VBUDDY B.V. · BUSSUM

Algemene Voorwaarden

Versie 2026.9.1 · Laatst gewijzigd en ingangsdatum: 8 oktober 2026

Voor externe vervoersmanagers en transportbedrijven · inclusief bijzondere voorwaarden Vbuddy-app

De ENGELSE versie (English translation) begint op pagina 21.

Please note: the ENGLISH version starts on page 21.

STATUTAIRE NAAM / HANDELSNAAM
Vbuddy B.V.

RECHTSVORM
Besloten Vennootschap

ADRES
Torenlaan 5, 1402 AT Bussum

KVK-NUMMER
42160125

VESTIGINGSNUMMER
000066656044

WEBSITE / APP
www.vbuddy.nl
app.vbuddy.nl

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, software, abonnementen, documenten, overeenkomsten en overige dienstverlening van Vbuddy B.V., ongeacht via welke website, applicatie, domeinnaam, handelsnaam of ander kanaal de dienstverlening wordt aangeboden of de overeenkomst tot stand komt.

Vbuddy is ontwikkeld vanuit de praktijk van Externevervoersmanager.nl en wordt geëxploiteerd door Vbuddy B.V.

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Indien een vertaling afwijkt van de Nederlandse tekst, is de Nederlandse tekst leidend.

INHOUD

1	Definities	2
2	Zakelijk gebruik (uitsluiting consumenten)	3
3	Toepasselijkheid	3
4	Accounts en toegang	4
5	Betaling	4
6	Totstandkoming van de overeenkomst	4
7	Dienstverlening	5
8	AI, software en documentgenerator	5
9	Externe databronnen	6
10	Gegevens, documenten en medewerking	6
11	Informatie- en meldplicht	6
12	Rol van de dienstverlener en positie van de vervoersmanager	7
13	Intellectuele eigendomsrechten	8
14	Vergoedingen en tarieven	8
15	Duur en beëindiging van de overeenkomst	10
16	Aansprakelijkheid	10
17	Klachten	11
18	Vervaltermijn	11
19	Vrijwaring	12
20	Privacy en gegevensbescherming	12
21	Overmacht	13
22	Opschorting en beëindiging	13
23	Overdracht van rechten en verplichtingen	13
24	Anti-omloopbeding	14
25	Slotbepalingen	14
B1	Bijlage 1 – Verwerkersovereenkomst	15
B2	Bijlage 2 – Bijzondere voorwaarden Vbuddy-app	17

1 Definities

1.1 **Dienstverlener** — Vbuddy B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Nederlands recht, gevestigd en kantoorhoudende aan de Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 42160125 (vestigingsnummer 000066656044). Alle overeenkomsten worden gesloten met, en alle facturatie vindt plaats vanuit, Vbuddy B.V., ongeacht via welke website, applicatie, domeinnaam, handelsnaam, e-mailadres of ander kanaal — waaronder www.vbuddy.nl en app.vbuddy.nl, en al dan niet gevoerd of beheerd door de Dienstverlener of een Verbonden Partij — de dienstverlening wordt aangeboden of de overeenkomst tot stand komt, en ongeacht het land waarvoor de dienstverlening wordt verricht. De actuele gegevens van Vbuddy B.V. kunnen door de Klant kosteloos worden geraadpleegd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (www.kvk.nl). Zie voor dienstverlening die betrekking heeft op een vergunning of procedure buiten Nederland tevens artikel 25 lid 8.

1.2 **Platform** — Alle door de Dienstverlener aangeboden of beheerde websites, software, applicaties, portals, AI-functionaliteiten en overige digitale diensten, waaronder in ieder geval de website www.vbuddy.nl en de webapplicatie app.vbuddy.nl. Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken van "Software", wordt daarmee de software bedoeld die deel uitmaakt van het Platform.

1.3 **Klant** — Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en gebruik maakt van de dienstverlening van de Dienstverlener, waaronder mede begrepen een Vervoersmanager-Klant.

1.4 **Vergunninghouder** — De onderneming waaraan een nationale of communautaire vergunning voor beroepsgoederenvervoer over de weg, dan wel een communautaire vergunning voor personenvervoer met bussen of touringcars, is of wordt verleend, waaronder mede begrepen een vergunning verleend door de NIWO, Kiwa Register of een vergelijkbare bevoegde Belgische of andere buitenlandse instantie. Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden valt taxivervoer hier niet onder, tenzij partijen daarover uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

1.5 **Vervoersmanager** — De interne of externe vervoersmanager als bedoeld in Verordening (EG) nr. 1071/2009 en de toepasselijke nationale wet- en regelgeving. De Dienstverlener treedt zelf nimmer op als Vervoersmanager, zoals nader bepaald in artikel 7 lid 8.

1.6 **Vervoersmanager-Klant** — De Vervoersmanager die als zelfstandig ondernemer, al dan niet via een eigen rechtspersoon, als externe Vervoersmanager werkzaam is of wil worden, zijn werkzaamheden aan de Vergunninghouder factureert, en zich in die hoedanigheid als Klant bij de Dienstverlener aanmeldt of heeft aangemeld voor ondersteuning, matching of gebruik van het Platform.

1.7 **Match** — Het moment waarop de Dienstverlener een concrete introductie of verbinding tot stand brengt tussen een Vergunninghouder en een Vervoersmanager-Klant met het oog op een mogelijke samenwerking waarbij de Vervoersmanager-Klant als externe Vervoersmanager optreedt. Een Match is in ieder geval tot stand gekomen zodra de Dienstverlener de betrokken partijen aan elkaar voorstelt, contactgegevens uitwisselt, een gezamenlijk gesprek faciliteert of hen anderszins in staat stelt rechtstreeks met elkaar in contact te treden. Voor het ontstaan van een Match is niet vereist dat vervolgens daadwerkelijk een samenwerking, managementovereenkomst, vergunningverlening of andere overeenkomst tot stand komt.

1.8 **Account** — De persoonlijke toegang van de Klant tot het Platform.

1.9 **Overeenkomst** — Iedere overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Klant waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

1.10 **Dienstverlening** — Alle door of namens de Dienstverlener aangeboden diensten, waaronder vergunningbegeleiding, bemiddeling en matching, het ter beschikking stellen van de App (waaronder tachograafanalyse, archivering en het Auditlog), software, digitale diensten, AI-functionaliteiten, documenten, ondersteuning en overige werkzaamheden.

1.11 **Schriftelijk** — Zowel op papier als langs elektronische weg, waaronder begrepen communicatie per e-mail, WhatsApp, een online omgeving, digitale ondertekening of enig ander elektronisch communicatiemiddel waarvan de inhoud reproduceerbaar is.

