



SmartTrackers

Algemene Leveringsvoorwaarden

Versie 1 januari 2026

1. DEFINITIES

1.1. In deze algemene voorwaarden gehanteerde definities hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Overeenkomst of zoals hieronder beschreven:

- A. **Algemene voorwaarden:** deze algemene leveringsvoorwaarden voor het gebruik en de levering van de Diensten.
- B. **Dataverordening:** Verordening (EU) 2023/2854 van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2023 betreffende geharmoniseerde regels inzake eerlijke toegang tot en eerlijk gebruik van data en tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn (EU) 2020/1828). De Dataverordening dient te worden uitgelegd en aangevuld met de technische regulerings- en uitvoeringsnormen die formeel zijn vastgesteld door de Europese Commissie.
- C. **Diensten:** de diensten die SmartTrackers verleent aan Klant zoals beschreven in de Overeenkomst.
- D. **Eindgebruiker:** een natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van Klant gebruik maakt van en als gebruiker kan inloggen in de omgeving van de Programmatuur van Klant.
- E. **Klant:** degene die op basis van de Overeenkomst de Diensten afneemt.
- F. **Overeenkomst:** de orderbevestiging, bevestigingsmail, overeenkomst of het addendum of een soortgelijk juridisch bindend document op basis waarvan Klant en SmartTrackers de levering van de Diensten overeenkomen.
- G. **Partij(en):** SmartTrackers en Klant individueel als Partij of gezamenlijk als Partijen.
- H. **Programmatuur:** de Dienst bestaande uit een software functionaliteit die op basis van *Software as a Service* 'op afstand' via internet of een ander datanetwerk aan Klant beschikbaar wordt gesteld en beschikbaar gehouden.
- I. **SmartTrackers:** de juridische entiteit die onderdeel uitmaakt van Norvato en die de Diensten levert zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- J. **Norvato:** Norvato B.V. en al haar directe en indirecte dochtermaatschappijen.

2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, waaronder begrepen de Overeenkomst, waarbij Diensten door SmartTrackers aan Klant worden geleverd.
- 2.2. SmartTrackers is gerechtigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze algemene voorwaarden te wijzigen na voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan Klant met inachtneming van een termijn van ten minste 30 dagen voor de inwerkingtreding. De klant heeft het recht om in die periode bij SmartTrackers bezwaar te maken tegen de wijzigingen. Indien er geen gebruik gemaakt wordt van de bezwaarmogelijkheid treden de gewijzigde algemene voorwaarden na deze bezwaarperiode automatisch in werking.
- 2.3. Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. SmartTrackers zal in dat geval de klant informeren over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.4. Mondelinge mededelingen, toezeggingen, aanbiedingen of afspraken hebben uitdrukkelijk geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door SmartTrackers zijn bevestigd.

3. TOTSTANDKOMING EN UITVOERING OVEREENKOMST

- 3.1. Een Overeenkomst tussen Leverancier en Klant komt tot stand op het moment dat Klant een door SmartTrackers uitgebrachte offerte of orderbevestiging (digitaal) heeft aanvaard, dan wel door het volledig doorlopen van een online bestelproces en bevestiging van de bestelling door SmartTrackers. De toepassing van artikel 227b lid 1 en 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 3.2. SmartTrackers zal zich inspannen de Diensten als een goed opdrachtnemer en met zorg uit te voeren conform het bepaalde in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden. De Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting tenzij expliciet anders overeengekomen.
- 3.3. Klant zal tijdig de voor SmartTrackers, in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst, noodzakelijk geachte informatie en medewerking verschaffen. Klant staat ervoor in dat de door haar aangeleverde informatie juist en volledig is. Indien de voor de uitvoering noodzakelijk geachte informatie en/of medewerking niet tijdig, onjuist of onvolledig wordt verstrekt, is SmartTrackers gerechtigd de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten of het daardoor ontstane meerwerk tegen het op dat moment geldende tarief aan Klant in rekening te brengen.
- 3.4. Klant is verantwoordelijk voor het beheer en eigenlijk gebruik van de geleverde Diensten, waaronder controle van de instellingen, van het gebruik van de door SmartTrackers geleverde Diensten en de wijze waarop de resultaten van de Diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Eindgebruikers. Beheer omvat voorts:
- A. Klant kan via de Webapplicatie accounts toewijzen aan werknemers en hulppersonen ("Gebruikers"). Klant is verantwoordelijk voor de gebruikersnamen, wachtwoorden, tokens en andere codes die uitsluitend bedoeld zijn om toegang te verkrijgen tot de Webapplicatie ("Log-in-gegevens") en dient zorgvuldig om te gaan met deze gegevens.
 - B. Klant gebruikt de aanvullende beveiligingsmaatregelen die SmartTrackers aanbiedt voor haar account van de Webapplicatie, zoals een tweeledige verificatiemethode, en zal erop toezien dat haar Gebruikers dit ook toepassen.
 - C. De Log-in-gegevens zijn persoonlijk voor de individuele gebruiker en mogen niet worden gedeeld met of overgedragen aan een andere partij of persoon die al dan

niet deel uitmaakt van de organisatie van Klant. Klant en haar Gebruikers zijn verplicht de Log-in-gegevens volstrekt geheim te houden.

- 3.5. Ingeval medewerkers van SmartTrackers op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatie faciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door SmartTrackers ingezette medewerkers kenbaar maken.

4. GEBRUIK VAN DATA

- 4.1. Bij het gebruik van de Software voegt de Klant gegevens toe aan de Software (**Klantgegevens**) en worden gebruiksgegevens gegenereerd door de Eindgebruikers (hierna "**Gebruiksgegevens**"), gezamenlijk aangeduid als **Gegevens**. Klantgegevens en Gebruiksgegevens kunnen zowel Persoonsgegevens als niet persoonsgebonden gegevens bevatten.

4.2. Gegevens bestaan uit:

- A. *Technische informatie en verkeersgegevens*, zoals het type besturingssysteem, browsertype, apparaat, toetsenbordtaal en IP-adres;
- B. *Geaggregeerde, door Klanten of Eindgebruikers gegenereerde gegevens*, zoals de duur van sessies, het aantal gebruikers, het aantal gegenereerde rapporten, het opnieuw instellen van wachtwoorden, en dergelijke, aantal en soort verwerkte documenten en dossiers;
- C. *Niet-geaggregeerde door Klanten of Eindgebruikers gegenereerde gegevens*, zoals de context en inhoud van support tickets, chatboxen, beveiligingslogboeken en dergelijke, en;
- D. *Productiegegevens*, zoals afbeeldingen, bestanden of databases van Klantgegevens, onderworpen aan strikte waarborgen.

