

VOORWAARDEN VOOR ZAKELIJKE DIENSTVERLENING

Algemene Voorwaarden

ULU Fleet Services B.V.*handelend onder de naam Cartracker*

Document	Algemene Voorwaarden — Zakelijke Markt
Versie	2026.2
Ingangsdatum	1 juni 2026
Vervangt	Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt 2023
Verstrekt door	ULU Fleet Services B.V. (h.o.d.n. Cartracker), KvK 51211904
Toepasselijk recht	Nederlands recht — bevoegde rechter te Amsterdam
Doelgroep	Uitsluitend zakelijke afnemers (B2B); niet bestemd voor consumenten

Artikel 1 — Definities

In deze Algemene Voorwaarden, in de Overeenkomst en in de Verwerkersovereenkomst worden de volgende begrippen met een hoofdletter geschreven en hebben zij de daarbij vermelde betekenis:

Abonnement — de vorm waarin de Afnemer gebruik maakt van de Applicatie en/of de Hardware op basis van een doorlopende overeenkomst tegen periodieke vergoeding.

Abonnementsgelden — de maandelijkse of anders periodieke vergoeding die Afnemer aan Cartracker verschuldigd is uit hoofde van het Abonnement.

Afnemer — een rechtspersoon of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die de Producten van Cartracker afneemt of daarvoor een offerte heeft aangevraagd.

Applicatie — de fleet- en mobiliteitssoftware van Cartracker, beschikbaar via web- en mobiele applicaties en API's, waarmee Afnemer en Eindgebruiker toegang krijgen tot functionaliteiten zoals ritregistratie, fleetmanagement, track & trace, rapportages, rijgedragsanalyse en aanvullende Diensten.

Bestelregel — een individuele bestelling of opdracht onder de Overeenkomst, betreffende de levering van Hardware, de activering van Diensten of de uitbreiding van de scope van het Abonnement.

Cartracker — ULU Fleet Services B.V., gevestigd te (1119 PD) Schiphol-Rijk aan de Boeingavenue 241, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51211904.

Dienst — een functionaliteit van de Applicatie die door Cartracker of door een derde partij rechtstreeks ten behoeve van Afnemer wordt uitgevoerd, zoals onder meer parkeerdiensten, laaddiensten of integratiediensten.

Eindgebruiker — de natuurlijke persoon — doorgaans een berijder of medewerker van Afnemer — die in opdracht van Afnemer feitelijk gebruik maakt van de Applicatie en/of de Hardware.

Firmware — de software die op de Hardware draait.

Hardware — het IoT-apparaat (dongel of vergelijkbare on-board-unit), inclusief Firmware en eventuele toebehoren, dat op of in het voertuig van Afnemer wordt aangesloten en in combinatie met de Applicatie data over het gebruik en de exploitatie van het voertuig genereert.

MyCT — de klantenomgeving van Cartracker, bereikbaar via cartracker.nl, waarin Afnemer onder meer haar contractgegevens, facturen en opzeggings-functionaliteit kan inzien en beheren.

Overeenkomst — de tussen Cartracker en Afnemer geldende raamovereenkomst aangaande de afname van Producten en/of Diensten, waaronder alle daaronder geplaatste Bestelregels,

en waarvan deze Algemene Voorwaarden en — voor zover Cartracker persoonsgegevens verwerkt namens Afnemer — de Verwerkersovereenkomst integraal onderdeel vormen.

Parkeergelden — de gelden die Afnemer aan een gemeente of parkeerexploitant verschuldigd is uit hoofde van een via de Applicatie geactiveerde parkeersessie, te innen door of via Cartracker.

Partijen — Cartracker en de Afnemer gezamenlijk; “Partij” verwijst naar één van hen.

Producten — de Hardware en de Applicatie, individueel of gezamenlijk, inclusief alle Diensten die daarop aansluiten.

Verwerkersovereenkomst — de tussen Partijen geldende verwerkers-overeenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG, zoals separaat tussen Partijen overeengekomen en gepubliceerd op cartracker.nl.

Vertrouwelijke Informatie — alle niet-publieke gegevens, data of informatie — daaronder begrepen handelsgeheimen, intellectuele eigendomsrechten, broncodes, algoritmes, schema's, klanten- en leveranciers-lijsten, knowhow, prijsstellingen, financiële en commerciële informatie — die een Partij van de andere Partij ontvangt en die naar redelijke maatstaven als vertrouwelijk dient te worden beschouwd, ongeacht of dit expliciet is aangeduid.

Website — de website van Cartracker, bereikbaar via <https://cartracker.nl>.

