

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd, zowel in enkelvoud als in meervoud:

**Algemene Voorwaarden:** de artikelen 1 tot en met 21 van deze Algemene Voorwaarden van TrackerSystem, die van toepassing zijn op de levering van de Diensten en op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met Contractanten.

**Tegood:** een vooraf door Contractant betaald tegoed uitgedrukt in euro's voor gebruikmaking van de Dienst;

**Bestelformulier:** een door Contractant in te vullen formulier of ander contractdocument, bijvoorbeeld een door TrackerSystem opgestelde modelovereenkomst, dat na ondertekening door Contractant en (schriftelijke) acceptatie door TrackerSystem deel uitmaakt van de Overeenkomst, en waarin de Contractant te kennen dient te geven welke Diensten hij zal afnemen onder de in dit formulier en de Overeenkomst beschreven voorwaarden.

**Contractant:** de partij met wie TrackerSystem onderhandelt over de levering van Diensten, danwel de partij met wie TrackerSystem een Overeenkomst inzake de levering van Diensten heeft gesloten.

**Dienst(en):** de mobiele veiligheids- en beveiligingsoplossingen en communicatiediensten, welke TrackerSystem onder toepassing van de bepalingen van de Overeenkomst aan haar Contractant levert.

**Dienstbeschrijving:** een document dat de (technische) details van de Diensten zoals functionaliteiten en specificaties van de Diensten beschrijft en die (indien van toepassing) als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

**Fair Use Policy:** het door TrackerSystem op de Website bekendgemaakte gebruiksreglement.

**Geschillencommissie:** Geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP Den Haag

**Klantenservice:** klantenservice van TrackerSystem, bereikbaar via de op de Website bekendgemaakte telefoonnummers en adres; 0294-712052, Overmeerseweg 34 1394 BD Nederhorst den Berg;

**Overeenkomst:** iedere (raam)overeenkomst tussen TrackerSystem en Contractant inzake de levering van Diensten, inclusief de Bijlagen waaronder in ieder geval de Algemene Voorwaarden van TrackerSystem.

**Prijslijst:** een overzicht van de tarieven die TrackerSystem in rekening brengt voor de levering van de Diensten en die (indien van toepassing) als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

**Service Level Agreement:** een document waarin het niveau van de Diensten is beschreven en dat als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst (indien van toepassing).

**TrackerSystem:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid TrackerSystem, statutair gevestigd te Nederhorst den Berg, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in KvK Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 32135491, en onder meer handelende onder de namen TrackerSystem, TrackerStore, Ketelaar Techniek.

**TrackerStore, Ketelaar Techniek:** een van de handelsnamen van TrackerSystem.

**SIM kaart:** ('Subscriber Identity Module') een chipkaart geleverd door TrackerSystem die in combinatie met de track & trace unit de Contractant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Dienst;

**track & trace unit:** een aparatuur dat via GPS zijn positie opvraagt en via GPRS/UMTS/4G zijn informatie verstuurd

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag met uitzondering van erkende nationale feestdagen in Nederland.

### ALGEMEEN

Dit algemene gedeelte van deze Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle Diensten en op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met Contractanten.

### Artikel 2 Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen gedeelte (artikel 1 tot en met artikel 21) en een gedeelte dat specifiek van toepassing is op de levering van telecomdiensten (artikel 22 tot en met artikel 29)

2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met Contractanten tenzij door Contractant en TrackerSystem uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Inkoopvoorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van de Contractant worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.

2.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele latere Overeenkomsten tussen TrackerSystem en de Contractant, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

2.4 In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst zal de volgende voorrangregeling gelden:

- de hoofdttekst van de Overeenkomst (c.q. het door TrackerSystem schriftelijk geaccepteerde Bestelformulier);
- de Algemene Voorwaarden;
- de Dienstbeschrijving (indien van toepassing)
- de Service Level Agreement (indien van toepassing);
- eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst.

### Artikel 3 Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Aanbiedingen en offertes van TrackerSystem zijn volledig vrijblijvend en kunnen te allen tijde door TrackerSystem worden herroepen voor het totstandkomen van de Overeenkomst.

3.2 Tenzij anders overeengekomen, vindt de aanvraag van de Diensten door de Contractant plaats door invulling en ondertekening door de Contractant van het Bestelformulier. Het aanbod voorziet in een dagtekening of datum, of is naar datum bepaalbaar.

3.3 TrackerSystem kan een aanvraag slechts in behandeling nemen indien alle gevraagde noodzakelijke medewerking wordt verleend. Indien het uiteindelijk niet honoreren van de aanvraag het gevolg is van omstandigheden welke zijn toe te rekenen aan de Contractant zal deze gehouden zijn de door TrackerSystem in redelijkheid gemaakte kosten te vergoeden.

3.4 Contractant is gehouden de informatie, zoals gespecificeerd in de Bestelformulieren en/of benodigd voor de oplevering van de Dienst, en de hieronder genoemde documenten te verstrekken aan TrackerSystem:

-bij natuurlijke personen: een identificatiebewijs als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht en een bewijs van een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland;

-bij ondernemingen en/of rechtspersonen: een uittreksel van hun registratie bij de Kamer van Koophandel niet ouder dan 2 maanden en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de onderneming of rechtspersoon.

3.5 TrackerSystem is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Contractant.

3.6 TrackerSystem is gerechtigd om redelijke zekerheid te verlangen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Contractant.