4.3. Het gebruik van Gegevens, zoals hierboven uiteengezet, is beperkt tot de volgende doeleinden:

- A. *Levering van de Diensten*, zoals gedefinieerd onder artikel 1.1;
- B. *Verbetering van Software en gebruikerservaring*, bijvoorbeeld door het analyseren van geaggregeerde gebruikspatronen, het mogelijk maken van individuele gebruikersvoorkeuren, of zoals hierboven uiteengezet voor beperkte productiegegevens.
- C. *Marketing en het tonen van relevante informatie*, bijvoorbeeld voor aanvullende of waarde toevoegende Software en het verstrekken van relevante marktupdates of informatie.
- D. *Beveiliging en aanverwante doeleinden*, bijvoorbeeld door het analyseren van sessie- en inloggegevens (ook in realtime), incidentregistraties en dergelijke om beveiligingsproblemen en incidenten (zoals inbreuken, fraude en diverse vormen van hacking) te voorkomen, te onderzoeken en te documenteren, en de beveiliging van de Software te verbeteren.
- E. *Statistieken en onderzoek*, bijvoorbeeld met betrekking tot de hoeveelheid maatregelen die via onze systemen worden doorgerekend of aantal normeringen waarop wordt geaudit, inclusief het gebruik van geaggregeerde en anonieme statistieken in algemene marketing, en als Software of diensten met toegevoegde waarde, zoals in-app marktstatistieken die relevant zijn voor de Klant.
- F. *Naleving*, SmartTrackers kan Gebruiksgegevens gebruiken en analyseren voor nalevingsdoeleinden ten opzichte van de Algemene Voorwaarden, bijvoorbeeld door te loggen wanneer een Klant de Algemene Voorwaarden accepteert.
- G. *Ontwikkeling en testen*, bijvoorbeeld door het analyseren van geaggregeerde gebruikspatronen, het verstrekken van Gegevens voor het ontwikkelen van nieuwe technologieën en producten, het verbeteren van de gebruikerservaring, het testen van de belasting van nieuwe of bijgewerkte Software, of de haalbaarheid van technologie.

4.4. SmartTrackers kan ook gebruik maken van relevante informatie uit openbare of commercieel

beschikbare bronnen en dergelijke informatie combineren met Gegevens zoals hierboven beschreven, bijvoorbeeld om zoekfuncties te bieden in bedrijfsregisters.

- 4.5. Voorwaarde voor het gebruik van Gegevens voor bovengenoemde doeleinden is dat dit gebruik in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving, met inbegrip van de nodige beveiligingsmaatregelen om de vertrouwelijkheid, de integriteit en de beschikbaarheid van de Gegevens te waarborgen. Voor zover Persoonsgegevens deel uitmaken van een dergelijke Gegevensverwerking, moeten zij worden geanonimiseerd. Indien anonimiseren om technische of praktische redenen niet mogelijk is, zal SmartTrackers alternatieve maatregelen treffen om hetzelfde beschermingsniveau te waarborgen.
- 4.6. SmartTrackers kan Gegevens delen met andere bedrijven, verkopers en partners, met inachtneming van dezelfde voorwaarden en beperkingen als hierin uiteengezet. SmartTrackers zal Gegevens alleen in de volgende situaties delen met derden:
- A. om te voldoen aan wet- of regelgeving, of om te reageren op een juridisch bindend verzoek van autoriteiten, zoals een gerechtelijk bevel of bevelschrift;
 - B. om ernstige bedreigingen van de veiligheid of fraude te onderzoeken of te voorkomen;
 - C. een reorganisatie, fusie, verkoop of aankoop van SmartTrackers, geheel of gedeeltelijk, waarbij vertrouwelijke informatie kan worden bekendgemaakt aan andere bedrijven van de Norvato-groep, of aan potentiële kopers die de hierin vervatte verplichtingen in acht nemen door middel van een vertrouwelijkheidsovereenkomst.
- 4.7. Tenzij Partijen anders zijn overeengekomen, zal SmartTrackers Gegevens niet verkopen, verhuren of leasen aan derden.
- 4.8. SmartTrackers zal de Klant onverwijld in kennis stellen van elk verzoek tot openbaarmaking van Gegevens dat rechtstreeks van overheidsinstanties wordt ontvangen, tenzij een dergelijke kennisgeving wettelijk verboden is. SmartTrackers zal niet ingaan op dergelijke verzoeken, tenzij de Klant daartoe toestemming heeft gegeven. SmartTrackers zal Gegevens alleen bekendmaken aan overheidsinstanties om te voldoen aan wettelijk bindende verzoeken, zoals een gerechtelijk bevel of bevelschrift.
- 4.9. Klant blijft rechthebbende van de Gegevens. Klant bepaalt zelf en is verantwoordelijk voor welke Gegevens met behulp van de Programmatuur worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. SmartTrackers is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de Gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door Klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige Gegevens. Klant vrijwaart SmartTrackers voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op SmartTrackers zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door Klant van de Programmatuur is gemaakt.

5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde Software of andere materialen berusten uitsluitend bij SmartTrackers, haar licentiegevers of toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 5.2. SmartTrackers vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door SmartTrackers zelf ontwikkelde Software of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant SmartTrackers onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan SmartTrackers. Klant zal daartoe

de nodige volmachten, informatie en medewerking aan SmartTrackers verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan SmartTrackers ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van SmartTrackers in de Programmatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.

6. TARIEVEN EN BETALING

- 6.1. De door Klant aan SmartTrackers te betalen tarieven worden vermeld in (een bijlage bij) de Overeenkomst.
- 6.2. Alle tarieven zijn exclusief btw en in euro's.
- 6.3. Aan een door SmartTrackers afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan SmartTrackers kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door SmartTrackers te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is SmartTrackers gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door SmartTrackers afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 6.4. SmartTrackers heeft het recht om de tarieven periodiek, in de basis jaarlijks, te verhogen op grond van indexatie dan wel als gevolg van algemene prijzen- en kostenstijgingen.
- 6.5. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop SmartTrackers de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen een termijn van 30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling dient te geschieden op een door SmartTrackers aan te geven bankrekening. Indien Klant niet akkoord is met het op de factuur vermelde bedrag, dient Klant dit uiterlijk binnen 30 dagen na dagtekening van de factuur, schriftelijk met onderbouwing aan SmartTrackers te melden. Na het verstrijken van voornoemde termijn wordt Klant geacht met de factuur te hebben ingestemd. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 6.6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle vergoedingen vooraf verschuldigd en niet terug betaalbaar, waaronder begrepen ongebruikte credits, gebruikersaccounts, Software of resterende dagen in een abonnementsperiode. Dit tenzij de beschikbaarheid van de Software aanzienlijk is verminderd om redenen die uitsluitend aan SmartTrackers zijn toe te schrijven. SmartTrackers kan naar eigen goeddunken en als enige remedie een redelijke restitutie aanbieden voor de vergoedingen die zijn opgebouwd tijdens een dergelijke periode van verminderde beschikbaarheid.
- 6.7. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Klant, direct en zonder dat hiervoor enige nadere ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties verschuldigd zijn. Indien de vordering uit handen wordt gegeven is Klant tevens gehouden tot betaling van een redelijke vergoeding voor de buitengerechterlijke kosten en, de daadwerkelijke kosten gemoeid met een gerechtelijke procedure, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins.
- 6.8. Wanneer Klant zijn verbintenissen jegens SmartTrackers niet nakomt en in verzuim is, heeft SmartTrackers het recht om, na zorgvuldige belangenafweging en schriftelijke aankondiging, de verdere uitvoering van de Overeenkomst, geheel dan wel gedeeltelijk, op te schorten.
- 6.9. Meerwerk zal pas na schriftelijke opdrachtverstrekking door Klant worden gefactureerd bij de eerstvolgende factuur dan wel na voltooiing van het meerwerk. Onder meerwerk worden de

werkzaamheden verstaan die buiten de inhoud of omvang van de schriftelijk overeengekomen werkzaamheden vallen.