Artikel 2 — Toepasselijkheid en wijzigingen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten van Cartracker met betrekking tot Producten en Diensten, alsmede op alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen Partijen.
- 2.2 De toepasselijkheid van algemene of inkoopvoorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Afwijkingen of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien Partijen deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4 Cartracker is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Cartracker informeert Afnemer ten minste 30 dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding van een materiële wijziging via de Website en — waar redelijk — per e-mail. Indien Afnemer redelijkerwijs niet kan instemmen met de wijziging, is Afnemer gerechtigd de Overeenkomst tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging schriftelijk en gemotiveerd op te zeggen.
- 2.5 Bij rangorde tussen documenten geldt — bij tegenstrijdigheid — de volgende hiërarchie: (i) de Overeenkomst (inclusief eventueel afzonderlijke schriftelijke afspraken tussen Partijen), (ii) de Verwerkersovereenkomst voor onderwerpen die de verwerking van persoonsgegevens betreffen, (iii) deze Algemene Voorwaarden, (iv) eventuele bijlagen of productspecificaties.

- 2.6** Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar mocht blijken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3 — Totstandkoming, duur en beëindiging

Totstandkoming en raamcontract

- 3.1** Aanbiedingen en offertes van Cartracker zijn vrijblijvend en gelden, tenzij anders vermeld, gedurende 30 dagen. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Afnemer de offerte schriftelijk of elektronisch aanvaardt, dan wel op het moment dat Cartracker met de uitvoering een aanvang maakt.
- 3.2** Cartracker en Afnemer sluiten één Overeenkomst. De Overeenkomst fungeert als raamcontract voor alle Producten en Diensten die Afnemer gedurende de looptijd bij Cartracker afneemt. De initiële looptijd van de Overeenkomst bedraagt 36 maanden, ingaande op de datum van ondertekening van — of elektronische aanvaarding van — de eerste Bestelregel, tenzij Partijen schriftelijk een afwijkende initiële looptijd zijn overeengekomen.
- 3.3** Iedere Bestelregel die Afnemer onder de Overeenkomst plaatst — daaronder begrepen aanvullende Hardware-units, extra modules of uitbreiding van de scope — wordt geacht onderdeel uit te maken van de Overeenkomst en volgt de looptijd daarvan (co-terminus). De Abonnementsgelden voor een latere Bestelregel worden pro rata berekend over de resterende looptijd van de Overeenkomst. Afnemer kan voor latere Bestelregels geen aanspraak maken op een afwijkende of langere looptijd dan die van de Overeenkomst.

Stilzwijgende verlenging

- 3.4** Indien Afnemer de Overeenkomst niet uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de op dat moment lopende contractperiode opzegt, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van gelijke lengte als de op dat moment lopende contractperiode, onder voortzetting van de op dat moment geldende Abonnementsgelden. De jaarlijkse indexatie zoals bepaald in artikel 8.3 blijft onverminderd van toepassing.
- 3.5** Cartracker kan voor de verlengings-periode afwijkende standaardtarieven hanteren, mits zij Afnemer hierover ten minste zeven (7) maanden voor het einde van de lopende contractperiode schriftelijk informeert. Bij gebreke van een tijdige kennisgeving wordt de Overeenkomst verlengd onder de op dat moment geldende Abonnementsgelden.
- 3.6** Afnemer kan tot uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de op dat moment lopende contractperiode schriftelijk verzoeken om bij verlenging een andere contractperiode te hanteren. In dat geval worden de Abonnementsgelden aangepast aan de op dat moment geldende standaardtarieven van Cartracker voor de gevraagde contractperiode. Cartracker bevestigt iedere wijziging schriftelijk. Bij gebreke van een tijdig verzoek of bij gebreke van

schriftelijke bevestiging door Cartracker, wordt de Overeenkomst verlengd onder dezelfde looptijd als de op dat moment lopende contractperiode.

Opzegging

3.7 Opzegging dient schriftelijk te geschieden door middel van: (i) een e-mail aan support@cartracker.nl met als onderwerp “Opzegging” en vermelding van klantnaam, klantnummer en KvK-nummer, dan wel (ii) gebruikmaking van de daartoe bestemde opzeggings-functionaliteit in de MyCT-omgeving. Cartracker bevestigt iedere correct ingediende opzegging binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk; de schriftelijke bevestiging is leidend voor de einddatum van de Overeenkomst. Een opzegging geldt voor de gehele Overeenkomst, inclusief alle daaronder geplaatste Bestelregels; gedeeltelijke opzegging van losse Bestelregels of individuele Hardware-units is niet mogelijk.

