

# Algemene Voorwaarden Actera

Gevestigd te Haaksbergen

## 1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en diensten van Actera, gevestigd te Haaksbergen.
2. Onder diensten wordt onder meer verstaan: BHV- en EHBO-cursussen, LOTUS-inzet, inzet als trainingsacteur en didactische workshops en cursussen.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
4. Eventuele voorwaarden van de opdrachtgever zijn slechts van toepassing indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Actera zijn aanvaard.

## 2. Totstandkoming overeenkomst

1. Aanvragen kunnen worden gedaan per e-mail of via het boekingsformulier op de website van Actera.
2. Een overeenkomst komt pas tot stand na schriftelijke bevestiging door Actera.
3. Offertes zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij anders vermeld.

## 3. Voorwaarden en regelgeving

Indien de opdrachtgever bepaalde eisen, voorwaarden, reglementen, voorschriften of geheimhoudingsverklaringen hanteert, dienen deze voorafgaand aan de opdracht bij Actera bekend te zijn.

## 4. Uitvoering van de opdracht

1. Actera zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
2. Actera heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
3. De opdrachtgever verstrekt tijdig alle noodzakelijke informatie voor uitvoering van de opdracht.
4. Actera is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht derden in te schakelen. Actera draagt zorg voor een zorgvuldige selectie van deze derden, maar is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van door haar ingeschakelde derden, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Actera bij de selectie of aansturing van deze derden.

## 5. Wijzigingen

1. Wijzigingen in de opdracht dienen schriftelijk te worden doorgegeven aan Actera. Onder wijzigingen wordt onder meer verstaan: verandering van datum, tijdstip, locatie, aantal deelnemers, type of duur van de cursus.
2. Actera beoordeelt of wijzigingen uitvoerbaar zijn binnen de oorspronkelijke afspraken.

3. Indien dit niet het geval is, brengt Actera een aangepaste offerte uit. De opdrachtgever is niet verplicht deze te accepteren, maar kan in dat geval ook niet vasthouden aan de oorspronkelijke opdracht in gewijzigde vorm.
4. Eventuele meerkosten als gevolg van wijzigingen komen voor rekening van de opdrachtgever, mits deze vooraf kenbaar zijn gemaakt.

## 6. Annulering

Annulering door de opdrachtgever dient schriftelijk (per e-mail) te geschieden. De volgende annuleringsregeling is van toepassing:

- Meer dan 21 dagen voor aanvang: kosteloos.
- 14 tot 21 dagen voor aanvang: 25% van het overeengekomen bedrag.
- 7 tot 14 dagen voor aanvang: 50% van het overeengekomen bedrag.
- 2 tot 7 dagen voor aanvang: 75% van het overeengekomen bedrag.
- Binnen 48 uur voor aanvang: 100% van het overeengekomen bedrag.

1. Indien Actera reeds onderweg is of aanwezig is en de opdracht wordt geannuleerd, worden ook de redelijkerwijs gemaakte reis- en voorbereidingskosten in rekening gebracht.
2. Actera heeft het recht een opdracht te verplaatsen bij zwaarwegende omstandigheden. In dat geval wordt in overleg met de opdrachtgever een nieuwe datum vastgesteld. Indien geen passende vervangende datum kan worden gevonden, wordt het reeds betaalde bedrag gerestitueerd.
3. Indien de opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht wenst te verplaatsen naar een andere datum, geldt het volgende: bij verplaatsing meer dan 14 dagen voor aanvang wordt eenmalig kosteloos een nieuwe datum vastgesteld, mits Actera beschikbaar is. Bij verplaatsing binnen 14 dagen voor aanvang wordt dit aangemerkt als een annulering, tenzij Actera uitdrukkelijk en schriftelijk instemt met een kosteloze verplaatsing.
4. Indien Actera een bevestigde opdracht annuleert om redenen die niet onder overmacht vallen, heeft de opdrachtgever recht op volledige restitutie van reeds betaalde bedragen. Daarnaast spant Actera zich in om in overleg een vervangende datum aan te bieden. Actera is in dat geval niet aansprakelijk voor eventuele gevolgschade van de opdrachtgever, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
5. Bij opdrachten die meerdere dagen of dagdelen omvatten, geldt de annuleringsregeling per afzonderlijk ingepland dagdeel. De opdrachtgever kan individuele dagen annuleren of verplaatsen zonder dat dit gevolgen heeft voor de overige ingeplande dagen. De annuleringsvergoeding wordt in dat geval berekend naar rato van het aan het betreffende dagdeel toe te rekenen deel van het totaalbedrag. Indien de opdrachtgever de gehele opdracht annuleert, wordt de annuleringsregeling eveneens per ingepland dagdeel toegepast.

## 7. Tarieven en kosten

### LOTUS-inzet

Het tarief voor inzet als LOTUS bedraagt € 35,00 per uur (excl. BTW) met een minimum van 3 klokuren.