7. GEHEIMHOUDING

- 7.1. Elke Partij kan Vertrouwelijke Informatie verkrijgen van de andere Partij die redelijkerwijs geacht moet worden eigendom te zijn van de verstrekende Partij, vertrouwelijk te zijn of concurrentiegevoelig te zijn (**Vertrouwelijke Informatie**). De Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk houden en redelijke maatregelen nemen om de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij te beschermen, en deze niet bekendmaken aan derden tenzij de andere Partij hiertoe gemachtigd is, of indien dit vereist wordt door dwingende wettelijke bepalingen.
- 7.2. Klant erkent dat de door SmartTrackers verrichte Diensten steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van SmartTrackers, diens toeleveranciers of de producent van de Programmatuur bevatten.
- 7.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het SmartTrackers toegestaan in een of meer (pers)berichten melding te maken van het aangaan dan wel het bestaan van de Overeenkomst. SmartTrackers is gerechtigd de naam en het logo van Klant op de SmartTrackers website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.

8. PRIVACY

- 8.1. Voor zover de Overeenkomst verwerking van de persoonsgegevens door SmartTrackers met zich meebrengt in opdracht en voor doeleinden van Klant, fungeert SmartTrackers hierbij als verwerker en Klant als Verwerkingsverantwoordelijke. In die hoedanigheid zal SmartTrackers zich houden aan alle op haar als verwerker rustende wettelijke verplichtingen. SmartTrackers zal de persoonsgegevens te verwerken onder de voorwaarden zoals uiteengezet in de tussen Partijen toepasselijke verwerkersovereenkomst, aangehecht aan deze Algemene Voorwaarden als Bijlage 1.

9. TERMIJNEN

- 9.1. Alle door SmartTrackers genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bij SmartTrackers bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 9.2. Voor zover in enige Overeenkomst, bijlage, plan van aanpak of offerte, leverdata en/of termijnen zijn vermeld, zijn deze indicatief en vormen zij geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, is SmartTrackers pas in verzuim nadat zij door Klant op deugdelijke wijze, gedetailleerd en schriftelijk in gebreke is gesteld en SmartTrackers na verstrijken redelijke termijn die in die ingebrekestelling is gegeven, alsnog niet deugdelijk nakomt.
- 9.3. SmartTrackers is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen SmartTrackers en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

10. INFORMATIE

- 10.1. Indien van de zijde van SmartTrackers (bijvoorbeeld door het service center, door salespersoneel, of door consultants) aan medewerkers van Klant inhoudelijke informatie of advies wordt verstrekt op het gebied van fiscaliteit, wet- en regelgeving en/of andere onderwerpen van juridische of administratieve aard, wordt dat gedaan onder voorwaarde en in de verwachting dat Klant de informatie en/of adviezen verifieert of door deskundigen laat verifiëren. SmartTrackers aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de juistheid en/of volledigheid van deze informatie/adviezen.

11. AANSPRAKELIJKHEID

- 11.1. De totale aansprakelijkheid van SmartTrackers wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting of vrijwaring, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid, cumulatieve aansprakelijkheid van SmartTrackers uit welke hoofde dan ook meer bedragen dan € 100,000 (honderdduizend euro).
- 11.2. SmartTrackers kan uitsluitend aansprakelijk worden gehouden tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) de kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat SmartTrackers op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming, beperking of herstel van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.
- 11.3. SmartTrackers is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, daaronder begrepen omzet- en winstderving, verlies van gegevens, (schade-)vorderingen van derden, boetes of naheffingen, gemiste opbrengsten of besparingen, reputatie- of imagoschade, het niet of te laat behalen van certificaten door Klant, of het niet voldoen aan wet- en regelgeving door Klant of andere indirecte schade of gevolgschade welke voortvloeit uit of in verband staat met het niet nakomen van enige verplichting dan wel enig onrechtmatig handelen van SmartTrackers.
- 11.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na ontdekking (doch uiterlijk binnen één (1) maand) schriftelijk bij SmartTrackers meldt.
- 11.5. De aansprakelijkheid van SmartTrackers wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant SmartTrackers onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en SmartTrackers ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SmartTrackers in staat is adequaat te reageren.
- 11.6. De aansprakelijkheid van SmartTrackers voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële

beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro). De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van SmartTrackers.

- 11.6. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van SmartTrackers, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 11, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van SmartTrackers uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst geheel onverlet.

12. OVERMACHT

- 12.1. In geval van overmacht van één van de Partijen zullen de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtsituatie voortduurt. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers van SmartTrackers. De opschorting zal echter niet gelden voor de verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en/of de verplichtingen die reeds voor het intreden van de overmacht situatie zijn ontstaan.
- 12.2. Indien de overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te beëindigen, tenzij voorzienbaar is dat de overmacht situatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Wat reeds als gevolg van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

13. ONDERAANNEMING EN OVERDRACHT

- 13.1. Het is SmartTrackers toegestaan derden bij de uitvoering van haar verplichtingen in te zetten. De werking van art. 7:404 BW is daarbij uitdrukkelijk uitgesloten. Het is Klant niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SmartTrackers aan een derde over te dragen.

14. DUUR EN BEËINDIGING

- 14.1. De Overeenkomst vangt aan op de in de Overeenkomst overeengekomen datum of, bij gebreke daarvan, de datum van ondertekening van de Overeenkomst door beide Partijen. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst gespecificeerde duur of, bij gebreke daarvan, voor een initiële duur van één (1) jaar. Na afloop van de initiële periode wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met telkens een jaar. Klant heeft de mogelijkheid om de verlengde looptijd voor meerdere jaren vast te zetten,
- 14.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn Partijen uitsluitend gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen het einde van de overeengekomen duur van de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
- 14.3. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de Algemene Voorwaarden of overeengekomen in de Overeenkomst is het Partijen niet toegestaan de Overeenkomst tussentijds op te zeggen. Artikel 7:408 BW is niet van toepassing.
- 14.4. In aanvulling op het recht om de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig Artikel 14.2, is een Partij gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat hiervoor enige verplichting tot vergoeding van eventuele schade van Partijen ontstaat, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:

- a. de andere Partij wordt in staat van faillissement verklaard;
 - b. aan de andere Partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
 - c. de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of gestaakt.
- 14.5. In geval van ontbinding zal de ontbinding uitsluitend werking hebben voor de verplichtingen die ontstaan na het moment van ontbinding en zal de ontbinding derhalve geen terugwerkende kracht hebben.
- 14.6. Bij beëindiging van de Overeenkomst vervallen alle rechten van Klant met betrekking tot de Diensten. Rechten en plichten uit de Overeenkomst tussen SmartTrackers en Klant, die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, waaronder begrepen over intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, geheimhouding, overmacht en geschillenbeslechting, blijven onverminderd van kracht na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

15. NADERE BEPALINGEN PROGRAMMATUUR

- 15.1. De bepalingen zoals omschreven in dit artikel 15 zijn uitsluitend van toepassing op de levering van Diensten door SmartTrackers en het gebruik daarvan door Klant indien het Programmatuur betreft.