Tussentijdse beëindiging door Cartracker

3.8 Cartracker is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen of op te schorten, zonder schadeplichtig te worden, indien:

- Afnemer in verzuim is met de nakoming van een betalingsverplichting en dit verzuim niet binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling is gezuiverd;
- Afnemer in verzuim is met de nakoming van een andere wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst en dit verzuim niet binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling is gezuiverd;
- Cartracker een redelijk vermoeden heeft van onrechtmatig gebruik of misbruik van de Producten of Diensten door of namens Afnemer;
- Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt of verkrijgt, onder bewind wordt gesteld, of indien een vergelijkbare insolventieprocedure op haar van toepassing wordt verklaard;
- Afnemer ophoudt te bestaan, wordt ontbonden, juridisch wordt gefuseerd of gesplitst, of een belangrijk deel van haar activa wordt vervreemd of in beslag genomen;
- Cartracker daartoe verplicht is op grond van wet- of regelgeving of een rechterlijke of bestuurlijke uitspraak.

Gevolgen van beëindiging

3.9 Bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de grondslag, geldt het volgende:

- Het recht van Afnemer om gebruik te maken van de Applicatie en – indien van toepassing – de Hardware eindigt op de datum van beëindiging;
- Afnemer retourneert geleaste Hardware en alle door Cartracker verstrekte Vertrouwelijke Informatie binnen 30 dagen na de datum van beëindiging. Voor iedere niet of niet-tijdig geretourneerde Hardware-unit is Afnemer een direct opeisbare boete van EUR 100 verschuldigd, onverminderd het recht van Cartracker op vervangende schadevergoeding;
- Reeds gefactureerde of opeisbare Abonnementsgelden blijven verschuldigd;

- De verwerking van persoonsgegevens door Cartracker eindigt en wordt afgewikkeld conform de Verwerkersovereenkomst;
- Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging voort te duren — daaronder begrepen bepalingen over intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, toepasselijk recht en geschilbeslechting — blijven onverminderd van kracht.

Artikel 4 — Producten en levering van Hardware

4.1 De Hardware wordt door Afnemer hetzij op grond van koop hetzij op grond van operational lease verkregen, een en ander zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

Koop

4.2 Bij koop vindt levering plaats onder eigendomsvoorbehoud: de Hardware blijft eigendom van Cartracker totdat Afnemer de volledige koopprijs en alle andere onder de Overeenkomst opeisbare bedragen heeft voldaan.

4.3 Bij niet tijdige betaling is Cartracker gerechtigd, voor rekening en risico van Afnemer, de geleverde Hardware terug te nemen. Afnemer verleent daartoe haar onvoorwaardelijke medewerking, waaronder fysieke toegang tot de locaties waar de Hardware zich bevindt.

Lease

4.4 Bij operational lease stelt Cartracker de Hardware aan Afnemer ter beschikking na ontvangst van de eerste leasetermijn. Cartracker blijft te allen tijde eigenaar van de Hardware. Afnemer is verplicht de Hardware met zorg te behandelen en uitsluitend te gebruiken in overeenstemming met de instructies van Cartracker.

Verzending en aflevering

4.5 Verzending geschiedt aan het laatst bij Cartracker bekende afleveradres van Afnemer. Verzending, verzekering en verpakking geschieden voor rekening van Afnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.6 Afnemer is gehouden de Hardware bij aflevering te onderzoeken op kwaliteit, kwantiteit en zichtbare gebreken. Zichtbare gebreken dienen binnen zeven (7) werkdagen na aflevering schriftelijk en gedetailleerd aan Cartracker te worden gemeld, op straffe van verval van rechten ter zake.

4.7 Indien Afnemer de Hardware niet binnen de overeengekomen aflevertermijn afneemt, is Cartracker gerechtigd deze voor rekening en risico van Afnemer op te slaan dan wel — na zeven (7) dagen — de order te ontbinden, onverminderd haar recht op schadevergoeding.

Garantie en gebreken

4.8 Cartracker garandeert dat de geleverde Hardware deugdelijk en met goed vakmanschap is vervaardigd en bij aflevering geschikt is voor het beoogde gebruik.

