

# Algemene voorwaarden | Integrity Insight & Integrity Academy

---

## ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de navolgende termen, steeds met een hoofdletter geschreven, in de volgende betekenis gebruikt:

1. Integrity: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Integrity Insight B.V., tevens handelend onder de handelsnaam Integrity Academy, gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Park Arenberg 64, 3731 ET te De Bilt, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 99555506.
2. Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Integrity een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. Consument: een Klant, zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Overeenkomsten met Consumenten worden uitsluitend gesloten met betrekking tot E-Learning.
4. Partijen: Integrity en de Klant gezamenlijk.
5. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Integrity zich jegens de Klant heeft verbonden tot het verlenen van Diensten.
6. Diensten/Dienstverlening: alle prestaties waartoe Integrity zich in het kader van de Overeenkomst heeft verbonden, waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen kunnen zijn: consultancy, interimdiensten, compliance-advies, risicomanagement, coaching, het uitvoeren van scans, monitoring, analyses, onderzoek, procesoptimalisatie, implementatieondersteuning, trainingen, opleidingen en de beschikbaarstelling van E-Learning.
7. E-Learning: het geheel van (educatieve) content, waaronder begrepen digitale trainingen, modules, toetsen en daarmee samenhangende functionaliteiten, dat Integrity in het kader van de Overeenkomst via het Platform aan de Gebruiker ter beschikking stelt.
8. Gebruiker: iedere natuurlijke persoon die in het kader van de Overeenkomst gerechtigd is gebruik te maken van de E-Learning, al dan niet tevens Klant.
9. Platform: de digitale leeromgeving, waaronder begrepen een Learning Management System (LMS) zoals TalentLMS of een andere door Integrity aangewezen omgeving, waarop Integrity de E-Learning aan de Gebruiker beschikbaar stelt.
10. Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail, dan wel enige andere wijze van communicatie die, gelet op de stand van de techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen, hiermee op één lijn kan worden gesteld.

## ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Integrity, iedere Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden door Integrity worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Klant, onder welke benaming dan ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken, zoals middels de door de Klant aanvaarde offerte van Integrity. Indien en voor zover het bepaalde in deze algemene voorwaarden afwijkt van hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, prevaleert hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
5. De eventuele vernietiging of nietigheid van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden of van de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In een dergelijk geval zijn Partijen gehouden om in onderling overleg een vervangende regeling te treffen ten aanzien van de aangetaste bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

## ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

1. Elk aanbod van Integrity is vrijblijvend, ook in geval in het aanbod is aangegeven dat het aanbod voor een bepaalde tijd geldig is. Integrity kan zijn aanbod tot onmiddellijk, althans zo spoedig mogelijk na de aanvaarding daarvan door de Klant, nog herroepen.
2. Aan een aanbod van Integrity dat een kennelijke fout of vergissing bevat, alsmede aan een aanbod van Integrity dat is gebaseerd op door de Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, kan de Klant geen rechten ontlenen.
3. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat de Klant het aanbod van Integrity op de eventueel daartoe door Integrity aangewezen wijze heeft aanvaard. Indien de aanvaarding van de Klant afwijkt van het aanbod van Integrity, komt de Overeenkomst niet conform deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Integrity anders aangeeft.

4. Indien de Klant de Overeenkomst namens een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart hij door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. Integrity is gerechtigd om bewijs van deze bevoegdheid te verlangen. De Klant is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit die Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

#### **ARTIKEL 4. | BEDENKTERMIJN, ANNULERING EN RESTITUTIE**

1. Bij open inschrijvingen geldt een bedenkttermijn van 14 dagen, waarbinnen de inschrijving kosteloos kan worden geannuleerd.
2. Deze bedenkttermijn geldt ook indien de deelnemer de cursus boekt en de betaling door een werkgever of bedrijf wordt verricht.
3. Indien een bedrijf of werkgever een contract sluit voor een opleiding, geldt geen bedenkttermijn.
4. De bedenkttermijn vervalt zodra het eerste leermoment heeft plaatsgevonden. Dit is het geval wanneer:

- een toegangscode voor de digitale leeromgeving is verstrekt, of
- lesmateriaal is ontvangen, of
- de cursus is gestart.

Een opleiding wordt geacht te zijn gestart zodra toegang tot de digitale leeromgeving of het lesmateriaal is verleend. Tot het moment van toegang kan de deelnemer kosteloos annuleren. Zodra toegang is verstrekt, heeft het eerste leermoment plaatsgevonden en is annulering niet meer mogelijk. Bij direct geleverde e-learning wordt toegang tot de digitale leeromgeving onmiddellijk na betaling verstrekt. Omdat hiermee de inhoud direct beschikbaar is voor de cursist en het eerste leermoment plaatsvindt, is annulering na aankoop niet meer mogelijk.