1.12 **Vertrouwelijke Informatie** — Alle informatie die partijen in het kader van de overeenkomst over en weer verstrekken en waarvan redelijkerwijs bekend is of behoort te zijn dat deze een vertrouwelijk karakter heeft, waaronder in ieder geval persoonsgegevens, bedrijfs- en financiële informatie.

1.13 **AVG** — De Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) en de daarop gebaseerde uitvoeringswetgeving.

1.14 **Verwerkersovereenkomst** — De overeenkomst als bedoeld in artikel 20, waarin partijen de verwerking van persoonsgegevens in de zin van de AVG nader regelen.

1.15 **Opstartfee** — De eenmalige vergoeding die de Klant verschuldigd is voor de ondersteuning door de Dienstverlener bij het voor de eerste maal doorlopen van het proces om, als Vergunninghouder dan wel als Vervoersmanager-Klant, gebruik te maken van de dienstverlening van de Dienstverlener, één en ander zoals nader geregeld in artikel 14.

1.16 **Ondersteuningsvergoeding** — Iedere vergoeding, niet zijnde de Opstartfee, die de Klant verschuldigd is voor door de Dienstverlener verleende ondersteuning, waaronder begrepen doch niet beperkt tot ondersteuning bij een reguliere aanvraag bij de NIWO, Kiwa Register of een vergelijkbare bevoegde Belgische of andere buitenlandse instantie, een vervoersmanagerwissel, of een andere, eventueel herhaalde of periodiek terugkerende, vorm van ondersteuning, één en ander zoals nader geregeld in artikel 14.

1.17 **App** — De webapplicatie app.vbuddy.nl en de daarbij behorende functionaliteiten en modules, die op basis van een Abonnement ter beschikking worden gesteld. De begrippen die specifiek betrekking hebben op de App, zoals Abonnement, Pakket, Gebruiker, Chauffeur, Tachograafgegevens, Analyse, Archief en Auditlog, zijn gedefinieerd in Bijlage 2.

1.18 **Bemiddelingsvergoeding** — De eenmalige en/of periodieke vergoeding die naar aanleiding van een door of via de Dienstverlener tot stand gebrachte Match verschuldigd is, zoals overeengekomen bij de eenmalige aanvaarding door de Vervoersmanager-Klant op het Platform of, indien van toepassing, afzonderlijk Schriftelijk per Match. De hoogte, berekeningswijze, grondslag en

eventuele overige commerciële voorwaarden worden bij die aanvaarding of afspraak kenbaar gemaakt.

1.19 **Gelieerde Onderneming** — Een onderneming die direct of indirect met een Klant in een groep is verbonden, onder dezelfde uiteindelijke zeggenschap staat, dan wel waarin dezelfde uiteindelijk belanghebbende direct of indirect doorslaggevende zeggenschap uitoefent.

1.20 **Samenwerking** — De uit een Match voortvloeiende samenwerking tussen een Vergunninghouder en een Vervoersmanager-Klant, waarbij de Vervoersmanager-Klant als externe Vervoersmanager optreedt, ongeacht de vorm daarvan (zoals een managementovereenkomst of andere opdrachtovereenkomst) en ongeacht of deze rechtstreeks of via een Gelieerde Onderneming loopt.

1.21 **Verbonden Partij** — De eenmanszaak handelend onder de naam Externevervoersmanager.nl (KvK-nummer 50793543), alsmede iedere rechtsopvolger van (een onderdeel van) de onderneming van die eenmanszaak.

2 Zakelijk gebruik (uitsluiting consumenten)

2.1 De dienstverlening van de Dienstverlener is uitsluitend bestemd voor natuurlijke personen en rechtspersonen die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

2.2 Door het sluiten van een overeenkomst of het afnemen van dienstverlening verklaart de Klant te handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf en niet als consument.

2.3 Op overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zijn de wettelijke bepalingen inzake consumentenbescherming, waaronder het wettelijke herroepingsrecht, niet van toepassing, voor zover de wet dit toestaat.

2.4 Indien de Dienstverlener redelijkerwijs mag vermoeden dat de Klant niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelt, stelt zij de Klant in de gelegenheid om binnen zeven (7) kalenderdagen het tegendeel aan te tonen, bijvoorbeeld door overlegging van een uittreksel uit het Handelsregister. Blijft dit uit, dan is de Dienstverlener gerechtigd de overeenkomst, het Account en/of de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen.

2.5 De dienstverlening aan Vervoersmanager-Klanten is uitsluitend bestemd voor Vervoersmanagers die als zelfstandig ondernemer optreden als externe vervoersmanager en hun werkzaamheden aan de Vergunninghouder factureren. De Vervoersmanager-Klant beschikt daartoe over een geldige inschrijving in het Handelsregister of een vergelijkbaar Belgisch register en, voor zover vereist, over een btw-identificatienummer. Hij is zelf verantwoordelijk voor een ondernemings- en facturatiestructuur die verenigbaar is met de toepasselijke wet- en regelgeving en de eisen van de bevoegde vergunningverlenende instantie. Zonder geldige registratie kan een Vervoersmanager-Klant zich niet als Klant registreren.

2.6 De Vervoersmanager-Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de juridische, fiscale, ondernemingsrechtelijke en vergunningrechtelijke gevolgen van de door hem gekozen ondernemings-, contracterings- en facturatiestructuur. De Dienstverlener staat er niet voor in dat een door de Vervoersmanager-Klant gekozen structuur door de NIWO, Kiwa Register, een Belgische bevoegde instantie, de Belastingdienst of enige andere instantie wordt aanvaard.

2.7 De Klant staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte bedrijfsgegevens, waaronder zijn KvK-nummer en btw-identificatienummer. De Dienstverlener is gerechtigd deze gegevens te verifiëren in het Handelsregister of een vergelijkbaar openbaar register.

2.8 De Dienstverlener verricht geen arbeidsbemiddeling. Komt na een Match tussen een Vergunninghouder en een Vervoersmanager-Klant toch een arbeidsovereenkomst of andere interne aanstelling tot stand, dan is de Vervoersmanager-Klant ter zake van die aanstelling geen Bemiddelingsvergoeding en geen boete op grond van artikel 24 verschuldigd, en worden door hem betaalde vergoedingen die op de bemiddeling naar die aanstelling betrekking hebben aan hem terugbetaald. De Dienstverlener kan in dat geval uitsluitend met de Vergunninghouder een vergoeding overeenkomen. Dit lid ziet op een uitdrukkelijk overeengekomen arbeidsovereenkomst of interne aanstelling, en niet op een latere fiscale of arbeidsrechtelijke herkwalificatie van een als opdracht aangegane Samenwerking; daarvoor geldt artikel 12 lid 10.