- 4.9** Bij lease heeft Afnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst recht op kosteloos herstel of vervanging van gebrekkige Hardware door Cartracker, naar de keuze van Cartracker.
- 4.10** Bij koop geldt een garantietermijn van 24 maanden vanaf de datum van levering. Binnen deze termijn zal Cartracker, naar haar keuze, gebrekkige Hardware kosteloos herstellen of vervangen.
- 4.11** De herstel- of vervangingsplicht strekt zich niet uit tot herstel of vergoeding van indirecte schade of gevolgschade. Vervangen onderdelen worden eigendom van Cartracker.
- 4.12** Het recht op kosteloos herstel of vervanging vervalt indien:
- De Hardware is gebruikt op een wijze of voor doeleinden anders dan waarvoor zij is bestemd, of onkundig of oneigenlijk is gebruikt;
 - Afnemer of een derde namens Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Cartracker werkzaamheden aan de Hardware heeft verricht of de verzegeling heeft verbroken;
 - De beschadiging of het gebrek het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Afnemer of derden, dan wel van externe oorzaken zoals ongelukken, brand, vandalisme of natuurinvloeden;
 - De Hardware aantoonbaar een storing in het voertuig veroorzaakt die niet aan Cartracker toerekenbaar is.
- 4.13** Indien een klacht ongegrond blijkt, komen de daarmee samenhangende kosten — waaronder onderzoeks-, verzend- en installatiekosten — voor rekening van Afnemer.

Artikel 5 — Gebruik van de Applicatie, licentie en beperkingen

- 5.1** Cartracker verleent Afnemer voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het zakelijk gebruik van de Applicatie en de Firmware, beperkt tot de in de Overeenkomst overeengekomen modules, voertuigen, gebruikers en geografische scope. De licentie eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst.
- 5.2** Alle intellectuele eigendomsrechten op de Applicatie, de Firmware, de Hardware-ontwerpen, de documentatie en alle daarmee verband houdende materialen berusten uitsluitend bij Cartracker dan wel haar licentiegevers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die uitdrukkelijk in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of dwingend recht worden toegekend.
- 5.3** Afnemer zal:
- De Applicatie en de Firmware niet reproduceren, kopiëren, distribueren, verkopen, verhuren of in sublicentie geven;
 - Geen reverse engineering, decompilatie of disassemblage van de software toepassen, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat;

- De Applicatie of de Firmware niet wijzigen, aanpassen of vertalen, noch afgeleide werken creëren;
- Geen gebruik maken van de Applicatie of de Firmware op een wijze die de integriteit, beschikbaarheid of vertrouwelijkheid daarvan verstoort, dan wel op een wijze die in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving;
- Geen pogingen ondernemen tot ongevoegde toegang tot de Applicatie, de Firmware, de Hardware of de daarachter liggende infrastructuur.

5.4 Afnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik van de aan haar verstrekte inloggegevens en API-sleutels. Afnemer meldt ongevoegd gebruik of vermoedens daarvan onverwijld aan Cartracker. Cartracker is gerechtigd accounts of API-toegang op te schorten bij een redelijk vermoeden van compromittatie of misbruik.

5.5 Cartracker is gerechtigd updates, upgrades, patches en functionele wijzigingen door te voeren. Cartracker zal redelijkerwijs voorkomen dat zulke wijzigingen leiden tot een wezenlijke vermindering van de overeengekomen functionaliteit. Bij voorzienbare wezenlijke afbouw of beëindiging van een functionaliteit informeert Cartracker Afnemer ten minste 90 dagen voorafgaand.

Artikel 6 — Diensten en parkeren

6.1 Naast de standaard Applicatie-functionaliteiten kan Cartracker aanvullende Diensten aanbieden, waaronder parkeerdiensten, laaddiensten, integratie-diensten en diensten van derde partijen. Op het gebruik van Diensten van derden kunnen aanvullende voorwaarden van die derde partij van toepassing zijn; Cartracker informeert Afnemer daarover.

6.2 Voor de parkeerdienst geldt dat aan- en afmelding van een parkeersessie door of namens Afnemer in de Applicatie wordt verricht. Voor het uitvoeren van deze handelingen dient Afnemer over een werkende internetverbinding te beschikken. Een parkeersessie is pas geactiveerd nadat Afnemer een schriftelijke (digitale) bevestiging heeft ontvangen.

6.3 Afnemer is verantwoordelijk voor de juiste opgave van de parkeerzone. Het gebruik van GPS-gebaseerde zonesuggesties in de Applicatie geschiedt voor eigen rekening en risico van Afnemer; aan een door de Applicatie voorgestelde zone kunnen geen rechten worden ontleend.

6.4 Parkeerboetes en andere bestuursrechtelijke heffingen zijn te allen tijde voor rekening van Afnemer. Het gebruik van de parkeerdienst geeft geen recht op een parkeerplaats.