5. In geval van restitutie hanteert Integrity Academy een algemene terugbetalingstermijn van 14 dagen, ongeacht de reden van terugbetaling.

#### **ARTIKEL 5. | DIENSTEN ANDERS DAN E-LEARNING**

1. Het bepaalde in dit artikel is van toepassing op andere Diensten dan E-Learning, zoals consultancy, interimdiensten, compliance-advies, risicomanagement, coaching et cetera.
2. Integrity verleent de Diensten naar eigen inzicht en organisatie, met inachtneming van hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, verbindt Integrity zich uitsluitend tot een inspanningsverbintenis. Integrity garandeert derhalve niet dat met de Diensten enig beoogd resultaat wordt bereikt, noch dat door hem aanbevolen of geïmplementeerde systemen, processen of oplossingen in alle gevallen of onder alle omstandigheden naar behoren functioneren.
4. Indien en voor zover de Diensten mede bestaan uit implementatieondersteuning of begeleiding bij het gebruik van software, systemen of processen, blijft de uiteindelijke werking, toepassing, implementatie en naleving daarvan binnen de organisatie van de Klant volledig de verantwoordelijkheid van de Klant.
5. Adviezen, analyses en overige uitingen van Integrity in het kader van de Diensten kwalificeren niet als juridisch advies. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van juridisch advies indien en voor zover besluiten of handelingen juridische gevolgen kunnen hebben.
6. Integrity is niet verantwoordelijk voor vertragingen, belemmeringen of tekortkomingen in de uitvoering van de Diensten die het gevolg zijn van omstandigheden aan de zijde van de Klant, waaronder begrepen het niet, niet tijdig of niet volledig verstrekken van informatie, het ontbreken van benodigde medewerking, interne besluitvormingsprocessen, capaciteitsproblemen, prioriteitswijzigingen of andere organisatorische omstandigheden binnen de organisatie van de Klant. Dergelijke omstandigheden vormen geen tekortkoming aan de zijde van Integrity en kunnen leiden tot aanpassing van planning, doorlooptijd en kosten.
7. Indien als gevolg van omstandigheden als bedoeld in het vorige lid extra werkzaamheden of kosten ontstaan, is Integrity gerechtigd deze aan de Klant in rekening te brengen.

#### **Zelfstandigheid van Integrity**

8. Integrity verleent de Diensten als zelfstandig opdrachtnemer. Tussen Partijen is geen sprake van een arbeidsovereenkomst, fictieve dienstbetrekking of gezagsverhouding als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek.
9. Partijen beogen uitdrukkelijk geen dienstbetrekking aan te gaan en zullen hun samenwerking zodanig vormgeven dat geen sprake is van een gezagsverhouding, toezicht of leiding van de Klant over Integrity. Integrity is niet organisatorisch ingebed in de organisatie van de Klant en maakt geen deel uit van diens hiërarchische structuur.
10. Integrity bepaalt zelfstandig de wijze waarop, met welke middelen en door wie de Diensten worden verleend, met inachtneming van hetgeen Partijen daarover uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen. De Klant is niet bevoegd aanwijzingen te geven omtrent de inhoudelijke uitvoering van de Diensten anders dan met betrekking tot het gewenste resultaat daarvan.
11. Integrity is gerechtigd zich bij de uitvoering van de Overeenkomst te laten vervangen door een derde naar eigen keuze. De selectie van een eventuele vervanger geschiedt uitsluitend door Integrity. De Overeenkomst verplicht Integrity niet tot het persoonlijk verrichten van de Diensten.

12. Integrity bepaalt zelfstandig de werktijden en de plaats van uitvoering van de Diensten, tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
13. Integrity maakt in beginsel gebruik van eigen apparatuur en hulpmiddelen, tenzij het gebruik van systemen of middelen van de Klant noodzakelijk of wenselijk is voor de uitvoering van de Diensten.
14. Het staat Integrity vrij om gedurende de looptijd van de Overeenkomst ook werkzaamheden voor andere opdrachtgevers te verrichten.
15. Integrity draagt zelf het ondernemersrisico en is zelf verantwoordelijk voor de afdracht van belastingen en sociale premies.
16. Integrity is niet verantwoordelijk voor het bewaren, archiveren of beschikbaar houden van documenten, data of andere materialen van de Klant na afronding van de Diensten. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het veilig opslaan en archiveren van zijn eigen gegevens en documentatie.
17. Het bepaalde in dit artikel vormt een wezenlijk onderdeel van de Overeenkomst. De Klant zal zich onthouden van gedragingen die hiermee onverenigbaar zijn.