2.9 De Vervoersmanager-Klant staat ervoor in dat hij de grenzen in acht neemt die artikel 4 lid 2 van Verordening (EG) nr. 1071/2009 en de toepasselijke nationale regelgeving stellen aan het optreden als externe vervoersmanager, waaronder het maximale aantal ondernemingen (vier) en het maximale gezamenlijke aantal voertuigen (vijftig), en het vereiste van een daadwerkelijke band met iedere onderneming. Hij meldt de Dienstverlener vóór een Match of het aangaan van een Samenwerking indien hij die grenzen daardoor zou overschrijden. De Dienstverlener controleert dit niet en is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een overschrijding.

3 Toepasselijkheid

3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en dienstverlening van de Dienstverlener.

3.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle werkzaamheden die door of namens de Dienstverlener worden verricht, waaronder werkzaamheden van bestuurders, werknemers, adviseurs, opdrachtnemers en overige door de Dienstverlener ingeschakelde derden.

3.3 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk door de Dienstverlener zijn bevestigd, en gelden alleen voor de overeenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen.

3.4 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

3.5 Indien de Dienstverlener niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de Dienstverlener het recht verliest om in andere gevallen stipte naleving te verlangen.

3.6 Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgopdrachten van de Klant, ook indien daarbij niet opnieuw uitdrukkelijk naar deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen.

3.7 Bij strijdigheid tussen een afzonderlijke Schriftelijke overeenkomst, de bijlagen en deze Algemene Voorwaarden geldt — tenzij partijen Schriftelijk anders

overeenkomen — de volgende rangorde: (a) de afzonderlijke Schriftelijke overeenkomst; (b) Bijlage 1 (Verwerkersovereenkomst), voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft; (c) Bijlage 2 (Bijzondere voorwaarden Vbuddy-app), voor zover het de App betreft; en (d) deze Algemene Voorwaarden.

4 Accounts en toegang

4.1 Indien voor de dienstverlening een Account is vereist, is de Klant verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van de verstrekte gegevens en voor het vertrouwelijk houden van zijn inloggegevens.

4.2 Het Account is persoonlijk en mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener niet aan derden ter beschikking worden gesteld of worden overgedragen.

4.3 De Klant is verantwoordelijk voor alle handelingen die via zijn Account plaatsvinden en zal de Dienstverlener onverwijld informeren indien hij weet of redelijkerwijs vermoedt dat onbevoegden toegang hebben verkregen tot zijn Account of inloggegevens.

4.4 De Dienstverlener is gerechtigd een Account geheel of gedeeltelijk te blokkeren, op te schorten of te beëindigen indien de Klant handelt in strijd met de overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden of toepasselijke wet- en regelgeving, of indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de veiligheid, continuïteit of integriteit van de dienstverlening. De maatregel blijft beperkt tot wat in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is. De Dienstverlener informeert de Klant voor zover mogelijk vooraf, en anders onverwijld achteraf, met opgave van de reden.

4.5 De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onbevoegd gebruik van een Account, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Dienstverlener.

4.6 De Klant meldt een (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die via een Account heeft plaatsgevonden onverwijld, en uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur nadat hij daarmee bekend is geworden, aan de Dienstverlener, onverminderd het bepaalde in artikel 20.

4.7 Voor zover Bijlage 2 niet anders bepaalt, kan de Klant na beëindiging van het Account gedurende dertig (30) kalenderdagen de door of voor hem opgeslagen documenten via het Platform downloaden of op verzoek per e-mail ontvangen, voor zover deze op dat moment nog worden bewaard. Na afloop van die termijn worden deze verwijderd overeenkomstig artikel 20 en Bijlage 1.

5 Betaling

5.1 Alle door de Dienstverlener gehanteerde tarieven zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, exclusief btw en overige van overheidswege opgelegde belastingen, heffingen en rechten.

5.2 Facturen dienen binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum volledig te zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5.3 Indien de Klant een factuur niet tijdig voldoet, verkeert hij van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist.

5.4 Vanaf het moment van verzuim is de Klant de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd. Daarnaast is de Klant de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, berekend overeenkomstig de staffel van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40,-, alsmede de redelijke kosten van gerechtelijke procedures, voor zover de wet dit toestaat.

5.5 De Dienstverlener is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten zolang de Klant niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

5.6 De Klant is niet gerechtigd betalingsverplichtingen op te schorten, te verrekenen of inhoudingen toe te passen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

5.7 Betalingen strekken eerst in mindering op verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de oudste openstaande factuur, ongeacht een afwijkende betalingsomschrijving van de Klant.

5.8 Indien de Klant onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt waardoor belastingen, heffingen of overige kosten ten onrechte niet of onjuist zijn berekend, is de Dienstverlener gerechtigd deze alsnog aan de Klant door te belasten.

5.9 Bezwaren tegen (de hoogte van) een factuur meldt de Klant binnen veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum Schriftelijk en gemotiveerd aan de Dienstverlener. Het niet-betwiste deel van de factuur wordt tijdig voldaan. Na het verstrijken van deze termijn geldt de factuur tussen partijen als juist, behoudens tegenbewijs.

6 Totstandkoming van de overeenkomst

6.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra de Klant een aanbod of offerte van de Dienstverlener aanvaardt, een overeenkomst ondertekent, een factuur geheel of gedeeltelijk voldoet, de Dienstverlener met instemming van de Klant aanvangt met de dienstverlening of uit de gedragingen van partijen redelijkerwijs blijkt dat overeenstemming is bereikt.

6.2 Een overeenkomst kan zowel schriftelijk als elektronisch tot stand komen, waaronder mede begrepen communicatie via e-mail, WhatsApp, digitale ondertekening, een online omgeving of enig ander elektronisch communicatiemiddel.

6.3 Elektronische communicatie, digitale logbestanden, accountgegevens, betaalgegevens en overige elektronische gegevens mogen door partijen als bewijs van de totstandkoming, inhoud en uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt, behoudens door de Klant te leveren tegenbewijs.

6.4 Kennelijke schrijf-, type-, reken- of andere kennelijke fouten in offertes, overeenkomsten, facturen of andere uitingen van de Dienstverlener binden de Dienstverlener niet. De Dienstverlener is gerechtigd dergelijke fouten te allen tijde te herstellen.

6.5 Alle aanbiedingen en offertes van de Dienstverlener hebben, tenzij daarin uitdrukkelijk een andere termijn is vermeld, een geldigheidsduur van dertig (30) kalenderdagen na de datum van de aanbieding of offerte. Na het verstrijken van deze termijn kan aan de aanbieding of offerte geen recht meer worden ontleend, tenzij de Dienstverlener de aanvaarding nadien uitdrukkelijk schriftelijk bevestigt.

6.6 De Dienstverlener stelt deze Algemene Voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst langs elektronische weg aan de Klant ter beschikking, op zodanige wijze dat de Klant deze kan opslaan en raadplegen, waaronder als

downloadbaar PDF-bestand via www.vbuddy.nl en app.vbuddy.nl, of als bijlage bij een offerte, aanbieding of bevestiging. Op verzoek van de Klant worden deze Algemene Voorwaarden kosteloos per e-mail toegezonden.

6.7 De Klant aanvaardt deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk, onder meer door het aanvinken daarvan bij het aanmaken van een Account of het plaatsen van een aanvraag via het Platform, door Schriftelijke bevestiging, of door ondertekening van een overeenkomst of offerte die naar deze Algemene Voorwaarden verwijst. Eenmaal aanvaarde Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op latere overeenkomsten tussen partijen, zonder dat deze telkens opnieuw ter beschikking behoeven te worden gesteld.

6.8 De Vervoersmanager-Klant aanvaardt de voorwaarden van de Bemiddelingsvergoeding eenmalig, als voorwaarde om aan Vergunninghouders te kunnen worden gekoppeld. Dit gebeurt door het aanvinken daarvan in zijn persoonlijke omgeving op het Platform, of door Schriftelijke bevestiging per e-mail. De hoogte, berekeningswijze en grondslag van de Bemiddelingsvergoeding worden uitsluitend individueel aan de Vervoersmanager-Klant kenbaar gemaakt, in die persoonlijke, niet-openbare omgeving of in de betreffende e-mail, en worden niet in deze Algemene Voorwaarden of op een openbare website gepubliceerd. Voor een individuele Match kan Schriftelijk een afwijkende afspraak worden gemaakt, die dan vóór of uiterlijk bij de totstandkoming van de Samenwerking wordt bevestigd. Elektronische aanvaarding, digitale registratie, e-mailbevestiging en overige reproduceerbare elektronische gegevens dienen overeenkomstig lid 3 als bewijs.

7 Dienstverlening

7.1 De Dienstverlener kan optreden als platformhouder, bemiddelaar, vergunningbegeleider, softwareleverancier of in een andere hoedanigheid die verband houdt met de overeengekomen dienstverlening, met uitzondering van het optreden als vervoersmanager (zie lid 8).

7.2 De Dienstverlener voert uitsluitend de werkzaamheden uit die uitdrukkelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

7.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de Dienstverlener geen partij bij overeenkomsten of afspraken tussen de Klant en derden, waaronder vervoersmanagers, adviseurs of andere dienstverleners.

7.4 De Dienstverlener is niet verplicht te bemiddelen bij geschillen tussen de Klant en derden, noch daarover een inhoudelijk oordeel te geven.

7.5 De Dienstverlener is gerechtigd de dienstverlening, het Platform, de Software of overige digitale functionaliteiten te wijzigen, uit te breiden, te beperken of tijdelijk buiten gebruik te stellen indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering, veiligheid, continuïteit, onderhoud of naleving van wet- en regelgeving. Een wijziging die de kern van de overeengekomen dienstverlening wezenlijk in het nadeel van de Klant verandert, kondigt de Dienstverlener ten minste dertig (30) kalenderdagen vooraf Schriftelijk aan; de Klant is in dat geval gerechtigd de overeenkomst tegen de ingangsdatum van de wijziging op te zeggen. Gepland onderhoud wordt zoveel mogelijk vooraf aangekondigd en buiten kantoortijden uitgevoerd.

7.6 De Dienstverlener spant zich in de dienstverlening uit te voeren als een goed opdrachtnemer in de zin van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, met de zorgvuldigheid, deskundigheid en professionaliteit die daarbij redelijkerwijs mag worden verwacht. De Dienstverlener garandeert niet dat de dienstverlening, software of digitale functionaliteiten te allen tijde ononderbroken, foutloos of zonder storingen beschikbaar zijn.

7.7 De Dienstverlener is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van werknemers, adviseurs, onderaannemers en overige door haar ingeschakelde derden.

7.8 De Dienstverlener treedt nimmer zelf op als (interne of externe) vervoersmanager in de zin van Verordening (EG) nr. 1071/2009 en stelt geen vervoersmanager ter beschikking die in haar dienst is of onder haar verantwoordelijkheid werkzaam is. Een Vervoersmanager die door of via de Dienstverlener met een Vergunninghouder in contact wordt gebracht, is een zelfstandige derde die niet namens of onder verantwoordelijkheid van de Dienstverlener handelt. De Dienstverlener is geen partij bij de (management)overeenkomst tussen de Vergunninghouder en de Vervoersmanager en is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van de Vervoersmanager, onverminderd haar eigen aansprakelijkheid voor een toerekenbare tekortkoming in de door haar zelf verrichte dienstverlening.

7.9 Een Match is gericht op een samenwerking waarbij de Vervoersmanager-Klant als zelfstandig externe Vervoersmanager optreedt op basis van een managementovereenkomst of vergelijkbare opdrachtovereenkomst met de Vergunninghouder. De inhoud van die rechtsverhouding wordt bepaald door de Vergunninghouder en de Vervoersmanager-Klant en, waar van toepassing, door de eisen en beslissing van de bevoegde vergunningverlenende instantie. De Dienstverlener wordt door het tot stand brengen van een Match geen partij bij die rechtsverhouding. Komt na een Match toch een interne aanstelling tot stand, dan geldt artikel 2 lid 8.

7.10 Na het tot stand komen van een Match kan de Dienstverlener de betrokken partijen ondersteunen bij de voorbereiding en uitvoering van een vergunningaanvraag, vervoersmanagerwissel of daarmee samenhangende procedure. Besluiten over de verlening, wijziging, instandhouding, schorsing of intrekking van een vergunning worden uitsluitend genomen door de daartoe bevoegde instantie. De Dienstverlener kan de uitkomst daarvan niet garanderen.

8 AI, software en documentgenerator

8.1 De Dienstverlener kan bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikmaken van software, automatiseringen, kunstmatige intelligentie (AI), documentgeneratoren en andere digitale hulpmiddelen.

8.2 Met behulp van AI, software, automatiseringen of documentgeneratoren gegenereerde documenten, analyses, berekeningen, Signaleringen, conclusies of andere informatie zijn, voor zover deze niet inhoudelijk door de Dienstverlener zijn beoordeeld, uitsluitend ondersteunend van aard. Zij vormen geen officiële beoordeling door een vergunningverlenende, toezichthoudende of handhavende instantie en gelden niet als juridisch, fiscaal, financieel of ander specialistisch advies, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

8.3 De Klant blijft verantwoordelijk voor het controleren van de juistheid, volledigheid en geschiktheid van de door de Dienstverlener verstrekte documenten, analyses, adviezen en overige informatie alvorens daarvan gebruik te maken.

8.4 De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de Klant zonder een redelijkerwijs vereiste eigen controle handelt op basis van automatisch gegenereerde informatie, Signaleringen, analyses of conclusies waarvan voor de Klant kenbaar is dat deze niet inhoudelijk door de Dienstverlener zijn beoordeeld. Dit laat de aansprakelijkheid van de Dienstverlener voor een toerekenbare tekortkoming in door hem zelf verrichte professionele werkzaamheden onverlet, met inachtneming van artikel 16.

8.5 De Dienstverlener is gerechtigd AI-functionaliteiten, software en documentgeneratoren gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen, uit te breiden, te vervangen of te beëindigen.

8.6 De Dienstverlener voldoet, voor zover de aard van het gebruikte AI-systeem en zijn feitelijke hoedanigheid als aanbieder of gebruiksverantwoordelijke daartoe aanleiding geven, aan de toepasselijke transparantieverplichtingen uit artikel 50 van Verordening (EU) 2024/1689. Op schriftelijk verzoek van de Klant kan de Dienstverlener, voor zover redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk, nadere informatie verstrekken over het gebruik van AI binnen de dienstverlening.

8.7 De Dienstverlener gebruikt persoonsgegevens en Vertrouwelijke Informatie van de Klant niet voor het trainen van eigen algemene AI-modellen en stelt dergelijke gegevens niet bewust ter beschikking voor het trainen van algemene AI-modellen van derden, tenzij hiervoor een geldige rechtsgrond bestaat en de Klant daarover vooraf is geïnformeerd of, indien vereist, toestemming heeft verleend. Bij het inschakelen van AI-dienstverleners treft de Dienstverlener passende contractuele en technische waarborgen overeenkomstig artikel 20 en Bijlage 1.

8.8 De Dienstverlener vermeldt de door haar ingeschakelde AI-dienstverleners in het overzicht van Subverwerkers als bedoeld in artikel 6 lid 4 van Bijlage 1. Door AI gegenereerde toelichtingen worden in de App als zodanig herkenbaar weergegeven.

9 Externe databronnen

9.1 De Dienstverlener is gerechtigd bij de uitvoering van de dienstverlening gebruik te maken van gegevens afkomstig van derden, waaronder overheidsinstanties, registers, softwareleveranciers, AI-diensten en overige externe gegevensbronnen.

9.2 De Dienstverlener mag uitgaan van de juistheid van deze gegevens, tenzij hij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze onjuist zijn.

9.3 Voor schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige, verouderde of niet-beschikbare gegevens afkomstig van externe gegevensbronnen is de Dienstverlener uitsluitend aansprakelijk indien zij de onjuistheid of onvolledigheid kende of redelijkerwijs had behoren te kennen als bedoeld in lid 2, en in dat geval met inachtneming van de beperkingen van artikel 16.

9.4 De Dienstverlener is niet verplicht de juistheid of volledigheid van gegevens afkomstig van externe gegevensbronnen zelfstandig te controleren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

10 Gegevens, documenten en medewerking

10.1 De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, actualiteit en tijdige verstrekking van alle gegevens, documenten en overige informatie die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang zijn.

10.2 De Dienstverlener mag bij de uitvoering van de overeenkomst uitgaan van de juistheid en volledigheid van de door de Klant verstrekte gegevens en is niet verplicht deze zelfstandig te controleren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

10.3 Indien de Klant niet tijdig de benodigde gegevens, documenten of medewerking verstrekt, is de Dienstverlener gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de Klant daaraan alsnog heeft voldaan. Daaruit voortvloeiende vertraging komt voor rekening en risico van de Klant. Aanvullende werkzaamheden die daardoor noodzakelijk worden, worden tegen de geldende tarieven in rekening gebracht, nadat de Dienstverlener de Klant daarover vooraf heeft geïnformeerd.

10.4 Op aanspraken van derden die voortvloeien uit door de Klant verstrekte onjuiste, onvolledige of onrechtmatige gegevens, documenten of informatie is de vrijwaring van artikel 19 van toepassing.

10.5 De Dienstverlener bewaart de door de Klant verstrekte gegevens en documenten niet langer dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, met inachtneming van de bewaartermijnen uit artikel 20 en Bijlage 1, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

10.6 Voor zover de Dienstverlener in het kader van de overeengekomen dienstverlening namens de Klant aanvragen, meldingen of andere handelingen verricht bij de NIWO, Kiwa Register of een andere bevoegde instantie, verleent de Klant haar daartoe een volmacht die uitsluitend geldt voor de betreffende opdracht. De Dienstverlener handelt daarbij alleen op basis van door de Klant aangeleverde en goedgekeurde gegevens en documenten. Verlangt een instantie een afzonderlijke of ondertekende machtiging, dan verstrekt de Klant deze op eerste verzoek.

11 Informatie- en meldplicht

11.1 De Klant meldt de Dienstverlener onverwijld, en uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen nadat hij daarmee bekend is geworden, Schriftelijk alle omstandigheden die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, de vergunning of de wettelijke positie van de Vervoersmanager. Daaronder vallen in ieder geval:

a. wijzigingen in de rechtsvorm, bestuurders, eigendomsstructuur, vestigingsadres of bedrijfsactiviteiten van de onderneming;
b. wijzigingen in voertuigen, vergunningen of de financiële situatie, voor zover van belang voor de vergunning; en
c. controles, onderzoeken, waarschuwingen, boetes, sancties of andere maatregelen van bevoegde instanties.

11.2 Indien de Dienstverlener of de Vervoersmanager de Klant Schriftelijk verzoekt om informatie, documenten of medewerking die voor de uitoefening van diens taak of

voor de vergunning van belang zijn, verstrekt de Klant deze onverwijld en uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen, tenzij in het verzoek een langere termijn is gesteld.

11.3 De Dienstverlener mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van de door de Klant verstrekte informatie. Voldoet de Klant niet of niet tijdig aan zijn verplichtingen uit dit artikel, dan komen de gevolgen daarvan — waaronder gevolgen voor de vergunning en maatregelen van bevoegde instanties — voor rekening en risico van de Klant, en zijn de Dienstverlener en de Vervoersmanager niet aansprakelijk voor schade die daaruit voortvloeit. In dat geval kan de Dienstverlener de uitvoering van de overeenkomst opschorten met inachtneming van artikel 22.

11.4 Schriftelijke verzoeken, herinneringen, adviezen en waarschuwingen van de Dienstverlener of de Vervoersmanager, verzonden per e-mail, via het Platform of anderszins overeenkomstig artikel 6 lid 2, gelden behoudens tegenbewijs als bewijs dat de betreffende informatie is opgevraagd respectievelijk dat de Klant is gewaarschuwd.

11.5 De verplichtingen van de Klant uit dit artikel gelden op gelijke wijze jegens de Vervoersmanager die door of via de Dienstverlener aan de Klant is gekoppeld. Dit lid geldt als onherroepelijk derdenbeding om niet ten behoeve van die Vervoersmanager, die daarop zelfstandig een beroep kan doen.

11.6 Voor een Vervoersmanager-Klant geldt de meldplicht uitsluitend voor omstandigheden die van invloed (kunnen) zijn op zijn vakbekwaamheid, zijn betrouwbaarheid en goede naam als vervoersmanager in de zin van Verordening (EG) nr. 1071/2009 (waaronder een intrekking, schorsing of weigering van een Verklaring Omtrent het Gedrag), zijn KvK-inschrijving, en maatregelen die de NIWO, Kiwa Register, de Inspectie Leefomgeving en Transport of een vergelijkbare buitenlandse instantie jegens hem in die hoedanigheid treft of overweegt. Ten aanzien van de onderneming(en) waarvoor hij optreedt of beoogt op te treden, geldt de meldplicht alleen voor omstandigheden die hij kent of in zijn functie redelijkerwijs behoort te kennen.

11.7 Lid 6 laat onverlet dat de onderneming waarvoor de Vervoersmanager-Klant optreedt, voor zover deze zelf Klant is, onverkort is gehouden aan de meldplicht uit de leden 1 tot en met 5.

11.8 Een Vergunninghouder die via een Match met een Vervoersmanager-Klant samenwerkt, meldt de Dienstverlener onverwijld, en uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen, de aanvang, wijziging, opschorting of beëindiging van die Samenwerking.

12 Rol van de dienstverlener en positie van de vervoersmanager

12.1 De dienstverlening van de Dienstverlener betreft een inspanningsverbintenis. De Dienstverlener voert de overeengekomen werkzaamheden uit met de zorgvuldigheid en deskundigheid die redelijkerwijs van een professionele dienstverlener kan worden verwacht, rekening houdend met de aard en omvang van de overeengekomen werkzaamheden. De Dienstverlener garandeert niet dat een bepaald resultaat wordt bereikt, waaronder het verkrijgen, behouden, wijzigen of verlengen van een vergunning. Eventuele termijnen of doorlooptijden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk een fatale termijn is overeengekomen. De enkele overschrijding van een indicatieve termijn levert geen tekortkoming op en geeft de Klant op zichzelf geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting van zijn verplichtingen. Dit laat de wettelijke en contractuele rechten van de Klant onverlet indien de Dienstverlener, na een deugdelijke Schriftelijke ingebrekestelling, een daarin gestelde redelijke nadere termijn voor nakoming ongebruikt laat verstrijken. Een eventuele aansprakelijkheid blijft onderworpen aan artikel 16.

12.2 De Vergunninghouder blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de verplichtingen die voortvloeien uit Verordening (EG) nr. 1071/2009 en overige toepasselijke nationale en internationale regelgeving voor het beroep van wegvervoerondernemer, ongeacht of dit beroepsgoederenvervoer of personenvervoer betreft. Dit laat onverlet dat de vervoersmanager op grond van Verordening (EG) nr. 1071/2009 een eigen, persoonlijke verantwoordelijkheid draagt voor het daadwerkelijk, effectief en duurzaam leidinggeven aan de vervoersactiviteiten van de Vergunninghouder en voor het behoud van zijn eigen betrouwbaarheid en vakbekwaamheid. De Vergunninghouder stelt de vervoersmanager in staat deze taak naar behoren te vervullen en verschaft hem tijdig alle daarvoor benodigde informatie en toegang.

12.3 De Dienstverlener treedt niet op als vervoersmanager (zie artikel 7 lid 8). De vervoersmanager die door of via de Dienstverlener aan de Klant is gekoppeld, voert zijn werkzaamheden zelfstandig, onafhankelijk en overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving uit. De Klant zal de onafhankelijke taakuitoefening van de vervoersmanager niet belemmeren.

12.4 De Klant verleent alle redelijke medewerking en volgt redelijke procedurele aanwijzingen van de Dienstverlener op voor zover deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de eigen wettelijke, professionele en onafhankelijke verantwoordelijkheid van de Vervoersmanager en evenmin aan de eigen verantwoordelijkheid van de Vergunninghouder.

12.5 De Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor de uitkomst van controles, inspecties, audits of onderzoeken door bevoegde instanties, noch voor daaruit voortvloeiende waarschuwingen, boetes, sancties, schorsingen, intrekkingen of andere maatregelen, tenzij en voor zover deze het rechtstreekse en aantoonbare gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van de Dienstverlener in de nakoming van de overeengekomen dienstverlening. Voor zover een dergelijke toerekenbare

tekortkoming vaststaat, geldt daarvoor de aansprakelijkheidsregeling van artikel 16.

12.6 Indien de Klant de uitvoering van de werkzaamheden belemmert, zijn verplichtingen niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat de vertrouwensrelatie aantoonbaar en duurzaam is verstoord, is de Dienstverlener gerechtigd de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen met inachtneming van artikel 22.

12.7 De Dienstverlener garandeert niet dat gedurende de looptijd van de overeenkomst een (vervangende) Vervoersmanager beschikbaar is. Indien de samenwerking tussen een Vergunninghouder en een Vervoersmanager om welke reden dan ook eindigt, spant de Dienstverlener zich op verzoek van de Klant in om binnen een redelijke termijn een Match met een passende vervanger tot stand te brengen, tegen de daarvoor geldende Ondersteuningsvergoeding. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het ontbreken van een Vervoersmanager voor de vergunning van de Vergunninghouder.

12.8 Indien de Klant zelf een Vervoersmanager-Klant is, verleent de Dienstverlener in die verhouding uitsluitend ondersteunende diensten, zoals begeleiding bij het proces om als vervoersmanager werkzaam te worden of te blijven, matching met een Vergunninghouder en documentgeneratie. De Vervoersmanager-Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn eigen vakbekwaamheid, betrouwbaarheid en de onafhankelijke uitoefening van zijn wettelijke taken als vervoersmanager; de Dienstverlener neemt deze verantwoordelijkheden nimmer over.

12.9 De leden 1 tot en met 7 van dit artikel gelden in de verhouding tussen de Dienstverlener en de onderneming waarvoor de Vervoersmanager-Klant optreedt of beoogt op te treden, uitsluitend vanaf het moment dat die onderneming zelf Klant is geworden door deze Algemene Voorwaarden te aanvaarden. Zolang dat niet het geval is, kan de Vervoersmanager-Klant aan dit artikel geen rechten of verplichtingen ten gunste of ten laste van die onderneming ontlenen.

12.10 De Vergunninghouder en de Vervoersmanager-Klant zijn ieder zelf verantwoordelijk voor de inrichting en feitelijke uitvoering van hun Samenwerking als overeenkomst van opdracht, en voor de fiscale, sociaalverzekeringsrechtelijke en arbeidsrechtelijke kwalificatie daarvan, waaronder in het licht van de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA). De Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor die kwalificatie en is niet aansprakelijk voor naheffingen, boetes, loonheffingen, premies of andere gevolgen van een herkwalificatie. De Vergunninghouder en de Vervoersmanager-Klant vrijwaren de Dienstverlener voor aanspraken van derden, waaronder de Belastingdienst, die daaruit voortvloeien.

13 Intellectuele eigendomsrechten

13.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de dienstverlening, het Platform, de Software, AI-functionaliteiten, documenten, templates, werkwijzen en overige door of namens de Dienstverlener ontwikkelde of beschikbaar gestelde materialen berusten uitsluitend bij de Dienstverlener of diens licentiegevers.

13.2 De Klant verkrijgt uitsluitend een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur en het doel van de overeenkomst. Voor documenten die specifiek voor de Klant zijn opgesteld en aan hem zijn geleverd (zoals aanvraagdocumenten en (management)overeenkomsten), verkrijgt de Klant na volledige betaling van de daarvoor verschuldigde vergoeding een blijvend, niet-exclusief gebruiksrecht voor eigen bedrijfsdoeleinden, dat ook na beëindiging van de overeenkomst voortduurt. Het gebruiksrecht op het Platform, de Software, templates en werkwijzen als zodanig eindigt bij beëindiging van de overeenkomst.

13.3 Het is de Klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener niet toegestaan de in lid 1 bedoelde materialen geheel of gedeeltelijk te kopiëren, wijzigen, openbaar te maken, verspreiden, verkopen, verhuren, licentiëren, reproduceren, reverse-engineeren of anderszins te gebruiken, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

13.4 Bij overtreding van dit artikel is de Klant aansprakelijk voor alle daardoor door de Dienstverlener geleden en nog te lijden schade, onverminderd het recht van de Dienstverlener om nakoming en overige rechtsmaatregelen te vorderen.

13.5 Het bepaalde in dit artikel laat onverlet dat de eigendom van en de rechten op gegevens, documenten en overig materiaal dat de Klant zelf aan de Dienstverlener verstrekt, bij de Klant blijven berusten. De Dienstverlener verkrijgt daarop uitsluitend het gebruiksrecht dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

13.6 De Dienstverlener is gerechtigd gegevens die zodanig zijn geanonimiseerd en geaggregeerd dat zij niet herleidbaar zijn tot de Klant, een Chauffeur of een andere natuurlijke persoon, te gebruiken voor het verbeteren en ontwikkelen van het Platform en de App en voor statistische doeleinden. De Dienstverlener maakt dergelijke gegevens nooit openbaar op een wijze waaruit de identiteit van de Klant blijkt. Dit lid geldt tevens als instructie in de zin van Bijlage 1.

14 Vergoedingen en tarieven

14.1 De Klant is de voor de overeengekomen dienstverlening geldende vergoeding verschuldigd.

14.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn alle tarieven exclusief btw en overige van overheidswege opgelegde belastingen, heffingen en rechten.

14.3 De Dienstverlener is gerechtigd tarieven en vergoedingen te wijzigen. Tariefswijzigingen worden ten minste dertig (30) kalenderdagen vooraf aan de Klant bekendgemaakt, tenzij de wijziging voortvloeit uit wet- of regelgeving of een overheidsmaatregel. Betreft de wijziging een verhoging van de tarieven die niet uit wet- of regelgeving of een overheidsmaatregel voortvloeit, dan heeft de Klant het recht de overeenkomst binnen dertig (30) kalenderdagen na de bekendmaking schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de verhoging in werking treedt.

14.4 Werkzaamheden die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen, worden uitsluitend uitgevoerd en in rekening gebracht nadat de Klant daarmee Schriftelijk heeft ingestemd, op basis van de op dat moment geldende tarieven of een vooraf opgegeven prijs.

14.5 Kosten van derden die de Dienstverlener ten behoeve van de Klant maakt of voorschiet, zoals leges van de NIWO, Kiwa Register of een vergelijkbare instantie, worden na voorafgaande aankondiging zonder opslag aan de Klant doorbelast.

14.6 Voor de eerste maal dat een Vergunninghouder, dan wel een Vervoersmanager-Klant, gebruik wenst te maken van

de ondersteuning van de Dienstverlener bij het doorlopen van het proces om via het Platform actief te worden, is een eenmalige Opstartfee verschuldigd.

14.7 Naast de Opstartfee kan de Dienstverlener een Ondersteuningsvergoeding in rekening brengen voor overige, latere of anderssoortige ondersteuning die zij op verzoek van een Vergunninghouder of een Vervoersmanager-Klant verleent, ongeacht of het de eerste keer betreft dat de Klant van de dienstverlening van de Dienstverlener gebruikmaakt. Dit omvat onder meer, doch niet uitsluitend, ondersteuning bij: een reguliere aanvraag bij de NIWO, Kiwa Register of een vergelijkbare bevoegde Belgische of andere buitenlandse instantie; een vervoersmanagerwissel; een hernieuwde, aanvullende of periodiek terugkerende aanvraag of behoefte van de Klant; en iedere andere vorm van ondersteuning die de Dienstverlener op verzoek van de Klant verleent.

14.8 De Opstartfee en iedere Ondersteuningsvergoeding kunnen zowel bij een Vergunninghouder als bij een Vervoersmanager-Klant in rekening worden gebracht.