### Trainingsacteur

Het tarief voor inzet als trainingsacteur bedraagt € 300,00 per dagdeel van 4 uur (excl. BTW).

### BHV/EHBO-cursussen en didactische workshops

Tarieven voor BHV- en EHBO-cursussen en didactische workshops worden op aanvraag vastgesteld en opgenomen in een offerte.

### Algemeen

1. Het tarief voor een opdracht wordt vastgesteld op basis van een vast bedrag voor de opdracht als geheel, of op basis van een bedrag per deelnemer. De gekozen tariefvorm wordt vastgelegd in de offerte.
2. Bij een tarief per deelnemer geldt het in de offerte vermelde aantal deelnemers als minimum. Indien op de dag van de opdracht minder deelnemers aanwezig zijn dan het overeengekomen aantal, wordt het oorspronkelijk overeengekomen aantal in rekening gebracht.
3. Indien op de dag van de opdracht meer deelnemers aanwezig zijn dan het overeengekomen aantal, wordt het meerdere op basis van nacalculatie tegen het overeengekomen tarief per deelnemer in rekening gebracht. De opdrachtgever dient een afwijking in het aantal deelnemers zo spoedig mogelijk, bij voorkeur voorafgaand aan de opdracht, aan Actera te melden. Actera behoudt zich het recht voor extra deelnemers te weigeren indien dit de kwaliteit of veiligheid van de opdracht in het gedrang brengt.
4. Bij een vast bedrag voor de opdracht als geheel geeft een lager of hoger aantal deelnemers geen recht op vermindering of verhoging van het overeengekomen bedrag, tenzij vooraf anders overeengekomen. Ook in dit geval behoudt Actera zich het recht voor extra deelnemers te weigeren indien dit de kwaliteit of veiligheid van de opdracht in het gedrang brengt.

### Reiskosten

1. Reiskosten bedragen € 0,28 per gereden kilometer, tenzij anders overeengekomen.
2. Eventuele parkeer- en tolgelden worden apart doorberekend.
3. Alle bedragen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld. Op de factuur wordt het toepasselijke BTW-tarief vermeld. Indien een vrijstelling van toepassing is, wordt dit eveneens op de factuur vermeld.

## 8. Betaling

1. Facturen dienen binnen 28 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
2. Bij overschrijding van de betalingstermijn ontvangt de opdrachtgever een schriftelijke herinnering met een aanvullende termijn van 14 dagen.

### **Voor zakelijke opdrachtgevers:**

- Na het verstrijken van de aanvullende termijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is een vertragingsrente verschuldigd van 1% per maand over het openstaande bedrag, waarbij een gedeelte van een maand als een hele maand wordt gerekend.
- Buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform de staffel van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40,00.

### **Voor consumenten:**

- De wettelijke rente is van toepassing.
- Incassokosten conform de wettelijke regeling (Wet Incassokosten).

1. Actera behoudt zich het recht voor werkzaamheden op te schorten bij een betalingsachterstand van meer dan 30 dagen, na schriftelijke ingebrekestelling.
2. Actera is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de opdrachtgever, na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke termijn voor nakoming, in verzuim blijft met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen.

## **9. Veiligheid en verantwoordelijkheid**

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een veilige, geschikte en hygiënische werkomgeving en staat ervoor in dat de locatie en omstandigheden voldoen aan alle geldende veiligheidsnormen. Actera beoordeelt bij aanvang of de locatie geschikt is en meldt eventuele bezwaren direct aan de opdrachtgever.
2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat deelnemers instructies opvolgen.
3. Deelname aan cursussen en oefeningen brengt inherente fysieke risico's met zich mee. Actera neemt redelijke maatregelen om deze risico's te beperken.
4. Actera is niet verantwoordelijk voor onjuist gebruik van aangeleerde vaardigheden buiten de cursus.
5. De opdrachtgever informeert deelnemers vooraf over de fysieke aard van de cursus en verzoekt hen eventuele relevante medische beperkingen te melden aan Actera, voor zover dit binnen de kaders van de privacywetgeving mogelijk is.
6. Deelnemers worden geacht de instructies en aanwijzingen van Actera en/of ingeschakelde derden op te volgen. Indien instructies niet worden opgevolgd en hieruit schade voortvloeit, is Actera niet aansprakelijk voor het deel van de schade dat daaraan is toe te rekenen.

