



## ALGEMENE VOORWAARDEN COEL TOETSCENTRA B.V.

### A. ALGEMEEN

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Opdrachtgever/afnemer:*

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten, respectievelijk wenst af te sluiten en behalve deze, diens rechtsopvolgers.

2. *Opdrachtnemer/leverancier:*

COEL Toetscentra B.V., gevestigd te (3439 NE) Nieuwegein aan de Fultonbaan 80.

3. *Werkzaamheden:*

Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeiend uit, dan wel direct verband houdend met de opdracht worden verricht dan wel behoren te worden verricht, één en ander in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattend de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging. Voor wat betreft de toepassing van onderhavige voorwaarden gelden als werkzaamheden producten, diensten c.q. applicaties die door Opdrachtnemer worden geleverd c.q. beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Onder deze werkzaamheden kunnen in het bijzonder vallen het ontwikkelen van exameninhoud (examenvragen maken, aanpassen en toetsen), de registratie van examenkandidaten, de uitvoering en verwerking van 'flextoetsen' (op de pc in een examencentrum en via Proctor) en schriftelijke en mondelinge examens, , het verhuren van zalen, het beheren van registers, het ontwikkelen van IT-applicaties en omgevingen, het beheren van debiteuren, alsmede het fungeren als klantenservice

4. *Examenreglement:*

Het samenstel van regels dat door Opdrachtgever van toepassing is verklaard op het uitvoeren van examens, respectievelijk op Opdrachtgever van toepassing is bij het uitvoeren van examens.

---

Paraaf Opdrachtgever:



5. *Overeenkomst:*

Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever, conform het bepaalde in de opdrachtbevestiging c.q. overeenkomst.

6. *Schriftelijk:*

Per brief of langs elektronische weg, voor zover daarvan in de hoofdovereenkomst niet wordt afgeweken.

7. *Klantenservice:*

De afdeling binnen de organisatie van Opdrachtgever die het eerste aanspreekpunt is voor (potentiële) examenkandidaten en die erop gericht is om vragen van (potentiële) examenkandidaten m.b.t. de werkzaamheden die door Opdrachtgever worden uitgevoerd te beantwoorden.

## **B. TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken integraal deel uit van alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, in de ruimste zin van het woord, van Opdrachtnemer, alsmede op alle (aanvullende) overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, voor zover door partijen van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
2. De toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Afwijkingen op de Algemene Voorwaarden zijn slechts bindend, indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en uitsluitend voor de aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en (aanvullende) overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn. Met betrekking tot de overige aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en (aanvullende) overeenkomsten blijven deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht.
4. Vanaf het moment dat de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk wordt vastgelegd, prevaleert de schriftelijke overeenkomst boven onderhavige set algemene voorwaarden in het geval sprake is van strijdigheid tussen bepalingen uit onderhavige set algemene voorwaarden met bepalingen uit bedoelde schriftelijke overeenkomst.

---

Paraaf Opdrachtgever:



### **C. OFFERTES**

1. De door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Een offerte is geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders is aangegeven in de offerte. Offertes kunnen tot uiterlijk vijf (5) werkdagen na de ontvangst van de aanvaarding door Opdrachtgever worden herroepen door Opdrachtnemer.
2. De offertes bevatten een kostenopgave, die samenhangt met de in de offerte beschreven werkzaamheden. Bij de offerte meegezonden documentatiemateriaal is, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, uitsluitend informatief en bindt Opdrachtnemer niet.
3. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van deze informatie en staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

### **D. AANVANG EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer komt tot stand op het moment waarop de door Opdrachtgever getekende offerte door Opdrachtnemer retour is ontvangen en Opdrachtnemer de aldus aanvaarde offerte niet binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst heeft herroepen, dan wel op het moment dat de door Opdrachtnemer en Opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer retour is ontvangen.
2. Indien de opdracht mondeling is verstrekt, dan wel indien de opdrachtbevestiging nog niet voor akkoord door Opdrachtgever getekend retour is ontvangen, wordt de opdracht geacht te zijn tot stand gekomen onder toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op het moment dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht is gestart.
3. Elke overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de verleende opdracht dan wel uit de opdrachtbevestiging voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.
4. De inhoud van de overeenkomst strekt niet verder dan de uitdrukkelijk in de offerte en/of de opdrachtbevestiging genoemde werkzaamheden, waarbij de omschrijving in de opdrachtbevestiging prevaleert.
5. Aanvullende afspraken of wijzigingen met betrekking tot de overeenkomst binden de Opdrachtnemer slechts indien en voor zover deze door haar

---

Paraaf Opdrachtgever:



schriftelijk worden aanvaard. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Opdrachtnemer dit Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk mededelen.