Deze zekerheid kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot, een waarborgsom, een garantie van de moedermaatschappij van Contractant of een bankgarantie. Contractant is verplicht op het eerste verzoek van TrackerSystem daartoe, een dergelijke voor TrackerSystem acceptabele zekerheid te verstrekken.

3.7 TrackerSystem is gerechtigd levering van de Diensten uit te stellen dan wel op te schorten indien:

-TrackerSystem gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Contractant en niet wordt voldaan aan een door TrackerSystem verlangde zekerheidstelling zoals bedoeld in artikel 3.6 of indien een automatische incassomachtiging ten laste van de bank-of girorekening van Contractant (indien overeengekomen) niet wordt afgegeven; -het (nagenoeg) vaststaat dan wel aannemelijk is dat Contractant niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

3.8 De Overeenkomst, inclusief wijzigingen daarvan, komt tot stand:

- a. op de datum van ondertekening door TrackerSystem en Contractant van een aanbieding of ander document van TrackerSystem;
- b. b op de datum van ontvangst van de schriftelijke of elektronische bevestiging door TrackerSystem van acceptatie van de conform artikel 3.2 gedane aanvraag van een Dienst; of
- c. wanneer Contractant TrackerSystem feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.

3.9 TrackerSystem blijft volledig eigenaar van de geleverde Producten (en/of Diensten) tot het moment dat de koop prijs volledig is voldaan.

3.10 TrackerSystem is slechts aan aanbiedingen en offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Contractant, bij voorkeur schriftelijk, binnen 14 dagen geschiedt. De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

3.11 TrackerSystem kan niet aan zijn aanbiedingen en offertes worden gehouden indien de Contractant, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.12 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is TrackerSystem daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij TrackerSystem anders aangeeft.

3.13 Een samengestelde prijsopgave verplicht TrackerSystem niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.14 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen.

3.15 TrackerSystem is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst over te dragen aan een derde partij indien de overdracht plaatsvindt in verband met de overgang van de onderneming.

#### **Artikel 4 Dienstenniveau en het gebruik van de Dienst**

4.1 Of de Dienst kan worden geleverd is mede afhankelijk van de technische haalbaarheid en/of beschikbaarheid van de Dienst, een en ander ter beoordeling van TrackerSystem.

4.2 (Technische) details van de Diensten staan beschreven in de relevante Dienstbeschrijving die kosteloos op te vragen is bij TrackerSystem. TrackerSystem behoudt zich het recht voor de Dienstbeschrijving eenzijdig aan te passen.

4.3 TrackerSystem staat niet in voor geschiktheid of bruikbaarheid van de Diensten voor het doel dat de Contractant voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan TrackerSystem kenbaar is gemaakt.

4.4 TrackerSystem spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te leveren. TrackerSystem geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.

4.5 TrackerSystem spant zich in om de Dienst door middel van de door haar geleverde beveiliging ten behoeve van de Dienst te optimaliseren maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is en TrackerSystem sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

#### **Artikel 5 Levering**

5.1 De door TrackerSystem opgegeven termijnen voor levering zijn indicatief. TrackerSystem is slechts beperkt 'voorraad houdend'. Daarom kunnen wij niet garanderen hoe lang de levertijd zal zijn. De uiteindelijke levertijd zal de opgegeven levertijd echter nimmer met meer dan een week overschrijden, tenzij er sprake is van overmacht. Bij overschrijding van een termijn dient de Contractant TrackerSystem schriftelijk ingebreke te stellen.

5.2 Tenzij anders overeengekomen, geschiedt levering af magazijn van TrackerSystem.

5.3 De Contractant is verplicht de gekochte zaken af te nemen op het moment waarop hem deze ter beschikking staan of aan hem ter hand worden gesteld.

5.4 Indien de Contractant de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, noodzakelijk voor de levering, zullen de voor levering bestemde artikelen worden opgeslagen voor risico van de Contractant nadat TrackerSystem hem heeft verwittigd. De Contractant zal in dat geval alle aanvullende kosten verschuldigd zijn.

5.5 Komen TrackerSystem en Contractant bezorging overeen, dan geschiedt bezorging van aankopen kosteloos, tenzij TrackerSystem bij het sluiten van de overeenkomst aan Contractant de vastgestelde condities heeft medegedeeld. TrackerSystem behoudt het recht bij levering de kosten voor bezorging afzonderlijk te factureren.

5.6 Indien is overeengekomen dat levering in fasen zal worden uitgevoerd kan TrackerSystem de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Contractant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

5.7 Indien TrackerSystem gegevens behoeft van de Contractant in het kader van uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat Contractant deze aan TrackerSystem ter beschikking heeft gesteld.

5.8 Levering per post of bode vindt uitsluitend plaats tegen vooruitbetaling of door verzending onder rembours, tenzij zulks anders schriftelijk is overeengekomen.

5.9 Uitvoering van leveringen naar of vanaf het buitenland kunnen uitsluitend plaats vinden tegen vooruitbetaling (via contante betaling, cheque, creditcard, PayPal), levering onder rembours of tegen opening van een onherroepelijke 'letter of credit' tenzij anders (schriftelijk) overeengekomen.

