



H O F F E L I J K

Examenreglement voor het afleggen van Interne Examens en Staatsexamens inclusief voorwaarden Hoffelijk Examens N.V.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

De in het Examenreglement gebruikte begrippen hebben de hierna volgende betekenis, tenzij daarover andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Begrippen in enkelvoud omvatten eveneens het meervoud en omgekeerd voor zover de tekst zulks vereist.

1. **Annuleringskosten:** kosten welke in rekening worden gebracht bij annulering van een Examen.
2. **Bevestiging:** een e-mail of ander schrijven vanuit HE waaruit blijkt dat een besteld Examen of Opdracht door de Kandidaat is afgenomen waardoor een overeenkomst met HE tot stand komt / is gekomen.
3. **Cesuur:** de grens tussen geslaagd zijn (een voldoende) en niet geslaagd zijn (onvoldoende).
4. **Consument:** een natuurlijke persoon niet-handelend in het kader van een beroep- of bedrijf.
5. **Diploma:** een document (fysiek certificaat) dat verstrekt wordt door HE na het met goed gevolg afleggen van een Examen. Het document (fysieke certificaat) wordt, als er sprake is van een Staatsexamen, vervaardigd door Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).
6. **Diplomarapportage:** een uitdraai van e-Portfolio.
7. **Examen:** de begrippen Intern Examen en Staatsexamens samen.
8. **Examenreglement:** onderhavige reglement waarin onderwerpen over de examinering van Examens zijn geregeld. Inzake Staatsexamens wordt voldaan aan artikel 22b lid 2 Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo).
9. **e-Portfolio:** de digitale, beveiligde, persoonlijke applicatie, waarin Wft-diploma's, daaraan gelijkgestelde diploma's, PE-certificaten, bovenwettelijke erkenningen en overige diploma's geïnventariseerd worden ten behoeve van de gesloten PE-registratie. e-Portfolio is ontwikkeld en wordt beheerd in samenwerking met Hoffelijk Financieel N.V. binnen MijnHoffelijk.
10. **Fraude:** het creëren van een onjuist beeld over competenties, kennis, inzicht en/of vaardigheden door de Kandidaat.
11. **HE:** de juridische entiteit Hoffelijk Examens N.V. gevestigd te Rotterdam aan de Burgemeester Hazenberglaan 401, 3078 HG, geregistreerd bij het Handelsregister te Rotterdam onder nummer 59344741.
12. **Hoffelijk Groep:** (het geheel van) gelieerde rechtsperso(o)n(en) waarin Hoffelijk N.V. direct of indirect de helft of meer van het geplaatste aandelenkapitaal of de zeggenschap heeft.
13. **Incompany Examens:** Examens welke op een door de Opdrachtgever aangewezen (bedrijfs-)locatie met een door de Opdrachtgever aangewezen groep Kandidaten worden afgelegd.
14. **Intern Examen:** een examen niet zijnde een Staatsexamen afgenomen door HE, dat kan bestaan uit een examen ontwikkeld binnen de Hoffelijk Groep of een examen afgenomen in opdracht van en/of ontwikkeld door Opdrachtgevers.
15. **Kandidaat:** een natuurlijk persoon die zich wil inschrijven voor of deelnemen aan een Examen of Opdracht, al dan niet zijnde de Opdrachtgever zelf.

16. **Kandidaatskosten:** de door HE in rekening gebrachte bedragen ten behoeve van een Examen of een Opdracht.
17. **Klacht:** elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever inzake Examens, Opdrachten en examenafname van/door HE.
18. **Legitimatiebewijs:** hieronder wordt verstaan een geldig paspoort al dan niet met een geldige sticker voor verblijf, een geldig Nederlands rijbewijs of identiteitskaart of reisdocument voor vluchtelingen of reisdocument voor vreemdelingen, verblijfsdocumenten en W-document.
NB: Voor niet-ingezetenen die niet de Nederlandse nationaliteit bezitten geldt: overleggen uittreksel/inschrijving BSN van een zgn. BNI – gemeente (zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/vraag-en-antwoord/waar-registratie-niet-ingezetenen-rni>) of een zgn. aangesloten bestuursorgaan (abo) zie: <https://www.rvig.nl/brp/rni>. Indien je wel ingezetene bent dien je een uittreksel van de BRP te kunnen overleggen, deze is aan te vragen bij de gemeente waar je woont.
19. **MijnHoffelijk:** de verzamelnaam voor applicaties van HE zoals e-Portfolio, klantportaal en de Webshop. Voornoemde is niet-limitatief.
20. **NRTO:** Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.
21. **Opdracht:** alle overige dienstverlening (inclusief e-Portfolio) of maatwerk trajecten ontwikkeld door (of in samenwerking met) HE.
22. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zichzelf, of (een) ander(en) wil inschrijven als Kandidaat voor een Examen of Opdracht, ongeacht of deze aanmelding wordt geaccepteerd door HE, of degene die de Kandidaatskosten betaalt of Opdracht verleent aan HE.
23. **Partijen:** HE en de Opdrachtgever dan wel HE en de Kandidaat tezamen.
24. **Staatsexamens:** Wft- of PE-examens volgend uit de Wet op het financieel toezicht (Wft).
25. **Software-as-a-Service (SaaS):** het door HE op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur of een omgeving via internet of een ander datanetwerk.
26. **Surveillant:** de gecertificeerde toezichthouder bij een Examen die surveilleert en toezicht houdt al dan niet met behulp van camera's.
27. **Toetslocatie:** een locatie waar een Examen wordt afgenomen. Dit kan de mobiele locatie van HE (examenbus/mobiele set), een Incompany locatie van een Opdrachtgever (inzet mobiele set van HE) of een vaste locatie van een samenwerkingspartner betreffen.
28. **Toetsmatrijs:** de blauwdruk voor een toets wat de grondslag vormt voor de examenconstructeurs.
29. **Verklaring van Ordentelijk Verloop/ VOV:** het document waarin onder meer klachten, onregelmatigheden en fraudemeldingen worden opgenomen, dat opgesteld wordt door een examiner en wordt gedeeld met DUO bij het afleggen van een Staatsexamen.
30. **Webshop:** de e-commerce functie op de Website. De Webshop fungeert tevens als (online) boekingsstelsel waarmee een potentiële Kandidaat en/of de Opdrachtgever zich aanmeldt als Kandidaat voor een Examen of Opdracht.
31. **Website(s):** de verschillende Websites, waaronder, doch niet-limitatief opgesomd, www.hoffelijk.nl en www.hoffelijkgroep.nl, die HE gebruikt, waar onder meer de privacyverklaring, het Examenreglement en disclaimer(s) zijn vermeld en de Webshop is vormgegeven.