Uitvoering Programmatuur

- 15.2. SmartTrackers zal zich inspannen om de overeengekomen Programmatuur steeds naar behoren te laten functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Programmatuur. SmartTrackers behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de Programmatuur tussentijds te wijzigen om deze te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen of om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot een materiële afwijking in de functionaliteit van de Programmatuur, zal SmartTrackers Klant daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen.
- 15.3. SmartTrackers staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder fouten, storingen of onderbrekingen functioneert. SmartTrackers zal zich ervoor inspannen fouten in de Programmatuur, apparatuur, infrastructuur en/of beheeromgeving binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving betreft die door SmartTrackers zelf is ontwikkeld of gebouwd en de desbetreffende gebreken door Klant gedetailleerd beschreven bij SmartTrackers zijn gemeld. SmartTrackers kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen, totdat een nieuwe versie van de Programmatuur, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving in gebruik wordt genomen. SmartTrackers kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. SmartTrackers is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 15.4. SmartTrackers kan de Programmatuur geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. SmartTrackers zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten voor haar gebruikelijke kantoortijden laten plaatsvinden.
- 15.5. SmartTrackers kan de uitvoering van de Programmatuur voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. SmartTrackers is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 15.6. In het geval van het introduceren van een vervangende applicatie met equivalente en/of meer uitgebreide functionaliteit dan bestaande Programmatuur, is het SmartTrackers toegestaan Klant te migreren naar deze vervangende applicatie, die vervolgens een Programmatuur zal zijn in de zin van de Overeenkomst. In dergelijke gevallen heeft SmartTrackers het recht redelijke kosten voor de migratie

afzonderlijk bij Klant in rekening te brengen. SmartTrackers zal deze kosten van tevoren aankondigen. Indien Klant dan te kennen geeft geen kosten voor zijn rekening te willen nemen, hebben Partijen het recht de Overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een jaar. Klant kan tijdens deze opzegtermijn gebruik maken van de oorspronkelijke Programmatuur.

- 15.7. SmartTrackers is gerechtigd om direct met eindgebruikers binnen de Programmatuur te communiceren (i) voor zover dit noodzakelijk is met het oog op het waarborgen van de veiligheid en/of de kwaliteit van haar dienstverlening (ii) om mededelingen met betrekking tot onderhoud dan wel nieuwe functionaliteiten en/of producten te doen, of (iii) om aanverwante aanvullende diensten direct aan te bieden.

Toegang tot de Programmatuur

- 15.8. Voor het gebruik van de Programmatuur zal per Eindgebruiker, conform de door SmartTrackers voorgeschreven protocollen, door SmartTrackers en/of Klant een gebruikersnaam, een wachtwoord worden gegenereerd, waarmee de Programmatuur door een Eindgebruiker kan worden gebruikt. Deze gebruikersnaam en wachtwoord zijn niet-overdraagbaar en strikt persoonlijk. Klant en iedere Eindgebruiker zijn verantwoordelijk voor het vertrouwelijke gebruik van gebruikersnaam, wachtwoord en voor (de gevolgen van) eventueel misbruik daarvan.

- 15.9. SmartTrackers is gerechtigd de toegang tot de Programmatuur te blokkeren in geval van niet geautoriseerd gebruik of misbruik van de Programmatuur door Klant en/of Eindgebruiker en/of bij onrechtmatig gebruik van de Programmatuur door derden. Indien dit met het oog op de urgentie van het geval in redelijkheid mogelijk is, zal SmartTrackers voorafgaand aan een blokkade Eindgebruiker hierover informeren. SmartTrackers zal wegens blokkering in voornoemde gevallen nimmer tot enige schadevergoeding jegens Eindgebruiker gehouden zijn.

- 15.10. Klant garandeert dat zij, en Eindgebruiker, bij het gebruik van de Programmatuur de volgende regels in acht nemen:

- A. Klant en Eindgebruiker zullen zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door gebruiker(s) of derden;
- B. Klant en Eindgebruiker zullen niet de Programmatuur, (computer)netwerken of infrastructuren van SmartTrackers of andere gebruikers verstoren of beschadigen, of met betrekking daartoe overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) veroorzaken;
- C. Klant en Eindgebruiker zullen geen toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de Programmatuur doorbreken en/of proberen te doorbreken;
- D. Klant en Eindgebruiker zullen niets doen of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de Programmatuur dat strafbaar of onrechtmatig is jegens SmartTrackers en/of derden;
- E. Klant en Eindgebruiker zullen niet zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan dat verbonden is met de Programmatuur (*hacken*);
- F. Klant en Eindgebruiker zullen op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van SmartTrackers en/of derden in verband met de Diensten; en
- G. Klant en Eindgebruiker zullen geen informatie en gegevens die SmartTrackers in het kader van de Programmatuur verstrekt openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden,

anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van klant.

- H. Het gebruik van de Programmatuur door Klant en Eindgebruiker is naar eigen inzicht en op eigen risico en Klant en Eindgebruiker zijn zelf verantwoordelijk voor eventuele schade aan een computersysteem of verlies van data voortvloeiend uit het gebruik van de Programmatuur.
- I. Klant is gehouden onverwijld melding aan SmartTrackers te doen van fouten die zij ontdekt in de door SmartTrackers ter beschikking gestelde Programmatuur.

Integraties en data uitwisselingen met derde partijen.

- 15.11. Klant kan een overeenkomst sluiten met derde partijen teneinde integraties / data-uitwisselingen aan te gaan en/of diensten af te nemen in aanvulling op de Diensten.
- 15.12. Klant zal overeenkomsten genoemd in artikel 15.11 direct aangaan met betreffende derden, waarbij SmartTrackers (in haar hoedanigheid van leverancier van de Diensten) in geen enkele vorm een betrokken partij is. Dergelijke partijen zijn geen subverwerkers van SmartTrackers en SmartTrackers is in geen enkele vorm aansprakelijk voor het handelen van deze partijen.
- 15.13. Indien Klant kiest om de omgeving van de Programmatuur (direct) te verbinden / integreren met een derde partij, al dan niet gebruikmakend van een of meerdere koppelingen van SmartTrackers, verleent Klant hierbij toestemming aan SmartTrackers voor het uitwisselen van data tussen SmartTrackers en betreffende partij voor zover dat door deze partij als benodigd is aangemerkt voor de diensten. Hieronder kan mede worden verstaan de uitwisseling van persoonsgegevens en het opslaan van toegangs- of identificatiecodes / tokens ten behoeve van het bewerkstelligen van deze data-uitwisseling / integratie.
- 15.14. Klant is verantwoordelijk voor het correct (laten) inrichten en tot stand brengen van integraties en/of data-uitwisselingen (inclusief autorisaties), al dan niet gebruikmakend van een of meerdere koppelingen van SmartTrackers, tussen de Programmatuur en door Klant gekozen derde partij(en). SmartTrackers is nimmer verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor het (correct) functioneren van software van Klant en/of derden die middels de koppelingen van SmartTrackers met de Programmatuur communiceren / data uitwisselen.
- 15.15. Indien door Klant gebruik wordt gemaakt van een of meerdere koppelingen die door SmartTrackers ter beschikking worden gesteld, wordt aan Klant voor de duur van de Overeenkomst een niet overdraagbaar, niet-exclusief en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht verleend om de koppeling te gebruiken binnen de eigen organisatie voor uitsluitend interne doeleinden. SmartTrackers behoudt zich het recht voor om voor het gebruik van de koppelingen door Klant en/of derden partij(en), aanvullende kosten in rekening te brengen.
- 15.16. Het is SmartTrackers toegestaan om naar eigen inzicht een aanvraag-beperking ("throttling") toe te passen op het moment dat het verkeer dat gegenereerd wordt door klant via de koppeling het systeem van SmartTrackers zodanig belast dat hierdoor de performance voor andere gebruikers verslechtert of wordt gehinderd.