#### **E. MEDEWERKING DOOR OPDRACHTGEVER**

1. Teneinde de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema (voor zover overeengekomen) te laten verlopen, verstrekt c.q. verwerkt Opdrachtgever tijdig alle gegevens en bescheiden (zoals bijvoorbeeld (de invoer van) examenvragen voor zover die door Opdrachtgever zelf worden gemaakt, examenreglementen en/of andere reglementen), waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze nodig zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden.
2. Tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit, staat Opdrachtgever in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.
3. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de hiervoor onder lid 1 genoemde verplichting heeft voldaan. Opdrachtnemer heeft het recht om de eventueel door deze vertraging ontstane kosten, dan wel winstderving bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

#### **F. UITVOERING OPDRACHT**

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke medewerk(st)ers de werkzaamheden worden uitgevoerd, doch houdt hierbij zoveel mogelijk rekening met de wensen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich de overeengekomen opdracht naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Van een verbintenis tot een te realiseren resultaat is nimmer sprake.
2. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de opdracht, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld door examencentra).
3. Opdrachtnemer is bij het uitvoeren van de werkzaamheden gebonden aan het door Opdrachtgever ter beschikking gestelde examenreglement en/of andere

---

Paraaf Opdrachtgever:

reglementen en verkrijgt van Opdrachtgever het recht om de bevoegdheden uit hoofde van deze reglementen te gebruiken in relatie tot de examenkandidaten.

4. Eventueel in de overeenkomst en/of het examenreglement bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer slechts als bij benadering te zijn opgegeven en kunnen nimmer worden aangemerkt als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op. Indien het voor Opdrachtnemer niet mogelijk blijkt de opdracht uit te voeren binnen een dergelijke termijn, zullen partijen in overleg treden over verlenging van de termijn. Overschrijding van een nieuw overeengekomen, redelijke termijn levert, behoudens overmacht, wel een grond op voor ontbinding van de overeenkomst door Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft nimmer recht op schadevergoeding wegens overschrijding van de termijn.
5. Wijzigingen in de oorspronkelijk overeengekomen werkzaamheden van welke aard ook, dienen schriftelijk door Opdrachtnemer aanvaard te worden. Indien dit een hogere prijs veroorzaakt dan voorzien in de aanbieding c.q. opdrachtbevestiging, is Opdrachtnemer gerechtigd de prijs dienovereenkomstig te verhogen. Veranderingen in de werkzaamheden die naar verwachting vermindering van de kosten ten gevolge hebben, zullen aanleiding geven tot dienovereenkomstige aanpassing van de overeengekomen prijs. De oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering komt door de wijziging te vervallen.
6. Indien blijkt dat uitvoering van de werkzaamheden niet kan leiden tot het door de Opdrachtgever beoogde resultaat, zal Opdrachtnemer direct de Opdrachtgever daarvan in kennis stellen en in overleg treden over het vervolg. Opdrachtnemer behoudt in dat geval aanspraak op de overeengekomen prijs, tenzij schriftelijk een andersluidende afspraak is gemaakt.

*Indien de werkzaamheden (mede) betrekking hebben op het beheren van examens/examenvragen, dan geldt (tenzij anders overeengekomen) het volgende:*

7. De examenvragen worden beheerd in de door Opdrachtnemer hiervoor gebruikte software, tenzij de licentiegever van Opdrachtnemer zich hiertegen verzet of tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen. Alsdan zal Opdrachtgever van een eigen licentie op de benodigde software gebruikmaken. Indien en voor zover de door Opdrachtnemer gebruikte software conversie van gegevensbestanden afkomstig van Opdrachtgever noodzakelijk maakt, wordt deze conversie voor rekening en risico van Opdrachtgever door Opdrachtnemer verricht.