Artikel 2 - Algemeen

1. Het Examenreglement is van toepassing op ieder(e) Examen of Opdracht en op iedere aanbieder, offerte en overeenkomst tussen een (potentiële) Opdrachtgever en HE, respectievelijk hun rechtsopvolgers en/of de door hen ingeschreven Kandidaten. Alle aanbiedingen en offertes hebben een geldigheidsduur van drie maanden en zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Het Examenreglement is eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met HE, waarbij voor de uitvoering derden moeten worden betrokken.
3. Indien de Opdrachtgever volgens de tussen Partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover HE hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
4. Door inschrijving van een Kandidaat voor een Examen of Opdracht is de Kandidaat eveneens aan het Examenreglement gebonden.
5. In afwijking van het bepaalde in lid 1 tot en met 4 zijn, vanwege het lidmaatschap van HE aan de NRTO, in geval van particuliere opdrachtgevers (B2C verkoop), de algemene voorwaarden van de NRTO van toepassing. Indien de algemene voorwaarden van HE afwijken van de algemene voorwaarden van de NRTO, zijn de NRTO voorwaarden, indien deze gunstiger voor de particuliere opdrachtgever, leidend.
6. Afwijking van de verplichte voorwaarden om een rechtsgeldig Wft-examen af te leggen in overeenstemming met de gestelde eisen vanuit het CDFD of DUO geldt de uitzondering van lid 5 niet.
7. Algemene (inkoop) voorwaarden van de Opdrachtgever en afwijkingen en/of aanvullingen op dit Examenreglement, bijvoorbeeld in de vorm van specifieke voorwaarden, zijn alleen van toepassing indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. De bepalingen van een overeenkomst waarin afwijkende en/of aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard, gaan in rangorde boven de bepalingen van het Examenreglement, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is bepaald. Afwijkingen of aanvullingen op de verplichte richtlijnen van CDFD en DUO zijn nimmer mogelijk vanwege de strikte eisen omtrent een rechtsgeldige afname van Staatsexamens.
8. Indien één of meerdere bepalingen in het Examenreglement op enig moment geheel of gedeeltelijk (ver) nietig(baar) zijn, dan blijft het overige in het Examenreglement bepaalde volledig van toepassing. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of (ver)nietig(d)e bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
9. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen of zich een situatie voordoet die niet geregeld is het Examenreglement, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
10. Wanneer HE niet steeds strikte naleving van het Examenreglement verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat HE in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen te verlangen.

Artikel 3 - Inschrijving Examen, Opdracht en totstandkoming overeenkomst

1. Inschrijven voor een Examen of Opdracht is mogelijk door middel van telefonisch contact, het plaatsen van een bestelling in de Webshop of contact per e-mail. Meer informatie over contactgegevens van HE zijn te vinden op de Website. Inschrijven voor een Staatsexamen is mogelijk vanaf drie maanden voor de examendatum.

2. De overeenkomst inzake toegang tot e-Portfolio, verkregen na betaling van de hiermee samenhangende kosten en/of de ontvangst van de aankoopbevestiging, wordt (steeds) afgesloten voor de duur van twaalf maanden. De gesloten overeenkomst inzake e-Portfolio kan (steeds) met dezelfde duur stilzwijgend worden verlengd na afloop van het eerste jaar, tenzij deze overeenkomst (minimaal) drie maanden van tevoren schriftelijk wordt opgezegd behoudens uit de wet voortvloeiende regels inzake Consumenten. Inlogcodes ten behoeve van e-Portfolio hoeven niet eerder te worden verstrekt dan na betaling voor e-Portfolio.
3. Een overeenkomst komt tot stand:
 - Hetzij op het moment dat er een Bevestiging of contract inzake een Opdracht door HE wordt toegestuurd en deze ondertekend retour wordt gezonden door de Kandidaat en/of de Opdrachtgever;
 - Hetzij op het moment dat er een Bevestiging of contract door HE wordt toegestuurd waarin een aanvraag gedaan in de Webshop via de Website of telefonisch, wordt bevestigd;
 - Nadat HE een Examen inschrijving of Opdracht mondeling of schriftelijk uitdrukkelijk en ongewijzigd heeft aanvaard;
 - Doordat een Examen of Opdracht zonder uitdrukkelijke bevestiging door HE wordt uitgevoerd.
 - Indien er geen ingangsdatum is bepaald in een overeenkomst, is de (laatste) datum waarop ondertekening van de overeenkomst plaatsvindt of de datum waarop deze is verstuurd, aan te merken als ingangsdatum.
4. HE kan niet aan haar offerte of overeenkomst gehouden worden indien de Kandidaat en/of de Opdrachtgever had behoren te begrijpen dat het gedane aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Herroeping van een aanbod onder een tijdstermijn gedaan blijft mogelijk, ook wanneer het aanbod niet vrijblijvend is gedaan. Voor fouten betreffende de Website en e-mailcorrespondentie geldt onverminderd de disclaimer welke geplaatst is op de Website.
5. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever garanderen HE de juistheid van de verstrekte (persoons)gegevens en de bevoegdheid tot ondertekening/acceptatie van een offerte of overeenkomst. Eventuele onjuiste (persoons)gegevens of onbevoegde ondertekeningen zijn voor rekening en risico van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever.
6. Voorwaardelijke inschrijvingen zijn niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming is verleend door HE. Ook wanneer de Kandidaat niet aan de toelatingseisen van een Examen voldoet, komt een overeenkomst wel tot stand.
7. Indien de inschrijving niet ingepland kan worden vanwege ruimtegebrek, tijdgebrek, of gebrek aan examinatoren, wordt de Kandidaat en/of de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld door middel van telefonisch of schriftelijk contact.

Artikel 4 - Bevestiging en toelating Examen

1. Als de Kandidaat zich heeft ingeschreven voor een Examen ontvangt de Kandidaat:
 - Een Bevestiging welke de ingevulde gegevens door de Kandidaat bevat, met uitzondering van het BSN. Tevens bevat de Bevestiging de Toetslocatie, datum en het tijdstip van het Examen en worden de eventueel toegestane hulpmiddelen vermeld;
 - Een boekingsbevestiging uit RemindoBooking;
 - Indien er sprake is van een Staatsexamen een dag voor het Staatsexamen een bevestiging van DUO.
2. De gegevens verstrekt door de Kandidaat of de Opdrachtgever bij de inschrijving, zullen worden gebruikt bij de voorlopige en definitieve bevestiging van het Examen. Tevens worden deze gegevens gebruikt ter identificatie van de Kandidaat op de Toetslocatie en het verstrekken van een Diploma. Eén en ander dient daarom in overeenstemming te zijn met een geldig Legitimatiebewijs.
3. De Kandidaat dient uiterlijk vijftien minuten voor aanvang van een Examen aanwezig te zijn op de Toetslocatie en een geldig Legitimatiebewijs te overleggen. Wanneer de Kandidaat niet binnen vijf minuten na de officiële aanvangstijd van een Examen aanwezig is of geen geldig Legitimatiebewijs kan overleggen, vervalt het recht op deelname aan een Examen. Kandidaatskosten worden niet gerestitueerd.
4. Toiletbezoek en (het meenemen van) eten en drinken is tijdens een Examen niet toegestaan.
5. Naast de voornoemde weigeringsgronden kan de Kandidaat tevens toegang tot het Examen geweigerd worden, dan wel tijdens het Examen worden geweigerd verder deel te nemen aan het Examen, indien, doch niet-limitatief opgesomd, de Kandidaat:
 - De orde op de Toetslocatie verstoort;
 - Zich schuldig maakt aan Fraude;
 - Onder invloed is of lijkt te zijn van verdovende middelen;
 - (Herhaaldelijk) contact zoekt met de Surveillant over niet organisatorische kwesties;
 - Niet voorkomt op de presentielijst.

Artikel 5 - Informatie

1. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever zijn gehouden HE op haar verzoek tijdig alle informatie te verstrekken, welke HE naar haar oordeel voor een correcte uitvoering van een overeenkomst nodig heeft, dan wel krachtens de wet verplicht is in te winnen. De informatie dient te worden verstrekt in de vorm en op de wijze als door HE verzocht.
2. Bij het inschrijven voor een Staatsexamen dient de Kandidaat tevens het BSN te verstrekken conform artikel 4:9a Wft.
3. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever zijn voorts gehouden HE uit eigen beweging tijdig alle informatie te verstrekken, waarvan de Kandidaat en/of de Opdrachtgever weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze voor een correcte uitvoering van een overeenkomst van belang is of kan zijn.
4. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever staan in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan HE verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. HE sluit aansprakelijkheid, van welke aard ook, doordat HE is uitgegaan van de verstrekte onjuiste en/of onvolledige (persoons)gegevens uit, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor HE kenbaar behoorde te zijn.

