

Algemene voorwaarden

Eureka Examens B.V.



Flexibel

Betrokken

Deskundig

Docnr.	V.BL.001
Datum	14.07.2025
Versie	V05

Over Eureka Examens

Eureka Examens B.V. is een onafhankelijk examenbureau dat staat voor het volledig ontzorgen van onderwijsinstellingen, bedrijfsopleiders en exameninstellingen in het flexibel plannen, organiseren en afnemen van examens. Wij geloven dat een examenresultaat voor een belangrijk deel wordt bepaald door de omstandigheden waarin het examen wordt afgenomen. Op onze eigen **Eureka Examenlocaties** kunnen kandidaten dagelijks verantwoord hun examen(s) maken, onder toezicht van onze gekwalificeerde eigen surveillanten en taalassessoren. Daarnaast beschikt onze organisatie over een helpdesk met een deskundig team van servicemedewerkers voor het leveren van een optimale dienstverlening aan opdrachtgevers en kandidaten.

Toepassing

Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de dienstverlening die Eureka Examens B.V. levert aan haar opdrachtgevers. De voorwaarden die van toepassing zijn op diensten die Eureka Examens B.V. levert aan examenkandidaten worden door de opdrachtgevers van Eureka Examens B.V. voorgeschreven. Er kunnen dan ook geen rechten worden ontleend aan deze algemene voorwaarden door examenkandidaten.

Het geldende locatiereglement van Eureka Examens B.V. maakt integraal onderdeel uit van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen het locatiereglement en een eventueel door de opdrachtgever vastgesteld examenreglement geldt het locatiereglement van Eureka als leidend.

Contact

Eureka Groep
Stefan Jongenburger
Directeur
026 – 389 56 60
stefan@eureka-groep.nl
www.eureka-groep.nl

Artikel 1 – Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten waarbij Eureka Examens B.V. (hierna: “Eureka”) diensten levert aan opdrachtgevers. Onder deze diensten vallen onder meer het plannen, organiseren en afnemen van examens, alsook de bijbehorende communicatie, administratie en ondersteuning.
- 1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Eureka zijn bevestigd. Een afwijking geldt uitsluitend voor de specifieke situatie waarvoor zij is overeengekomen en geeft geen rechten voor andere of toekomstige situaties.
- 1.3 Indien sprake is van meerdere documenten binnen een samenwerking, geldt de volgende rangorde bij tegenstrijdigheden: eerst de offerte inclusief bijlagen, vervolgens deze algemene voorwaarden, en ten slotte de verwerkersovereenkomst voor zover het verwerking van persoonsgegevens betreft.
- 1.4 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever, waaronder inkoop- of leveringsvoorwaarden, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.5 Alle aanbiedingen van Eureka zijn vrijblijvend en geldig gedurende drie maanden, tenzij schriftelijk een andere termijn is aangegeven. Eureka behoudt zich het recht voor om een aanbod in te trekken zolang het nog niet is aanvaard.
- 1.6 Een overeenkomst komt tot stand zodra Eureka de schriftelijke of elektronische aanvaarding van haar aanbieding heeft ontvangen, dan wel door bevestiging van een inschrijving of aanvraag voor examenafname.
- 1.7 Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen in overleg een vervangende bepaling vastleggen die zoveel mogelijk aansluit bij de inhoud en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 2 – Prijs en betaling

