

## ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DIENSTVERLENING

### 1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Opdrachtgever	: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, met wie een overeenkomst met betrekking tot inzet is gesloten
Opdrachtnemer	: de vereniging LOTUSkring Actief, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 66192447 verder te noemen 'LOTUSkring'.
Voorwaarden	: onderhavige algemene voorwaarden van dienstverlening.
Offerte	: overzicht werkzaamheden en de begroting van de aan die werkzaamheden verbonden kosten.
Cursus	: cursus, training, workshop, coaching, counseling of enige andere bijeenkomst met als doel het overbrengen en/of vergroten van kennis en/of vaardigheden.
LOTUSslachtoffer	: een persoon die de daartoe vereiste opleiding heeft gevolgd en in het bezit is van een geldig diploma LOTUS.
Simulant	: een persoon zonder specifieke vooropleiding die wordt ingezet onder toezicht van een LOTUSslachtoffer ter ondersteuning van de enscenering.
Zorgverlener	: de eerste hulpverlener, bedrijfshulpverlener, arts, verpleegkundig of anderszins medisch geschoolde of daartoe in opleiding.
Schriftelijk	: op papier dan wel via elektronische weg, voor zover is voldaan aan de vereisten uit artikel 6:227a Burgerlijk wetboek.
Inzet	: de feitelijke actie waarbij LOTUSslachtoffers ten dienste van de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.
"No-Play"	: de formulering die het LOTUSslachtoffer gebruikt indien tijdens de inzet een voor hem of haar gevaarlijke situatie ontstaat.

### 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. De voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke van de vereniging LOTUSkring Actief, ongeacht of deze samenhangen met, dan wel volgen op reeds gedane offertes.
- 2.2. Wijzigingen van of aanvullingen op de voorwaarden dienen door opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd.
- 2.3. Een inzet, dan wel het accepteren van een offerte of opdrachtbevestiging impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
- 2.4. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever is uitgesloten voor zover deze in strijd zijn met deze voorwaarden, tenzij een specifieke voorwaarde van de opdrachtgever gunstiger is voor de LOTUSkring. In dat geval is uitsluitend die specifieke gunstiger voorwaarde van toepassing.

### 3. OPDRACHT, OFFERTE EN OVEREENKOMST

- 3.1. Om een aanbod te doen ontstaan wordt een offerte of reservering aangevraagd bij de LOTUSkring.
- 3.2. De LOTUSkring stuurt na een reservering een opdrachtbevestiging aan de opdrachtgever.
- 3.3. De overeenkomst met betrekking tot een inzet komt tot stand door integrale acceptatie van de door de opdrachtgever ondertekende offerte of opdrachtbevestiging. Het bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst kan echter door de LOTUSkring ook met andere middelen bewezen worden.
- 3.4. De inhoud van de offerte of opdrachtbevestiging geldt als weergave van de overeenkomst. Een afwijkende acceptatie van de offerte geldt als verwerping van de oorspronkelijke offerte en als een uitnodiging tot het doen van een nieuwe offerte. De LOTUSkring is niet verplicht tot het opstellen van een nieuwe offerte.