5. Indien de uitvoering van een overeenkomst wordt vertraagd of de Kandidaat en/of de Opdrachtgever niet voldoet aan het gestelde in artikel 5 lid 1 t/m 3, zijn de daaruit voortvloeiende (extra) kosten voor rekening van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever en is HE bevoegd (extra) kosten voor de daardoor noodzakelijk geworden (extra) werkzaamheden in rekening te brengen en/of de (verdere) uitvoering van een overeenkomst onmiddellijk op te schorten.
6. De door Opdrachtgever verstrekte informatie wordt door HE niet langer bewaard dan noodzakelijk is met het oog op de uitvoering van de overeenkomst of om een op HE rustende wettelijke verplichting na te komen. De bewaartermijnen zijn opgenomen in de privacyverklaring die is gepubliceerd op de Website.

Artikel 6 - Tarieven en Kandidaatskosten

1. Alle tarieven die worden aangegeven door HE zijn in euro (€) en, waar het (ondersteunende) diensten van vrijgesteld onderwijs/examinering betreft, vrij van btw, tenzij anders aangegeven. Tarieven die niet onder deze categorie vallen zijn exclusief btw. Alle tarieven zijn onder voorbehoud.
2. Eventuele wijzigingen van de tarieven nadat de inschrijving heeft plaatsgevonden of een overeenkomst is aangegaan, hebben geen effect op de nog te betalen Kandidaatskosten met uitzondering van kostprijsverhogende factoren waar HE geen invloed op heeft zoals belastingen, externe inkooprijzen, verzendkosten en leges vanuit DUO.
3. In afwijking van artikel 6 lid 2 zal er, in geval er wel sprake is van een wijziging van het tarief, eenmaal per kalenderjaar een verandering kunnen worden doorgevoerd welke tijdig zal worden medegedeeld aan de Kandidaat en/of de Opdrachtgever.
4. Indien er een situatie ontstaat zoals beschreven in artikel 3 lid 6 en de Opdrachtgever zich erop beroept dat er geen bevoegdheid bestond van de Kandidaat om een offerte te accepteren of overeenkomst aan te gaan, zal HE de Kandidaatskosten bij de desbetreffende Kandidaat in rekening brengen. Van het voorgaande kan HE afwijken als zij erop mocht vertrouwen dat de toezegging door een bevoegde persoon is gedaan. In voormelde situatie kan HE de Kandidaatskosten alsnog op de Opdrachtgever verhalen.
5. Aan een door HE afgegeven voorcalculatie of begroting, kunnen door de Kandidaat en/of de Opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 7 - Betaling

1. De betalingstermijn voor het voldoen van de Kandidaatskosten is maximaal dertig kalenderdagen na de factuurdatum. De gestelde termijn, weergegeven op een factuur, is fataal en om die reden is er sprake van een direct verzuim bij het niet-nakomen binnen de gestelde termijn. Dienaangaande is er dan ook geen verdere sommatie of ingebrekestelling vanuit HE noodzakelijk.
2. Welke betaalopties in de Webshop ter beschikking staan aan de Kandidaat en/of de Opdrachtgever is afhankelijk van het bedrag van de bestelling, het aantal openstaande facturen en/of betalingsgedrag op basis van betaalhistorie.
3. Indien voor de optie 'factuur' of de optie 'mijn werkgever betaalt' wordt gekozen blijft de Kandidaat, ondanks het doorsturen van de factuur naar een eventuele werkgever, altijd medeverantwoordelijk voor de betaling van het bestelde.

4. Indien de Kandidaat en/of de Opdrachtgever van mening zijn dat een factuur niet (volledig) verschuldigd is, dient dit binnen dertig kalenderdagen na factuurdatum, dan wel afschrijvingsdatum, schriftelijk en onderbouwd te worden medegedeeld aan HE, bij gebreke waarvan een eventueel recht op vermindering van het (factuur) bedrag vervalt.
5. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven termijn, is HE gerechtigd de Kandidaat en/of de Opdrachtgever te weigeren tot deelname aan het desbetreffende Examen en/of overige activiteiten zoals het uitsturen van diploma's, certificaten of toekennen van behaalde punten ten behoeve van het Examen op te schorten of te staken.
6. HE is gerechtigd om aanspraak te maken op contractuele rente over de periode dat de Kandidaat en/of de Opdrachtgever in verzuim zijn. Het verzuim treedt in vanaf het einde van de opgegeven betalingstermijn van dertig kalenderdagen. De contractuele rente is vervolgens verschuldigd vanaf deze fatale termijn, tot de datum waarop uiteindelijk betaald wordt. De contractuele rente bedraagt gedurende de verzuimperiode 12% (zegge: twaalf procent).
7. Indien de betaling niet is voldaan binnen de opgegeven betalingstermijn, is HE gerechtigd om incassomaatregelen te nemen. Hiervan zijn de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever. Deze kosten bedragen ten minste 15% (zegge: vijftien procent) van de hoofdsom met een minimum van € 50,- (zegge: vijftig euro).
8. Eventuele restituties worden door HE binnen een termijn van vier weken voldaan. Bij tussentijdse opzegging van e-Portfolio wordt geen geld gerestitueerd, behoudens uit de wet voortvloeiende regels met betrekking tot een Consument.

Artikel 8 - Fraude en onregelmatigheden

1. Het is de Kandidaat verboden om zich schuldig te maken aan Fraude dan wel hier aanleiding toe te geven. Indien een Surveillant door het surveilleren of cameratoezicht toch Fraude constateert, zal dit in geval van Staatsexamens opgenomen worden in de VOV en in geval van alle Examens worden gemeld aan HE en/of de Opdrachtgever.
2. Onder Fraude wordt onder meer, doch niet-limitatief opgesomd, verstaan:
 - Contact leggen met andere Kandidaten binnen of buiten de Toetslocatie inzake de inhoud van een Examen;
 - Niet toegestane hulpmiddelen, waaronder communicatiemiddelen, gebruiken of ingeschakeld hebben;
 - Het delen van hulpmiddelen met medekandidaten;
 - Het kopiëren van (het) Examen(s) op welke wijze dan ook;
 - Het af te leggen Examen door een ander laten maken (identiteitsfraude).
3. Indien de Kandidaat zich niet houdt aan hetgeen in de voorgaande leden is beschreven zal de Kandidaat evenals de eventuele medepleger(s) worden gesanctioneerd. Hierbij kan gedacht worden aan (niet-limitatief):
 - Uitsluiting van deelname aan het Examen;
 - De ingeleverde stukken zullen niet worden beoordeeld respectievelijk zal er ook geen uitslag worden verstrekt;
 - Indien al een beoordeling en/of certificaat is verstrekt, zal één en ander ongeldig kunnen worden verklaard;
 - Melding bij de fraudehelpdesk, CDFD, DUO, de politie (in het geval van een Staatsexamen) en/of de Opdrachtgever.

4. Ingeval er Fraude is geconstateerd, is het voor de Kandidaat niet mogelijk om Kandidaatskosten gerestitueerd te krijgen.
5. Onder onregelmatigheden wordt verstaan al hetgeen niet onder de noemer Fraude valt. Hierbij kan gedacht worden aan, doch niet-limitatief opgesomd:
 - Het onwel worden van een Kandidaat;
 - Het niet kunnen identificeren van de Kandidaat;
 - Het niet opvolgen door de Kandidaat van instructies door examinatoren;
 - Het verstoren van de orde door de Kandidaat op de Toetslocatie;
 - Het niet of te laat arriveren van de Kandidaat op de Toetslocatie.
6. Er zal door HE per situatie worden bepaald wat de impact van de onregelmatigheid is in zoverre dit al niet is beschreven in dit Examenreglement. Inzake Staatsexamens wordt de impact beoordeeld door het CDFD. HE is niet verantwoordelijk voor een beslissing van het CDFD.