- 2.1 Alle vermelde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en overige heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 De prijs voor de dienstverlening wordt bepaald op basis van de geldende tarieven op het moment van opdrachtverlening. Verzoeken om aanvullende werkzaamheden of prestaties die buiten de oorspronkelijke dienstverlening vallen, worden apart in rekening gebracht tegen vooraf overeengekomen tarieven. Aan het niet in rekening brengen van bepaalde werkzaamheden kunnen geen rechten worden ontleend voor toekomstige gevallen.
- 2.3 Als in het kader van de dienstverlening kosten aan derden verschuldigd zijn, zoals leges of vergelijkbare afdrachten, worden deze volledig en transparant doorbelast aan de opdrachtgever. Bij tariefwijzigingen van deze derden wordt de doorbelasting dienovereenkomstig aangepast.
- 2.4 Eureka is gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde consumentenprijsindex.
- 2.5 Indien sprake is van een vaste prijs en de aard of omvang van de dienstverlening op verzoek van de opdrachtgever wijzigt, kan Eureka deze prijs aanpassen. De wijziging wordt vooraf afgestemd en schriftelijk vastgelegd.
- 2.6 Werkzaamheden worden maandelijks gefactureerd met een betalingstermijn van 21 dagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.7 Indien de betalingstermijn verstrijkt zonder volledige betaling, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag, zoals bedoeld in artikel 6:119 of 6:119a van het Burgerlijk Wetboek, zonder dat een nadere aanzegging nodig is.
- 2.8 Ontvangen betalingen worden eerst verrekend met de verschuldigde kosten, vervolgens met rente, en ten slotte met de hoofdsom.
- 2.9 Als betaling uitblijft en ook na een herinnering en ingebrekestelling geen volledige betaling volgt, komen alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever. Hieronder vallen onder meer kosten voor incassowerkzaamheden, aanmaningen en betalingsregelingen. Deze kosten bedragen ten minste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 1.000. Eureka is gerechtigd de vordering over te dragen aan een derde partij.
- 2.10 Indien de opdrachtgever niet binnen 7 dagen reageert op betalingsherinneringen of aanmaningen, is Eureka gerechtigd de dienstverlening op te schorten. Zij kan daarbij ook geplande examens uitstellen of annuleren totdat volledig aan de betalingsverplichtingen is voldaan.
- 2.11 Indien een van de partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is de andere partij gerechtigd haar eigen verplichtingen op te schorten en aanvullende zekerheden te verlangen, onverminderd het recht op nakoming en overige rechtsmiddelen.

Artikel 3 – Diensten

- 3.1 Eureka voert de overeengekomen diensten uit met de nodige zorgvuldigheid en vakbekwaamheid. Bij de uitvoering van haar verplichtingen is het Eureka toegestaan om derden in te schakelen, mits dit passend is binnen de aard en omvang van de dienstverlening. In dat geval blijft Eureka volledig verantwoordelijk voor de naleving van de afspraken uit de overeenkomst. Indien deze derden betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens, zijn zij opgenomen in het verwerkingsregister van Eureka en wordt indien van toepassing een verwerkingsovereenkomst met deze derde gesloten.
- 3.2 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en gegevens die redelijkerwijs noodzakelijk of relevant zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst tijdig, volledig en in de juiste vorm aan Eureka worden verstrekt. Daarnaast wordt de medewerking verleend die in redelijkheid mag worden verlangd voor de uitvoering van de overeengekomen diensten.
- 3.3 Indien gegevens niet tijdig, onvolledig of in strijd met gemaakte afspraken worden verstrekt, of indien de opdrachtgever op andere wijze tekortschiet in zijn verplichtingen, is Eureka gerechtigd de uitvoering van de diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten. De daaruit voortvloeiende extra kosten, schade of vertraging komen volledig voor rekening van de opdrachtgever.
- 3.4 Eureka verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet hiervan. Indien de opdrachtgever daarom verzoekt, verstrekt Eureka relevante informatie over de wijze waarop de verwerking plaatsvindt. In geval van een datalek meldt Eureka dit onverwijld aan de opdrachtgever indien deze optreedt als verwerkingsverantwoordelijke, of – indien Eureka zelf als verwerkingsverantwoordelijke optreedt – aan de Autoriteit Persoonsgegevens indien de wet haar hiertoe verplicht, conform het datalekkenprotocol dat binnen Eureka van kracht is.

Artikel 4 – Vertrouwelijke informatie

- 4.1 Beide partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt of redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden beschouwd en die in het kader van de overeenkomst is verstrekt of op andere wijze is verkregen. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als na beëindiging daarvan. Tot vertrouwelijke informatie worden in ieder geval gerekend: de inhoud van de overeenkomst, alle gegevens en documenten die aan een van beide partijen ter beschikking worden gesteld in het kader van de uitvoering, evenals afgeleide of verwerkte informatie die daaruit voortvloeit.
- 4.2 De persoonsgegevens en examengerelateerde gegevens die via of in het kader van de dienstverlening worden verwerkt, blijven eigendom van de opdrachtgever of van diens eindopdrachtgever. Door het aanleveren van deze gegevens binnen systemen en digitale omgevingen die onder beheer staan van Eureka, wordt toestemming verleend voor verwerking, inzage en opslag van deze gegevens, uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen diensten. Hiertoe wordt tussen partijen een Verwerkersovereenkomst gesloten. De systemen en omgevingen waarin de verwerking plaatsvindt, blijven volledig eigendom van Eureka of van diens toeleveranciers en worden niet overgedragen aan de opdrachtgever.
- 4.3 De verplichting tot geheimhouding geldt niet in gevallen waarin op basis van een wettelijke bepaling of een bindende rechterlijke uitspraak een verplichting tot openbaarmaking van vertrouwelijke informatie bestaat. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, stelt Eureka de opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte, tenzij de wet of een bevoegde autoriteit verbiedt dat deze melding wordt gedaan.