6.5 De op enig moment geldende gemeentelijke parkeerverordening en parkeertarieven zijn van toepassing op alle parkeersessies. Cartracker is niet aansprakelijk voor de gevolgen van wijzigingen in deze verordeningen of tarieven.

- 6.6** Bij een storing in de Applicatie of in een netwerk van derden dient Afemer de Parkeergelden op alternatieve wijze te voldoen, bijvoorbeeld via een parkeerautomaat ter plaatse.

Artikel 7 — Service levels en onderhoud

- 7.1** Cartracker spant zich naar beste vermogen in om de Applicatie 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te houden, met een streefbeschikbaarheid van 99,5% op kalenderjaarbasis, gemeten over de productieomgeving en exclusief gepland onderhoud, storingen veroorzaakt door externe netwerken of leveranciers, en overmacht.
- 7.2** Cartracker is gerechtigd gepland onderhoud uit te voeren. Cartracker streeft ernaar gepland onderhoud uit te voeren buiten reguliere kantooruren en kondigt onderhoud dat naar verwachting impact heeft op de beschikbaarheid ten minste 48 uur tevoren aan via de Applicatie of per e-mail. In geval van spoedeisend onderhoud (security patches, kritieke storingen) kan Cartracker zonder voorafgaande aankondiging onderhoud uitvoeren.
- 7.3** Afemer meldt storingen, gebreken en supportvragen via het door Cartracker aangewezen kanaal (waaronder support@ulu.io of het support-portal). Cartracker bevestigt iedere correct ingediende melding en classificeert deze op prioriteit conform haar dan geldende support-classificatie.
- 7.4** Tenzij in een afzonderlijke Service Level Agreement anders overeengekomen, gelden geen contractuele responstijden, oplostijden of boetebedingen. Eventueel overeengekomen SLA-metrieken laten onverlet de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, waaronder de aansprakelijkheidsbeperkingen in Artikel 14.

Artikel 8 — Abonnementsgelden, Parkeergelden en betaling

- 8.1** Voor het gebruik van de Applicatie en — indien van toepassing — de Hardware op leasebasis is Afemer aan Cartracker de overeengekomen Abonnementsgelden verschuldigd. Abonnementsgelden worden maandelijks of op de in de Overeenkomst overeengekomen frequentie gefactureerd, doorgaans vooraf.
- 8.2** Parkeergelden en andere kosten verbonden aan Diensten worden achteraf gefactureerd op basis van werkelijk gebruik.
- 8.3** Cartracker is gerechtigd haar tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen, ten minste in lijn met de meest recente door het CBS gepubliceerde Consumentenprijsindex (CPI alle huishoudens). Cartracker informeert Afemer over een tariefswijziging ten minste 60 dagen voorafgaand. Bij een aanpassing die in enig kalenderjaar de CPI met meer dan vijf procentpunten overstijgt heeft Afemer het recht de Overeenkomst tegen de datum van inwerkingtreding op te zeggen.

- 8.4** Betaling vindt plaats binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op de door Cartracker aangegeven wijze, zonder verrekening, opschorting of korting.
- 8.5** Bezwaren tegen de hoogte van een factuur dienen binnen acht (8) dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan Cartracker kenbaar te worden gemaakt. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.
- 8.6** Bij niet tijdige betaling is Afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat ingebrekestelling vereist is. Vanaf de vervaldatum is Afnemer een rente verschuldigd van anderhalf procent (1,5%) per maand of gedeelte daarvan, tenzij de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt.
- 8.7** Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening — daaronder begrepen buitengerechtelijke incassokosten conform het Besluit BIK en gerechtelijke kosten — komen voor rekening van Afnemer.
- 8.8** Cartracker is gerechtigd vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen indien zij gereede twijfel heeft aan de kredietwaardigheid van Afnemer.