---

Paraaf Opdrachtgever:



*Indien de werkzaamheden (mede) betrekking hebben op de afname van examens, dan geldt (tenzij anders overeengekomen) het volgende:*

8. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat examenkandidaten hun examens kunnen boeken, annuleren, cijfers kunnen opvragen e.d.
9. Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen duidelijk vast welke partij verantwoordelijk is voor de facturatie van de examentarieven. Het incassorisico ligt vervolgens bij de facturerende partij.
10. Opdrachtnemer draagt zorg voor het genereren en versturen van certificaten en/of diploma's en het verzorgen van bijbehorende correspondentie met de examenkandidaten, tenzij tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen. Indien en voor zover Opdrachtnemer hiervoor zorgdraagt, levert Opdrachtgever kosteloos certificaten, briefpapier, enveloppen etc. aan Opdrachtnemer aan.
11. Opdrachtnemer stelt examenkandidaten in de gelegenheid om hun eigen werk in te zien op een tussen partijen overeen te komen tijdstip en tegen een tussen partijen overeen te komen prijs per inzage. Opdrachtnemer bepaalt de wijze (ten kantore, elektronisch) waarop deze inzage plaatsvindt, één en ander in overeenstemming met het examenreglement en/of andere reglementen, indien en voor zover van toepassing.

*Indien de werkzaamheden (mede) betrekking hebben op het fungeren als Klantenservice, dan geldt (tenzij anders overeengekomen) het volgende:*

12. Opdrachtnemer zal via deze Klantenservice alleen niet-vakinhoudelijke vragen van examenkandidaten beantwoorden. Voor vakinhoudelijke vragen zullen examenkandidaten door Opdrachtnemer worden doorverwezen naar Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
13. Opdrachtgever dient examenkandidaten die zich tot Opdrachtgever wenden met niet-vakinhoudelijke vragen direct door te verwijzen naar Opdrachtnemer en op geen enkele wijze inhoudelijk in te gaan op hetgeen door de betreffende examenkandidaat wordt gesteld dan wel gevraagd.

*Indien de werkzaamheden (mede) betrekking hebben op de ontwikkeling of het gebruik van elektronische producten, diensten (zoals computerprogramma's, IT-applicaties en -omgevingen en databanken), dan geldt (tenzij anders overeengekomen) het volgende:*

14. Het product of de dienst zal worden opgeleverd in een versie of op de wijze zoals bepaald in de voorwaarden en specificaties die zijn opgenomen in de overeenkomst en/of expliciet in het kader van de overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte documentatie (zoals (examen)reglementen).

---

Paraaf Opdrachtgever:



15. Opdrachtgever wordt geacht zorg te dragen voor de juiste installatie, implementatie of gebruik van het product of dienst en voor de juiste invoer van gegevens, met inachtneming van de aanwijzingen en instructies vanuit Opdrachtnemer.

## **G. GEHEIMHOUDING EN EXCLUSIVITEIT**

1. Ieder der partijen is, behoudens verplichtingen die de wet, dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op haar legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken van alle informatie van vertrouwelijke aard die haar ter kennis is gekomen c.q. door de andere partij ter beschikking is gesteld met betrekking tot de opdracht en van de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd tot het vermelden in hoofdlijnen van de verrichte werkzaamheden aan (potentiële) klanten van Opdrachtnemer ter indicatie van de ervaring van Opdrachtnemer.
3. Behoudens schriftelijke toestemming van de andere partij en uitgezonderd het bepaalde in de voorgaande leden, is een partij niet gerechtigd de informatie die haar door de andere partij ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt een uitzondering gemaakt in het geval een partij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure waarbij deze van belang kan zijn.
4. Deze geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort na beëindiging van de opdracht en/of relatie tussen de partijen.
5. De partij die bovenstaande verplichtingen c.q. verboden met betrekking tot geheimhouding en exclusiviteit schendt, zal de ander een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,- per overtreding moeten betalen, alsmede een onmiddellijk opeisbare boete van € 1000,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op schadevergoeding. Schending door een derde waarmee de betreffende partij in het kader van de Werkzaamheden in relatie staat, zal worden beschouwd als een overtreding van de betreffende partij zelf.