Artikel 9 - Beschikbare materialen tijdens een Examen

1. Bij de afname van een Examen mag een Kandidaat, indien noodzakelijk, van de navolgende materialen gebruik maken.
 - Een niet-programmeerbare rekenmachine;
 - Een (eenvoudige) wettenbundel zonder annotaties of aantekeningen;
 - Een fiscaal memo zonder annotaties of aantekeningen;
 - Schrijfmateriaal.
2. Het fiscaal memo mag uitsluitend worden gebruikt bij een (de) specifiek(e) Wft- ofwel Wft PEplus-examen(s), te weten respectievelijk:
 - Module Vermogen/Adviseur Vermogen;
 - Module Hypothecair Krediet/Adviseur Hypothecair Krediet;
 - Module Inkomen/Adviseur Inkomen;
 - Module Pensioenverzekeringen/Adviseur Pensioen.
3. In aanvulling op artikel 9 lid 1 en 2 zal er in de Bevestiging als bedoeld in artikel 4 lid 1 worden vermeld welke materialen zijn toegestaan. De materialen worden op de Toetslocatie ter beschikking gesteld. Eigen materialen mogen onder geen beding gebruikt worden.
4. Verstrekte materialen, inclusief kladpapier, worden aan het eind van een Examen ingenomen, waarna het kladpapier vernietigd wordt.

Artikel 10 - Bijzondere omstandigheden Examen

1. Een Kandidaat met een beperking die met behulp van speciale faciliteiten een (speciaal) Examen wil afleggen, moet dit melden aan HE. Voorbeelden van dergelijke voor faciliteiten in aanmerking komende beperkingen zijn, doch niet-limitatief opgesomd: dyslexie, visuele handicaps of gehoorstoornissen.
2. In geval van Interne Examens kan HE, inzake verlenging, in overleg treden met de Opdrachtgever/werkgever van de Kandidaat.

3. Om speciale faciliteiten voor een Staatsexamen toegekend te krijgen, dient de Kandidaat ondersteunende (medische) verklaringen van een arts of deskundige te overleggen. Deze verklaringen worden door HE vertrouwelijk behandeld en bewaard, ten behoeve van controle door CDFD/DUO, tot het moment van afleggen van een Staatsexamen. De Kandidaat dient de ondersteunende (medische) verklaringen, na vernietiging door HE, zoals beschreven in de privacyverklaring op de Website, na afloop van het Staatsexamen, zelf te kunnen overleggen indien CDFD/DUO hierom vraagt.
4. Speciale faciliteiten kunnen bestaan uit:
 - Een verlenging van de examentijd met maximaal 25% (zegge: vijfentwintig procent);
 - Het toekennen van pauzes in geval een Kandidaat kampt met ernstige concentratieproblemen;
 - De mogelijkheid tot gebruik van een examenhulp vanuit HE;
 - Het gebruik maken van een groot beeldscherm;
 - Het gebruik maken van een loep- en/of de voorleesfunctie;
 - Het gebruik maken van geluidsboxen;
 - Het gebruik maken van braille.
5. In geval van bijzondere beperkingen van een Kandidaat die (een) Staatsexamen(s) wil afleggen, waarvoor HE niet zelf een oplossing als bedoeld in artikel 10 lid 4 kan bieden, treedt HE in overleg met het CDFD.
6. HE zal in alle gevallen de Staatsexamens uit de centrale vragenbank afnemen. Een mondeling Staatsexamen is bij HE niet mogelijk.

Artikel 11 - Cesuur, (bijstellen) examenuitslag, Diploma's en certificaten

1. Het CDFD bepaalt, aan de hand van een Toetsmatrijs, het aantal en soort vragen, de duur en de Cesuur van de afzonderlijke Staatsexamens en kan deze periodiek aanpassen. Het aantal en soort vragen en de duur van een Examen zijn afhankelijk van de omvang van de leerstof en staan voor Staatsexamens indicatief vermeld op de website van het CDFD en voor Interne Examens op de Website van HE.
2. Iedere Kandidaat mag een onbeperkt aantal keren een Examen afleggen. Een Kandidaat mag een Staatsexamen van een bepaalde module slechts eenmaal per dag afleggen.
3. De voertaal bij een Examen is de Nederlandse taal.
4. Om te slagen voor een Staatsexamen dient de Kandidaat te voldoen aan de vastgestelde Cesuur door het CDFD/DUO. Deze Cesuur is normaliter gesteld op 5,5. De Cesuur inzake Interne Examens wordt aan de Kandidaat medegedeeld of staat vermeld op de Website.
5. DUO geeft binnen 48 uur (zegge: achtenveertig uur) de examenuitslag inzake een Staatsexamen. Dat gebeurt op het door de Kandidaat aan HE opgegeven e-mailadres. Inzake Interne Examens vindt de communicatie vanuit HE plaats.
6. Indien gewenst kan de Kandidaat zijn/haar uitslag direct na het afleggen van een Examen krijgen. De Kandidaat dient hiervoor te wachten tot de overige Kandidaten die zich in dezelfde toetsgroep bevinden het Examen hebben afgesloten.
7. Het Wft-Adviseursdiploma, Wft-modulecertificaat of PE-certificaat krijgt de Kandidaat binnen zes tot acht weken na het Staatsexamen toegezonden door HE. Er kan bij de verzending sprake zijn van vertraging, hierin is HE afhankelijk van DUO. DUO verzendt geen certificaat als het behaalde Staatsexamen tevens leidt tot het behalen van een diploma voor een beroepskwalificatie. DUO verzendt uitsluitend het hoogste adviseursdiploma indien het succesvol afleggen van een Staatsexamen leidt tot meerdere beroepskwalificaties.

8. Diploma's en/of certificaten van Interne Examens worden uiterlijk vier weken na het behalen van een voldoende aan de Kandidaat toegestuurd.
9. Onderzoek naar een vraag kan leiden tot aanpassing van de vraag of verwijdering van de vraag uit de examenbank (bij Staatsexamen). Dit zal niet leiden tot bijstelling van de score bij Kandidaten.
10. DUO kan de uitslag van een Staatsexamen binnen acht weken bijstellen van 'gezakt' naar 'geslaagd'. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:
 - Er was tijdens het Examen sprake van een fout en/of storing van de applicatie (Centrale Examenbank), waardoor de Kandidaat een deel van de vragen niet heeft kunnen beantwoorden. Met fouten en/of storingen die te wijten zijn aan de examenafnamelocaties wordt geen rekening gehouden. Hiervoor zijn de exameninstituten verantwoordelijk;
 - De fout en/of storing is tijdens het Examen gemeld bij de Surveillant;
 - De Surveillant kon de fout en/of storing niet tijdens het Examen oplossen, ook niet na overleg met DUO;
 - De Surveillant heeft de fout en/of storing vastgelegd in de VOV;
 - Indien door toedoen van DUO de technisch niet te beantwoorden vraag/vragen in de score buiten beschouwing wordt/worden gelaten, blijft het Examen representatief ten opzichte van de Toetsmatrijs;
 - De examenuitslag kan van gezakt naar geslaagd wijzigen als deze opnieuw wordt berekend over de resterende examenvragen. Als deze kans er niet is, wordt er geen technisch onderzoek verricht.
11. De examencommissie van het CDFD kan concluderen dat een Staatsexamen niet-representatief is ten opzichte van de Toetsmatrijs. Dit is het geval wanneer onverhoopt een substantieel aantal vragen niet kan worden beantwoord in een Staatsexamen, of een substantieel aantal vragen (ongeacht de reden) moet worden verwijderd uit het Staatsexamen. Het Staatsexamen wordt dan ongeldig verklaard, met als gevolg dat de Kandidaat het Staatsexamen opnieuw moet afleggen.