## **10. Aansprakelijkheid**

1. Actera is aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

2. De aansprakelijkheid van Actera is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Actera in het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico onder de polis. Indien de verzekering in een specifiek geval geen dekking biedt, is iedere aansprakelijkheid van Actera uitgesloten, behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid.
3. Actera is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Actera.
4. Actera is niet aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van handelen of nalaten van deelnemers, onveilige omstandigheden op locatie die niet door Actera zijn veroorzaakt, of onjuiste dan wel onvolledige instructies van de opdrachtgever.
5. De aansprakelijkheidsbeperking in dit artikel geldt niet voor schade als gevolg van opzet of grove nalatigheid van Actera. Voor letselschade waarvoor Actera wettelijk aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Actera wordt uitgekeerd.
6. De door Actera verzorgde cursussen en oefeningen betreffen gesimuleerde situaties en zijn nadrukkelijk geen medische behandelingen of professioneel medisch advies.
7. Indien schade mede het gevolg is van het niet opvolgen van instructies of veiligheidsaanwijzingen door de opdrachtgever of deelnemers, wordt de aansprakelijkheid van Actera naar evenredigheid verminderd.
8. De opdrachtgever erkent dat deelname aan cursussen en oefeningen fysieke inspanning en risico's met zich kan brengen.
9. Iedere aanspraak op schadevergoeding jegens Actera vervalt indien deze niet binnen 6 maanden na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Actera is ingediend.

## 11. Vrijwaring

1. De opdrachtgever vrijwaart Actera tegen aanspraken van derden, waaronder deelnemers, die voortvloeien uit: a) het handelen of nalaten van deelnemers; b) het niet naleven van instructies of veiligheidsvoorschriften; c) gebreken aan de locatie waar de opdracht wordt uitgevoerd die niet door Actera zijn veroorzaakt of verergerd. Deze vrijwaring omvat tevens de redelijke kosten van juridische bijstand die Actera in verband met dergelijke aanspraken moet maken.
2. Deze vrijwaring geldt niet in geval van opzet of grove nalatigheid van Actera.

## 12. Verzekering

1. Actera beschikt over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking die gebruikelijk is voor de aard en omvang van de uitgevoerde werkzaamheden.
2. De aansprakelijkheid van Actera is per gebeurtenis beperkt tot het door de verzekering uitgekeerde bedrag, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico, zoals nader omschreven in artikel 10.
3. Actera verstrekt op verzoek van de opdrachtgever informatie over de hoofdlijnen van de verzekeringsdekking.
4. Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking, schriftelijk te worden gemeld bij Actera. Deze melding geldt als kennisgeving; voor het indienen van een formele aanspraak op schadevergoeding geldt de termijn van artikel 10 lid 9.

## 13. Faciliteiten en materialen

1. De opdrachtgever zorgt voor geschikte, hygiënische en verwarmde ruimtes voor de uitvoering van de opdracht.
2. Bij LOTUS-inzet is een aparte ruimte vereist voor het grimeren, met toegang tot water en sanitaire voorzieningen.

### Materialen en hulpmiddelen

1. Bij cursussen en opdrachten die Actera zelfstandig uitvoert, zorgt Actera voor de benodigde materialen en hulpmiddelen. De kosten hiervoor worden opgenomen in de offerte.
2. Wanneer Actera wordt ingehuurd door een derde partij om namens deze partij een opdracht uit te voeren, dient die partij te zorgen voor de benodigde materialen en hulpmiddelen, tenzij anders overeengekomen. Indien Actera in dat geval toch materialen levert, worden deze separaat in rekening gebracht.

## 14. LOTUS-instructie

1. Bij LOTUS-inzet ontvangt Actera bij voorkeur voorafgaand aan de opdracht een schriftelijke lotusinstructie, zodat het uit te beelden letsel of ziektebeeld en de benodigde materialen en grime hierop kunnen worden afgestemd.
2. Indien vooraf geen of een onvolledige instructie is ontvangen, worden de werkzaamheden ter plekke in overleg met de opdrachtgever afgestemd. Van Actera mag worden verwacht dat de gangbare basismaterialen voor grime aanwezig zijn. Indien de opdracht specifieke of uitzonderlijke materialen vereist, dient dit vooraf te worden gemeld zodat Actera zich hierop kan voorbereiden. Actera is niet verantwoordelijk indien de uitvoering niet volledig aansluit bij hetgeen de opdrachtgever voor ogen had wanneer vooraf onvoldoende informatie is verstrekt.
3. Eventuele onduidelijkheden of onjuistheden in de aangeleverde instructie komen voor rekening en risico van de opdrachtgever, tenzij Actera deze redelijkerwijs had moeten opmerken.

## 15. No-Play

1. Bij een werkelijk incident tijdens een oefening of cursus kan het codewoord 'No-Play' worden gebruikt. Dit codewoord kan door iedere aanwezige worden gegeven, inclusief deelnemers, en dient door alle betrokkenen onmiddellijk te worden gerespecteerd.
2. De oefening wordt op dat moment direct beëindigd en hulpverlening voor het werkelijke slachtoffer wordt gestart.