---

Paraaf Opdrachtgever:



## **H. INTELLECTUEEL EIGENDOM**

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever, indien en voor zover die rechten in juridische zin kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot, computerprogramma's, IT-applicaties en -omgevingen, databanken, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om de in het kader van de uitvoering van de opdracht verkregen documenten te verveelvoudigen en te openbaren voor gebruik in zijn eigen organisatie voor zover dit overeenkomt met het doel waarvoor de opdracht is verleend en mits Opdrachtgever heeft voldaan aan haar financiële verplichtingen jegens Opdrachtnemer.
3. De partij die bovenstaande verplichtingen c.q. verboden met betrekking tot intellectueel eigendom schendt, zal de ander een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,- per overtreding moeten betalen, alsmede een onmiddellijk opeisbare boete van € 1000,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op schadevergoeding. Schending door een derde waarmee de betreffende partij in het kader van de Werkzaamheden in relatie staat, zal worden beschouwd als een overtreding van de betreffende partij zelf.

## **I. OVERMACHT**

1. Indien Opdrachtnemer door overmacht of andere buitengewone omstandigheden niet in staat is zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst (tijdig) na te komen, heeft Opdrachtnemer het recht zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten tot het moment dat Opdrachtnemer alsnog in staat is om aan deze verplichtingen te voldoen, zonder dat Opdrachtnemer in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat hij tot enige schadevergoeding kan worden gehouden.
2. Indien nakoming binnen een redelijke termijn als gevolg van overmacht niet mogelijk is, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang te ontbinden. Het staat ter uitsluitende beoordeling van Opdrachtnemer of de opdrachttuitvoering nog kan plaatsvinden. In het voornoemde geval behoudt Opdrachtnemer aanspraak op betaling van de tot dan toe verrichte werkzaamheden.

---

Paraaf Opdrachtgever:



3. Onder overmacht of andere buitengewone omstandigheden welke de (tijdelijke) nakoming door Opdrachtnemer kunnen verhinderen, wordt onder meer verstaan oorlog, overheidsmaatregelen, vervoersstoringen van welke aard dan ook, werkstakingen, ziekte of verhindering van medewerk(st)ers van Opdrachtnemer, technische storingen in de telefooninstallatie of –verbindingen, dan wel technische storingen in computerapparatuur of software en wanprestatie van derden die door Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.

## **J. HONORARIUM**

1. Werkzaamheden kunnen worden verricht op basis van een partijen overeengekomen honorarium per onderdeel/item (meestal het geval bij exameninhoud en opleidingsmateriaal), een honorarium per dagdeel (meestal het geval bij de huur van ruimtes, materiaal en andere zaken), een honorarium per inschrijving/boeking (meestal het geval bij examenafname en klantenservice) en/of een uurtarief.  
Indien het honorarium van Opdrachtnemer (deels) afhankelijk is van het aantal boekingen of inschrijvingen dan geldt het volgende: Indien een minimaal aantal boekingen/inschrijvingen per kalenderjaar is overeengekomen en dit aantal gedurende enige kalenderjaar niet wordt behaald, worden de niet afgenomen boekingen/inschrijvingen alsnog bij Opdrachtgever in rekening gebracht tegen het overeengekomen honorarium.  
Reiskosten worden separaat in rekening gebracht tegen een tussen partijen overeengekomen tarief per kilometer.  
Het honorarium is uitdrukkelijk niet afhankelijk van het resultaat van de verrichte werkzaamheden.
2. Het honorarium wordt jaarlijks op 1 januari geïndexeerd volgens het prijsindexcijfer consumenten. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst tariefbepalende factoren, zoals onder meer lonen en/of prijzen, meer dan 10% zijn gestegen ten opzichte van het moment van aangaan van de overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd het eerder overeengekomen honorarium dienovereenkomstig aan te passen.
3. Het honorarium van Opdrachtnemer is exclusief declaraties van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, alsmede onkosten gemaakt door Opdrachtnemer voor het doen van aanpassingen ten gevolge van het door Opdrachtgever gehanteerde certificeringssysteem.
4. Alle tarieven zijn in Euro en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege (kunnen) worden opgelegd.
5. Prijzen zijn gebaseerd op uitvoering binnen normale werktijden. Indien als gevolg van aan Opdrachtgever te wijten oorzaken buiten deze werktijden moet

---

Paraaf Opdrachtgever:



worden gewerkt, dienen de extra kosten door Opdrachtgever te worden gedragen, tenzij hier in de overeenkomst nadere afspraken over zijn gemaakt.