Artikel 9 — Opslag, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van data

- 9.1** Cartracker draagt zorg voor een passende, beveiligde opslag van data die binnen de Applicatie worden gegenereerd of opgeslagen, een en ander op de wijze zoals omschreven in de Verwerkersovereenkomst.
- 9.2** Cartracker bewaart operationele gegevens van Afnemer in beginsel gedurende vierentwintig (24) maanden na afloop van het kalenderjaar van registratie. Voor specifieke productvarianten of in geval van een wettelijke bewaarplicht (waaronder de fiscale rittenadministratie ten behoeve van bijtelling) gelden afwijkende termijnen, zoals nader uitgewerkt in de Verwerkersovereenkomst.
- 9.3** De rapporten, data en analyses die op basis van de Applicatie en/of de Hardware worden gegenereerd, kunnen hiaten, onnauwkeurigheden of onvolkomenheden bevatten die inherent zijn aan de gebruikte techniek. Oorzaken hiervan kunnen onder meer zijn: atmosferische storingen, beperkte dekking van het GPS- of mobiele netwerk, verstoorde ontvangst van satellietsignalen, storingen bij netwerkpartners of bij Afnemer, het verbreken van het contact tussen Hardware en backend (bijvoorbeeld bij afslaan en opnieuw starten van de motor), of door Afnemer lokaal gebruikte apparatuur. Een hiaat of onvolkomenheid kwalificeert als overmacht en is nimmer toerekenbaar aan Cartracker.
- 9.4** Bij beëindiging van de Overeenkomst kan Afnemer, mits tijdig schriftelijk verzocht en uiterlijk binnen 30 dagen na beëindiging, een uitvoer van haar operationele gegevens in een redelijk machine-leesbaar formaat verkrijgen, tegen vergoeding van de redelijke kosten van Cartracker. Na deze termijn is Cartracker gerechtigd de gegevens te verwijderen conform de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 10 — Persoonsgegevens en de Verwerkersovereenkomst

- 10.1** Op de verwerking van persoonsgegevens van Afnemer en haar Eindgebruikers door Cartracker in het kader van de Producten en Diensten is de Verwerkersovereenkomst van toepassing. De Verwerkersovereenkomst is een separaat document dat integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, en is gepubliceerd op [cartracker.nl](https://www.cartracker.nl).
- 10.2** In de verhouding ten aanzien van de in lid 1 bedoelde verwerkingen kwalificeert Afnemer (of diens klant) als verwerkingsverantwoordelijke en Cartracker als verwerker in de zin van de AVG. Afnemer staat er tegenover Cartracker voor in dat zij over een rechtsgrondslag beschikt voor de verwerking en dat zij betrokkenen op toereikende wijze informeert.
- 10.3** Voor zover Afnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens van Cartracker, haar medewerkers of haar zakenrelaties verwerkt, geldt het volgende:
- Afnemer verwerkt deze gegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst, in overeenstemming met de AVG en relevante uitvoeringsregelgeving;
 - Afnemer treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen ter bescherming van deze gegevens;
 - Afnemer informeert Cartracker zonder onredelijke vertraging — en in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking — over een inbreuk in verband met deze persoonsgegevens, onder vermelding van aard, omvang, vermoedelijke gevolgen en getroffen of voorgenomen maatregelen;
 - Afnemer doorgifte van deze persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte vindt slechts plaats met inachtneming van Hoofdstuk V AVG.
- 10.4** Afnemer vrijwaart Cartracker voor alle aanspraken van derden — daaronder uitdrukkelijk begrepen betrokkenen en toezichthoudende autoriteiten — die voortvloeien uit een toerekenbare niet-naleving door Afnemer van haar verplichtingen onder dit artikel.

Artikel 11 — Beveiliging en cyber-incidenten

- 11.1** Cartracker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de Applicatie, de Hardware en de daarmee verbonden data te beschermen tegen verlies, manipulatie en ongeoorloofde toegang. Deze maatregelen zijn — voor zover de verwerking van persoonsgegevens betreft — nader uitgewerkt in de Verwerkersovereenkomst.
- 11.2** Afnemer is verantwoordelijk voor de beveiliging van haar eigen systemen, netwerken, eindapparaten en gebruikersaccounts die toegang geven tot de Applicatie. Daaronder valt onder meer het toepassen van sterke wachtwoorden, multifactorauthenticatie waar beschikbaar, tijdige softwareupdates en passende toegangscontrole.

- 11.3** Afnemer informeert Cartracker zonder onredelijke vertraging over een vastgesteld of vermoed beveiligingsincident dat de Producten, Diensten of de daarbij behorende data raakt.
- 11.4** Cartracker is gerechtigd toegang tot de Applicatie of de Hardware tijdelijk op te schorten indien een acuut beveiligingsrisico daartoe noodzaakt. Cartracker stelt Afnemer daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Artikel 12 — Intellectuele eigendom