Gevolgen beëindiging Programmatuur

- 15.17. Na beëindiging van de Overeenkomst kan Klant verzoeken om een eenmalige aanlevering van de bij het gebruik van de Programmatuur ingevoerde gegevens. SmartTrackers zal de gegevens in een algemeen gebruikelijk formaat aan Klant ter beschikking stellen zodat deze gegevens redelijkerwijs verwerkt kunnen worden door Klant. Anders dan eventueel op grond van bepalingen van Nederlands

dwingend recht aanvaardt SmartTrackers geen bewaarplicht of bewaartermijn voor de door klant ingevoerde data en gegevens. Ingeval Klant niet onverwijld na het beëindigen van de overeenkomst heeft aangegeven dat hij de hiervoor genoemde overdracht van de gegevens wenst, is SmartTrackers gerechtigd gegevens die met behulp van de Programmatuur worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd per direct, zonder voorafgaande mededeling, van het systeem waarop deze zijn opgeslagen, te verwijderen en te vernietigen.

- 15.18. In aanvulling op het in artikel 15.17 bepaalde, kan Klant gebruikmaken van zijn wettelijke rechten om over te stappen onder de Dataverordening zoals nader uitgewerkt in het Addendum Dataverordening aangehecht bij deze Algemene Voorwaarden.

Kennisgevingen

- 15.19. Informatie over nieuwe functies, prijswijzigingen of gepland onderhoud wordt verstrekt in de software, op de webpagina's van de software, op de online community of via e-mail.
- 15.20. Kennisgevingen met betrekking tot orderbevestigingen, informatie van bijzonder belang, beveiliging of privacy, worden verzonden naar het e-mailadres van de primaire contactpersoon.
- 15.21. De Klant is verantwoordelijk voor het te allen tijde verstrekken van actuele contactinformatie, met inbegrip van een primair onderhouden contact e-mail.
- 15.22. Alle kennisgevingen worden geacht te zijn verzonden en zijn onmiddellijk van kracht wanneer ze door SmartTrackers zijn verzonden of geplaatst.

16. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 16.1. Op de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar SmartTrackers haar zetel heeft.

BIJLAGE 1: Verwerkersovereenkomst

1. Inleiding

1.1 Deze Bijlage 1 is van toepassing op Verwerkingen (zoals hierin gedefinieerd) van Persoonsgegevens (zoals hierin gedefinieerd) door Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke onder de Overeenkomst.

2. Definities

2.1 De definities Verwerkingsverantwoordelijke, Betrokkene, Persoonsgegevens, Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, Verwerking, Verwerker en Gevoelige Gegevens (Bijzondere Persoonsgegevens categorieën) in deze Bijlage 1 hebben dezelfde betekenis zoals gebruikt in EU 2016/679 Algemene Verordening Gegevensbescherming (de 'AVG').

3. Toepasselijkheid

3.1. Bijlage 1 regelt de Verwerking van Persoonsgegevens door de Verwerker namens de Verwerkingsverantwoordelijke, en schetst hoe de Verwerker zal bijdragen aan het waarborgen van de privacy namens de Verwerkingsverantwoordelijke en zijn geregistreeerde Betrokkenen, door middel van technische en organisatorische maatregelen in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de AVG.

3.2. Het doel van de Verwerking van Persoonsgegevens door de Verwerker namens de Verwerkingsverantwoordelijke is de uitvoering van de Overeenkomst.

3.3. Bijlage 1 heeft voorrang op tegenstrijdige bepalingen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens in de Algemene Voorwaarden of in andere eerdere overeenkomsten of schriftelijke communicatie tussen de Partijen.

4. Rechten en plichten van de Verwerker

4.1. De Verwerker zal Persoonsgegevens slechts Verwerken namens en in overeenstemming met de schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. Door deze Bijlage 1 draagt de Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker op om Persoonsgegevens op de volgende wijze te verwerken; i) uitsluitend in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, ii) om te voldoen aan alle verplichtingen volgens de Overeenkomst, iii) zoals nader gespecificeerd via het gewone gebruik door de Verwerkingsverantwoordelijke van de Diensten van de Verwerker en iv) zoals gespecificeerd in deze Overeenkomst.

4.2. De Verwerker heeft geen reden om aan te nemen dat wetgeving die op hem van toepassing is, de Verwerker verhindert om de hierboven genoemde instructies uit te voeren. De Verwerker zal, zodra hij daarvan op de hoogte is, de Verwerkingsverantwoordelijke in kennis stellen van instructies of andere Verwerkingsactiviteiten door de Verwerkingsverantwoordelijke die naar het oordeel van de Verwerker in strijd zijn met de toepasselijke privacywetgeving.

4.3. De categorieën van Betrokkenen en Persoonsgegevens die op grond van deze Bijlage 1 aan Verwerking worden onderworpen, zijn vastgelegd in Appendix A.

4.4. De Verwerker zal de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van Persoonsgegevens waarborgen overeenkomstig de op de Verwerker van toepassing zijnde privacywetgeving. De Verwerker zal systematische, organisatorische en technische maatregelen treffen om een passend beveiligingsniveau te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging in verhouding tot het risico dat de Verwerking vertegenwoordigt, en de aard van de te beschermen Persoonsgegevens.

4.5. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke met passende technische en organisatorische maatregelen bijstaan, voor zover mogelijk en rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover de Verwerker beschikt, bij het nakomen van de verplichtingen van de Verwerkingsverantwoordelijke

op grond van de toepasselijke privacywetgeving met betrekking tot het verzoek van Betrokkenen, en de algemene naleving van de privacywetgeving op grond van de AVG artikel 32 t/m 36.

4.6. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke informatie of bijstand nodig heeft met betrekking tot beveiligingsmaatregelen, documentatie of andere vormen van informatie over de wijze waarop de Verwerker Persoonsgegevens verwerkt, en dergelijke verzoeken verder gaan dan de standaardinformatie die de Verwerker verstrekt om als Verwerker te voldoen aan de toepasselijke privacywetgeving, kan de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke voor dit verzoek om aanvullende diensten in rekening brengen.

4.7. De Verwerker en zijn personeel dragen zorg voor geheimhouding met betrekking tot de Persoonsgegevens die onderwerp zijn van Verwerking in overeenstemming met de Overeenkomst. Deze bepaling is ook van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.

4.8. De Verwerker zal, door de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onnodige vertraging in kennis te stellen, de Verwerkingsverantwoordelijke in staat stellen te voldoen aan de wettelijke vereisten inzake kennisgeving aan gegevensautoriteiten of Betrokkenen over privacy-incidenten.

Voorts zal de Verwerker, voor zover dit passend en rechtmatig is, de Verwerkingsverantwoordelijke in kennis stellen van;

- i) van een Betrokkene ontvangen verzoeken om verstrekking van Persoonsgegevens, ii) verzoeken tot openbaarmaking van Persoonsgegevens door overheidsinstanties, zoals maar niet beperkt tot, de politie.

4.9. De Verwerker zal niet rechtstreeks reageren op verzoeken van Betrokkenen, tenzij hij daartoe schriftelijk is gemachtigd door de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerker zal geen aan deze Bijlage 1 verbonden informatie verstrekken aan overheidsinstanties, zoals de politie, waaronder Persoonsgegevens, tenzij daartoe verplicht door de wet, zoals via een gerechtelijk bevel of een soortgelijk bevel.

4.10. De Verwerker heeft geen zeggenschap of en hoe de Verwerkingsverantwoordelijke gebruik maakt van integraties van derden via de API (of vergelijkbaar) van de Verwerker, en de Verwerker aanvaardt in verband dus geen aansprakelijkheid. De Verwerkingsverantwoordelijke is als enige verantwoordelijk voor integraties van derden.