## **K. BETALING**

1. Indien er een vaste prijs is afgesproken zal 50% van dit bedrag worden gefactureerd bij aanvang van de opdracht en 50% halverwege de opdracht. Na afloop van de opdracht vindt eventueel nog nacalculatie plaats van variabele kosten. Indien er geen vaste prijs is afgesproken, dan zal maandelijks of na afronding van de opdracht een factuur worden gestuurd.
2. Betaling van het aan Opdrachtgever gefactureerde bedrag dient te geschieden zonder aftrek, korting of schuldverrekening binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, in de op de factuur aangegeven valuta, door middel van stortingen ten gunste van een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
3. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn, dan wel binnen een in afwijking daarvan schriftelijk tussen partijen overeengekomen termijn heeft betaald, raakt hij bij het verstrijken van die termijn terstond in verzuim. In dat geval is Opdrachtgever vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling over het verschuldigde bedrag wettelijke rente verschuldigd in de zin van artikel 6:119 a BW, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist.
4. Alle transactiekosten die voortvloeien uit internationale overboekingen zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever. Deze voorwaarde is van toepassing op alle bedrijven die een contract met Examenadviesburo hebben.
5. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van buitengerechtelijke en gerechtelijke incassering van de vordering, zijn voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend aan de hand van Aanbeveling II van het rapport VoorWerk II, onverminderd het recht van Opdrachtnemer de werkelijke buitengerechtelijke kosten te vorderen, indien deze het aldus berekende bedrag te boven mochten gaan.
6. Indien Opdrachtnemer met twee of meer (rechts)personen en/of vennootschappen een overeenkomst sluit, is ieder van deze (rechts)personen en/of vennootschappen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van alle verbintenissen die voor hen uit de overeenkomst voortvloeien.

---

Paraaf Opdrachtgever:

## **L. KLACHTEN**

1. Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of een verzonden factuur dienen binnen veertien (14) dagen na het verrichten van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft c.q. factuurdatum schriftelijk bij Opdrachtnemer te worden ingediend. Indien Opdrachtgever aantoonbaar dat zij het gebrek redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken, dient een klacht binnen veertien (14) dagen na ontdekking van het gebrek schriftelijk bij Opdrachtnemer te worden ingediend. Indien Opdrachtgever niet binnen voornoemde termijnen heeft gereclameerd, verliest Opdrachtgever alle eventuele rechten ter zake de niet tijdig gemelde gebreken in werkzaamheden en/of factuur.
2. Een klacht als in het vorige lid bedoeld, schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Ook is Opdrachtgever in dat geval niet gerechtigd de betaling van andere door Opdrachtnemer geleverde diensten op te schorten of te weigeren.
3. In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft Opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium of het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden.

## **M. AANSPRAKELIJKHEID**

1. Voor schade die ontstaat als gevolg van tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer en/of door haar ingeschakelde derden, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor ten hoogste het bedrag van het honorarium dat Opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht in rekening heeft gebracht. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een jaar hebben, geldt een beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste twaalf (12) maanden teruggerekend vanaf het moment van aansprakelijkstelling. In ieder geval is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot een bedrag van maximaal € 100.000,- (zegge: "honderdduizend euro") per schadegeval. Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één schadegeval. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, immateriële schade en bedrijfsschade wordt voorts uitdrukkelijk uitgesloten. Voorzover Opdrachtnemer aansprakelijk is jegens een of meerdere individuele examenkandidaten is de schadevergoedingsplicht jegens bedoelde examenkandidaten per persoon beperkt tot het bedrag dat door die examenkandidaat verschuldigd is wegens deelname aan een examen. Indien de in de vorige volzin bedoelde schade door Opdrachtgever is veroorzaakt, dan wel aan Opdrachtgever kan worden toegerekend, vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer jegens de examenkandida(a)t(en) voor die schade.