Artikel 12 - Inzien Examens

1. HE geeft de examenvragen en/of antwoorden niet vrij. Vragen omtrent inzage van Interne Examens kunnen worden gesteld via examens@hoffelijk.nl.
2. Gezakte kandidaten met een examenuitslag van minimaal een 4, kunnen een Staatsexamen inzien op een locatie van DUO. Een verzoek daartoe moet de Kandidaat per e-mail bij DUO indienen, binnen twee weken na ontvangst van de definitieve uitslag van het Examen. Dit kan via het mailadres wft@duo.nl.
3. DUO verstuurt ter bevestiging van de afspraak inzake de inzage in een Staatsexamen een bericht aan de Kandidaat. Kandidaten krijgen tijdens de afspraak op een DUO-locatie twintig minuten de gelegenheid om, onder toezicht, de fout beantwoorde vragen in te zien. Een dergelijke inzage kan per module maximaal één keer per zes maanden plaatsvinden om het risico op bekend worden van examenvragen in de markt zo laag mogelijk te houden en om te voorkomen dat de wachttijd voor andere kandidaten die inzage wensen oploopt.
4. De DUO-locaties voor inzage van Staatsexamens zijn:

Eindhoven

18 septemberplein 24
5611 AL Eindhoven

Rijswijk

Polakweg 10-11
2288 GG Rijswijk

Zwolle

Hanzelaan 182
8017 JJ Zwolle

5. Bij de inzage van een Staatsexamen gelden de volgende regels voor de Kandidaat:
 - Vijftien minuten voor inzage aanwezig;
 - Tonen van een geldig Legitimatiebewijs;
 - Eigen spullen ter bewaring in een kluiskast deponeren;
 - Vragen of antwoorden mogen niet worden overgeschreven en tevens mogen er geen aantekeningen worden gemaakt;
 - Bij de inzage wordt op verzoek een rekenmachine verstrekt.
6. Klachten over de omstandigheden tijdens de inzage kunnen worden gemaïld naar wft@duo.nl. De klachtenfunctionaris van DUO handelt deze klachten af.

Artikel 13 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. De interne Examens zijn door HE met de grootst mogelijke zorg samengesteld en ontwikkeld. De Intellectuele Eigendomsrechten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot, alle auteursrechten en octrooirechten, van de interne Examens en overige Opdrachten zijn te allen tijde eigendom van HE dan wel in geldige licentie door HE verkregen. Het openbaar maken, publiceren, verveelvoudigen of exploiteren hiervan is ten strengste verboden.
2. De Opdrachtgever staat er voor in dat examenvragen, welke door hem worden aangeleverd voor afname van eigen Interne Examens, geen Intellectuele Eigendomsrechten, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot alle, auteursrechten en octrooirechten, van derden aantasten of anderszins onrechtmatig zijn jegens derden.
3. Het auteursrecht op de examenvragen inzake Staatsexamens is voorbehouden aan de Staat der Nederlanden. Kandidaten stemmen door het Examen te starten in met de verklaring dat zij de geheimhoudingsplicht aanvaarden en dat zij er van op de hoogte zijn dat het auteursrecht is voorbehouden.
4. Partijen nemen op eerste verzoek de verdediging op zich indien er een procedure wordt ingesteld wegen gestelde inbreuk in het kader van de voorgaande leden. Partijen stellen elkaar onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke actie in kennis en leveren elkaar de noodzakelijke volmachten en hulp.
5. Bij schending van deze bepaling zal/zullen de overtreder(s) met onmiddellijke ingang geweigerd worden tot deelname aan een Examen en of de toegang tot MijnHoffelijk worden ontzegd. Tevens zal/zullen de overtreder(s) schadeplichtig zijn. Eventuele schade zal verhaald (kunnen) worden.

Artikel 14 - Wijzigingen door HE

1. HE heeft te allen tijde het recht om Examens of een Opdracht te annuleren of verplaatsen, dan wel in goed overleg te wijzigen naar een andere datum of locatie. Hier wordt de Kandidaat en/of de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht.

2. Indien een Examen of Opdracht door HE wordt geannuleerd of verplaatst, zonder verwijtbaarheid van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever en er geen overeenstemming wordt bereikt over een wijziging, worden de volledige Kandidaatskosten, met uitzondering van al afgenomen diensten, aan de Kandidaat of de Opdrachtgever gerestitueerd.
3. HE is niet aansprakelijk voor kosten en/of schade ontstaan als gevolg van het annuleren of wijzigingen van Examens, Opdrachten, tijden en plaatsen. Deze opsomming is niet-limitatief.

Artikel 15 - Wijziging en annulering door de Kandidaat/Opdrachtgever

1. Indien de Kandidaat en/of de Opdrachtgever een Consument is en besluit om een Examen te annuleren en dit uiterlijk de veertiende kalenderdag na inschrijven of overeenkomen van het Examen of het afnemen van e-Portfolio gebeurt, wordt het Examen of e-Portfolio kosteloos geannuleerd. De bedenkttermijn gaat in op de dag dat het Examen is besteld of e-Portfolio wordt toegekend.
2. Afhankelijk van de startdatum en de annuleringsdatum worden Annuleringskosten, welke niet teruggevorderd kunnen worden, in rekening gebracht:
 - a. Als de annuleringsdatum zich meer dan veertien kalenderdagen vóór de examendatum bevindt, wordt € 25,- (zegge: vijfentwintig euro) aan Annuleringskosten in rekening gebracht.
 - b. Als de annuleringsdatum zich veertien kalenderdagen tot één kalenderdag vóór de examendatum bevindt, wordt er 50% (zegge: vijftig procent) van de Kandidaatskosten als Annuleringskosten in rekening gebracht.
 - c. Vanaf één kalenderdag voor de examendatum, wordt er 100% (zegge: honderd procent) van de Kandidaatskosten als Annuleringskosten in rekening gebracht.
 - d. Indien de Kandidaat het Examen start, maar voortijdig afbreekt en/of staakt, wordt aangesloten bij sub c.
3. Examens zijn uitgezonderd van de bedenkttermijn van veertien dagen, als bedoeld in lid 1, indien de datum waarop zij plaatsvinden gelegen is binnen veertien kalenderdagen na afronden van de bestelling. De Kandidaat dient, bij bestelling, expliciet akkoord te gaan met het afzien van de wettelijke bedenkttermijn van veertien kalenderdagen. Indien een Examen is besteld waarbij een examenplaats wordt gereserveerd bij een samenwerkingspartner van HE kunnen kan het verzoek om af te zien van de bedenkttermijn worden verlengd. In dit geval worden minimaal de kosten voor de gereserveerde examenlocatie bij annulering doorberekend aan de Kandidaat of Opdrachtgever.
4. Het wijzigen van een Examen naar een andere datum, tijdstip of examenlocatie is niet mogelijk. Voor het verschuiven dient de Kandidaat de oude inschrijving eerst te annuleren en vervolgens een nieuw Examen te boeken. Hierbij zal aansluiting worden gezocht bij artikel 15 lid 2.
5. De mogelijkheid tot wijziging van de startdatum van een Opdracht of afname van Incompany Examens bestaat tot twee weken voor aanvang van een Opdracht of afname van Incompany Examens. Het wijzigen van een Kandidaat binnen een Incompany Examen kan tot vijf werkdagen voor de start van de Incompany Examens. De kosten betreffende de wijziging van de startdatum van een Opdracht of afname van Incompany Examens bedragen 35% (zegge: vijfendertig procent) van de (geschatte) Kandidaatskosten of de overeenkomst. In andere gevallen, inclusief beëindiging, wordt 100% (zegge: honderd procent) in rekening gebracht.

6. Annuleringen en wijzigingen van welke aard ook dienen per email naar examens@hoffelijk.nl gestuurd te worden. De annulering- of wijzigingsdatum is de datum waarop HE de email heeft ontvangen. Het wijzigen van gegevens kan tot drie dagen voor een Examen. HE heeft tevens het recht om een bedrag van € 25,- (zegge: vijfentwintig euro) per wijziging in rekening te brengen.
7. Het staat HE vrij om ten gunste van de Kandidaat afwijkend te besluiten ten aanzien van het bepaalde in dit artikel. Voornoemde is mogelijk ingeval van een ernstige calamiteit aan de zijde van de Kandidaat waarvan HE wellicht afdoende ondersteunend bewijs kan opvragen waaruit de calamiteit blijkt.