- 12.1** Alle intellectuele eigendomsrechten op de Producten, de Diensten, de Applicatie, de Firmware, de Hardware-ontwerpen, de documentatie en alle daarbij behorende materialen berusten uitsluitend bij Cartracker dan wel haar licentiegevers. Niets in de Overeenkomst strekt tot overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan Afnemer.
- 12.2** Voor zover gedurende de Overeenkomst nieuwe intellectuele eigendomsrechten ontstaan — bijvoorbeeld in op verzoek van Afnemer ontwikkelde maatwerk-functionaliteit — berusten deze rechten bij Cartracker, tenzij Partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen.
- 12.3** Afnemer stelt Cartracker onverwijld op de hoogte van iedere (vermeende) inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Cartracker, ongeacht door wie deze inbreuk wordt gemaakt.
- 12.4** Afnemer verleent Cartracker een niet-exclusief, royaltyvrij recht om de naam en het logo van Afnemer te vermelden in haar klantenlijst en in marketing- en PR-uitingen, met inachtneming van redelijke aanwijzingen van Afnemer. Afnemer kan dit recht te allen tijde schriftelijk intrekken voor toekomstige uitingen.
- 12.5** Cartracker is gerechtigd geanonimiseerde en/of geaggregeerde gegevens — die niet herleidbaar zijn tot Afnemer of haar Eindgebruikers — te gebruiken voor het verbeteren van de Producten en Diensten, voor benchmarking en voor marktonderzoek.

Artikel 13 — Vertrouwelijkheid

- 13.1** Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van Vertrouwelijke Informatie die zij van of over de andere Partij ontvangen, en zullen deze uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.2** Vertrouwelijke Informatie omvat niet de informatie waarvan een Partij kan aantonen dat deze:
- Op basis van eigen onderzoek is verkregen zonder gebruikmaking van Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij;

- Op het moment van openbaarmaking reeds publiek toegankelijk was, of nadien publiek toegankelijk is geworden zonder dat de ontvangende Partij daaraan heeft bijgedragen;
 - Door de bekendmakende Partij aan een derde is verstrekt zonder enig voorbehoud ten aanzien van verdere verspreiding;
 - Op basis van wet- of regelgeving of een rechterlijke of bestuurlijke uitspraak openbaar moet worden gemaakt; in dat geval informeert de ontvangende Partij – voor zover wettelijk toegestaan – de bekendmakende Partij vooraf.
- 13.3** Binnen dertig (30) dagen na beëindiging van de Overeenkomst retourneert of vernietigt iedere Partij – naar keuze van de andere Partij – alle Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij, behoudens voor zover wettelijke bewaarplichten daaraan in de weg staan.
- 13.4** De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht gedurende vijf (5) jaar na beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 14 — Aansprakelijkheid

- 14.1** Cartracker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen – maar niet beperkt tot – gevolgschade, gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade, verlies van goodwill, verlies van of schade aan data, en schade die voortvloeit uit interferentie tussen de Hardware en het voertuig of randapparatuur van Afnemer.
- 14.2** Onverminderd het bepaalde in lid 1 is de aansprakelijkheid van Cartracker voor directe schade, ongeacht de grondslag, beperkt tot het bedrag dat Afnemer in de twaalf (12) kalendermaanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende voorval aan Abonnementsgelden aan Cartracker heeft betaald, met een absoluut maximum van EUR 100.000 (zegge: honderdduizend euro) per kalenderjaar.
- 14.3** In aanvulling op lid 2 geldt voor schade die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van Cartracker in de naleving van haar verplichtingen onder de Verwerkersovereenkomst of de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens (waaronder een aansprakelijkheid op grond van artikel 82 AVG), een afzonderlijk maximum van EUR 250.000 (zegge: tweehonderdvijftigduizend euro) cumulatief per kalenderjaar. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.4** De beperkingen in lid 1 tot en met 3 gelden niet voor:
- Schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Cartracker of haar bedrijfsleiding;
 - Schade door personenschade of overlijden;
 - Overige gevallen waarin uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid naar Nederlands recht niet is toegestaan.

- 14.5** Onverminderd het hiervoor bepaalde is Cartracker nimmer gehouden tot schadevergoeding die meer bedraagt dan het door haar aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk uitgekeerde bedrag, voor zover de schade onder die verzekering valt.
- 14.6** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Afnemer Cartracker binnen redelijke termijn — doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na bekend worden of redelijkerwijs bekend kunnen zijn met de schade — schriftelijk in gebreke stelt en daarbij een redelijke termijn tot zuivering biedt. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Afnemer binnen die termijn een rechtsvordering heeft ingesteld.
- 14.7** Afnemer erkent dat de werking van de Producten en Diensten mede afhankelijk is van het functioneren van mobiele telefoons en mobiele netwerken, GPS-systemen, internetverbindingen en andere diensten van derden. Cartracker is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebrekkig functioneren van zulke systemen of diensten van derden.
- 14.8** Afnemer vrijwaart Cartracker voor aanspraken van derden voor zover deze het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Afnemer in de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder begrepen ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met instructies, onjuiste door Afnemer aangeleverde gegevens, of aanpassingen aan de Hardware door of namens Afnemer.