---

Paraaf Opdrachtgever:



2. Bij schade die te wijten is aan een derde waarmee Opdrachtnemer samenwerkt, is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk indien en voor zover Opdrachtnemer deze aansprakelijkheid schriftelijk heeft aanvaard. In een dergelijk geval is de aansprakelijkheid hoe dan ook beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtnemer op de derde kan verhalen.
3. Indien de opdracht betrekking heeft op de ontwikkeling of het gebruik van elektronische producten of diensten (zoals computerprogramma's, IT-applicaties en -omgevingen en databanken), dan garandeert Opdrachtnemer niet dat het product of de dienst te allen tijde geheel foutloos is en zonder onderbrekingen werkt. Tevens garandeert Opdrachtnemer niet dat het product te allen tijde voldoet aan de doelstellingen en wensen van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan slechts aansprakelijk worden gehouden indien en voor zover het product of dienst in het geheel niet voldoet aan de voorwaarden en specificaties die zijn opgenomen in de overeenkomst en/of expliciet in het kader van de overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte documentatie (zoals (examen)reglementen).
4. Indien de opdracht betrekking heeft op de ontwikkeling of het gebruik van elektronische producten of diensten (zoals computerprogramma's, IT-applicaties en -omgevingen en databanken), dan kan Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk worden gehouden voor schade die het gevolg is van onjuiste installatie, implementatie of gebruik van het product of dienst door de Opdrachtgever.
5. Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, waarvoor Opdrachtgever redelijkerwijze moet worden gezien als de verwerkingsverantwoordelijke, dan wordt Opdrachtgever geacht een verwerkersovereenkomst met Opdrachtnemer af te sluiten, waarin onder andere de aansprakelijkheid voor verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt geregeld. Indien er geen verwerkersovereenkomst wordt afgesloten, dan vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor mogelijke claims en boetes voor verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.

#### **N. ANNULERING BIJ (EXAMEN)BOEKINGEN/INSCHRIJVINGEN**

Indien het honorarium van Opdrachtnemer (deels) afhankelijk is van het aantal boekingen of inschrijvingen dan geldt het volgende:

*Annulering van individuele examenboekingen door kandidaat/klant:*

1. Bij annulering van een individuele boeking/inschrijving binnen zes (6) werkdagen voorafgaand aan het betreffende examenmoment, dan wel indien een individuele examenkandidaat/klant zonder bericht niet verschijnt, wordt aan

---

Paraaf Opdrachtgever:



Opdrachtgever of aan de kandidaat (afhankelijk van wie de betalingsverplichting is aangegaan) het verschuldigde honorarium in rekening gebracht. Op deze wijze geannuleerde examens tellen mee voor het bepalen van het aantal afgenomen examens door Opdrachtgever.

2. Bij annulering door een individuele examenkandidaat/klant van een boeking/inschrijving vóór de in lid 1 van dit artikel genoemde periode van zes (6) werkdagen, wordt aan Opdrachtgever of aan de kandidaat (afhankelijk van wie de betalingsverplichting is aangegaan) 50% van het verschuldigde honorarium in rekening gebracht (tenzij er sprake is van overlijden van een familielid in de eerste of tweede graad of van een annulering binnen de wettelijk gestelde bedenktijd). Op deze wijze geannuleerde boekingen/inschrijvingen tellen niet mee voor het bepalen van het aantal afgenomen boekingen/inschrijvingen door Opdrachtgever.

*Annulering van in collectief geboekte groepsexamens (bijvoorbeeld een schriftelijk of incompany-examen) door Opdrachtgever:*

3. Bij annulering door Opdrachtgever van een groepsexamen binnen veertien (14) dagen voorafgaand aan het betreffende examenmoment, dan wordt aan Opdrachtgever het volledige verschuldigde honorarium in rekening gebracht. Op deze wijze geannuleerde examens tellen mee voor het bepalen van het aantal afgenomen examens door Opdrachtgever.
4. Bij annulering door Opdrachtgever van een groepsexamen tussen vijftien (15) en eenendertig (30) dagen voorafgaand aan het betreffende examenmoment, dan wordt aan Opdrachtgever de verwerkingskosten en 50% van de overige kosten in rekening gebracht, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen. Op deze wijze geannuleerde boekingen/inschrijvingen tellen niet mee voor het bepalen van het aantal afgenomen boekingen/inschrijvingen door Opdrachtgever.
5. Bij annulering door Opdrachtgever van een groepsexamen minimaal eenendertig (31) dagen voorafgaand aan het betreffende examenmoment, dan worden aan Opdrachtgever alleen de verwerkingskosten in rekening gebracht. Op deze wijze geannuleerde boekingen/inschrijvingen tellen niet mee voor het bepalen van het aantal afgenomen boekingen/inschrijvingen door Opdrachtgever.