#### **ARTIKEL 6. | DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

De Overeenkomst eindigt door afronding van de overeengekomen Diensten dan wel door het verstrijken van de (toegangs)duur waarvoor deze is aangegaan. Indien Partijen na afloop van de Overeenkomst de Diensten wensen voort te zetten, dient daarvoor een nieuwe of aanvullende Overeenkomst tot stand te worden gebracht. Op E-Learning is het bepaalde in artikel 9.1 van overeenkomstige toepassing.

#### **ARTIKEL 7. | VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT IN HET ALGEMEEN**

1. De Klant is gehouden om alle informatie die voor de opzet en uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs relevant is, zo spoedig mogelijk als voor die opzet respectievelijk uitvoering van de Overeenkomst is vereist, volledig en op de eventueel daartoe door Integrity voorgeschreven wijze aan Integrity te verstrekken. De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van alle door hem aan Integrity verstrekte informatie.
2. De Klant dient Integrity voorts steeds alle voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste medewerking te verlenen. De Klant neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de Overeenkomst te optimaliseren en dient in het bijzonder te voldoen aan de eventuele aanwijzingen die Integrity ter uitvoering van de Dienstverlening aan de Klant heeft verstrekt.
3. Indien en voor zover uitvoering aan de Overeenkomst wordt gegeven op locatie van de Klant of een andere door hem aangewezen en tussen Partijen overeengekomen locatie, draagt de Klant er zorg voor dat de aangewezen ruimte van uitvoering daarvoor geschikt is en dat Integrity op die locatie kosteloos gebruik kan maken van alle daar aanwezige en in redelijkheid door hem gewenste zaken en voorzieningen.
4. Indien en voor zover de Diensten betrekking hebben op het gebruik van E-Learning, staat de Klant ervoor in dat Gebruikers beschikken over geschikte apparatuur, software, configuraties en een voldoende stabiele internetverbinding om het Platform naar behoren te kunnen gebruiken. Eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn, komen voor rekening van de Klant.
5. De Klant staat ervoor in dat Gebruikers zorgvuldig omgaan met inloggegevens en deze niet delen met derden. De Klant is verantwoordelijk voor alle handelingen die plaatsvinden via de aan hem of zijn Gebruikers toegekende accounts.

#### **ARTIKEL 8. | DERDEN**

1. Integrity is te allen tijde bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te laten aan derden en aldus derden bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de derden als bedoeld in het eerste lid. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Integrity, jegens de Klant een beroep doen op de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen als ware zij zelf partij bij de Overeenkomst.
3. Het is mogelijk dat de derden als bedoeld in lid 1 hun aansprakelijkheid ter zake willen beperken. Integrity gaat ervan uit, en bedingt zo nodig bij deze, dat de met hem gesloten Overeenkomst de bevoegdheid inhoudt om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens de Klant te aanvaarden.

#### **ARTIKEL 9. | E-LEARNING**

1. Integrity verleent aan de Gebruiker een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht met betrekking tot het Platform en de E-Learning, voor de duur zoals uitdrukkelijk en Schriftelijk overeengekomen, met dien verstande dat, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, toegang tot E-Learning aan Consumenten wordt verleend voor een periode van één jaar na totstandkoming van de Overeenkomst.
2. Na afloop van de overeengekomen gebruiksduur vervalt het gebruiksrecht van rechtswege, zonder dat Integrity gehouden is tot verlenging. Integrity kan naar eigen inzicht een aanbod doen tot verlenging.