5.10 TrackerSystem verstuurt tot een bedrag van 500 Euro onder rembours of met een factuur (achterafbetaling). Bij een bestelling boven de 500 Euro vragen wij een voorafbetaling op onze bankrekening.

#### **Artikel 6 Garantie, Onderzoek, Reclames**

6.1 TrackerSystem garandeert dat de te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan kunnen worden

gesteld en vrij zijn van welke gebreken ook.

6.2 De Contractant is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort Contractant te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoet aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.

6.3 Eventuele zichtbare tekorten behoren binnen drie dagen na levering schriftelijk aan TrackerSystem te worden gemeld dit met gelijktijdige overhandiging van het garantiebewijs en de gebrekkige zaak, tenzij dit onmogelijk dan wel onredelijk bezwarend is.

6.4 Een niet zichtbaar gebrek dient de Contractant binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen de garantietermijn te melden aan TrackerSystem met inachtneming van het in het vorig lid van dit artikel bepaalde. Na verloop van de garantietermijn is TrackerSystem gerechtigd alle kosten voor reparatie of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijkosten in rekening te brengen.

6.5 Indien ingevolge het vorig lid tijdig wordt gereclameerd, blijft Contractant verplicht tot afname en betaling van de gekochte zaken. Wenst Contractant gebrekkige zaken te retourneren, dan geschiedt zulks met voorafgaande schriftelijke toestemming van de TrackerSystem en op de wijze zoals door TrackerSystem aangegeven.

### Artikel 7 Risico-overgang

7.1 Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Contractant over op het moment waarop deze aan Contractant juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van Contractant of van een door Contractant aan te wijzen derden worden gebracht.

### Artikel 8 Nummers, toegangscodes etc.

8.1 Ten behoeve van een Dienst kan door TrackerSystem aan de Contractant een of meerdere nummers en/of emailadressen en/of Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes ter beschikking worden gesteld. De Contractant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke nummers, e-mailadressen, Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.

8.2 TrackerSystem behoudt zich het recht voor om het ter beschikking gestelde nummer, e-mailadres, Domeinnaam, IP-adres, gebruikersnaam, wachtwoord en/of andere toegangscodes te wijzigen dan wel in te trekken. In dat geval streeft TrackerSystem ernaar zo spoedig mogelijk mededeling hiervan te doen aan de Contractant en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren.

8.3 TrackerSystem is niet aansprakelijk voor schade die de Contractant lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan dan wel andere wet-of regelgeving waardoor ongestoord gebruik van de aan de Contractant verstrekte nummers en/of e-mailadressen en/of Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes niet mogelijk is.

8.4 Contractant garandeert zich te zullen onthouden van gedragingen en gebruik van nummers en/of emailadressen en/of Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes dat in strijd is met het nationale nummerplan, de voorschriften en beperkingen zoals door de OPTA gesteld in de toekenning van de nummers en andere toepasselijke wet-of regelgeving.

### Artikel 9 Tarieven

9.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de Contractant aan TrackerSystem afhankelijk van de soort Dienst verschuldigd:

- een vergoeding per geslaagde oproep alsmede een gebruiks- en bestemmingsafhankelijk tarief;
- een vergoeding voor overig dienst specifiek verbruik op basis van een verbruikstarief;
- een maandelijks vast tarief (servicefee);
- een eenmalig tarief voor de hardware of projectkosten;
- een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst.

9.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle genoemde bedragen exclusief BTW.

9.3 TrackerSystem is te allen tijde gerechtigd de in artikel 9.1 lid genoemde vergoeding en tarieven alsmede mogelijk toepasselijke kortingspercentages te wijzigen. TrackerSystem stelt de Contractant ten minste 15 dagen voorafgaande aan een tariefsverhoging hiervan op de hoogte.

9.4 Indien TrackerSystem ten behoeve van de Contractant werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een Overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of indien kosten ontstaan doordat de Contractant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden en/of kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra bij Contractant in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van TrackerSystem.

9.5 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan TrackerSystem per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.

### Artikel 10 Facturering en Betaling

10.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt betaling plaats door middel van automatische incasso ten laste van de bank- of girorekening van Contractant, waarvoor Contractant een schriftelijke machtiging aan TrackerSystem zal verstrekken.

10.2 TrackerSystem stuurt de Contractant jaarlijks een factuur voor de geleverde Diensten.

10.3 Indien niet betaald wordt door middel van automatische incasso zal de Contractant de factuur betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum. In het geval van levering van hardware kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden.

10.4 Indien de Contractant meent dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij zulks binnen 14 dagen na factuurdatum aan TrackerSystem schriftelijk kenbaar te maken. Van eventuele opschorting van de betalingsverplichting kan pas sprake zijn na voorafgaande schriftelijke toestemming van TrackerSystem.

10.5 Indien de bezwaren na onderzoek door TrackerSystem ongegrond blijken is de Contractant de in redelijkheid door TrackerSystem gemaakte kosten verschuldigd. Voor de beoordeling van de bezwaren zijn de door TrackerSystem gegenereerde gegevens leidend.

10.6 Indien de Contractant niet tijdig heeft betaald, zal deze automatisch in verzuim zijn zonder nadere ingebrekestelling. In dat geval worden alle vorderingen van TrackerSystem op Contractant direct opeisbaar. TrackerSystem heeft recht op vergoeding van de wettelijke rente over het totale uitstaande bedrag en op vergoeding van de kosten gemaakt ten behoeve van het incasseren van uitstaande bedragen. De wettelijke rente is verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur.