4.11. De Verwerker kan Persoonsgegevens over gebruikers en het gebruik van de Diensten door de Verwerkingsverantwoordelijke verwerken wanneer dit noodzakelijk is om feedback te verkrijgen en de Diensten te verbeteren. De Verwerkingsverantwoordelijke verleent de Verwerker het recht om geaggregeerde gegevens over systeemactiviteiten in verband met uw gebruik van de Diensten te gebruiken en te analyseren met het oog op optimalisering, verbetering of verbetering van de wijze waarop wij onze Diensten verlenen en om ons in staat te stellen nieuwe functies en functionaliteit in verband met de Diensten te creëren. SmartTrackers wordt beschouwd als de verwerkingsverantwoordelijke voor dergelijke verwerking en de verwerking is derhalve niet onderworpen aan deze Overeenkomst.

4.12. Bij het gebruik van de Diensten zal de Verwerkingsverantwoordelijke gegevens toevoegen aan de Software ("Klantgegevens"). De Verwerkingsverantwoordelijke erkent en heeft er geen bezwaar tegen dat de Verwerker de Klantgegevens in een geaggregeerd en geanonimiseerd formaat gebruikt voor het verbeteren van de aan klanten geleverde diensten, onderzoek, opleiding, educatieve en/of statistische doeleinden.

5. Rechten en plichten van Verwerkingsverantwoordelijke

5.1 De Verwerkingsverantwoordelijke bevestigt door de acceptatie van deze Bijlage 1 dat:

- zij wettelijk bevoegd is tot het Verwerken en bekendmaken van de Persoonsgegevens in kwestie aan

Verwerker (met inbegrip van door Verwerker ingeschakelde subverwerkers).

- zij verantwoordelijkheid draagt voor de accuraatheid, integriteit, inhoud, betrouwbaarheid en rechtmatigheid van de Verwerkte Persoonsgegevens zoals bekendgemaakt aan Verwerker.
- zij heeft voldaan aan haar verplichtingen om relevante informatie te verstrekken aan Betrokkenen en toezichthoudende autoriteiten omtrent de Verwerkingen van Persoonsgegevens conform dwingend gegevensbeschermingswetgeving.
- zij zal, bij het ontvangen van de Diensten van Verwerker onder de Overeenkomst, geen Gevoelige Gegevens aan Verwerker bekendmaken/verstrekken, tenzij expliciet overeengekomen in Appendix A bij deze Overeenkomst.

6. Inschakelen derden voor Verwerker en data-overdracht

6.1 Als onderdeel van het leveren van Diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke conform de Algemene Voorwaarden en deze Overeenkomst, zal Verwerker derden (subverwerkers) inschakelen bij de uitvoering van deze Bijlage 1 en Verwerkingsverantwoordelijke geeft algemene toestemming voor het mogen inschakelen van voornoemde subverwerkers door Verwerker. Alle subverwerkers met toegang tot Persoonsgegevens zijn opgenomen in Bijlage B. Deze subverwerkers kunnen bedrijven zijn of externe derde partijen. Verwerker ziet erop toe dat subverwerkers werken conform AVG.

6.2 Indien de subverwerkers buiten de EU of de EER zijn gevestigd, is Verwerker gerechtigd tot doorgifte van persoonsgegevens buiten de EU/EER, mits deze overdracht voldoet aan de relevante bepalingen van hoofdstuk V van de AVG (bijvoorbeeld dat de overdracht is gebaseerd op een adequaatheidsbesluit (artikel 45 AVG) of de overdracht is onderworpen aan passende waarborgen (artikel 46 AVG)).

6.3 De Verwerkingsverantwoordelijke wordt vooraf in kennis gesteld van elke wijziging van subverwerkers die Persoonsgegevens verwerken. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen een nieuwe subverwerker binnen 30 dagen na de kennisgeving, beoordelen de Verwerker en de Verwerkingsverantwoordelijke de documentatie over de nalevingsinspanningen van de subverwerker, teneinde de naleving van de toepasselijke privacywetgeving te waarborgen. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke blijvend bezwaren heeft en daarvoor redelijke gronden heeft, kan de Verwerkingsverantwoordelijke zich niet tegen het gebruik van een dergelijke subverwerker verzetten (met name gezien de aard van online standaardsoftware), maar kan de Verwerkingsverantwoordelijke de Dienstenovereenkomst opzeggen.

7. Beveiliging

7.1. De Verwerker verbindt zich ertoe een hoog niveau van beveiliging te bieden in zijn producten en Diensten. De Verwerker voorziet in zijn beveiligingsniveau door middel van organisatorische, technische en fysieke beveiligingsmaatregelen, overeenkomstig de vereisten inzake informatiebeveiligingsmaatregelen zoals uiteengezet in de AVG, artikel 32.

8. Inspectie rechten

8.1 De Verwerkingsverantwoordelijke kan maximaal eenmaal per jaar controleren of de Verwerker zich aan deze Bijlage 1 houdt. Indien de op de Verwerkingsverantwoordelijke van toepassing zijnde wetgeving zulks vereist, kan de Verwerkingsverantwoordelijke om frequentere audits verzoeken. Om een audit aan te vragen, dient de Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker ten minste vier weken voor de voorgestelde auditdatum een gedetailleerd auditplan voor te leggen, met een beschrijving van de voorgestelde omvang, duur en aanvangsdatum van de audit. Indien een derde partij de audit moet uitvoeren, moet dit onderling tussen de partijen schriftelijk worden overeengekomen. Indien de verwerkingsomgeving echter een "multitenant"-omgeving of een soortgelijke omgeving is, geeft de verantwoordelijke voor de verwerking de Verwerker de bevoegdheid om om veiligheidsredenen te besluiten dat de audits worden uitgevoerd door een neutrale derde auditor naar keuze van de Verwerker.

8.2 Indien de gevraagde reikwijdte van de audit wordt behandeld in een ISAE-, ISO- of vergelijkbaar assurance rapport dat binnen de voorafgaande twaalf maanden door een gekwalificeerde derde auditor is uitgevoerd, en

de Verwerker bevestigt dat er geen bekende materiële wijzigingen zijn in de gecontroleerde maatregelen, stemt Verwerkingsverantwoordelijke ermee in die bevindingen te aanvaarden in plaats van een nieuwe audit aan te vragen van de maatregelen waarop het rapport betrekking heeft.

8.3 In elk geval moeten de audits worden uitgevoerd tijdens de gewone kantooruren in de desbetreffende vestiging, met inachtneming van het beleid van de verwerker, en mogen zij de bedrijfsactiviteiten van de verwerker niet op onredelijke wijze hinderen.

8.4 Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor alle kosten die voortvloeien uit de door de Verwerkingsverantwoordelijke gevraagde controles. Voor verzoeken om bijstand van de Verwerker kunnen kosten in rekening worden gebracht.

9. Duur en beëindiging

9.1 Bijlage 1 is geldig zolang de Verwerker Persoonsgegevens verwerkt namens de Verwerkingsverantwoordelijke in de Overeenkomst of zoals anderszins overeengekomen in Appendix A.

9.2 Bijlage 1 wordt automatisch beëindigd bij beëindiging van de Overeenkomst. Bij beëindiging van Bijlage 1 zal de Verwerker Persoonsgegevens die namens de Verwerkingsverantwoordelijke zijn verwerkt, wissen of retourneren, in overeenstemming met de toepasselijke clausules in de Overeenkomst. Deze verwijdering zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is plaatsvinden, tenzij EU- of lokale wetgeving verdere opslag vereist. De kosten voor deze handelingen komen voor rekening van de Verwerker, tenzij deze handelingen een onevenredige last van de Verwerker vragen. In dat geval zullen redelijke kosten in rekening worden gebracht aan de Verwerkersverantwoordelijke, gebaseerd op; i) uurtarieven voor de door de Verwerker bestede tijd en ii) de complexiteit van het gevraagde proces.