3. Het gebruiksrecht is strikt persoonlijk en persoonsgebonden. Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om accounts, inloggegevens of toegang tot de E-Learning op enigerlei wijze met derden te delen, over te dragen of anderszins ter beschikking te stellen.
4. Integrity is gerechtigd de toegang tot het Platform en/of de E-Learning geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, te blokkeren of te beëindigen indien sprake is van (vermoedelijk) misbruik, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:
  - het delen van accounts of inloggegevens;
  - het ongeoorloofd kopiëren, verspreiden, openbaar maken of anderszins gebruiken van (onderdelen van) de E-Learning;
  - het omzeilen of trachten te omzeilen van technische beveiligingsmaatregelen;
  - gebruik in strijd met deze algemene voorwaarden of anderszins onrechtmatig handelen.In dergelijke gevallen is Integrity niet gehouden tot enige restitutie of compensatie.
5. Integrity maakt gebruik van een Platform van een derde partij. Integrity staat niet in voor het functioneren van dit Platform op alle apparaten, browsers of configuraties en is niet aansprakelijk voor storingen, beperkingen, dataverlies, onjuiste of ontbrekende voortgangsregistratie of wijzigingen die voortvloeien uit dit Platform, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Integrity.
6. Integrity kan in verband met technische beperkingen, onderhoud, updates, beveiligingsmaatregelen of capaciteitsbeperkingen, waaronder begrepen beperkingen in het aantal gelijktijdige gebruikers, de toegang tot het Platform tijdelijk beperken of onderbreken. Integrity zal zich inspannen om dergelijke beperkingen zo spoedig mogelijk op te heffen, zonder echter gehouden te zijn tot enige vorm van schadevergoeding of compensatie.
7. De Klant staat ervoor in dat Gebruikers zich houden aan alle voorwaarden met betrekking tot het gebruik van het Platform en de E-Learning en is verantwoordelijk voor alle handelingen die via de aan hem of zijn Gebruikers toegekende accounts plaatsvinden.
8. Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om de E-Learning of onderdelen daarvan te downloaden, op te slaan, te reproduceren, te bewerken, te vertalen, te distribueren, te verveelvoudigen, op te nemen (waaronder begrepen screen recording) of anderszins buiten het Platform te gebruiken, behoudens voor zover dit uitdrukkelijk en Schriftelijk door Integrity is toegestaan.
9. Integrity is gerechtigd technische maatregelen te treffen ter bescherming van de E-Learning en ter voorkoming van ongeoorloofd gebruik. Het omzeilen of trachten te omzeilen van dergelijke maatregelen is niet toegestaan.
10. Integrity is gerechtigd de inhoud van de E-Learning, modules of onderdelen daarvan te wijzigen, aan te vullen, te actualiseren of te vervangen om de inhoud actueel en kwalitatief te houden. Dergelijke wijzigingen vormen geen tekortkoming en geven geen recht op restitutie of compensatie.
11. Updates, nieuwe versies of uitbreidingen van de E-Learning vallen niet automatisch onder de oorspronkelijke Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen. Integrity is gerechtigd naar eigen inzicht te bepalen of en onder welke voorwaarden dergelijke updates worden aangeboden.
12. Voor zover in het kader van de E-Learning een certificaat, bewijs van deelname of soortgelijke bevestiging wordt verstrekt, geldt dat:
  - deze uitsluitend betrekking heeft op de versie van de E-Learning die door de Gebruiker is gevolgd;
  - de Klant en Gebruiker zelf verantwoordelijk zijn voor het tijdig opslaan of downloaden daarvan;
  - aan een dergelijk certificaat geen rechten kunnen worden ontleend met betrekking tot het daadwerkelijk beheersen of correct toepassen van de behandelde inhoud.
13. De E-Learning is uitsluitend bedoeld voor educatieve doeleinden en kwalificeert niet als juridisch advies, compliance-advies of aanbeveling voor specifieke situaties. De Klant en Gebruiker blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de toepassing van de inhoud en voor naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.
14. Integrity streeft naar actuele en correcte inhoud, maar garandeert niet dat de E-Learning volledig, foutloos of actueel is, mede gelet op mogelijke wijzigingen in wet- en regelgeving, normen en richtlijnen.
15. Het volgen van de E-Learning en/of het behalen van een certificaat garandeert niet dat wordt voldaan aan toepasselijke wet- en regelgeving, interne beleidsregels, auditvereisten of andere complianceverplichtingen.

## **ARTIKEL 10. | OVERMACHT**

1. Integrity is niet verplicht de Overeenkomst (verder) na te komen indien en voor zolang hij daartoe niet in staat is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in wetgeving en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan ziekte of andersoortige arbeidsongeschiktheid, storingen of uitval van gebruikte systemen, software of platforms van derden (waaronder begrepen het Platform voor E-Learning), technische storingen, brand, vervoersbeperkingen, stroomstoringen, internetstoringen, cyberincidenten, storingen bij leveranciers of andere ingeschakelde derden, overheidsmaatregelen, pandemieën, capaciteitsproblemen en overige omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Integrity liggen, waardoor nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk is.

2. Indien de overmachtssituatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt of langer dan drie maanden voortduurt of zal voortduren, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
3. Indien Integrity bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk nog aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte respectievelijk nog uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk in rekening te brengen als ware er sprake van een zelfstandige Overeenkomst.
4. Schade als gevolg van overmacht komt niet voor vergoeding in aanmerking.