10.7 Elk beroep van de Contractant op verrekening van een uitstaand bedrag met een vordering op TrackerSystem is uitgesloten.

10.8 Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats tot

voldoening van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de Contractant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

#### **Artikel 11 (Limitering van) Aansprakelijkheid**

11.1 TrackerSystem is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als het gevolg van het niet of het niet goed functioneren van haar Dienst(en), tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van TrackerSystem.

11.2 In geen geval is TrackerSystem aansprakelijk voor de manier waarop Contractant gebruik maakt van de door TrackerSystem geleverde Dienst(en). Contractant zal TrackerSystem vrijwaren voor aanspraken van derden welke betrekking hebben op de inhoud van het data-, internet-en/of spraakverkeer en/of op gegevens welke de Contractant verstuurt met behulp van de Dienst(en).

11.3 Indien door TrackerSystem geleverde zaken gebrekkig zijn, is de aansprakelijkheid van TrackerSystem jegens Contractant beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden onder "Garanties" is geregeld. Wanneer de producent van een gebrekkige zaak aansprakelijk is voor gevolgschade, dan wordt de aansprakelijkheid van de gebruiker beperkt tot herstel of vervanging van de zaak, dan wel terugbetaling van de koopprijs.

11.4 De totale aansprakelijkheid van TrackerSystem, uit welke hoofde dan ook, is te allen tijde beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot een maximum bedrag van het totaal aan vergoedingen die in het lopende kalenderjaar door Contractant aan TrackerSystem zijn betaald. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan Euro 2.500,- (tweeduizend en vijfhonderd euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als een gebeurtenis wordt beschouwd.

11.5 Alle aanspraken door Contractant tot vergoeding van schade dienen uiterlijk binnen 4 weken na het ontstaan van de schade schriftelijk bij TrackerSystem te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken.

11.6 Contractant zal TrackerSystem vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst.

11.7 De Contractant is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de Dienst en de daarvoor toegekende nummer(s), Domeinnamen, IP-adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadres(sen).

De Contractant is zelf verantwoordelijk voor beveiliging van de gegevens die door de Contractant op haar systemen worden geplaatst. Tevens is de Contractant verantwoordelijk voor de beveiliging van haar (rand)apparatuur tegen oneigenlijk gebruik van deze (rand)apparatuur door derden of inbraak in deze (rand)apparatuur door derden. TrackerSystem is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik en/of deze inbraak en de Contractant vrijwaart TrackerSystem voor alle schade en/of kosten die daarmee verband houden.

11.8 Het is de Contractant niet toegestaan om in strijd met een of meer verplichtingen voortvloeiende uit de wet en de Overeenkomst gebruik te maken van de Dienst. De Contractant is aansprakelijk voor alle gevolgen daarvan. Indien er sprake is van (een redelijke reden om uit te gaan van) oneigenlijk gebruik van de Dienst jegens TrackerSystem of derden, dan is de Contractant volledig aansprakelijk voor de door TrackerSystem en/of derden gemaakte kosten en de daardoor geleden schade, en dient de Contractant TrackerSystem schadeloos te stellen. TrackerSystem heeft het recht om bevoegde overheidsinstellingen en derden met relevante belangen daarbij onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle informatie die relevant is voor het oneigenlijke gebruik, met inbegrip van persoonsgegevens, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt.

11.9 In geval van een niet toerekenbare tekortkoming ("Overmacht") aan de zijde van TrackerSystem kan de Contractant TrackerSystem niet op haar verplichtingen aanspreken. Van Overmacht is onder meer sprake indien TrackerSystem niet aan haar verplichtingen kan voldoen als gevolg van handelen dan wel nalaten van de Contractant, fraude, misbruik, onderhoud, oorlog(sgevaar), oproer, terreur, aanslagen, molest, brand, waterschade, blikseminslag, storm, overstroming, aardbeving, (nucleaire) explosies, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie, storingen of tekortkomingen in (communicatieve) dienstverlening van derden.

11.10 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

11.11 Voor zoveel TrackerSystem ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is TrackerSystem gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Contractant is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijk overeenkomst.

#### **Artikel 12 Verplichtingen van de Contractant**

12.1 Contractant verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van TrackerSystem. Contractant zal TrackerSystem op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar Diensten. Zo is het de Contractant niet toegestaan handelingen te verrichten, zoals het opstarten van processen en/of programmes op de systemen van TrackerSystem, waarvan naar het oordeel van TrackerSystem aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van TrackerSystem en/of overige (internet) gebruikers.

12.2 Contractant zal TrackerSystem alle informatie verschaffen welke zij nodig heeft voor de instandhouding van de Diensten. Hierin is onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens, facturatiegegevens en/of overige relevante gegevens.

12.3 Contractant zal zich onthouden van elk handelen en nalaten jegens TrackerSystem dat strijd met wettelijke bepalingen en/of bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst oplevert of kan opleveren.

12.4 De Contractant zal alle medewerking verlenen aan TrackerSystem welke redelijkerwijze van haar verwacht mag worden bij en/of ten behoeve van het leveren van de Diensten.

12.5 Indien levering van de bestelde Dienst technisch niet mogelijk is kan TrackerSystem aanvullende voorwaarden stellen waaraan de Contractant dient te voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan kan de Contractant geen aanspraak maken op levering van de Dienst.