### 4. PRIJZEN

- 4.1. De aangeboden prijzen zijn de prijzen zoals vermeld **op de website**.
- 4.2. Op de diensten van de LOTUSkring is geen BTW van toepassing.
- 4.3. De aangeboden prijzen worden geacht exclusief reiskosten te zijn.
- 4.4. Parkeerkosten worden doorberekend aan de opdrachtgever.
- 4.5. Facturatie vindt plaats op basis van het daadwerkelijk aantal ingezette uren, tenzij vooraf in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen, zoals bijvoorbeeld met een totaalprijs.
- 4.6. De ingezette tijdsduur van een LOTUSslachtoffer wordt naar boven afgerond op halve uren.
- 4.7. Indien de inzet korter duurt dan drie (3) uur kan per LOTUS tenminste drie (3) uur in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
- 4.8. Indien de inzet langer duurt dan acht (8) uur wordt per LOTUS een vergoeding van € 9 per etmaal doorberekend voor de kosten van maaltijden.
- 4.9. Indien de opdrachtgever zorgt voor een geschikte maaltijd kan, naar oordeel van de LOTUSkring, van de in lid 6 genoemde kosten worden afgezien.
- 4.10. Voor het grimeren en instrueren van simulanten kan een bedrag tot € 5 per simulant in rekening worden gebracht., afhankelijk van de grootte van het letsel.
- 4.11. Indien de opdrachtgever wenst dat de LOTUSslachtoffer(s) een bepaalde periode voor aanvang of na afronding van de inzet aanwezig zijn of blijven wordt deze tijd doorbelast.

### 5. UITVOERING VAN DE WERKZAAMHEDEN

- 5.1. Na de reservering of acceptatie van de offerte of opdrachtbevestiging zoekt de LOTUSkring leden passend bij het moment en de aard van de opdracht. De LOTUSkring behoudt zich het recht voor de in te zetten leden tussentijds te wijzigen, onder voorwaarde dat noch de continuïteit noch de deskundigheid hierdoor negatief wordt beïnvloed.
- 5.2. De LOTUSkring behoudt zich het recht voor andere dan de in te zetten leden, zonder kosten voor de opdrachtgever, als trainee bij uitvoering van de werkzaamheden aanwezig te laten zijn.
- 5.3. Bij een inzet waarbij meer dan vijf (5) LOTUSslachtoffers worden ingezet kan door de LOTUSkring bovenop de aangevraagde LOTUSslachtoffers een inzetleider worden meegeleverd. Deze persoon wordt tevens in rekening gebracht aan de opdrachtgever.
- 5.4. De opdrachtgever zorgt voor een geschikte locatie waar de LOTUS tenminste een uur voorafgaand aan de inzet, en tijdens de momenten tijdens de inzet dat de LOTUS niet actief hoeft te zijn, kan vertoeven. De ruimte dient afsluitbaar te zijn en heeft de beschikking over tafels en stoelen en is voldoende verlicht. In de accommodatie dient daarnaast een toilet en stromend water aanwezig te zijn.

- 5.5. Bij de uitvoering van de inzet baseert het LOTUSslachtoffer zich op de door de opdrachtgever verstrekte casus. De casus moet tenminste de opdracht bevatten (wat wordt er gevraagd), een omschrijving van de doelgroep, de ongevalstoedracht, de ongevalssituatie, de gewenste enscenering, de gewenste verwondingen/grime, het gewenste acteergedrag, de persoonsgegevens van het uit te beelden slachtoffer en andere informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de casus.
- 5.6. De gewenste casus mag geen gevaarlijke handelingen bevatten zoals situaties waarin het LOTUSslachtoffer zich kan verwonden. De beoordeling hiervan vindt plaats door het LOTUSslachtoffer of de inzetcoördinator. De casus kan in dit geval geheel of gedeeltelijk niet worden uitgevoerd, zonder recht op restitutie of schadevergoeding.
- 5.7. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructie van de zorgverleners. Deze instructie dient tenminste te bevatten de afspraken rond "No-Play" en het feit dat zwarte kleding aan of op de LOTUS dient te worden beschouwd als huid en derhalve niet mag worden ontbloot.
- 5.8. Indien het LOTUSslachtoffer "No-Play" zegt of te kennen geeft dient de inzet onmiddellijk door de opdrachtgever beëindigd te worden.