Artikel 15 — Verzekering

- 15.1** Cartracker beschikt en houdt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een passende bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan met dekkingen die in de markt voor fleet-telematics als gebruikelijk en passend gelden. Op redelijk verzoek van Afnemer overlegt Cartracker een verklaring van haar verzekeraar.
- 15.2** Afnemer is verantwoordelijk voor het aanhouden van een toereikende eigen verzekering ten aanzien van haar voertuigen, bedrijfsactiviteiten en eventuele cyberrisico's.

Artikel 16 — Overmacht

- 16.1** Indien Cartracker haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen door overmacht in de zin van artikel 6:75 BW, worden haar verplichtingen voor de duur van de overmachtsituatie opgeschort. Cartracker is in dat geval niet schadelijkt.
- 16.2** Onder overmacht wordt — naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt verstaan — in ieder geval verstaan: oorlog, oproer, terrorisme, mobilisatie, civiele onlusten, overheidsmaatregelen, sancties of exportbeperkingen, pandemieën en

epidemieën, stakingen en uitsluitingen, arbeidsongeschiktheid van een wezenlijk deel van het personeel, bedrijfsstoringen door brand, ongeval, cyber-aanval of andere voorvallen, natuurverschijnselen, atmosferische omstandigheden waardoor radio- of satelliet signalen worden verstoord, manipulatie door derden van GPS-systemen, hacking van of cyber-aanvallen op de systemen van Cartracker of haar toeleveranciers, alsmede tekortkomingen van toeleveranciers en aan Cartracker toegerekende derden.

- 16.3** Indien de overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen voortduurt, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden voor het deel dat door de overmacht wordt geraakt, zonder dat enige Partij schadeplichtig is. Reeds geleverde prestaties die zelfstandige waarde hebben blijven verschuldigd.

Artikel 17 — Compliance, sancties en exportcontrole

- 17.1** Partijen leven alle op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving na, daaronder begrepen anti-corruptie- en mededingingsregels, alsmede internationale handels-, export- en sanctieregels (waaronder EU-sancties en de Sanctions Lists van de Verenigde Naties).
- 17.2** Afnemer verklaart en garandeert dat zij niet voorkomt op enige sanctielijst en niet onder zeggenschap staat van een entiteit of persoon die op een dergelijke lijst voorkomt. Afnemer informeert Cartracker onverwijld indien deze status verandert.
- 17.3** Cartracker is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen indien voortzetting daarvan ertoe zou leiden dat Cartracker in strijd handelt met sancties of exportcontroles, zonder dat Cartracker daarvoor schadeplichtig is.

Artikel 18 — Diversen

- 18.1** De Hardware is niet compatibel met voertuigen die niet voldoen aan de OBD-II / EOBD standaard of de in de productspecificaties beschreven specifieke voertuiginterfaces. Bij twijfel over compatibiliteit kan Afnemer voorafgaand aan bestelling contact opnemen met support@ulu.io.
- 18.2** Indien Cartracker op enig moment niet gebruik maakt van haar rechten onder de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, kan dit niet worden uitgelegd als afstand van die rechten.
- 18.3** Afnemer is niet gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cartracker. Cartracker is gerechtigd haar rechten en verplichtingen over te dragen aan een groepsvennootschap of in het kader van een fusie, overname of reorganisatie, mits het beschermingsniveau voor Afnemer daardoor niet wezenlijk wordt verminderd.
- 18.4** Kennisgevingen onder de Overeenkomst geschieden schriftelijk of langs elektronische weg (e-mail of via de Applicatie), aan de bij de andere Partij laatst bekende contactgegevens.

Elektronische ondertekening door middel van een gangbare e-signatureoplossing is rechtsgeldig.

- 18.5** Aanvullende of afwijkende afspraken binden Cartracker uitsluitend voor zover deze schriftelijk door een vertegenwoordigingsbevoegde van Cartracker zijn bevestigd.

Artikel 19 — Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1** Op de Overeenkomst en op alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.2** Het Verdrag van Wenen inzake Internationale Koopovereenkomsten betreffende roerende zaken van 11 april 1980 (Het Weens Koopverdrag) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 19.3** Alle geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, daaronder begrepen orders en aanvullende handelingen, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.
- 19.4** Voor geschillen met een Afnemer die buiten Nederland is gevestigd, is Cartracker — naar haar keuze — eveneens gerechtigd het geschil aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land waar Afnemer is gevestigd.

— Einde van de Algemene Voorwaarden —