Artikel 5 – Intellectuele eigendomsrechten

- 5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit of verband houden met de door Eureka geleverde diensten, berusten bij Eureka, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De opdrachtgever ontvangt uitsluitend een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de geleverde producten of diensten, dat uitsluitend mag worden aangewend ten behoeve van de overeengekomen doeleinden binnen de context van de dienstverlening.
- 5.2 Indien binnen de dienstverlening gebruik wordt gemaakt van door derden beschermde werken, modellen, uitvindingen of andere rechten waarop intellectuele eigendom rust, is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om de benodigde licenties of toestemmingen daarvoor tijdig en correct te verkrijgen. De opdrachtgever vrijwaart Eureka voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van dergelijke rechten, indien deze niet op rechtmatige wijze door de opdrachtgever zijn verkregen.
- 5.3 Ter bescherming van de producten en diensten waarop intellectuele eigendomsrechten van toepassing zijn, is Eureka gerechtigd passende technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen toe te passen. Het is de opdrachtgever niet toegestaan dergelijke maatregelen te verwijderen, te omzeilen of aan te passen. Indien een dergelijke beveiliging verhindert dat een noodzakelijke reservekopie kan worden gemaakt, zal Eureka op verzoek een reservekopie ter beschikking stellen, mits dit binnen redelijke grenzen mogelijk is.

Artikel 6 – Aansprakelijkheid

- 6.1 Indien en voor zover Eureka aansprakelijk is, geldt uitsluitend hetgeen in dit artikel is bepaald als beperking van die aansprakelijkheid.
- 6.2 De aansprakelijkheid van Eureka is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Eureka wordt uitgekeerd, met een maximum van € 2.500.000 per gebeurtenis. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de voor de betreffende opdracht overeengekomen prijs, waarbij in het geval van duurovereenkomsten wordt uitgegaan van de totale vergoeding (exclusief BTW) over de zes maanden voorafgaand aan het moment waarop de schade is veroorzaakt.
- 6.3 Voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor directe materiële schade aan zaken is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd, met een maximum van € 75.000 per gebeurtenis. Onder een gebeurtenis wordt tevens een reeks van samenhangende voorvallen verstaan.
- 6.4 Eureka is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van het niet beschikbaar zijn van internet- of communicatiediensten, of schade ontstaan door onderhoud aan systemen of infrastructuur.
- 6.5 Buiten de in dit artikel genoemde situaties bestaat geen enkele verplichting tot schadevergoeding, ongeacht de juridische grondslag waarop de vordering is gebaseerd.
- 6.6 Aansprakelijkheid ontstaat uitsluitend indien de opdrachtgever Eureka tijdig en schriftelijk in gebreke heeft gesteld, daarbij een redelijke termijn heeft gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, en Eureka toerekenbaar tekort is blijven schieten.
- 6.7 De opdrachtgever vrijwaart Eureka voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit een gebrek in een product, dienst of systeem dat door de opdrachtgever aan derden is geleverd, en waarin door Eureka geleverde onderdelen of prestaties zijn verwerkt, tenzij de opdrachtgever aantoonst dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de bijdrage van Eureka en daarbij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- 6.8 Voor aansprakelijkheid die verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens geldt uitsluitend hetgeen hierover is geregeld in de bij deze algemene voorwaarden horende Verwerkersovereenkomst.
- 6.9 Tekortkomingen als gevolg van overmacht worden niet aan Eureka toegerekend. Onder overmacht worden verstaan omstandigheden buiten de invloedssfeer van Eureka, waaronder storingen in energievoorzieningen, internet- of telecommunicatienetwerken, overheidsmaatregelen, stakingen, het uitvallen van leveranciers of andere derden, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.
- 6.10 Eureka aanvaardt geen aansprakelijkheid voor situaties waarin een kandidaat of een derde betaling heeft verricht aan de opdrachtgever, terwijl de opdrachtgever haar verplichtingen richting Eureka niet nakomt. Eventuele vorderingen of geschillen voortvloeiend uit dergelijke situaties komen volledig voor rekening en risico van de opdrachtgever.