## 6. KLACHTEN

- 6.1. Indien de opdrachtgever grieven heeft met betrekking tot de inzet heeft hij de mogelijkheid deze schriftelijk binnen 14 dagen na de desbetreffende inzet kenbaar te maken aan het bestuur van de vereniging.
- 6.2. Anonieme klachten of klachten zonder een duidelijke vermelding van de feiten en omstandigheden zijn niet ontvankelijk.
- 6.3. De ontvangst van het klaagschrift wordt binnen drie dagen schriftelijk door het bestuur bevestigd.
- 6.4. Het bestuur legt het klaagschrift voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit een bestuurslid van de LOTUSkring, een externe Instructeur LOTUS en een LOTUSslachtoffer uit de LOTUSkring anders dan het LOTUSslachtoffer op wie de klacht betrekking heeft. Deze klachtencommissie besluit bij absolute meerderheid.
- 6.5. De klachtencommissie doet onderzoek naar de gronden van het klaagschrift. De opdrachtgever stelt zich beschikbaar voor dit onderzoek, bijvoorbeeld door gelegenheid te geven voor nadere inlichtingen of een bezoek op de locatie.
- 6.6. Indien de opdrachtgever geen gelegenheid geeft voor het onderzoek van de klachtencommissie is de klacht daarmee verworpen.
- 6.7. De klachtencommissie adviseert het bestuur van de vereniging binnen 14 dagen na ontvangst van het klaagschrift. Het advies aan het bestuur is bindend. Een integraal afschrift van het advies wordt aan de opdrachtgever gezonden.
- 6.8. Het advies kan de opdracht bevatten om de door de opdrachtgever betaalde vergoedingen te restitueren of op een andere wijze zorg te dragen voor correctie van de ontstane situatie.

## 7. BETALING

- 7.1. Na uitvoering van de opdracht of na acceptatie van de offerte of opdrachtbevestiging als bedoeld in artikel 3 zendt de LOTUSkring een factuur met betrekking tot de inzet per e-mail aan de opdrachtgever.
- 7.2. Betaling door de opdrachtgever dient integraal te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 7.3. Betaling geschiedt, zonder enig recht op korting of verrekening, door middel van storting op de bankrekening die op de factuur is vermeld.

- 7.4. Indien de opdrachtgever niet binnen de in lid 2 van dit artikel genoemde termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. De opdrachtgever is in dat geval tevens zonder nadere sommatie vanaf de vervaldatum tot de datum van algehele voldoening een rente verschuldigd van 1% per maand, berekend over het openstaande factuurbedrag, waarbij een deel van een maand wordt beschouwd als een hele.
- 7.5. Indien de opdrachtgever niet dan wel niet tijdig betaalt, zijn de daaruit voor de LOTUSkring voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtgever. Onder deze kosten zijn begrepen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, zoals de kosten van sommatie, incasso, raadsman/advocaat. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag.
- 7.6. Indien de betaling van de factuur niet tijdig door de LOTUSkring is ontvangen, dan is de LOTUSkring gerechtigd de inzet op toekomstige opdrachten te annuleren, zonder dat dit de opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van het openstaande bedrag plus eventueel bijkomende kosten.

## **8. ANNULERING OF VERPLAATSING INZET DOOR OPDRACHTGEVER**

- 8.1. Annulering of verplaatsing van (een deel van) de inzet is kosteloos mogelijk tot zeven (7) dagen voor aanvang van die inzet of dat deel van de inzet.
- 8.2. Bij annulering of verplaatsing binnen zeven (7) dagen tot 24 uur voor aanvang van de inzet of dat deel van de inzet kan de LOTUSkring 50% van de vergoeding van het aangevraagde aantal uren doorberekenen.
- 8.3. Bij annulering of verplaatsing binnen 24 uur voor aanvang van de inzet of dat deel van de inzet kan de LOTUSkring de volledige vergoeding van het aangevraagde aantal uren doorberekenen.

## **9. ANNULERING DOOR DE LOTUSKRING**

De LOTUSkring behoudt zich het recht voor de inzet te annuleren tot uiterlijk drie (3) dagen voor de eerste inzetdag. De opdrachtgever wordt hiervan op de hoogte gebracht. De LOTUSkring zal de door reeds de opdrachtgever betaalde vergoedingen voor deze inzet restitueren. Indien mogelijk biedt de LOTUSkring de opdrachtgever een alternatief aan. Indien de opdrachtgever hier gebruik van maakt worden de betaalde vergoedingen niet gerestitueerd.