Artikel 16 - Beperking aansprakelijkheid van de Staat inzake Staatsexamens

1. De Nederlandse Staat is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor storingen in de IT-infrastructuur. Tevens is de Applicatie (Centrale Examenbank) niet gegarandeerd vrij van fouten of storingen. Indien wordt aangetoond dat de fout aan de zijde van DUO is gelegen, wordt de Kandidaat in zijn Staatsexamen gecompenseerd door toekenning van tweemaal de leges voor een Staatsexamen waarmee een nieuw Staatsexamen kan worden ingepland.
2. Indien het CDFD een Staatsexamen ongeldig verklaart, omdat het niet meer representatief is ten opzichte van de Toetsmatrijs en de oorzaak daarvan te wijten is aan DUO of CDFD, wordt de Kandidaat op gelijke wijze als bedoeld in artikel 16 lid 1 in zijn Staatsexamen gecompenseerd.
3. In geen geval zal de Staat aansprakelijk zijn voor enige directe, indirecte, speciale, punitieve, morele of gevolgschade of schade van welke aard ook die kan ontstaan door gebruik of toegang tot de Applicatie, met inbegrip van – doch niet uitsluitend – schade als gevolg van onjuiste gegevens in de Centrale Examenbank alsmede gederfde winst, al dan niet vanuit het oogpunt van de partijen, hetzij op basis van contractbreuk, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), productaansprakelijkheid of anderszins.

Artikel 17 - Bewaartermijn Examens en resultaten

1. DUO bewaart het digitale Staatsexamen van de Kandidaat en de daaraantoegekende scores tot zeven jaar na afloop van het De uitslagen worden vijftig jaar bewaard. De bewaartermijnen van Interne Examens en Opdrachten zijn opgenomen in de privacyverklaring die is gepubliceerd op de Website.
2. DUO neemt de persoonsgegevens van de Kandidaat, welke zijn verstrekt aan HE, op in haar informatiesysteem inzake beroepskwalificaties. Het informatiesysteem heeft tot doel aan erkende exameninstututen en deminister van Financiën gegevens te verstrekken ten behoeve van de uitvoering van de in de Wft gestelde regels. Daarnaast heeft het informatiesysteem tot doel gegevens te verstrekken aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het toezicht.

Artikel 18 - Klachten omtrent Staatsexamens

1. Meldingen over mogelijke onvolkomenheden in de werking van de examenapplicatie of in bepaalde examenvragen doet de Kandidaat na afloop van het Staatsexamen aan de Surveillant. Meldingen inzake een mogelijke storing of fout in de examenapplicatie worden geanalyseerd door DUO. Meldingen over de kwaliteit van bepaalde examenvragen geeft DUO door aan het CDFD. Een Kandidaat ontvangt geen individuele, inhoudelijke reactie op zijn melding.

2. Klachten welke betrekking hebben op de examenvragen, kunnen aan het CDFD toegestuurd worden. De Klacht kan verzonden worden naar:
CDFD, Postbus 556, 2501 CN Den Haag
3. De indiener van een Klacht ontvangt binnen een week nadat de Klacht is ingediend een bevestiging van ontvangst. De Klacht dient deugdelijk te zijn gemotiveerd, bevat bij voorkeur een tip ter verbetering, is voorzien van ten minste naam, adres en woonplaats en is ondertekend.
4. Het CDFD doet binnen vier weken nadat de Klacht is ingediend schriftelijk uitspraak over de Klacht. De voornoemde termijn kan ten hoogste één keer worden verlengd met vier weken. Het CDFD kan de indiener van een Klacht om een nadere toelichting verzoeken (mondeling of schriftelijk).
5. Klachten tegen de uitslag van de Examens, de vaststelling van de opgaven, of de beoordelingsnormen zijn niet mogelijk. Volgens artikel 8:4 derde lid, aanhef en onder b van de Awb kan geen beroep bij de rechter worden ingesteld tegen een dergelijk besluit. Omdat de beroepsmogelijkheid is uitgesloten, bestaat krachtens artikel 7:1 Awb geen recht om Bezwaar tegen de uitslag in te dienen.

Artikel 19 - e-Portfolio en Diplomarapportage

1. Door afname van de SaaS-dienst e-Portfolio kunnen alle relevante behaalde diploma's worden verstrekt met behulp van de e-Portfolio Wizard. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever is/zijn zelf verantwoordelijk voor het toevoegen van de relevante diploma's/certificaten in e-Portfolio en het verstrekken van de juiste gegevens. Bij het verlopen van de geldigheidsduur en/of de verlenging van diploma's dient de Kandidaat en/of de Opdrachtgever er zelf zorg voor te dragen dat de vernieuwde kopieën, anders dan behaald bij HE, aan HE worden verstrekt, teneinde het juiste Opleidingsadvies te kunnen verstrekken en een actuele Diplomarapportage te behouden.
2. HE kan de Kandidaat op basis van de inhoud van e-Portfolio informeren wanneer de geldigheid van zijn Wft Adviseursdiploma(s) verloopt. De Kandidaat blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het bezitten en de verlenging van zijn diploma(s) volgend uit de Wft en/of het behalen van bovenwettelijke accreditatie(s) ten behoeve van de functie(s). De Kandidaat kan zijn persoonlijke Diplomarapportage zelf downloaden uit e-Portfolio.
3. De gerechtigden tot inzage in de Diplomarapportage zijn, naast HE of gelieerde rechtspersonen binnen de Hoffelijk Groep, de Kandidaat en/of de Opdrachtgever en/of de werkgever. De Diplomarapportage is persoonsgebonden en daarmee niet overdraagbaar, op straffe van verval van recht op (toegang tot) e-Portfolio.
4. Indien de Kandidaat overgaat van een (persoonlijke) e-Portfolio omgeving naar een andere e-Portfolio omgeving binnen MijnHoffelijk of op het moment dat een Kandidaat een eigen overeenkomst aangaat met HE, wordt na toestemming van de Kandidaat, eerder opgebouwde opleidingshistorie meegenomen en na verplaatsing getoond.

Artikel 20 - Serviceniveaus en dienstverlening e-Portfolio

1. MijnHoffelijk en de applicaties en omgevingen daarbinnen betreffen SaaS-diensten. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. HE spant zich in om een minimale beschikbaarheidsgraad (uptime) van de applicaties binnen MijnHoffelijk van 99,6% per jaar te bieden, behoudens in gevallen van onderhoud en overmacht. De beschikbaarheidsgraad wordt gemeten over een kalendermaand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan dat de applicaties via het internet bereikbaar zijn op de aan Kandidaat en/of Opdrachtgever verstrekte URL en daadwerkelijk worden aangeboden op de servers. Beschikbaarheid houdt niet in dat tussen de servers en de systemen van de Kandidaat en/of Opdrachtgever een punt-tot-punt-verbinding bestaat.
2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door HE aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van HE zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door de Kandidaat en/of de Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door HE, of een ingeschakelde derde, gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
3. HE is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de systemen, computerapparatuur, beveiliging en overige devices van de Kandidaat en/of Opdrachtgever en hun internetverbinding met de servers. Het is de Kandidaat en/of Opdrachtgever niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de applicaties binnen MijnHoffelijk dat daardoor schade kan ontstaan aan de applicaties en/of aan derden of waardoor een verstoring in de beschikbaarheid ontstaat.
4. HE en de door haar ingeschakelde derde(n) kunnen de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur/omgeving. HE is niet gehouden specifiek voor de Kandidaat en/of de Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
5. HE en de door haar ingeschakelde derde(n) kunnen de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden.
6. HE is nimmer gehouden een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan de Kandidaat en/of de Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
7. De applicaties binnen MijnHoffelijk worden geleverd vanuit een locatie afhankelijk van de SaaS-dienst, die is uitgerust om de applicaties naar de huidige stand van de techniek tegen aanvaardbare kosten op een professionele manier beveiligd te kunnen aanbieden. Alle data met betrekking tot de applicaties wordt opgeslagen in Nederland op ISO 27001-gecertificeerde locaties. Daarnaast is voorzien in fysieke bescherming van het pand, belemmering van toegang door onbevoegden, 24/7 hardwareondersteuning, brandbeveiliging, bescherming tegen stroomstoringen, bescherming tegen ongewenste internettoegang door onder meer firewallsoftware, algemene fysieke bescherming van de hardware, databescherming en het maken van back-ups.
8. HE is, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, nimmer aansprakelijk voor schade, compensatie of kosten wegens storingen of niet-beschikbaarheid.

Artikel 21 - Overdraagbaarheid van (persoons)gegevens, Escrow en voortbestaan

1. Om de (persoons)gegevens van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever te beschermen en dataportabiliteit binnen MijnHoffelijk te garanderen, heeft HE maatregelen genomen om de risico's die hiermee gepaard gaan te beheersen.
2. Overdraagbaarheid van (persoons)gegevens:
 - i. De applicaties van HE zijn ontwikkeld met inachtneming van de NTA 2035 standaard, die garandeert dat (een) e-Portfolio('s) of Diplomarapportage(s) gemakkelijk geëxporteerd kunnen worden in een Excelbestand of CSV-bestand. Deze bestanden kunnen vervolgens gemakkelijk worden overgedragen of worden ingeladen in andere systemen;
 - ii. HE heeft voor de ontwikkeling en levering van de applicaties een overeenkomst gesloten met haar softwareontwikkelaar(s). In deze overeenkomst zijn afspraken gemaakt over het voortzetten van de levering van de applicaties indien HE deze vanwege omstandigheden zoals faillissement niet meer zou kunnen leveren. In een dergelijk scenario is contractueel bedongen dat de softwareontwikkelaar de hosting voortzet;
 - iii. HE heeft een escrowovereenkomst gesloten met haar softwareleverancier(s).

Artikel 22 - Privacy Persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever worden door HE vertrouwelijk behandeld. HE draagt er zorg voor dat de personen die voor haar werkzaam zijn en personen werkzaam in andere aan haar gelieerde bedrijfstukken of verlengde dienstverlening samenhangende met het verstrekte doel, die vanwege de uitvoering van een overeenkomst kennis moeten nemen van persoonsgegevens, vertrouwelijk met de verstrekte persoonsgegevens omgaan.
2. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever zijn ermee bekend dat HE de persoonsgegevens gebruikt voor doeleinden die gerelateerd zijn aan de dienst(en) die HE verleent, dan wel een aan haar gelieerd bedrijf binnen de Hoffelijk Groep. HE kan steeds één of meer bedrijven binnen de Groep op nader te bepalen wijze betrekken bij (de uitvoering van) een onderdeel en/of een onderdeel aan hen overdragen. Opdrachtgever staat ervoor in dat er toestemming is, voor zover er toestemming is vereist, voor de verwerking van persoonsgegevens van Kandidaten die zij aanmeldt en vrijwaart HE voor aanspraken in dezen.
3. HE houdt zich aan de eisen die volgen uit de Europese Verordening 2016/679 (AVG). Hierbij zal HE alle passende, technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens die zij verwerkt te beveiligen. Voor de Hoffelijk Groep is tevens een privacyverklaring opgesteld, welke is gepubliceerd op de Website, waarmee verdere verduidelijking wordt gegeven inzake het omgaan met persoonsgegevens.
4. HE is gerechtigd om, indien zij op grond van wet- en regelgeving of door een gerechtelijk bevel verplicht is, haar medewerking te verlenen aan het op vordering van opsporingsautoriteiten of andere overheidsinstanties ter beschikkingstellen van persoonsgegevens. HE zal de Kandidaat en/of de Opdrachtgever hierover informeren.
5. Bij het beëindigen van de dienstverlening met HE zullen verstrekte persoonsgegevens, in overeenstemming met de privacyverklaring, worden vernietigd.

Artikel 23 - Opdrachten en Incompany Examens

1. HE en de Opdrachtgever komen de datums van een Opdracht of afgestemde Incompany Examens samen overeen. Indien HE op verzoek van de Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden heeft verricht buiten de inhoud of omvang van de afgestemde werkzaamheden, zullen hier aanvullende vergoedingen voor gerekend kunnen worden.
2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Opdracht of de Incompany Examens naar behoren door HE en haar examinatoren en medewerkers uitgevoerd/afgenomen kan/kunnen worden. Eventuele wensen zullen in de definitieve overeenkomst worden opgenomen.

Artikel 24 - Inzet derden

1. HE voert de werkzaamheden in het kader van een overeenkomst en met inachtneming van hetgeen daarover tussen Partijen is overeengekomen, uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen en met inachtneming van de informatie zoals genoemd in artikel 5. HE bepaalt door welke perso(o)n(en) en met welke middelen uit haar organisatie de overeenkomst wordt uitgevoerd, zulks met uitsluiting van het bepaalde in artikel 7:404 van het Burgerlijk Wetboek.
2. Voor zover een goede uitvoering van een overeenkomst of Examen dit vereist, heeft HE het recht (delen van) het werk door derden, inclusief vennootschappen waarmee HE binnen de Hoffelijk Groep is verbonden, te laten uitvoeren. HE heeft in dit kader, om te voorzien in een goede landelijke dekking van Examenlocaties voor de Staatsexamens, samenwerkingspartners gecontracteerd. Contractuele en wettelijke vereisten van Opdrachtgever onder meer voortvloeiend uit De Europese Verordening 2016/679 (AVG) worden nagekomen en nageleefd.
3. HE aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden verricht, voor zover deze derden zelf een overeenkomst met de Opdrachtgever zijn aangegaan.

Artikel 25 - Geheimhouding

1. Geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die Partijen van elkaar of op een andere wijze verkrijgen in het kader van hetgeen wordt bedoeld in artikel 2 lid 1, is verplicht. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Voornoemde vertrouwelijkheid geldt niet indien informatie:
 - Openbaar is of wordt, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij;
 - Afkomstig is van een derde partij die met betrekking tot de informatie geen geheimhoudingsplicht jegens de verstreckende partij heeft;
 - Die onafhankelijk is c.q. wordt ontwikkeld c.q. verkregen door de ontvangende partij, zonder gebruikmaking van de verstrekte informatie en zonder toerekenbare tekortkoming van de ontvangende partij;
 - De ontvangende partij dient te verstrekken ter voldoening aan een wettelijke plicht of op justitiële vordering of ter uitvoering van de overeenkomst.

2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, HE is gehouden vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter of aangewezen derden mede te delen en HE zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is HE niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van een overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 26 - Opschorten en beëindigen overeenkomst door Partijen

1. Partijen zijn gerechtigd een aangegane overeenkomst met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk, op te schorten of te ontbinden – voor zover wettelijk vereist na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling – indien:
 - De wederpartij tekortkomt in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiend uit een aangegane overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover de nakoming niet blijvend onmogelijk is, ontstaat deze bevoegdheid tot ontbinding pas indien nakoming van de verplichtingen uitblijft na verloop van een bij schriftelijke aanmaning gestelde redelijke termijn.
2. Partijen zijn gerechtigd een aangegane overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten of op te zeggen indien:
 - De wederpartij een overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
 - De wederpartij heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen (tijdig) door te geven;
 - De wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden;
 - Er beslag wordt gelegd bij de wederpartij die de aard van de overeenkomst raakt;
 - De wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd dan wel surseance van betaling is verleend;
 - De wederpartij faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard.
3. Het bovenstaande ontslaat de Kandidaat en/of de Opdrachtgever echter niet van de verplichting tot betaling van openstaande bedragen en overige verplichtingen die naar hun aard doorlopen. HE zal wegens beëindiging nooit tot schadevergoeding zijn gehouden.
4. Bij voortijdige beëindiging door de Opdrachtgever zal HE desgevraagd en in overleg zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden. Indien dit extra kosten met zich meebrengt zal dit aan de Opdrachtgever worden doorberekend. Tevens behoudt HE steeds het recht om schadevergoeding te (kunnen) vorderen.
5. Indien een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en naar haar aard en inhoud niet eindigt door volbrenging, kan deze worden beëindigd door opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald.

Artikel 27 - Aansprakelijkheid

1. HE is, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van haar hoogste bedrijfsleiding, nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van enige tekortkoming, direct of indirect geleden, bij de uitvoering van de een gesloten overeenkomst of enige andere verplichting jegens de Kandidaat en/of de Opdrachtgever. Dit geldt tevens voor tekortkomingen richting het personeel van de Opdrachtgever, dan wel door personen die in opdracht van de Opdrachtgever werkzaam zijn.

2. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor, en dient zich adequaat te verzekeren tegen, schade, van welke aard ook, die door toedoen of nalatigheid van hemzelf, van zijn personeel, van personen die op welke wijze ook voor hem werkzaam zijn, alsmede voor schade die op welke wijze ook door zijn goederen worden veroorzaakt. De Opdrachtgever vrijwaart HE voor alle aanspraken die zich in verband met het voorgaande zouden kunnen voordoen.
3. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever dienen – op straffe van het verlies van alle rechten en aanspraken – binnen dertig kalenderdagen nadat bekend is geworden, dan wel bekend had kunnen worden dat HE schade veroorzaakt heeft en binnen één jaar nadat de schade is opgetreden HE schriftelijk door middel van een aangetekend schrijven aansprakelijk te stellen.
4. In geval van aansprakelijkheid van HE kan enkel aanspraak gemaakt worden op vergoeding van directe schade. Schade veroorzaakt door derving van inkomsten (op welke wijze dan ook ontstaan) of op vertragingsschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade verband houdende met het gebruik van door de Opdrachtgever aan HE voorgeschreven/ aangeleverde zaken, gevolgschade en immateriële schade of op enige andere vorm van indirecte schade is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van HE verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten in zoverre dit geen wettelijk beletsel kent. Samenhangende gebeurtenissen worden altijd aangemerkt als één gebeurtenis.
5. HE is niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van de Kandidaat en/of de Opdrachtgever of bij de uitvoering van een Examen of Opdracht betrokken derden, tenzij die schade mede is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van HE.
6. HE is evenmin aansprakelijk voor schade, welke slechts voorkomen had kunnen worden door een handelen of nalaten dat strijdig of onverenigbaar zou zijn geweest met de geldende wet- of regelgeving.
7. HE is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan ten gevolge van overmacht. Hieronder vallen onder meer, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien te weten: brand, bedrijfsstoringen, blikseminslag, energiestoringen, oorlog, serverstoringen, niet of niet-tijdig leveren door ingeschakelde derden, van enige via overheidswegen te verkrijgen vergunning, stakingen, storingen in communicatie-/netwerksystemen en verhindering of niet-beschikbaar zijn van examinatoren of medewerkers. Deze opsomming is niet-limitatief.
8. HE is steeds bevoegd de schade van de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe de Opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.
9. De Opdrachtgever vrijwaart HE voor aanspraken van derden terzake van schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit de door HE uitgevoerde Examens en Opdracht
10. De in de voorgaande bepalingen van dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door HE bij de uitvoering van de Examens ingeschakelde derden, die hierdoor een rechtstreeks beroep op die aansprakelijkheidsbeperkingen kunnen doen.
11. In geval HE als gevolg van een onherroepelijke rechterlijke uitspraak op enig moment toch aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot 50% (zegge: vijftig procent) van de Kandidaatskosten, samenhangend met het schadeveroorzakende feit, betaald in de twaalf maanden voorafgaande aan het schadeveroorzakende feit dan wel de dekking van de vigerende polis op het moment dat de schade ontstaat, dan wel bekend wordt en tot het bedrag waarop alsdan op grond van de polisvoorwaarden aanspraak kan worden gemaakt.

12. Mocht artikel 27 lid 10 onredelijk of onbillijk zijn jegens de Opdrachtgever, dan zal de aansprakelijkheid zich te allen tijde beperken tot maximaal 100% (zegge: honderd procent) van de Kandidaatskosten, samenhangend met het schadeveroorzakende feit, betaald in de twaalf maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit, dan wel de dekking van de vigerende polis op het moment dat de schade ontstaat, dan wel bekend wordt en tot het bedrag waarop alsdan op grond van de polisvoorwaarden aanspraak kan worden gemaakt.

Artikel 28 - Beantwoording correspondentie, Klachten en reclames inzake HE

1. Klachten of reclame met betrekking tot door HE geleverde Examens of Opdrachten, dienen op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen dertig kalenderdagen nadat het de indiener bekend werd of redelijkerwijze bekend had kunnen worden, te worden ingediend bij HE. Het indienen van een Klacht of het reclameren schort nimmer de betalingsverplichtingen op.
2. Klachten dienen te worden gericht aan de directie van HE. Het indienen van een Klacht kan gedaan worden door een brief te sturen naar Postbus 50512, 3007 JA Rotterdam of een email te sturen naar info@hoffelijk.nl. Voor meer informatie is de Klachtenprocedure te raadplegen op de Website.
3. Alle Klachten zullen door HE volledig vertrouwelijk worden behandeld en worden geregistreerd. Alle Klachten worden binnen een termijn van maximaal drie weken behandeld en beantwoord door HE.
4. Na het versturen van een Klacht, ontvangt de indiener een bevestiging. Indien de behandeling van een Klacht langer duurt dan de vastgestelde termijn van drie weken, zal de indiener van de Klacht hiervan, binnen deze termijn, op de hoogte worden gebracht waarbij de reden van uitstel zal worden toegelicht.
5. Indien de indiener een Consument is en het niet eens is met de afwikkeling van de Klacht of er geen overeenstemming wordt bereikt, staat het de indiener vrij om, indien mogelijk, een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. Tevens staat het de indiener vrij een gerechtelijke procedure aanhangig te maken.

Artikel 29 - Geschillen

1. Op dit Examenreglement en alle rechtsbetrekkingen die tussen HE enerzijds en de Kandidaat en Opdrachtgever anderzijds ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van HE is bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders dwingend voorschrijft.
3. Partijen komen overeen, alvorens een beroep te doen op de rechter, zich tot het uiterste in te spannen om het geschil te beslechten.

Artikel 30 - Slotbepalingen

1. HE kan te allen tijde de informatie op haar Website(s) aanpassen en daartoe de toegang tot de volledige Website of een gedeelte hiervan onderbreken.
2. HE behoudt zich het recht voor dit Examenreglement en de daarmee samenhangende privacyverklaring te wijzigen. Het inwerking getreden Examenreglement en privacyverklaring vervangen alle voorgaande.
3. In het geval HE tot tussentijdse wijziging overgaat, stelt zij de Kandidaat en/of de Opdrachtgever daarvan in kennis. De Kandidaat en/of de Opdrachtgever zijn gerechtigd binnen dertig dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen, tegen de toepasselijkheid van het aangepaste Examenreglement bezwaar te maken. Alsdan treden Partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde voorwaarden in het Examenreglement. Indien de Kandidaat en/of de Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van het Examenreglement geen bezwaar maken, beheersen deze vanaf de door HE medegedeelde datum de tussen Partijen gemaakte afspraken.