10. Wijzigingen en amendementen

10.1 Wijzigingen aan Bijlage 1 zullen in een nieuwe Appendix bij deze Bijlage 1 worden opgenomen en treden in werking nadat beide Partijen deze hebben ondertekend.

10.2 Indien enige bepaling van Bijlage 1 nietig is, laat zulks de overige bepalingen onverlet. De partijen zullen de nietige bepaling vervangen door een rechtmatige bepaling die het doel van de nietige bepaling weergeeft.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Ter voorkoming van misverstanden, Partijen komen hierbij overeen en erkennen dat iedere Partij aansprakelijk zal zijn en verantwoordelijk is voor de betaling van administratieve boetes en schadevergoedingen aan Betrokkenen indien deze betalingsplicht aan deze Partij is opgelegd door de relevante autoriteit persoonsgegevens of een bevoegde rechtbank in overeenstemming met toepasselijke wetgeving. Aansprakelijkheidskwesties tussen de Partijen zullen worden beheerst door de relevante bepalingen aangaande aansprakelijkheid zoals overeengekomen in de Algemene Voorwaarden.

12. Toepasselijk recht en forumkeuze

12.1 Bijlage 1 wordt beheerst door het toepasselijke recht van de Algemene Voorwaarden. De in de Algemene Voorwaarden genoemde bevoegde rechter is mutatis mutandis bevoegd kennis te nemen van geschillen rondom deze Overeenkomst.

Appendix A – Betrokkenen, Soorten persoonsgegevens, Doel, Aard, Duur

A.1 Categorieën van Betrokkenen

- ❖ eindgebruikers van de klant
- ❖ klantmedewerkers
- ❖ contactpersonen voor de klant

A.2 Categorieën van Persoonsgegevens

- ❖ contactgegevens, zoals naam, telefoon, adres, e-mailadres, enz.
- ❖ functie-informatie, zoals functie, bedrijf, locatie, enz.
- ❖ werkgerelateerde informatie zoals reisbewegingen, IP-adressen, enz.
- ❖ Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt door bijvoorbeeld een profiel aan te maken, in correspondentie en telefonisch
- ❖ Gegevens over uw activiteiten op onze websites en applicaties
- ❖ Internetbrowser en apparaat type

Wanneer de Klant andere categorieën van persoonlijke gegevens via het systeem laat verwerken is de Klant ervoor verantwoordelijk om deze lijst bij A.2 proactief aan te vullen via de SmartTrackers contactpersoon.

A.3 Bijzondere categorieën Persoonsgegevens (Gevoelige Persoonsgegevens)

Indien de Verwerker dergelijke gegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke mag verwerken, moeten de betrokken soorten Gevoelige Persoonsgegevens hieronder door de Verwerkingsverantwoordelijke worden gespecificeerd.

De verantwoordelijke voor de verwerking is tevens verantwoordelijk voor het informeren van de Verwerker over, en het hieronder specificeren van, eventuele aanvullende soorten Gevoelige Persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

Verwerker zal, ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, informatie verwerken over:	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
ras of etnische afstamming, of politieke, filosofische of religieuze overtuigingen,		x
dat een persoon verdacht wordt van een strafbaar feit, een strafbaar feit ten laste wordt gelegd en/of voor een strafbaar feit is veroordeeld,		x
gezondheidsinformatie,		x
seksuele geaardheid,		x
lidmaatschap vakbond,		x
genetische of biometrische gegevens.		x

A.4 Doel van de Verwerking

Het doel van de verwerking van persoonsgegevens door de gegevensverwerker ten behoeve van de verantwoordelijke voor de verwerking is: *het leveren van Diensten in overeenstemming met de dienstverleningsovereenkomst. Hieronder valt bijvoorbeeld:*

Ondersteuning en verbetering van onze diensten

- Om u in staat te stellen om accounts aan te maken
 - Om u diensten te kunnen leveren
 - Verbeteren en ontwikkelen van kwaliteit, functionaliteit en gebruikerservaring van onze producten ●
- Om contact met u op te kunnen nemen indien dat noodzakelijk is om onze dienstverlening uit te voeren
- Om betalingen te kunnen verwerken

Beveiliging

- Detecteren, reduceren en voorkomen van beveiligingsrisico's en misbruik, en het uitvoeren van onderhoud en debugging

Marketing

- Het beheren en verzenden van marketing voorkeuren en content, of informatie updates
Opstellen van interesseprofielen om te kunnen berichten over andere relevante dienstverlening

A.5 Aard van de Verwerking

De verwerking van persoonsgegevens door de bewerker ten behoeve van de verantwoordelijke voor de verwerking heeft voornamelijk betrekking op (de aard van de verwerking): de correcte werking van de dienstverlening, inclusief opslaan/hosting, registreren, testen, wijzigen/bewerken, rapporteren en verzenden van taken.

A.6 Duur van de Verwerking:

De duur van de verwerking van persoonsgegevens is zolang de dienstverleningsovereenkomst van toepassing is. We hanteren nadien een maximale bewaartermijn van 1 jaar in verband met onze back-up procedures.

Appendix B – Overzicht huidige derden ('subverwerkers')

Huidige subverwerkers van Verwerker met toegang tot de Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke ten tijde van het ondertekenen van deze Overeenkomst zijn opgenomen in het privacystatement van SmartTrackers en raadpleegbaar via deze website:
<https://smartrackers.nl/privacy-statement/>

Bijlage 2: Addendum Dataverorderening

1. Algemeen

- 1.1. Dit Addendum implementeert de contractuele verplichtingen uit de Dataverorderening ten aanzien van de rechten van Klant om van dataverwerkingsdiensten te wisselen. Het Addendum zal niet worden uitgelegd als het opleggen van eisen aan SmartTrackers die afwijken van de redelijke interpretatie van de Dataverorderening.
- 1.2. Dit Addendum is een integraal onderdeel van de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in dit Addendum, blijven de bepalingen van de Overeenkomst volledig van toepassing.
- 1.3. De in dit Addendum gebruikte begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis die in de Algemene Voorwaarden of anderszins in dit Addendum zijn vastgelegd. Begrippen die niet in dit Addendum zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan wordt toegekend in de Dataverorderening.
- 1.4. In geval van enige inconsistenties of conflicten tussen dit Addendum en de Overeenkomst, prevaleert dit Addendum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. **Recht van Klant om over te stappen en exporteerbare data en digitale activa te exporteren**

- 2.1. Klant heeft het recht om, door SmartTrackers een schriftelijke kennisgeving te geven met een opzegtermijn van [twee (2) maanden] (de "Opzegtermijn"):
 - (i) een overstap te initiëren naar een andere dataverwerkingsdienst aangeboden door een andere leverancier dan SmartTrackers, of naar een on-premises ICT-infrastructuur; of
 - (ii) om verwijdering van zijn exporteerbare gegevens en digitale activa te verzoeken.
- 2.2. Klant dient in de schriftelijke kennisgeving duidelijk aan te geven welke van de bovengenoemde rechten hij wenst uit te oefenen en of dit geldt voor alle of slechts voor specifieke Diensten. Indien Klant zijn recht uitsluitend met betrekking tot specifieke Diensten wenst uit te oefenen, blijft de Overeenkomst volledig van kracht voor de overige Diensten.