#### **Artikel 13 Persoons- en verkeersgegevens**

13.1 TrackerSystem verzamelt niet meer persoons- dan wel verkeersgegevens dan noodzakelijk is voor de levering van de Diensten en haar bedrijfsvoering. De verzamelde gegevens worden slechts verwerkt conform geldende wettelijke bepalingen en voor de doeleinden zoals bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag gemeld. Contractant geeft toestemming om zijn gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van de databanken of geautomatiseerde bestanden die TrackerSystem aanlegt in het kader van haar dienstverlening en facturering. Deze gegevens worden met inachtneming van de geldende (privacy)wetgeving opgeslagen en beheerd.

13.2 De verwerking van persoonsgegevens heeft als doel:

- het aanbieden en uitvoeren van Diensten;
- activiteiten gericht op een verantwoordelijke bedrijfsvoering, zoals beveiliging, risicobeperking en integriteitonderzoek, mede ter voorkoming van fraude en misbruik;
- financiële administratie en het factureringsproces waaronder begrepen: incasso, klachtbehandeling en het verstrekken van gegevens aan derden ten behoeve van het innen van vorderingen;
- het beheer, uitbreiden en optimaliseren van het klantenbestand, eventueel met behulp van (direct) marketing activiteiten door derden;
- het ontwikkelen, uitbreiden en verbeteren van de dienstverlening en producten van TrackerSystem, mede door het informeren van klanten en met behulp van (direct) marketing activiteiten en marktonderzoek;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van informatie aan bevoegde autoriteiten in het kader van strafvordering of in het belang van de veiligheid van de staat;
- training en opleiding van het eigen personeel; en -netwerkbeheer.

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde autoriteiten.

13.3 TrackerSystem draagt zorg voor beveiliging van persoonsgegevens door maatregelen te treffen van organisatorische en technische aard.

#### **Artikel 14 Contractoverneming**

14.1 De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen door Contractant niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daarvoor van TrackerSystem.

14.2 Contractant verleent op voorhand toestemming en medewerking aan volledige of gedeeltelijke overdracht door TrackerSystem van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde.

#### **Artikel 15 Duur en beëindiging algemeen**

15.1 De Overeenkomst komt tot stand op de datum zoals bepaald in artikel 3.8 en de looptijd (duur) van de Overeenkomst vangt aan op de leverdatum. Facturering van een Dienst vindt plaats vanaf deze datum. TrackerSystem zal de Contractant over de leverdatum informeren. Wanneer de Contractant geen mededeling is gedaan van de leverdatum, wordt de duur van de Overeenkomst geacht te zijn aangevangen op het moment waarop de Dienst door de Contractant in gebruik is genomen.

15.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van een (1) jaar.

15.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met perioden van een (1) jaar, tenzij een der partijen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden voor afloop van de dan geldende periode schriftelijk aan de andere Partij laat weten de Overeenkomst te willen opzeggen. De Overeenkomst eindigt dan van rechtswege aan het einde van de laatste dag van de dan geldende periode.

15.4 Indien de Overeenkomst door de Contractant voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de minimumperiode c.q. verlengde looptijd van de Overeenkomst wordt opgezegd, dan is - onverminderd de overige rechten van TrackerSystem - direct na de voortijdige opzegging een afkoopsom verschuldigd door de Contractant. Deze afkoopsom bestaat uit de openstaande gefactureerde bedragen en nog resterende bedragen voor de Dienst. Indien de Contractant de Overeenkomst voor oplevering van de Dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst - zonder kortingen - aan TrackerSystem verschuldigd.

15.5 Elk der partijen heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te beëindigen in geval:

- de wederpartij na ingebrekestelling nalatig blijft binnen redelijke termijn na de datum van de ingebrekestelling alsnog aan haar verplichtingen uit deze overeenkomst te voldoen;

- de andere partij in staat van faillissement is verklaard dan wel in surseance van betaling verkeert;

- de andere partij surseance dan wel faillissement heeft aangevraagd, dan wel een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwending daarvan.

15.6 TrackerSystem is gerechtigd de levering van Diensten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen indien:

- a) de Contractant op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn er geen blijk van heeft gegeven alsnog na te zullen komen;

- b) er sprake is van (een vermoeden van) misbruik of oneigenlijk gebruik van de Dienst.

- c) er sprake is van een overheidsbeschikking daartoe, inclusief veiligheids en beveiligingsredenen;

- d) er sprake is van een overmachtsituatie veroorzaakt door een niet aan TrackerSystem toerekenbare tekortkoming;

- e) de Contractant valse of onjuiste (persoons)gegevens heeft opgegeven;

- f) de Contractant een Overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan.

- g) er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet langer van TrackerSystem gevergd kan worden de Overeenkomst in stand te houden.

15.7 Bij opschorting of opzegging als in artikel 15.6 bedoeld ontstaat voor TrackerSystem geen aansprakelijkheid jegens de Contractant en/of derden. In het geval van aanwijzingen van misbruik of (een vermoeden van) oneigenlijk gebruik, heeft TrackerSystem daarnaast tevens het recht om alle aan de Contractant openstaande, en toekomstig aan de Contractant verschuldigde, betalingen in te houden, teneinde de belangen kosten en schade van TrackerSystem en/of derden te waarborgen. Indien na onderzoek TrackerSystem oordeelt dat sprake was van misbruik of oneigenlijk gebruik en de Contractant niet onomstotelijk het tegendeel heeft bewezen, worden de daarop betrekking hebbende vergoedingen definitief niet uitbetaald aan de Contractant. Bij opschorting of opzegging als in artikel 15.6 bedoeld zullen alle vorderingen van TrackerSystem aan de Contractant voortvloeiende uit de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar worden.

15.8 TrackerSystem kan nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens haar dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken dan wel ingeval zich een van de in artikel 15.6 genoemde situaties voordoet. Indien de Dienst na een opschorting opnieuw wordt geactiveerd, is TrackerSystem gerechtigd hiervoor eenmalige tarieven in rekening te brengen.

#### **Artikel 16 Aanpassingen**

16.1 TrackerSystem kan haar aanbod van Diensten naar bepaalde bestemmingen of nummers te allen tijde wijzigen, opschorten of intrekken op grond van kwaliteits-en/of kwantiteitsoverwegingen.

**Artikel 17 Beheer van de systemen van TrackerSystem**

17.1 TrackerSystem is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.

17.2 TrackerSystem is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure (inlog-procedure) van de Diensten.

17.3 TrackerSystem is niet aansprakelijk voor schade van de Contractant als gevolg van het in artikel 17.1 en/of artikel 17.2 gestelde.

17.4 Aanvullende informatie kan gevonden worden in de separate TrackerSystem SLA (Service Level Agreement).

**Artikel 18 Intellectuele eigendom en auteursrechten**

18.1 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt TrackerSystem zich de rechten en bevoegdheden voor die TrackerSystem toekomen op grond van de Auteurswet.

18.2 Het is de Contractant niet toegestaan veranderingen in de zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.

18.3 De in het kader van de overeenkomst eventueel door TrackerSystem tot stand gebrachte ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software en andere materialen of (elektronische) bestanden, blijven eigendom van TrackerSystem, ongeacht of deze aan de Contractant of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen.

18.4 Alle door TrackerSystem eventueel verstrekte stukken, zoals ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden enz., zijn uitsluitend bestemd om door de Contractant te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van TrackerSystem worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

18.5 TrackerSystem behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

**Artikel 19 Vrijwaringen**

19.1 De Contractant vrijwaart TrackerSystem voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de kContractant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

19.2 Indien Contractant aan TrackerSystem informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

**Artikel 20 Toepasselijk recht en jurisdictie**

20.1 Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de totstandkoming ervan is Nederlands recht van toepassing. Het Weens koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

20.2 Alle uit deze Algemene Voorwaarden en/of uit de Overeenkomst voortvloeiende geschillen worden berecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

**Artikel 21 (Wijzigingen) Algemene Voorwaarden en slotbepalingen**

21.1 TrackerSystem is bevoegd in de Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigingen aan te brengen welke voor de Contractant na de bij de bekendmaking van de wijziging vermelde termijn van kracht worden. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden kunnen worden bekendgemaakt op of via de factuur.

21.2 Veertien dagen na bekendmaking ervan treden de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden in werking tenzij een andere termijn wordt aangegeven.

21.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn vermeld op de internetwebsite van TrackerSystem ([www.trackersystem.nl](http://www.trackersystem.nl)). Zij worden tevens op verzoek kosteloos toegezonden door TrackerSystem.

21.4 Indien een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst bij gerechtelijke uitspraak of anderszins niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gestalte zal worden gegeven.

21.5 Wijzigingen in de bevoegdheid van de Contractant, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover TrackerSystem eerst van kracht worden nadat TrackerSystem daarvan schriftelijk door Contractant in kennis is gesteld.

21.6 De Contractant is verplicht van iedere (voorgenomen adreswijziging en/of wijziging van (facturatie)gegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan TrackerSystem. De Contractant kiest in haar relatie tot TrackerSystem uitdrukkelijk domicilie op het laatste door Contractant aan TrackerSystem schriftelijk opgegeven adres.

21.7 De Contractant dient ingeval van een (mogelijk) faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling TrackerSystem hiervan onmiddellijk in kennis te stellen.

**TELECOMMUNICATIEDIENSTEN**

Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden vormt een aanvulling op de hierboven beschreven voorwaarden in het algemene gedeelte en bevat bepalingen die uitsluitend van toepassing zijn op de levering en/of het gebruik van de Track & Trace diensten

**Artikel 22 Totstandkoming van de Overeenkomst**

22.1 De Overeenkomst tussen TrackerSystem en Contractant komt tot stand (i) op het moment dat TrackerSystem een aanvraag van de Dienst door Contractant door middel van een bevestiging heeft aanvaard, dan wel dan wel bij gebreke van een bevestiging, (ii) op het moment van de aanvang van de dienstverlening door TrackerSystem aan Contractant (bijvoorbeeld bij de verkrijging van de SIM-Kaart of de levering van de track & trace unit).

22.2 TrackerSystem is te allen tijde gerechtigd een aanvraag te weigeren, zij is daarbij niet gebonden haar redenen in dit verband te vermelden.

22.3 Indien de Overeenkomst via de Website tot stand is gekomen, heeft Contractant het recht om gedurende zeven werkdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst deze Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden door middel van een daartoe strekkende brief aan TrackerSystem, een en ander onder de voorwaarden dat Contractant in deze periode geen gebruik heeft gemaakt

van de gekochte Dienst of product.