## 16. Gedrag en omgangsvormen

1. Bij cursussen en oefeningen kan fysiek contact voorkomen. De opdrachtgever draagt zorg voor correcte omgangsvormen door alle betrokkenen.
2. Ongewenst gedrag jegens personen die namens Actera de opdracht uitvoeren kan, na een waarschuwing, leiden tot beëindiging van de opdracht. In dat geval is de opdrachtgever het volledige overeengekomen bedrag verschuldigd.

3. In geval van ernstig ongewenst gedrag (waaronder agressie, intimidatie of seksueel grensoverschrijdend gedrag) kan Actera de opdracht onmiddellijk beëindigen zonder voorafgaande waarschuwing. Het overeengekomen bedrag blijft verschuldigd en er bestaat geen recht op restitutie.

## 17. Overmacht

1. In geval van overmacht is geen van beide partijen schadeloosstellend jegens de ander.
2. Actera kan de opdracht in overleg met de opdrachtgever verplaatsen naar een andere datum.
3. Indien verplaatsing niet mogelijk is binnen een redelijke termijn van 30 dagen, kan elk der partijen de overeenkomst ontbinden. In dat geval wordt het reeds betaalde bedrag gerestitueerd minus de daadwerkelijk en aantoonbaar door Actera gemaakte kosten.
4. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden die de nakoming van de overeenkomst verhinderen en die niet aan de betreffende partij zijn toe te rekenen. Hieronder vallen in ieder geval ziekte van de uitvoerende persoon, ernstige persoonlijke omstandigheden (zoals overlijden of ernstige ziekte van een naaste), extreme weersomstandigheden en onvoorzienbare verkeerssituaties (zoals een afgesloten weg door een ongeval). Niet als overmacht gelden: reguliere verkeersdrukte, planningsfouten, het niet beschikbaar zijn van personeel of ruimtes door interne organisatorische oorzaken, onvoldoende deelnemers, wijzigingen in interne prioriteiten of planning, en het niet tijdig regelen van benodigde toegang of vergunningen.

## 18. Beeldmateriaal

1. Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming foto- of videobeelden te maken of te gebruiken waarop personen die namens Actera de opdracht uitvoeren herkenbaar in beeld zijn.
2. De opdrachtgever kan vooraf of ter plekke toestemming vragen voor het maken van beeldmateriaal voor interne evaluatie- of documentatiedoeleinden. Actera zal een dergelijk verzoek niet op onredelijke gronden weigeren.
3. Actera maakt op haar beurt geen beeldmateriaal van deelnemers of locaties van de opdrachtgever zonder voorafgaande of ter plekke verleende toestemming.

## 19. Intellectueel eigendom

1. Alle door Actera ontwikkelde cursusmaterialen, presentaties, werkvormen en documenten zijn en blijven eigendom van Actera.
2. Gebruik buiten de overeengekomen opdracht is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Actera.

## 20. Vertrouwelijkheid

1. Beide partijen zijn verplicht vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die zij in het kader van de overeenkomst van de andere partij ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk is.

2. Actera gaat zorgvuldig om met persoonlijke en medische gegevens van deelnemers die in het kader van de opdracht worden verstrekt. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.
3. Na afloop van de opdracht worden persoonsgegevens van deelnemers op verzoek van de opdrachtgever verwijderd, tenzij een wettelijke bewaarplicht zich hiertegen verzet.
4. Deze geheimhoudingsverplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

## 21. Klachten

Indien de opdrachtgever klachten of opmerkingen heeft over de dienstverlening van Actera, dienen deze binnen een redelijke termijn, bij voorkeur binnen 4 weken na de opdracht, schriftelijk (per e-mail) te worden ingediend bij Actera via [info@actera.nl](mailto:info@actera.nl). Actera zal klachten binnen 14 dagen in behandeling nemen en streeft ernaar binnen 4 weken tot een oplossing te komen.

## 22. Wijziging van deze voorwaarden

1. Actera kan deze voorwaarden tussentijds wijzigen. Iedere versie van deze voorwaarden vermeldt een datum waarop deze in werking is getreden.
2. Bij het uitbrengen van een offerte of het aangaan van een nieuwe overeenkomst worden steeds de meest recente voorwaarden gedeeld.
3. Op reeds gesloten overeenkomsten blijven de voorwaarden van toepassing die golden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst.
4. De meest actuele versie van deze voorwaarden is te allen tijde beschikbaar op de website van Actera.

## 23. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen Actera en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst eerst in onderling overleg trachten op te lossen.
3. Indien dit niet leidt tot een oplossing, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel.

---

### Actera

Vingerhoedskruid 11, Haaksbergen

Tel: 06-43 13 60 27

E-mail: [info@actera.nl](mailto:info@actera.nl)

Eenmanszaak, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92539033.



*Deze algemene voorwaarden zijn vastgesteld op 1 april 2026 en treden per die datum in werking.  
Versie 4.0*