Artikel 7 – Overdracht van rechten

- 7.1 Eureka is gerechtigd om alle rechten, verplichtingen, vorderingen en bevoegdheden die voortvloeien uit de overeenkomst, geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde. De opdrachtgever aanvaardt bij voorbaat dat die derde de verplichtingen van Eureka uit hoofde van de overeenkomst zal mogen uitvoeren, zonder dat hiervoor aanvullende toestemming van de opdrachtgever vereist is.
- 7.2 De opdrachtgever is niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eureka zijn rechten of verplichtingen, geheel of gedeeltelijk, aan een derde over te dragen. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Deze voorwaarden worden schriftelijk aan de opdrachtgever meegedeeld en vereisen uitdrukkelijk akkoord in de hoofd- of samenwerkingsovereenkomst.

Artikel 8 – Producten van toeleveranciers

- 8.1 Indien Eureka in het kader van de dienstverlening producten of diensten van derden levert of beschikbaar stelt, zijn op die producten of diensten de voorwaarden van die derde partijen van toepassing, waaronder mede begrepen eventuele garantievoorwaarden. Deze voorwaarden hebben voorrang boven hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald.
- 8.2 De opdrachtgever erkent en aanvaardt de toepasselijkheid van deze voorwaarden van derden. Indien de voorwaarden niet bij levering zijn verstrekt, stelt Eureka deze op verzoek kosteloos ter beschikking en biedt deze desgewenst ter inzage aan.
- 8.3 Indien de bedoelde voorwaarden van derden om welke reden dan ook in de verhouding tussen Eureka en de opdrachtgever niet van toepassing zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden de bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort.

Artikel 9 – Uitvoering van de dienstverlening

- 9.1 Eureka voert de overeengekomen dienstverlening uit met zorgvuldigheid en conform professionele standaarden. Incidentele afwijkingen kunnen, ondanks alle inspanningen, niet volledig worden uitgesloten. Voor een juiste uitvoering is de tijdige en correcte aanlevering van gegevens en medewerking door de opdrachtgever of derden essentieel. Indien hierdoor een examen niet kan plaatsvinden, biedt Eureka eenmalig een kosteloos vervangende examengelegenheid aan met een waarde die niet hoger is dan de reguliere commerciële prijs van het examen.
- 9.2 Indien de dienstverlening in fasen plaatsvindt, is Eureka gerechtigd de start van een volgende fase uit te stellen totdat de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk door de opdrachtgever zijn goedgekeurd.
- 9.3 Eureka volgt aanwijzingen van de opdrachtgever uitsluitend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en geen inhoudelijke of omvangrijke wijzigingen aan de dienstverlening tot gevolg hebben. Worden aanvullende aanwijzingen toch uitgevoerd, dan worden de werkzaamheden aanvullend in rekening gebracht conform artikel 12.
- 9.4 Voor een correcte uitvoering van de dienstverlening is het noodzakelijk dat Eureka beschikt over ten minste de volgende gegevens van de kandidaat: geslacht, voornaam, achternaam, geboortedatum en geboorteplaats. Daarnaast is ten minste één geldig e-mailadres vereist voor communicatie en registratie, en optioneel een telefoonnummer. Zonder deze gegevens kan geen examenafname plaatsvinden.
- 9.5 Eureka is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de inhoud of omvang van de dienstverlening, bijvoorbeeld ten gevolge van gewijzigde wet- of regelgeving of aanwijzingen van bevoegde instanties. Indien dit gevolgen heeft voor de procedures van de opdrachtgever, informeert Eureka hierover tijdig. Eventuele meerkosten komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij de wijziging voortvloeit uit regelgeving of Eureka deze kosten zelf draagt. In het laatste geval heeft de opdrachtgever geen opzeggingsrecht. In andere gevallen kan de opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk beëindigen per ingangsdatum van de wijziging.
- 9.6 Het is de opdrachtgever gedurende een periode van twee jaar na beëindiging van de overeenkomst niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van Eureka direct of indirect gebruik te maken van de diensten van voormalige werknemers van Eureka, noch van door Eureka ingezette systemen, producten of toepassingen.

Artikel 10 – Examenorganisatie en gebruiksomstandigheden

- 10.1 Eureka biedt op haar locaties standaard examenmomenten aan op meerdere momenten per week. Afname buiten deze momenten is mogelijk op aanvraag, onder voorbehoud van beschikbaarheid van locatie en personeel. Aan dergelijke afwijkingen kunnen aanvullende kosten verbonden zijn. Eureka bepaalt zelfstandig haar openstelling, met vaste aanvangstijden voor ochtend- en middagsessies. Behoudens overmacht of piekbelasting, wordt beschikbaarheid van een examenplaats gegarandeerd binnen zeven kalenderdagen na aanmelding.
- 10.2 Op examenmomenten die plaatsvinden op een locatie van Eureka is het Locatiereglement van toepassing. Dit reglement bevat bindende gedrags- en procesregels voor kandidaten en overige betrokkenen tijdens de afname, maakt integraal onderdeel uit van deze overeenkomst en heeft voorrang bij tegenstrijdige bepalingen.
- 10.3 Indien de examenafname plaatsvindt op een locatie van of via de opdrachtgever, is voorafgaande toestemming van Eureka vereist. Aan de uitvoering op een externe locatie kunnen aanvullende kosten en voorwaarden worden verbonden. De opdrachtgever draagt verantwoordelijkheid voor het waarborgen van een geschikte, veilige en controleerbare examenomgeving. Eureka behoudt zich het recht voor een voorgestelde locatie te weigeren indien deze naar haar oordeel niet aan de gestelde eisen voldoet.
- 10.4 Eureka stelt standaard aan iedere kandidaat kladpapier en een pen ter beschikking. Indien van toepassing kunnen aanvullende hulpmiddelen worden verstrekt, zoals woordenboeken, rekenkaarten, een niet-programmeerbare rekenmachine of een fiscaal memo. Indien deze hulpmiddelen beschikbaar zijn op de locatie van afname, wordt bij voorkeur gebruikgemaakt van de door Eureka verstrekte middelen. Indien de opdrachtgever toestaat dat kandidaten eigen hulpmiddelen meenemen, geldt een maximum van twee fysieke hulpmiddelen per kandidaat. Dit maximum is noodzakelijk vanwege de inrichting van de werkplekken voor digitale examens. Alle meegebrachte hulpmiddelen dienen vooraf ter goedkeuring aan Eureka te worden voorgelegd. De opdrachtgever erkent dat volledige controle op de inhoud en werking van deze hulpmiddelen in de praktijk niet altijd kan worden gegarandeerd. Daar waar mogelijk worden door de opdrachtgever aangeleverde hulpmiddelen in digitale vorm beschikbaar gesteld binnen de examenomgeving. Eureka toetst vooraf of integratie technisch mogelijk en toegestaan is binnen de toetssoftware. Indien door de opdrachtgever een eigen examenreglement wordt gehanteerd, geldt dit uitsluitend aanvullend en voor zover het niet in strijd is met het Locatiereglement van Eureka. Bij tegenstrijdigheid prevaleert het Locatiereglement.
- 10.5 Indien de door een examenleverancier opgegeven duur van een examen afwijkt van de standaardafnametijd, is Eureka gerechtigd om de daaruit voortvloeiende extra kosten in tijd, middelen of capaciteit aan de opdrachtgever door te belasten.

- 10.6 Annulering of wijziging van een geplande examenafname waarvoor kandidaten zich hebben ingeschreven via een open inschrijving op reguliere openstellingmomenten van Eureka, is uitsluitend kosteloos mogelijk indien deze uiterlijk zeven (7) kalenderdagen vóór het geplande afnamemoment, bij voorkeur door de opdrachtgever of kandidaat zelf, is doorgevoerd via het daarvoor beschikbaar gestelde boekingssysteem van Eureka. Wijzigingen of annuleringen die buiten deze termijn plaatsvinden, worden volledig doorbelast aan de opdrachtgever.
- 10.7 Voor groepsreserveringen of voor examendata die op aanvraag buiten de reguliere openstellingmomenten van Eureka zijn gepland, geldt een termijn van veertien (14) kalenderdagen vóór het geplande afnamemoment voor kosteloze annulering of wijziging. Bij latere annulering of wijziging worden de volledige examenkosten in rekening gebracht.
- 10.8 Indien een kandidaat niet verschijnt op het geplande examenmoment zonder tijdige annulering (no show), worden de volledige kosten van de betreffende examenafname in rekening gebracht aan de opdrachtgever, ongeacht de reden van afwezigheid.
- 10.9 De opdrachtgever is bevoegd om ten aanzien van annulering, wijziging of no show af te wijken richting haar eigen kandidaten. Eventuele daaruit voortvloeiende kosten blijven volledig voor rekening en risico van de opdrachtgever en kunnen niet op Eureka worden verhaald.
- 10.10 Eureka is gerechtigd de gemaakte reserveringen en inzet van middelen en personeel volledig te factureren conform bovenstaande bepalingen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 – Verantwoordelijkheden opdrachtgever

- 11.1 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige en juiste aanlevering van alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening. Gegevens met betrekking tot examenafname dienen uiterlijk zeven kalenderdagen vóór het geplande afnamemoment beschikbaar te zijn. Indien gegevens onvolledig of te laat worden aangeleverd, is Eureka gerechtigd de uitvoering op te schorten of de meerkosten daarvan in rekening te brengen.
- 11.2 De opdrachtgever draagt zorg voor het beheer van gebruikersaccounts en bijbehorende rechten in de systemen die door of namens Eureka beschikbaar worden gesteld. Wijzigingen in het personeelsbestand of autorisatiestructuur dienen onverwijld te worden gemeld. Handelingen die worden verricht onder een account van de opdrachtgever, worden geacht onder diens verantwoordelijkheid te vallen, ongeacht door wie deze handelingen zijn uitgevoerd.
- 11.3 Indien examenafname plaatsvindt onder een erkenning, accreditatie of ander identificerend registratienummer van de opdrachtgever – zoals een CREBO-erkenning of Wft-accreditatie – rust de volledige verantwoordelijkheid voor de naleving van de daaraan verbonden voorwaarden op de opdrachtgever. Indien voor de uitvoering toegang tot specifieke accounts of software vereist is, stelt de opdrachtgever deze op eerste verzoek beschikbaar aan Eureka.
- 11.4 De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van alle aangeleverde gegevens. Eureka is niet aansprakelijk voor schade of vertraging die ontstaat door het gebruik van foutieve of verouderde informatie. De opdrachtgever vrijwaart Eureka tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit het verstrekken van onjuiste, onvolledige of niet-geactualiseerde gegevens.

Artikel 12 – Exclusiviteit, concurrentie en gebruiksbeperking

- 12.1 Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de opdrachtgever geen gebruik maken van vergelijkbare dienstverlening die wordt aangeboden door partijen die in directe concurrentie staan tot Eureka, tenzij hierover vooraf schriftelijke afspraken zijn gemaakt en deze uitdrukkelijk door Eureka zijn bevestigd.
- 12.2 De overeenkomst bevat geen verplichting tot minimale afname of gegarandeerd volume. Afname geschiedt op basis van betaling per daadwerkelijke levering, tenzij in de overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in het kader van een aanbesteding of bij vooraf vastgelegde volumes met bijbehorende tarieven.
- 12.3 Het is de opdrachtgever niet toegestaan om gedurende een periode van twee jaar na beëindiging van de overeenkomst direct of indirect gebruik te maken van diensten van voormalige medewerkers van Eureka, of van systemen, producten of programmatuur die bij de uitvoering van de overeenkomst zijn ingezet, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eureka.

Artikel 13 – Beëindiging van de overeenkomst

- 13.1 Indien een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en niet door voltooiing eindigt, kan deze door elk van de partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twaalf maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Opzegging dient onderbouwd en na zakelijk overleg te geschieden.
- 13.2 Beide partijen zijn gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, indien:
- aan de wederpartij surseance van betaling is verleend of faillissement is uitgesproken;
 - de wederpartij als rechtspersoon wordt ontbonden of wordt overgedragen;
 - de wederpartij liquideert;
 - op een substantieel deel van het vermogen van wederpartij beslag wordt gelegd.
- In dergelijke gevallen is Eureka nimmer gehouden tot enige vorm van schadevergoeding.
- 13.3 De beëindiging van de overeenkomst laat de werking van bepalingen met betrekking tot onder meer geheimhouding, toepasselijk recht, bevoegde rechter, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en betaling onverlet.
- 13.4 Na beëindiging van de overeenkomst is de opdrachtgever verplicht alle zaken, systemen en materialen die toebehoren aan Eureka, dan wel waartoe geen gebruiks- of eigendomsrecht is verleend, onverwijld te retourneren of – in overleg met Eureka – te (laten) vernietigen.
- 13.5 Indien een partij door overmacht gedurende een aaneengesloten periode van meer dan drie maanden niet in staat is haar verplichtingen na te komen, is de wederpartij gerechtigd de overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang te beëindigen. In een dergelijk geval ontstaat geen recht op schadevergoeding. De verplichtingen van Eureka worden gedurende de periode van overmacht opgeschort.
- 13.6 Indien Eureka wijzigingen aanbrengt in de inhoud of omvang van de dienstverlening, bijvoorbeeld ten gevolge van aangepaste richtlijnen van bevoegde instanties zoals DUO, en deze wijzigingen gevolgen hebben voor de werkprocessen van de opdrachtgever, zal Eureka de opdrachtgever hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte stellen. Indien de wijziging niet voortvloeit uit wet- of regelgeving én de bijkomende kosten niet voor rekening van Eureka komen, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum waarop de wijziging in werking treedt.

Artikel 14 – Service Level Agreement (SLA)

- 14.1 Eureka hanteert gedurende de looptijd van de overeenkomst vastgestelde serviceniveaus ten aanzien van meldingen en verzoeken. Meldingen met betrekking tot een storing of incident waardoor de dienstverlening of de primaire functionaliteit niet beschikbaar is (Categorie 1) kunnen zeven dagen per week, 24 uur per dag per e-mail worden ingediend en telefonisch tijdens werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. De reactietijd op dergelijke meldingen bedraagt maximaal één kantooruur en de maximale oplostijd is vier kantooruren. Meldingen die een klacht of belemmering betreffen waarbij de voortgang in gevaar komt zonder dat sprake is van volledige uitval van de functionaliteit (Categorie 2) kennen een reactietijd van maximaal twee kantooruren en een maximale oplostijd van acht kantooruren. Informatievragen en algemene verzoeken (Categorie 3) worden binnen vier kantooruren beantwoord en uiterlijk binnen acht kantooruren afgehandeld. Ook deze categorie meldingen kunnen per e-mail op ieder moment van de dag worden ingediend en telefonisch worden gemeld tijdens werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.
- 14.2 De helpdesk van Eureka is bereikbaar via het op de website beschikbare telefoonnummer en per e-mail via service@eureka-groep.nl.
- 14.3 Indien als gevolg van een aantoonbare tekortkoming aan de zijde van Eureka een examen niet kan worden afgenomen, biedt Eureka kosteloos een vervangend examenmoment aan aan de kandidaat. Aan de opdrachtgever wordt in dat geval een vergoeding verstrekt tot ten hoogste het toepasselijke examentarief. Eventuele aanvullende schadevergoeding vindt uitsluitend plaats conform de bepalingen inzake aansprakelijkheid zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden.

Artikel 15 – Geschillen

- 15.1 Partijen verplichten zich om geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst, alsmede met nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in eerste instantie in goed onderling overleg te trachten op te lossen.
- 15.2 Indien dit overleg niet tot een oplossing leidt, zullen partijen zich inspannen om het geschil op te lossen via mediation, volgens het reglement van een door beide partijen erkende mediator of mediationorganisatie.
- 15.3 Indien mediation niet tot een oplossing leidt, staat het partijen vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter zoals bepaald in artikel 16 van deze voorwaarden.

Artikel 16 – Toepasselijk recht

- 16.1 Op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten met Eureka is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland, locatie Arnhem, tenzij Eureka ervoor kiest het geschil aanhangig te maken bij een andere rechter die op grond van de wet bevoegd is.

Artikel 17 – Overige bepalingen

- 17.1 Bepalingen uit deze algemene voorwaarden en de overeenkomst die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging van de overeenkomst van kracht te blijven, behouden ook daarna hun werking. Partijen blijven aan deze bepalingen gebonden.
- 17.2 Eureka is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op zowel nieuwe als lopende overeenkomsten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De meest recente versie is beschikbaar op www.eureka-examens.nl en ter inzage op het bezoekadres van Eureka.