3. **Overstappen naar een andere dienst of een on-premises ICT-infrastructuur**

- 3.1. Na ontvangst van de kennisgeving krachtens artikel 2.1 (i), zal SmartTrackers binnen een overgangsperiode van dertig (30) kalenderdagen (de "**Overgangsperiode**") die ingaat na de Opzegtermijn aan het verzoek van Klant voldoen.
- 3.2. SmartTrackers verstrekt Klant informatie over beschikbare procedures voor het overzetten en overdragen van data en digitale activa. Meer informatie in [onze trustcenter](#)
- 3.3. Indien het technisch niet haalbaar is voor SmartTrackers om de Overgangsperiode van dertig (30) kalenderdagen na te komen, zal SmartTrackers Klant binnen veertien (14) kalenderdagen na het verzoek op de hoogte stellen. De melding zal de technische onhaalbaarheid rechtvaardigen en een alternatieve Overgangsperiode aangeven, die niet langer dan zeven (7) maanden mag duren.

- 3.4. Klant heeft het recht om de genoemde Overgangsperiode eenmalig te verlengen naar een periode die hij geschikter acht voor zijn eigen doeleinden, mits Klant SmartTrackers schriftelijk op de hoogte stelt binnen vijf (5) kalenderdagen na het einde van de Opzegtermijn.
- 3.5. Gedurende de Overgangsperiode zal SmartTrackers:
- Klant en door Klant gemachtigde derden redelijke bijstand verlenen in het overstapproces;
 - met de nodige zorgvuldigheid handelen om de bedrijfscontinuïteit in stand te houden en de Diensten blijven verlenen;
 - duidelijke informatie verstrekken over bekende risico's voor de continuïteit van de dataverwerkingsdiensten aan de zijde van SmartTrackers, indien aanwezig;
 - ervoor zorgen dat er, overeenkomstig alle toepasselijke wetten, gedurende het gehele overstapproces een hoog beveiligingsniveau wordt gehandhaafd, met name wat betreft de beveiliging van de gegevens tijdens de doorgifte ervan en de voortdurende beveiliging van gegevens tijdens de opvragingsperiode zoals gespecificeerd in artikel 3.6 van dit Addendum.
- 3.6. Na de Overgangsperiode heeft Klant de mogelijkheid om gegevens op te vragen gedurende een opvragingsperiode van 30 (dertig) kalenderdagen (de "**Opvragingsperiode**") vanaf het einde van de Overgangsperiode.
- 3.7. Klant zal de volledige vergoedingen betalen tot het einde van de Opvragingsperiode, tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen.
- 3.8. SmartTrackers ondersteunt de exitstrategie van Klant met betrekking tot de Diensten, onder meer door relevante informatie te verstrekken met betrekking tot de overstap van de Diensten van SmartTrackers. Klant verbindt zich ertoe alle redelijke maatregelen te nemen om een effectieve overstap te realiseren. Klant is verantwoordelijk voor de import en implementatie van data en digitale activa in zijn eigen systemen of in de systemen van de nieuwe aanbieder van dataverwerkingsdiensten. Daarnaast is Klant verantwoordelijk voor het verstrekken van alle benodigde informatie aan SmartTrackers om SmartTrackers in staat te stellen aan zijn bovengenoemde verplichtingen te voldoen.
- 3.9. De volgende tabel bevat een volledige lijst van (A) alle categorieën exporteerbare data en digitale activa die kunnen worden overgedragen tijdens het overstapproces in overeenstemming met dit Addendum en (B) alle categorieën van gegevens die specifiek zijn voor de interne werking van de Diensten van SmartTrackers en die geen deel uitmaken van de vorige lijst:

Uitputtende lijst A	Uitputtende lijst B
Alle door Klant ingevoerde data en content beschikbaar in een export	Alle metadata en logs die betrekking hebben op de interne werking van de Diensten
De door Klant gegenereerde rapporten	Audittrails
	Alle overige data die specifiek onderdeel uitmaakt van de interne werking van de Diensten waarbij risico bestaat op schending van intellectuele eigendomsrechten en/of bedrijfsgeheimen,

	waaronder maar niet beperkt tot: • algoritmes voor berekeningen • interne database structuren en indexering • beveiligingssleutels, authenticatiegegevens en encryptie-informatie • performance metrics, system logs en diagnostische data • licentie-informatie en gebruiksstatistieken • interne workflow engines en business logic
--	---

4. Overstapkosten

- 4.1. Indien Klant SmartTrackers verzoekt over te stappen conform artikel 3 van dit Addendum, is SmartTrackers uitsluitend gerechtigd kosten voor het overstapproces in rekening te brengen bij Klant indien het verzoek vóór 12 januari 2027 wordt ingediend. Deze kosten zullen niet hoger zijn dan de kosten die SmartTrackers maakt en die rechtstreeks verband houden met het overstapproces.

5. Alleen verzoeken om gegevenswissing

- 5.1. Na ontvangst van een kennisgeving op grond van artikel 2.1 (ii) zal SmartTrackers binnen de Kennisgevingsperiode aan het verzoek van Klant voldoen.
- 5.2. Klant zal volledige vergoedingen betalen tot het einde van de Opzegtermijn.
- 5.3. Indien SmartTrackers een kennisgeving ontvangt op grond van artikel 2.1 (ii) en Klant gegevens of digitale activa wil exporteren, wordt het verzoek behandeld als een verzoek op grond van artikel 2.1 (i).

6. Beëindiging

- 6.1. De Overeenkomst wordt geacht te zijn beëindigd en SmartTrackers zal een beëindigingsbevestiging verstrekken:
- (i) aan het einde van de Opvragingsperiode zoals genoemd in artikel 3.6 van dit Addendum, tenzij Partijen overeenkomen dat het overstapproces op een eerder tijdstip wordt afgerond; of
- (ii) aan het einde van de in artikel 5.1 van dit Addendum genoemde Opzegtermijn, indien Klant niet wenst over te stappen, maar zijn exporteerbare data en digitale activa bij beëindiging van de Overeenkomst wenst te wissen.
- 6.2. Indien de Overeenkomst een minimale contracttermijn, een vaste looptijd of een opzegtermijn die langer is dan de in artikel 6.1 genoemde beëindigingstermijn specificeert, leidt een dergelijke voortijdige beëindiging ertoe dat Klant aan SmartTrackers alle bedragen verschuldigd is die betaalbaar zouden zijn geweest onder de Overeenkomst indien de gespecificeerde minimale contracttermijn, vaste looptijd, of opzegtermijn die langer is dan de in artikel 6.1 genoemde beëindigingstermijn, was voltooid.
- 6.3. Indien Klant in de schriftelijke opzegging niet duidelijk aangeeft (i) van welk recht in artikel 2.1 deze gebruik wenst te maken, of (ii) onder welke beëindigingsvoorwaarden het opzeggingsrecht wordt uitgeoefend (dit Addendum of de beëindigingsclausules

van de Overeenkomst, indien van toepassing), zal de opzegging worden beschouwd als een verzoek onder artikel 2.1 (i).

- 6.4. SmartTrackers zal alle exporteerbare gegevens en digitale activa die rechtstreeks door Klant zijn gegenereerd, of rechtstreeks betrekking hebben op Klant, binnen zes (6) maanden na beëindiging van de Overeenkomst verwijderen. SmartTrackers zal de exporteerbare gegevens en digitale activa echter niet verwijderen indien en voor zover het bewaren van de exporteerbare gegevens en digitale activa vereist is op grond van toepasselijke wetgeving, regelgeving en/of een toezichthoudende instantie.