## **O. OPZEGGING/BEËINDIGING**

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen de overeenkomst te allen tijde (tussentijds) per aangetekend schrijven opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen. Bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst door Opdrachtgever op grond van onderhavige bepaling, is het

---

Paraaf Opdrachtgever:



honorarium betreffende het nog niet afgenomen aantal examens per direct door Opdrachtnemer opeisbaar. Dit aantal wordt bepaald op basis van het overeengekomen minimaal aantal examens gedurende de totale looptijd van de overeenkomst verminderd met de reeds afgenomen examens.

2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben beiden het recht om de opdracht met onmiddellijke ingang per aangetekend schrijven op te zeggen, indien de wederpartij na daartoe schriftelijk in gebreke te zijn gesteld binnen een termijn van vijftien (15) dagen in verzuim blijft te voldoen aan één of meer van zijn verplichtingen, de wederpartij in staat van faillissement is verklaard of aan de wederpartij surséance van betaling is verleend, om welke reden dan ook haar activiteiten staakt, dan wel iedere andere omstandigheid die een onmiddellijke beëindiging rechtvaardigt in het belang van de opzeggende partij. Het voorgaande laat onverlet de mogelijkheid van ontbinding van de overeenkomst op grond van de wet.
3. In geval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, behoudt Opdrachtnemer aanspraak op betaling van de tot dan toe verrichte werkzaamheden.
4. Bij beëindiging van de overeenkomst dient ieder van partijen alle in zijn bezit zijnde goederen, zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan een andere partij onverwijld aan die andere partij ter hand te stellen.
5. Indien er sprake is van beëindiging van de overeenkomst door overdracht van de werkzaamheden naar een nieuwe contractpartij, dan zijn de kosten die gemoeid zijn met deze overdracht voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal zorgen voor een nette overdracht van alle voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde informatie en overige zaken, voor zover die geen eigendom zijn van Opdrachtnemer.

#### **P. CONTRACTSOVERNEMING**

1. Het is Opdrachtnemer toegestaan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een aan Opdrachtnemer gelieerde vennootschap of rechtspersoon. Opdrachtnemer heeft daarvoor geen toestemming nodig van Opdrachtgever.

#### **Q. CONVERSIE**

1. Indien en voor zover enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig dan wel vernietigbaar is of blijkt te zijn, treden partijen in overleg teneinde de nietige c.q. vernietigbare bepaling voor een voor beide partijen aanvaardbare bepaling te vervangen. Hierbij dient het doel en de strekking van de nietige c.q.

---

Paraaf Opdrachtgever:



vernietigbare bepaling zoveel als mogelijk is in acht te worden genomen. De nietigheid dan wel vernietigbaarheid van enige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden tast de overige bepalingen van de voorwaarden niet aan.

## **R. NAWERKING/WIJZIGING**

1. Indien en voor zover uit de aard of strekking van de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden voortvloeit dat deze ook na beëindiging van een overeenkomst van kracht blijven, waaronder de geheimhoudingsverplichtingen, aansprakelijkheden en bepalingen ter zake het intellectueel eigendom, blijven deze ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.
2. Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze Algemene Voorwaarden. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding, behalve ten aanzien van vóór die datum gesloten overeenkomsten. Opdrachtnemer zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan Opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens Opdrachtgever in werking, zodra hem de wijziging is medegedeeld of kenbaar is geworden, behalve ten aanzien van vóór die datum gesloten overeenkomsten.

## **S. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE**

1. Op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en (aanvullende) overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, alsmede deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn of de desbetreffende voorwaarden zelf en haar uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, zullen worden onderworpen aan de beslissing van de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.

---

Paraaf Opdrachtgever: