

# Algemene Voorwaarden Integratio B.V.

Versie 2.3 — 15 oktober 2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Integratio B.V., hierna te noemen: "Integratio".

Integratio is gevestigd te Hofplein 20, 3032 AC Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91021642, btw-nummer NL865529504B01.

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Integratio:** Integratio B.V., gevestigd te Hofplein 20, 3032 AC Rotterdam.
- **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Integratio aangaat.
- **Overeenkomst:** elke overeenkomst tussen Integratio en Klant, inclusief aanvullingen, bijlagen en wijzigingen daarop.
- **Dienst:** de door Integratio aan Klant te leveren producten en diensten, waaronder advisering, detachering, maatwerkontwikkeling, integratie, ondersteuning, alsmede SaaS- en AI-dienstverlening (waaronder KoppelAI).
- **KoppelAI:** de door Integratio ontwikkelde en geleverde SaaS- en AI-dienstverlening, primair gericht op de logistieke sector.
- **Maatwerk:** specifiek voor Klant ontwikkelde software, configuratie, koppelingen of documentatie.
- **Generieke Componenten:** door Integratio ontwikkelde of gebruikte software, modules, bibliotheken, frameworks, AI-modellen, prompts, workflows, connectoren en kennis die niet specifiek voor Klant zijn ontwikkeld en herbruikbaar zijn voor andere klanten of opdrachten.
- **Klantdata:** alle data die Klant of eindgebruikers van Klant invoeren, uploaden of genereren binnen de Dienst.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

**2.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Integratio en Klant.

**2.2** Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Klant gelden niet en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**2.3** Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen tussen Klant en Integratio. Bij strijdigheid tussen deze voorwaarden en de overeenkomst, prevaleert de overeenkomst.

**2.4** Indien een of meer bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

### Artikel 3. Aanbiedingen en totstandkoming overeenkomst

**3.1** Alle aanbiedingen en offertes van Integratio zijn vrijblijvend en geldig gedurende dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij anders aangegeven.

**3.2** Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Integratio verstrekte informatie waarop Integratio haar aanbod heeft gebaseerd.

**3.3** Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat Integratio een schriftelijke bevestiging van de opdracht stuurt, dan wel op het moment dat Integratio met de uitvoering aanvangt.

#### **Artikel 4. Prijs en betaling**

**4.1** Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw en exclusief andere heffingen van overheidswege.

**4.2** Integratio is gerechtigd haar tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen conform de CBS dienstenprijsindex, of met een percentage van maximaal vijf (5) procent indien de index lager uitkomt.

**4.3** Facturen dienen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te worden betaald, zonder opschorting, korting of verrekening.

**4.4** Bij niet-tijdige betaling is Klant van rechtswege in verzuim en is over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd, vermeerderd met buitengerechterlijke incassokosten conform de Wet Incassokosten.

**4.5** Integratio is gerechtigd de uitvoering van de Dienst op te schorten indien Klant in verzuim is met enige betalingsverplichting.

#### **Artikel 5. Uitvoering en medewerking**

**5.1** Integratio zal de Dienst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.

**5.2** Klant verleent Integratio tijdig alle redelijke medewerking en informatie die Integratio nodig heeft voor de uitvoering van de Dienst, waaronder toegang tot systemen, data en contactpersonen.

**5.3** Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en kwaliteit van de door hem aan Integratio verstrekte data, specificaties en instructies.

**5.4** Indien Klant afwijkt van adviezen van Integratio, of instructies doorzet die Integratio onrealistisch of onuitvoerbaar acht, is Integratio niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan en kan Integratio meerwerk in rekening brengen.

**5.5** Integratio is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van onderaannemers en toeleveranciers.

#### **Artikel 6. Meerwerk**

**6.1** Werkzaamheden die buiten de scope van de overeenkomst vallen, worden als meerwerk aangemerkt en achteraf gefactureerd tegen de gebruikelijke uurtarieven van Integratio.

**6.2** Integratio zal Klant zo veel mogelijk vooraf informeren over te verwachten meerwerk.

#### **Artikel 7. Geheimhouding**

**7.1** Partijen zullen informatie die zij van elkaar ontvangen en die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden, geheim houden en niet aan derden verstrekken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

**7.2** Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die (i) publiek bekend is zonder toedoen van de ontvangende partij, (ii) rechtmatig van derden is verkregen, (iii) reeds bij de ontvangende partij bekend was, of (iv) op grond van wet- of regelgeving of rechterlijk bevel moet worden verstrekt.

**7.3** Integratio is gerechtigd de naam en het logo van Klant te gebruiken als referentie in haar externe communicatie, tenzij Klant hier schriftelijk bezwaar tegen maakt.

## Hoofdstuk 2. SaaS-diensten

### Artikel 8. Uitvoering SaaS-dienst

- 8.1** Onder SaaS wordt verstaan: het door Integratio op afstand via internet beschikbaar stellen en houden van softwarefunctionaliteit, zonder dat Klant een fysieke drager of download van de onderliggende software ontvangt.
- 8.2** Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend gebruiken ten behoeve van zijn eigen organisatie en voor het door Integratio beoogde gebruik. Doorlevering aan derden is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Integratio.
- 8.3** Integratio is gerechtigd wijzigingen in inhoud of omvang van de SaaS-dienst aan te brengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en nadelige gevolgen hebben voor Klant, zal Integratio Klant hierover tijdig informeren.
- 8.4** Integratio is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 8.5** Integratio is gerechtigd de SaaS-dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud of service, waar mogelijk met redelijke aankondiging.

### Artikel 9. Beschikbaarheid en garantie

- 9.1** Integratio spant zich in voor een goede beschikbaarheid van de SaaS-dienst, maar staat er niet voor in dat de Dienst foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert.
- 9.2** Specifieke afspraken over beschikbaarheid en responstijden (Service Level Agreement) worden alleen gemaakt indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 9.3** Bij de berekening van beschikbaarheid wordt vooraf aangekondigd onderhoud en omstandigheden buiten de invloedssfeer van Integratio uitgesloten.
- 9.4** Integratio zal zich naar beste vermogen inspannen om door Klant schriftelijk en gedetailleerd gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, voor zover deze fouten reproduceerbaar zijn en betrekking hebben op door Integratio zelf ontwikkelde software.

## Hoofdstuk 3. Artificiële Intelligentie (AI)

*Dit hoofdstuk is alleen van toepassing indien de Dienst AI-toepassingen omvat.*

### Artikel 10. AI-specifieke bepalingen

- 10.1** Klant erkent dat AI-toepassingen een veranderende en zelflerende techniek kunnen bevatten, waarbij resultaten en conclusies voortdurend ontwikkelen en kunnen variëren afhankelijk van input en context. Integratio staat er niet voor in dat de resultaten van AI-toepassingen onder alle omstandigheden doeltreffend, juist of volledig zijn.
- 10.2** Klant is verantwoordelijk voor voldoende menselijk toezicht op het gebruik van AI-toepassingen en voor de beoordeling en verificatie van AI-gegenereerde resultaten voordat deze worden gebruikt voor beslissingen of geautomatiseerde acties.
- 10.3** Klant zorgt voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid bij zijn personeel en andere personen die namens hem de AI-toepassing gebruiken, conform artikel 4 van de AI Act.
- 10.4** Klant gebruikt de AI-toepassing uitsluitend in overeenstemming met het door Integratio beoogde doel en eventuele gebruiksinstructies. Klant zal de AI-toepassing niet gebruiken voor doeleinden die onder de verboden praktijken van de AI Act vallen of die de toepassing kwalificeren als een AI-systeem met een hoog risico, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

**10.5** Klant mag de door Integratio geleverde AI-toepassingen niet integreren in andere AI-toepassingen of producten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Integratio.

**10.6** Indien Klant zich bewust wordt van een ernstig incident of risico als bedoeld in de AI Act, zal Klant Integratio zo snel mogelijk informeren.

**10.7** Integratio is gerechtigd gebruiksinformatie en logdata te verwerken ten behoeve van monitoring, verbetering en beveiliging van de AI-toepassing.

## Hoofdstuk 4. Data en beveiliging

### Artikel 11. Klantdata en eigendom

**11.1** Klantdata blijft te allen tijde eigendom van Klant. Integratio verkrijgt geen eigendomsrechten op Klantdata.

**11.2** Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, rechtmatigheid en kwaliteit van Klantdata.

**11.3** Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is de Klantdata aan Integratio beschikbaar te stellen en vrijwaart Integratio voor aanspraken van derden die daarmee verband houden.

**11.4** Integratio zal Klantdata niet verkopen, overdragen of delen met derden buiten hetgeen nodig is voor de uitvoering van de Dienst, ook niet bij overname of eigenaarswissel van Integratio.

**11.5** Integratio is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of onrechtmatig gebruik van Klantdata, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Integratio.

### Artikel 12. Beveiliging

**12.1** Integratio treft redelijke technische en organisatorische maatregelen om de Dienst en Klantdata te beveiligen, rekening houdend met de stand van de techniek, de aard van de data en de risico's.

**12.2** Integratio staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden effectief is.

**12.3** Klant is verantwoordelijk voor het beheer van gebruikersaccounts, wachtwoorden en andere beveiligingsmiddelen aan zijn zijde, waaronder het tijdig intrekken van toegangsrechten.

**12.4** Partijen informeren elkaar zonder onnodige vertraging bij een beveiligingsincident dat mogelijk gevolgen heeft voor de andere partij of voor Klantdata.

### Artikel 13. Verwerking persoonsgegevens

**13.1** Voor zover Integratio in het kader van de Dienst persoonsgegevens verwerkt voor Klant, geldt Klant als verwerkingsverantwoordelijke en Integratio als verwerker in de zin van de AVG.

**13.2** Partijen leggen de wederzijdse verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens vast in een verwerkersovereenkomst, indien en voor zover de aard van de verwerking dit vereist.

**13.3** Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is persoonsgegevens aan Integratio te verstrekken en dat dit plaatsvindt in overeenstemming met de AVG.

### Artikel 14. Exit en dataportabiliteit

**14.1** Bij beëindiging van de overeenkomst stelt Integratio Klantdata op verzoek van Klant beschikbaar in een gangbaar machineleesbaar formaat, gedurende een termijn van minimaal zestig (60) dagen na einde overeenkomst.

**14.2** Integratio kan voor exit-werkzaamheden die verder gaan dan het beschikbaar stellen van data in standaardformaat, haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

**14.3** Na afloop van de exit-termijn verwijdert Integratio Klantdata binnen een redelijke termijn, tenzij wet- of regelgeving bewaring voorschrijft.

## Hoofdstuk 5. Intellectueel eigendom

### Artikel 15. Intellectueel eigendom

**15.1** Tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, berusten alle intellectuele eigendomsrechten op de Dienst, Generieke Componenten en alle door Integratio ontwikkelde materialen bij Integratio of haar licentiegevers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die noodzakelijk zijn voor het beoogde gebruik van de Dienst.

**15.2** Partijen kunnen in de overeenkomst afwijkende afspraken maken over de intellectuele eigendomsrechten op Maatwerk. Mogelijke modellen zijn onder meer:

**a. Hybride model:** intellectuele eigendomsrechten op Maatwerk worden bij volledige betaling overgedragen aan Klant, terwijl Generieke Componenten eigendom blijven van Integratio met een eeuwigdurend gebruiksrecht voor Klant;

**b. Volledige overdracht:** alle intellectuele eigendomsrechten op de voor Klant ontwikkelde software worden bij volledige betaling overgedragen aan Klant;

**c. Licentiemodel:** Klant verkrijgt uitsluitend gebruiksrechten zonder overdracht van eigendom.

Bij gebreke van een expliciete afspraak in de overeenkomst geldt het hybride model als bedoeld onder a.

**15.3** Integratio is te allen tijde gerechtigd de kennis, ervaring, methodieken en algemene technieken opgedaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst te gebruiken voor andere opdrachten en klanten, zonder afbreuk te doen aan haar geheimhoudingsverplichtingen.

**15.4** Klant is niet gerechtigd de Dienst te decompileren, reverse-engineeren of te kopiëren, behoudens voor zover wettelijk toegestaan of schriftelijk anders overeengekomen.

**15.5** Klant staat ervoor in dat door Klant aan Integratio aangeleverde data, specificaties of materialen geen inbreuk maken op rechten van derden, en vrijwaart Integratio voor alle aanspraken van derden die daarmee verband houden.

## Hoofdstuk 6. Aansprakelijkheid

### Artikel 16. Beperking aansprakelijkheid

**16.1** De totale aansprakelijkheid van Integratio wegens toerekenbare tekortkoming of op welke andere grondslag dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende overeenkomst door Klant betaalde vergoeding (exclusief btw) in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

**16.2** De totale aansprakelijkheid van Integratio voor directe schade zal in geen geval meer bedragen dan honderdduizend euro (€ 100.000) per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, en niet meer dan tweehonderdduizend euro (€ 200.000) per kalenderjaar.

**16.3** Aansprakelijkheid van Integratio voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door verlies of corruptie van data, schade door aanspraken van derden (waaronder eindgebruikers van Klant), en schade verband houdend met door Klant voorgeschreven materialen, software of toeleveranciers, is uitgesloten.

**16.4** De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Integratio.

**16.5** Voorwaarde voor aansprakelijkheid van Integratio is dat Klant Integratio onverwijld en schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn voor herstel, en dat Integratio ook na die termijn tekortschiet. Deze ingebrekestelling bevat een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming.

**16.6** Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalft twaalf (12) maanden na de gebeurtenis waaruit de aanspraak voortvloeit, tenzij Klant binnen deze termijn een rechtsvordering heeft ingesteld.

## **Artikel 17. Overmacht**

**17.1** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting (inclusief enige garantieverplichting) indien hij daartoe verhinderd wordt door overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: overmacht van toeleveranciers, storingen in digitale infrastructuur, telecommunicatie, hosting of energievoorziening, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen, pandemieën, stakingen, brand en terrorisme.

**17.2** Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk van partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds is gepresteerd wordt in dat geval naar rato afgerekend.

## **Hoofdstuk 7. Duur en beëindiging**

### **Artikel 18. Duur en opzegging**

**18.1** De duur van de overeenkomst wordt bepaald in de overeenkomst.

**18.2** Duurovereenkomsten (zoals SaaS-abonnementen) worden aangegaan voor de overeengekomen initiële looptijd. Na de initiële looptijd is de overeenkomst maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij in de overeenkomst anders bepaald.

**18.3** Opzegging geschiedt schriftelijk of per e-mail aan het door de andere partij opgegeven adres.

### **Artikel 19. Ontbinding**

**19.1** Elk van partijen is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in een wezenlijke verplichting en deze tekortkoming na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor herstel niet wordt gezuiverd.

**19.2** Elk van partijen is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of haar onderneming staakt.

**19.3** Bij einde overeenkomst om welke reden dan ook vervallen alle gebruiksrechten van Klant op de Dienst, behoudens rechten die op grond van de overeenkomst of artikel 15 blijven voortbestaan.

### **Artikel 20. Overdracht en wijziging zeggenschap**

**20.1** Klant is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Integratio.

**20.2** Indien Integratio voornemens is haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, dan wel indien de zeggenschap over Integratio wijzigt, zal Integratio Klant hiervan minimaal drie (3) maanden vooraf schriftelijk op de hoogte stellen.

**20.3** In het geval bedoeld in artikel 20.2 heeft Klant het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum van overdracht of wijziging van zeggenschap, zonder dat hieraan kosten of openstaande verplichtingen verbonden zijn voor de periode na die datum.

**20.4** Integratio zal Klantdata onder geen beding overdragen, delen of verkopen aan derden in het kader van een overdracht of wijziging van zeggenschap, behoudens voor zover noodzakelijk voor de continuïteit van de dienstverlening en met inachtneming van de AVG.

## **Hoofdstuk 8. Overige bepalingen**

### **Artikel 21. Wijziging voorwaarden**

**21.1** Integratio is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden uiterlijk dertig (30) dagen voor inwerkingtreding aan Klant bekendgemaakt.

**21.2** Indien Klant niet akkoord gaat met een wijziging die hem wezenlijk benadeelt, kan Klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt.

### **Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen**

**22.1** Op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen Integratio en Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

**22.2** Geschillen tussen partijen worden in eerste instantie beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.