#### **ARTIKEL 11. | OPSCHORTING EN ONTBINDING**

1. Tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opschorting met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt, is Integrity bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien en voor zolang de Klant zijn reeds opeisbare (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst (waaronder het bepaalde in deze algemene voorwaarden mede begrepen) niet nakomt.
2. Integrity is bevoegd de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Klant ten aanzien waarvan hij tekortschiet niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Klant Schriftelijk door Integrity in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Klant zijn verplichtingen alsnog kan nakomen en de nakoming na het verstrijken van die termijn nog steeds is uitgebleven. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien Integrity uit een mededeling van de Klant moet afleiden dat de Klant in de nakoming blijvend zal tekortschieten, in welk geval een ingebrekestelling achterwege kan blijven.
3. Tenzij de Klant zijn (toekomstige) betalingsverplichtingen jegens Integrity reeds volledig is nagekomen, is Integrity gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, onder curatele of onder bewind wordt gesteld of anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen daarvan verliest.
4. Voorts is Integrity gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
5. De Klant maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Integrity op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en/of ontbindingsrecht.
6. Indien de grond die tot opschorting of ontbinding van de Overeenkomst heeft geleid aan de Klant kan worden toegerekend, maakt Integrity jegens de Klant aanspraak op vergoeding van de schade die Integrity dientengevolge lijdt.
7. Indien Integrity de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle eventuele nog openstaande vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

#### **ARTIKEL 12. | PRIJZEN, KOSTEN EN BETALINGEN**

1. Partijen komen de prijs en eventueel bijkomende kosten uitdrukkelijk en Schriftelijk overeen, met dien verstande dat eventuele parkeerkosten op locatie van de Klant of een andere door hem aangewezen en tussen Partijen overeengekomen locatie, te allen tijde aan de Klant kunnen worden doorberekend.
2. Alle door Integrity vermelde en door de Klant aan Integrity verschuldigde bedragen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is vermeld en met dien verstande dat een aanbod van Integrity gericht aan Consumenten deze bedragen (mede) inclusief btw vermeldt.
3. In geval de Diensten tegen een uurtarief worden verleend en de Overeenkomst een langere doorlooptijd heeft dan een maand, wordt maandelijks op basis van nacalculatie gefactureerd.
4. Voor E-Learning die door Consumenten wordt afgenomen geldt dat betaling vooraf dient te geschieden, waarna toegang tot de E-Learning wordt verleend. Voor E-Learning die niet door een Consument wordt afgenomen, wordt maandelijks gefactureerd.
5. Betalingen dienen te geschieden op de daartoe door Integrity aangewezen wijze, binnen de door hem vermelde termijn. In geval van overboeking hanteert Integrity een standaard betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, maar kan daarvan in individuele gevallen afwijken.
6. Integrity is gerechtigd de aan de Klant toekomende facturen uitsluitend per e-mail aan hem beschikbaar te stellen.
7. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Klant, zijn de vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
8. De Klant is steeds gehouden te betalen zonder beroep op opschorting of verrekening, behoudens voor zover de wet daaraan ten behoeve van de Consument dwingend in de weg staat.

9. Indien de Klant niet tijdig betaalt, treedt het verzuim van rechtswege in. Vanaf de dag dat dit verzuim intreedt, is de Klant over het openstaande bedrag een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. In afwijking van het voorgaande geldt voor Consumenten dat het verzuim eerst intreedt nadat de Consument vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, te rekenen vanaf de dag na ontvangst van de aanmaning. Vanaf het moment dat het verzuim intreedt, is de Consument de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.
10. Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke, buitengerechtelijke als executiekosten, gemaakt ter verkrijging van door de Klant verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke incassokosten worden voor Consumenten vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.
11. Bezwaren tegen de hoogte of inhoud van een factuur dienen, op straffe van verval van recht, binnen bekwame tijd na factuurdatum Schriftelijk aan Integrity kenbaar te worden gemaakt en schorten de betalingsverplichting van de Klant niet op.

#### **ARTIKEL 13. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING**

1. Integrity verleent de Diensten naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen die aan een bekwaam vakgenoot mogen worden gesteld. Integrity verbindt zich echter uitsluitend tot een inspanningsverplichting; Integrity kan nimmer garanderen dat de resultaten worden behaald die de Klant of Gebruiker met behulp van de Dienstverlening beoogt te behalen, noch dat door Integrity aanbevolen, ingerichte of geïmplementeerde systemen, processen of oplossingen in alle gevallen of onder alle omstandigheden naar behoren functioneren.
2. Integrity draagt geen aansprakelijkheid voor schade in verband met of schade die veroorzaakt is door een onjuistheid of onvolledigheid in de door de Klant of Gebruiker verstrekte informatie, een andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Klant of Gebruiker die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, dan wel een andere omstandigheid die niet aan Integrity kan worden toegerekend.
3. Integrity aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade ten gevolge van een doen of nalaten van de Klant of Gebruiker naar aanleiding van in het kader van de Dienstverlening door hem opgedane kennis, adviezen, analyses en/of vaardigheden.
4. Aansprakelijkheid van Integrity voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers of personeel van de Klant, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in het volgende lid, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
5. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Integrity gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Integrity of zijn leidinggevende ondergeschikten. Integrity is, met inachtneming van de limitering als bedoeld in het volgende lid, uitsluitend aansprakelijk te houden voor aan hem toerekenbare, directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten noodzakelijk om de gebrekkige prestatie van Integrity aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Integrity toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. In geval niettegenstaande de in het overige van deze algemene voorwaarden vervatte aansprakelijkheidsuitsluitingen enige aansprakelijkheid op Integrity mocht rusten, zal deze in eerste instantie beperkt zijn tot het alsnog deugdelijk verlenen van de Diensten. Indien zodanig herstel niet mogelijk is of aantoonbaar zinloos is, is de aansprakelijkheid van Integrity beperkt tot ten hoogste eenmaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, of, indien de Overeenkomst reeds een langere looptijd heeft dan zes maanden, de over de laatste zes maanden verschuldigde factuurwaarde. In geen geval zal de aansprakelijkheid van Integrity meer bedragen dan het bedrag dat in het betreffende geval daadwerkelijk wordt uitgekeerd op grond van de door Integrity afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eventuele eigen risico dat krachtens die verzekering toepassing vindt.
7. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, vervalt iedere aanspraak op schadevergoeding indien de Klant niet binnen bekwame tijd nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, daarvan Schriftelijk melding heeft gemaakt bij Integrity.
8. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Integrity één jaar. Rechtsvorderingen en verweren van Consumenten, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat de E-Learning niet aan de Overeenkomst beantwoordt, verjaren door verloop van twee jaren na de beschikbaarstelling van de E-Learning, tenzij de Consument het gebrek niet kende of redelijkerwijs niet kon kennen, in welk geval het bepaalde in de eerste zin van dit lid van toepassing is.

9. De Klant vrijwaart Integrity van zijn eventuele aanspraken en aanspraken van derden (waaronder Gebruikers mede begrepen) voor schade waarvan de oorzaak aan anderen dan Integrity toerekenbaar is. Indien Integrity uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Klant gehouden Integrity zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval redelijkerwijs verwacht mag worden. Indien de Klant in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen, is Integrity, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Integrity en/of derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Klant.

#### **ARTIKEL 14. | INTELLECTUELE EIGENDOM**

1. Integrity dan wel diens licentiegevers, waaronder begrepen gelieerde vennootschappen, samenwerkingspartners of andere rechthebbenden binnen de structuur van Integrity (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, entiteiten die intellectuele eigendomsrechten houden en/of exploiteren), behouden zich het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele eigendom voor op alle door of namens Integrity ontwikkelde, gebruikte of ter beschikking gestelde werken, waaronder begrepen werkwijzen, methoden, modellen, analyses, rapportages, adviezen, presentaties, lesstof, trainingsmateriaal, de E-Learning, formats, templates en overige materialen, ongeacht de vorm waarin deze zijn verstrekt.
2. De uitoefening van de in het vorige lid bedoelde rechten, openbaarmaking en verveelvoudiging daaronder begrepen, is zowel tijdens als na de uitvoering van de Overeenkomst uitsluitend voorbehouden aan Integrity dan wel diens licentiegevers. Niets in de Overeenkomst (waaronder deze algemene voorwaarden mede begrepen) strekt tot overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht.
3. De Klant en Gebruikers verkrijgen uitsluitend een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht met betrekking tot de in lid 1 bedoelde werken, en uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het gebruik overeenkomstig de aard en het doel van de Overeenkomst.
4. Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om de in lid 1 bedoelde werken of delen daarvan te kopiëren, te reproduceren, te bewerken, openbaar te maken, te verveelvoudigen, te distribueren, commercieel te exploiteren of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is toegestaan door Integrity.
5. Voor zover in het kader van de Overeenkomst maatwerk wordt ontwikkeld of specifieke materialen tot stand worden gebracht, geldt dat ook deze werken onder de intellectuele eigendomsrechten van Integrity dan wel diens licentiegevers vallen. De vergoeding die de Klant betaalt strekt uitsluitend tot het ontwikkelen en beschikbaar stellen van de betreffende werken en niet tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten.
6. Integrity behoudt zich het recht voor om de in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde kennis, inzichten, structuren, methodieken, modellen en concepten, alsmede niet tot de Klant herleidbare onderdelen van maatwerk, te hergebruiken, verder te ontwikkelen en te exploiteren ten behoeve van andere opdrachten of doeleinden, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van de Klant wordt prijsgegeven.

#### **ARTIKEL 15. | KLACHTENREGELING**

1. Integrity streeft naar een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening, zowel ten aanzien van consultancy-, interim- en adviesdiensten als ten aanzien van E-Learning en overige activiteiten.
2. Indien de Klant of Gebruiker niet tevreden is over de uitvoering van de Overeenkomst, wordt hij verzocht dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken, bij voorkeur eerst in informeel overleg met de betrokken persoon of functionaris van Integrity, teneinde in onderling overleg tot een passende oplossing te komen.
3. Indien een klacht niet naar tevredenheid in onderling overleg kan worden opgelost, kan een formele klacht worden ingediend door middel van een Schriftelijke melding via het e-mailadres: [directie@integrityinsight.nl](mailto:directie@integrityinsight.nl).
4. Integrity zal de ontvangst van een formele klacht binnen vijf werkdagen bevestigen en de klacht zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen vier weken na ontvangst, inhoudelijk behandelen en afhandelen. Indien een langere termijn noodzakelijk is, wordt de klager daarvan gemotiveerd in kennis gesteld, onder vermelding van de verwachte termijn van afhandeling.
5. Klachten dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen bekwame tijd nadat de Klant of Gebruiker het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, te worden ingediend. Het niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben dat de Klant zijn rechten ter zake verliest.
6. Klachten worden door Integrity vertrouwelijk behandeld en geregistreerd met het oog op kwaliteitsbewaking en verbetering van zijn dienstverlening.
7. Voor zover dit voortvloeit uit toepasselijke regelgeving, branchevereisten of de registratie bij een kwaliteitsregister (waaronder begrepen een CRKBO-registratie), kan de Klant of Gebruiker een klacht, nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen, voorleggen aan een onafhankelijke derde. Integrity zal in dat geval nadere informatie verstrekken over de wijze waarop en de instantie waarbij een dergelijke klacht kan worden ingediend.

#### **ARTIKEL 16. | GEHEIMHOUDING**

1. Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar verkrijgen.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk indien deze door een Partij als zodanig is aangeduid, dan wel indien dit uit de aard van de informatie voortvloeit.
3. De geheimhoudingsplicht geldt zowel tijdens de looptijd van de Overeenkomst als na beëindiging daarvan.
4. Integrity is gerechtigd geanonimiseerde en niet tot een persoon herleidbare gegevens te gebruiken voor interne analyse, kwaliteitsverbetering, statistische doeleinden en ontwikkeling van dienstverlening.
5. Integrity is gerechtigd in algemene zin te vermelden dat hij diensten heeft verleend voor de Klant, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie wordt prijsgegeven. Het gebruik van naam, logo of concrete referenties van de Klant geschiedt uitsluitend na voorafgaande Schriftelijke toestemming van de Klant.

#### **ARTIKEL 17. | VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS**

1. Voor zover Integrity in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Klant en daarbij kwalificeert als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), geldt dit artikel als verwerkersovereenkomst tussen Partijen. De Klant geldt in dat geval als verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de aard van de verwerking of uitdrukkelijke Schriftelijke afspraken anders voortvloeit.
2. Integrity verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van de Klant, behoudens voor zover een op Integrity rustende wettelijke verplichting tot een afwijkende verwerking noodzaakt. In dat geval stelt Integrity de Klant voorafgaand aan de verwerking op de hoogte van die verplichting, tenzij die wetgeving een dergelijke kennisgeving verbiedt.
3. De aard, duur, doeleinden en categorieën van de verwerking zijn afhankelijk van de inhoud van de Overeenkomst en kunnen onder meer omvatten: het aanmaken en beheren van gebruikersaccounts, het verlenen van toegang tot het Platform en de E-Learning, het registreren van voortgang en toetsresultaten, het genereren van rapportages ten behoeve van de Klant, het hosten en opslaan van gegevens, alsmede het uitvoeren van ondersteunende en beheersactiviteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
4. De categorieën persoonsgegevens die in het kader van de Dienstverlening kunnen worden verwerkt, zijn afhankelijk van de Klant en het overeengekomen gebruik van de Diensten en kunnen onder meer omvatten identificatiegegevens, contactgegevens, accountgegevens, gebruiksgegevens, voortgangsgegevens, toetsresultaten en overige gegevens die door of namens de Klant worden verstrekt. De Klant staat ervoor in dat de verwerking van deze gegevens rechtmatig is en dat hij bevoegd is Integrity daarmee te belasten.
5. Integrity waarborgt dat personen die onder zijn gezag handelen en toegang hebben tot persoonsgegevens, zich hebben verbonden tot geheimhouding van die persoonsgegevens of door een passende wettelijke geheimhoudingsplicht zijn gebonden.
6. Integrity treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.
7. Integrity is gerechtigd bij de verwerking gebruik te maken van subverwerkers, waaronder begrepen leveranciers van het Platform en andere ondersteunende systemen. Integrity zal de Klant informeren over voorgenomen wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van subverwerkers, waarbij de Klant de mogelijkheid heeft daartegen bezwaar te maken op redelijke gronden. Integrity draagt er zorg voor dat met subverwerkers contractuele afspraken worden gemaakt die in wezen niet minder beschermend zijn dan de verplichtingen uit dit artikel.
8. Integrity zal persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden verwerken, verkopen of anderszins commercieel exploiteren, en zal deze evenmin gebruiken voor doeleinden die buiten de instructies van de Klant vallen.
9. Integrity zal de Klant, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, ondersteunen bij het nakomen van diens verplichtingen ten aanzien van verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van hun rechten, waaronder begrepen het recht op inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens en het recht van bezwaar.
10. Integrity zal de Klant, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, ondersteunen bij het nakomen van diens verplichtingen op grond van de AVG met betrekking tot gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's) en voorafgaand overleg met toezichthoudende autoriteiten.
11. Integrity zal de Klant zonder onredelijke vertraging informeren zodra hij kennisneemt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) die betrekking heeft op door hem ten behoeve van de Klant verwerkte persoonsgegevens, en zal de Klant daarbij alle informatie verstrekken die redelijkerwijs nodig is om te voldoen aan eventuele meldplichten.
12. Integrity zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk en passend binnen de aard van de Dienstverlening, medewerking verlenen aan audits en inspecties door of namens de Klant, mits deze voorafgaand worden aangekondigd, plaatsvinden op redelijke tijdstippen



- en de bedrijfsvoering van Integrity niet onevenredig verstoren. De kosten van dergelijke audits komen voor rekening van de Klant, tenzij de audit aantoont dat sprake is van een ernstige tekortkoming van Integrity in de nakoming van zijn verplichtingen.
13. Integrity zal persoonsgegevens uitsluitend verwerken binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij anders noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte plaatsvindt, zal Integrity waarborgen dat deze doorgifte plaatsvindt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, onder meer door middel van een adequaatheidsbesluit of passende waarborgen zoals standaardcontractbepalingen.
14. Na het eindigen van de Overeenkomst zal Integrity de ten behoeve van de Klant verwerkte persoonsgegevens binnen een redelijke termijn verwijderen.
15. Indien de Klant gebruikmaakt van systemen, infrastructuur of configuraties waarbij gegevens (mede) onder beheer van de Klant blijven, is de Klant zelf verantwoordelijk voor het beheer, de beveiliging en de verwijdering van die gegevens aan zijn zijde.

#### **ARTIKEL 18. | SLOTBEPALINGEN**

1. Integrity is gerechtigd om zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, waaronder begrepen overdracht binnen een groep van vennootschappen of in het kader van een herstructurering, zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming van de Klant is vereist.
2. Integrity is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen hebben geen betrekking op reeds gesloten Overeenkomsten, tenzij:
  - de wijziging voortvloeit uit wet- of regelgeving;
  - de wijziging geen nadelige gevolgen heeft voor de Klant; of
  - de Klant uitdrukkelijk met de wijziging instemt.
3. Op iedere Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Partijen zullen zich, alvorens een geschil aan de rechter voor te leggen, inspannen om het geschil in onderling overleg op te lossen.
5. Uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de rechtbank Midden-Nederland is in eerste aanleg bevoegd om van eventuele geschillen tussen Partijen kennis te nemen, onverminderd het recht van Integrity om een andere volgens de wet bevoegde rechter aan te wijzen. Indien de Klant een Consument is, is de Consument gerechtigd de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen binnen een maand nadat Integrity Schriftelijk heeft aangekondigd bij de door hem aangewezen rechter te willen procederen.
6. Indien deze algemene voorwaarden in meerdere talen beschikbaar zijn, is de Nederlandstalige versie daarvan steeds bepalend voor de uitleg van de daarin opgenomen bedingen.