#### **Artikel 23 De Dienst**

23.1 TrackerSystem zal zich inspannen de Dienst met zorg en overeenkomstig de overeengekomen specificaties, afspraken, termijnen en procedures uit te voeren, maar kan daarover geen enkele garantie geven. Alle opgegeven termijnen dienen slechts als richtlijn en zijn dus nimmer fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

23.2 Voor de levering van de Dienst is TrackerSystem afhankelijk van derden waaronder mede doch niet uitsluitend leveranciers van telecommunicatiediensten en netwerken. TrackerSystem kan niet garanderen dat de Dienst geschikt is voor enig doel noch dat Contractant te allen tijde gebruik kan maken van de Dienst. Storingen in de Dienst kunnen onder meer optreden als gevolg van storingen in de internet- of telefonie verbindingen, netwerken, bezetting van inbel-punten of storingen in het elektriciteitsnetwerk.

23.3 De mobiele communicatiediensten werken middels verspreiding van radiosignalen, waardoor de kwaliteit van de verbindingen niet overal en altijd worden gewaarborgd. Dit houdt verband met onder andere de gebruikte mobiele apparatuur, de radiodekking van het Netwerk en de atmosferische omstandigheden.

23.4 TrackerSystem is gerechtigd de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien zulks in haar opvatting noodzakelijk is, bijvoorbeeld in kader van het redelijkerwijs benodigde onderhoud van de Dienst, congestie in het netwerk of andere technische handelingen. TrackerSystem zal Contractant hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte stellen, tenzij dit in redelijkheid, gegeven de situatie en de daaraan verbonden tijdsdruk, niet mogelijk is. TrackerSystem is gerechtigd, zonder voorafgaande bekendmaking, procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Dienst aan te brengen. Indien, naar het oordeel van TrackerSystem, de wijziging en/of verbeteringen de bereikbaarheid en het functioneren van de Diensten aanmerkelijk nadelig beïnvloed, zal TrackerSystem Contractant binnen een redelijke termijn voor de invoering van de wijziging en/of verbetering op de hoogte brengen.

23.5 Storingen zullen zo spoedig mogelijk door TrackerSystem worden onderzocht, waarbij de nodige inspanning gepleegd zal worden om de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen. Indien Contractant meer informatie wenst te ontvangen over de kwaliteit, beschikbaarheid en gebruiksmogelijkheden kan hij de Website raadplegen of via het servicenummer of per mail contact opnemen met de Klantenservice.

23.6 TrackerSystem is gerechtigd om beperkingen te stellen aan de Dienst en bijvoorbeeld het verkeer naar en in bepaalde landen uitsluiten. TrackerSystem kan de roaming in andere landen wijzigen. Contractant kan gebruik maken van het aangegeven mobiele netwerk. Daarbij gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het desbetreffende land en/of netwerkaanbieders.

#### **Artikel 24 Account**

24.1 Om gebruik te kunnen maken van sommige onderdelen van de Dienst dient Contractant zich te registreren door het aanmaken van een account.

24.2 Ten behoeve van het account wordt aan Contractant een wachtwoord verstrekt. Het wachtwoord is strikt persoonlijk en Contractant mag derden daarvan geen gebruik laten maken. Contractant is aansprakelijk voor ieder gebruik dat wordt gemaakt van zijn account en vrijwaart TrackerSystem voor iedere aanspraak van derden inzake schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik dat door middel van zijn account van de Dienst is gemaakt.

24.3 TrackerSystem is gerechtigd het wachtwoord aan te passen indien dit nodig is in het belang van het functioneren van de Dienst.

#### **Artikel 25 Prijzen, Tegoed en betaling**

25.1 Voor de gebruikmaking van de Dienst is Contractant de in de tarievenlijst (onder meer bekendgemaakt op de Website) opgenomen tarieven verschuldigd. De bedragen zijn exclusief BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen zoals deze gelden.

25.2 Voor de vaststelling van de door Contractant verschuldigde bedragen is de administratie van TrackerSystem leidend, tenzij wordt aangetoond dat de gegevens in deze administratie fout zijn.

25.3 Betaling van de Dienst vindt plaats door automatische afschrijving, op rekening en iDEAL betaling van de verschuldigde bedragen. TrackerSystem betracht grote zorgvuldigheid bij het opwaarderen en afschrijven van het Tegoed. Indien desondanks ten onrechte een opwaardering of afschrijving is verricht of nagelaten, is TrackerSystem gerechtigd dit te corrigeren.

25.4 TrackerSystem biedt Contractant verschillende manieren (bijvoorbeeld via de Website) om het Tegoed op te waarderen en kan daarin wijzigingen aanbrengen. TrackerSystem is gerechtigd minimale of maximale bedragen vast te stellen waarmee het Tegoed kan worden opgewaardeerd en bovendien andere eisen te stellen aan de opwaardering.

25.5 Het Tegoed is persoonsgebonden en is gekoppeld aan de Dienst. Contractant heeft geen recht op terug storting, overschrijving of overdracht van het Tegoed. Het Tegoed blijft in eigendom van TrackerSystem totdat alle verschuldigde vergoedingen door Contractant zijn betaald.

25.6 Het Tegoed heeft een geldigheidsduur van 1 (een) jaar.

25.7 Niet-geactiveerd Tegoed is gedurende een jaar houdbaar, daarna komt het automatisch te vervallen. Contractant dient derhalve het Tegoed binnen een jaar te activeren.

25.8 Indien Contractant 3 maal een foutieve code heeft ingevuld, wordt de opwaardeerfunctie in de SIM-kaart (tijdelijk) geblokkeerd.

#### **Artikel 26 SIM kaart**

26.1 De SIM kaart blijft te allen tijde eigendom van TrackerSystem. Contractant dient zorgvuldig met de SIM kaart en de bijbehorende beveiligingscodes om te gaan en deze zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadiging en diefstal. Contractant draagt er zorg voor dat de beveiligingscodes niet in de directe nabijheid van de SIM-kaart bewaard worden. Contractant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk (kwaadwillig of onjuist) gebruik en zal de bijbehorende kosten dragen. Alle kosten die verband houden met het blokkeren, afsluiten en opnieuw aansluiten op het Netwerk, zijn voor rekening van Contractant.

26.2 In geval van diefstal of verlies van de SIM kaart (en eventueel het bijbehorende toestel) brengt Contractant TrackerSystem onmiddellijk op de hoogte. De Contractant kan geen aanspraak maken op restitutie van het Tegoed door TrackerSystem.

26.3 Het is verboden de technische informatie die op de SIM kaart is opgenomen en/of de technische informatie, software en beveiligingen van de apparatuur waarmee Contractant zich toegang tot het Netwerk verschaft te kopiëren of op enige andere wijze te manipuleren.

26.4 Als er sprake is van (een vermoeden van) misbruik van de Dienst (waaronder mede doch niet uitsluitend verstaan hoog of abnormaal verbruik), is TrackerSystem gerechtigd de Dienst zonder voorafgaande waarschuwing af te sluiten.

**Artikel 27. Gebruik van de dienstverlening**

27.1 Contractant dient bij het gebruik te zorgen voor adequate beveiliging van zijn track & trace unit tegen ongeautoriseerd gebruik door derden.

27.2 Het gebruik van de SIM kaart en de Dienst is strikt persoonlijk. Contractant is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde. Contractant is aansprakelijk voor alle schade ontstaan als gevolg van het handelen in strijd met de Overeenkomst. Contractant is bovendien aansprakelijk voor al het gebruik dat via zijn SIM kaart van de Dienst wordt gemaakt. Contractant vrijwaart TrackerSystem volledig tegen alle aanspraken van derden inzake schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik dat, via zijn SIM kaart, van de Dienst wordt gemaakt.

27.3 Contractant zal de Dienst en SIM kaart uitsluitend gebruiken voor "normaal gebruik" zoals nader uitgelegd in de door TrackerSystem bekendgemaakte Fair Use Policy. Ieder ander gebruik van de Dienst, zoals door middel van gebruik via een telefoon, smartphone, GSM- box of SIM-box of het gebruik van een automatisch oproepsysteem voor het initiëren van een gesprek, is niet toegestaan. TrackerSystem behoudt zich het recht voor om, zonder voorafgaande waarschuwing, de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten indien er sprake is van gebruik anders dan "normaal gebruik". Tevens is TrackerSystem gerechtigd om bij dataverkeer een datalimiet te stellen en extra kosten inrekening te brengen voor overtollig gebruik. Contractant zal bij het gebruik van de Dienst andere contractanten of (internet)gebruikers en het telecommunicatieverkeer niet hinderen en geen schade toebrengen aan de Dienst en de onderliggende systemen en verbindingen of TrackerSystem.

Contractant dient zich onder meer te onthouden van:

- a. Overmatig dataverkeer dat het gebruik van de Dienst verstoort;
- b. Het gebruik van de simkaart in een ander apparaat dat de track & trace unit
- c. service attack (handelingen welke leiden tot onvolledige beschikbaarheid van het Netwerk waardoor de normale levering van Diensten beperkt wordt).

**Artikel 28 klachten en geschillen**

29.1 Geschillen tussen Contractant en TrackerSystem over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door TrackerSystem te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door Contractant als door TrackerSystem worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

29.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien Contractant zijn klacht eerst schriftelijk aan TrackerSystem heeft voorgelegd. TrackerSystem reageert hierop binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval wordt aan Contractant binnen die termijn schriftelijk kenbaar gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt medegedeeld.

29.3 Binnen dertig dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van TrackerSystem, dan wel binnen dertig dagen na het verstrijken van de datum waarop TrackerSystem volgens het bepaalde in het tweede lid had moeten reageren, kan Contractant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

29.4 Wanneer Contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is TrackerSystem aan deze keuze gebonden. Indien TrackerSystem een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet TrackerSystem Contractant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. TrackerSystem dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

29.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

29.6 Klachten over een rekening moet Contractant voor de vervaldatum van de rekening schriftelijk melden bij Klantenservice van TrackerSystem. Is de vervaldatum verstreken, dan wordt de rekening als aanvaard beschouwd. TrackerSystem doet bij consumenten doorgaans geen beroep op overschrijding van deze termijn als zij redelijkerwijs de bezwaren niet tijdig kenbaar konden maken. Betaling van het gedeelte waartegen geen bezwaar bestaat, mag niet worden opgeschort.