## **10. AANSPRAKELIJKHEID, PORTRETRECHT EN INTELLECTUEEL EIGENDOM**

- 10.1. De LOTUSkring is niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door of verband houdt met de inzet van een LOTUSslachtoffer of de annulering van een inzet door de LOTUSkring, tenzij aan de LOTUSkring opzet of grove schuld kan worden verweten.
- 10.2. Indien de LOTUSkring op enig moment, ondanks het bepaalde in lid 1, wel aansprakelijk is voor schade, dan zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot maximaal het factuurbedrag.
- 10.3. Indirecte schade wordt niet vergoed.
- 10.4. De LOTUSkring en het individuele LOTUSslachtoffer zijn niet verantwoordelijk en accepteren geen aansprakelijkheid voor het uitvoeringsresultaat van de inzet, zoals tenminste maar niet beperkt tot zorgverleners die al dan niet slagen voor een toets of examen.
- 10.5. Indien simulanten worden ingezet, anders dan door de LOTUSkring ter beschikking gesteld, worden deze te werk gesteld onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
- 10.6. Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van het desbetreffende LOTUSslachtoffer en de LOTUSkring foto- of video-opnamen te maken van de door LOTUSkring in te zetten personen.

## 11. BETWISTEN FACTUUR OF OVEREENKOMST

- 11.1. Opdrachtgever dient een betwisting van de overeenkomst of de met de cursus samenhangende administratieve procedure binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst kenbaar te maken. Een reactie van de LOTUSkring volgt schriftelijk binnen 8 dagen nadien.
- 11.2. Betwisting van de factuur dient binnen 8 dagen na factuurdatum op dezelfde wijze als in lid 1 vermeld kenbaar te worden gemaakt, waarna de afhandeling eveneens schriftelijk zal plaatsvinden.
- 11.3. Betwisting van de ontvangen factuur door opdrachtgever schort de verplichting tot tijdige betaling van het volledige factuurbedrag niet op.

## 12. OVERMACHT

- 12.1. In het geval van overmacht is de LOTUSkring geen vergoeding voor mogelijk geleden schade aan de wederpartij verschuldigd, onverminderd hetgeen in artikel 6:78 BW is bepaald.
- 12.2. Indien de LOTUSkring door overmacht geen uitvoering kan geven aan de overeenkomst, zoals het daadwerkelijk uitvoeren van de inzet, is geen vergoeding voor mogelijk geleden schade aan de opdrachtgever verschuldigd, maar is de vergoeding beperkt tot de reeds betaalde vergoedingen, met aftrek van de daadwerkelijk door de LOTUSkring gemaakte kosten.

## 13. VERTROUWELIJKHEID

- 13.1. De LOTUSkring verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot de opdrachtgever.
- 13.2. Vertrouwelijke informatie is die informatie, die als zodanig wordt verstrekt aan de LOTUSkring en alle andere informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden. Daarnaast zal de LOTUSkring documenten met betrekking tot de inzet (inclusief die door opdrachtnemer zelf zijn geschreven) betreffende (de organisatie van) de opdrachtgever niet ter inzage geven aan derden, tenzij daar nadrukkelijk schriftelijk toestemming voor is gegeven.

## 14. GELDEND RECHT

- 14.1. Op alle offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen en dergelijke van de LOTUSkring en overeenkomsten tussen de LOTUSkring en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan naar aanleiding van een offerte, algemene aanbieding, (rechts) handeling, overeenkomst en dergelijke, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of naar aanleiding van overeenkomsten die hieruit voortvloeien, worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde rechter te Haarlem, tenzij de wet anders voorschrijft.

Laatste wijziging: 22 augustus 2017