14.9 De hoogte en de aard van de Opstartfee en van iedere Ondersteuningsvergoeding worden door de Dienstverlener per aanvraag of type ondersteuning vastgesteld en voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden Schriftelijk aan de Klant kenbaar gemaakt, bijvoorbeeld via een offerte, bevestigingsmail of het Platform. De Dienstverlener is gerechtigd de hoogte of aard hiervan voor nieuwe aanvragen te wijzigen of te differentiëren per aanvraag, type ondersteuning of Klant. Een dergelijke wijziging heeft geen gevolgen voor reeds tot stand gekomen overeenkomsten; voor lopende periodieke overeenkomsten geldt lid 3.

14.10 De Opstartfee en iedere Ondersteuningsvergoeding worden vooraf gefactureerd. Tenzij partijen de overeenkomst reeds eerder op een andere in artikel 6 lid 1 genoemde wijze zijn aangegaan, geldt een dergelijke factuur als aanbod en komt de overeenkomst tot stand, en is de betreffende vergoeding verschuldigd, zodra de Klant de factuur geheel of gedeeltelijk voldoet. Eenmaal verschuldigd, blijft de vergoeding verschuldigd ongeacht of het proces of de ondersteuning vervolgens wordt afgerond, wordt onderbroken of niet tot het gewenste resultaat leidt, onverminderd het bepaalde in lid 11. De Dienstverlener vangt niet aan met de uitvoering van de werkzaamheden waarop de Opstartfee of de betreffende Ondersteuningsvergoeding betrekking heeft voordat de daarvoor verzonden factuur volledig door de Klant is voldaan, tenzij partijen hierover schriftelijk anders overeenkomen. Onder "aanvang van de werkzaamheden" wordt in dit artikel verstaan het moment waarop de Dienstverlener, na ontvangst van de betaling, feitelijk start met de voor de Klant kenbare inhoudelijke uitvoering van de overeengekomen ondersteuning, zoals het opstellen of indienen van documenten, het leggen van contact met een Vergunninghouder, een Vervoersmanager-Klant, de NIWO, Kiwa Register of een vergelijkbare bevoegde buitenlandse instantie, of een andere inhoudelijke handeling die verder gaat dan de enkele administratieve verwerking van de aanmelding of de betaling.

14.11 Zolang de Dienstverlener nog niet is aangevangen met de werkzaamheden in de zin van lid 10, kan de Klant zijn aanmelding respectievelijk zijn verzoek om ondersteuning kosteloos annuleren. In dat geval wordt het door de Klant betaalde bedrag binnen een redelijke termijn, en in beginsel binnen veertien (14) kalenderdagen na de annulering, volledig aan hem gerestitueerd. Zodra de Dienstverlener met de werkzaamheden is aangevangen, geldt het volgende: (a) de Opstartfee is door de Klant verschuldigd als tegenprestatie voor de door de Dienstverlener reeds verrichte intake- en opstartwerkzaamheden en is vanaf dat moment volledig niet-restitueerbaar, ook niet indien de Klant nadien afziet van (voortzetting van) het proces, dit voortijdig wordt beëindigd, of niet tot het gewenste resultaat leidt (zoals een transportvergunning, een geslaagde matching, registratie als vervoersmanager of afronding van een vervoersmanagerwissel); en (b) een Ondersteuningsvergoeding is niet-restitueerbaar voor zover deze betrekking heeft op werkzaamheden die de Dienstverlener reeds heeft verricht of kosten die hij reeds heeft gemaakt, terwijl het overige, nog niet bestede deel van een vooraf gefactureerde Ondersteuningsvergoeding bij voortijdige beëindiging naar rato aan de Klant wordt gerestitueerd, tenzij de aard van de ondersteuning zich daartegen verzet en dit vooraf schriftelijk aan de Klant kenbaar is gemaakt. Het bepaalde in dit lid over niet-restitueerbaarheid geldt niet voor zover het uitblijven van het gewenste resultaat of de voortijdige beëindiging het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Dienstverlener zelf; in dat geval heeft de Klant recht op terugbetaling van het reeds betaalde bedrag voor zover dit ziet op de nog niet naar behoren verrichte werkzaamheden, onverminderd het bepaalde in artikel 16. Het voorgaande geldt steeds behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

14.12 De Opstartfee en iedere Ondersteuningsvergoeding gelden onverminderd de overige door de Klant verschuldigde vergoedingen voor de dienstverlening van de Dienstverlener.

14.13 Indien uit een Match een samenwerking voortvloeit waarbij de Vervoersmanager-Klant als externe Vervoersmanager voor de Vergunninghouder optreedt, kan de Vervoersmanager-Klant een Bemiddelingsvergoeding aan de Dienstverlener verschuldigd zijn indien dit vóór of bij die Match afzonderlijk Schriftelijk is overeengekomen.

14.14 De hoogte, berekeningswijze en grondslag van de Bemiddelingsvergoeding worden individueel kenbaar gemaakt bij de eenmalige aanvaarding als bedoeld in artikel 6 lid 8, of bij een afwijkende Schriftelijke afspraak per Match. De Dienstverlener is niet gehouden voor verschillende Matches dezelfde tarieven, percentages, grondslagen of commerciële voorwaarden toe te passen; een wijziging geldt niet voor een reeds bestaande Samenwerking, tenzij de Vervoersmanager-Klant daarmee Schriftelijk instemt.

14.15 Indien een periodieke Bemiddelingsvergoeding is overeengekomen in verband met een externe Vervoersmanager, ontstaat de periodieke betalingsverplichting — tenzij Schriftelijk anders overeengekomen — vanaf het moment waarop de relevante vergunning is verleend of de betreffende vervoersmanagerwissel door de bevoegde instantie is verwerkt, én de daaruit voortvloeiende managementovereenkomst daadwerkelijk van kracht is.

14.16 De periodieke Bemiddelingsvergoeding blijft verschuldigd zolang de uit de betreffende Match voortvloeiende managementovereenkomst of materieel daarmee overeenkomende samenwerking tussen de Vergunninghouder en de Vervoersmanager-Klant voortduurt. Beëindiging van een Account, Abonnement of andere dienstverlening van de Dienstverlener beëindigt deze betalingsverplichting niet. De verplichting eindigt

zodra de betreffende managementrelatie daadwerkelijk en definitief is geëindigd, behoudens nog openstaande betalingsverplichtingen.

14.17 De Bemiddelingsvergoeding wordt, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, maandelijks achteraf gefactureerd op of omstreeks de eerste dag van de daaropvolgende kalendermaand. De factuur vermeldt de voorafgaande kalendermaand als prestatie- en leveringsperiode. Het moment waarop de Vervoersmanager-Klant zelf aan de Vergunninghouder factureert, is niet bepalend voor het facturatiemoment van de Dienstverlener.

14.18 De Vervoersmanager-Klant informeert de Dienstverlener onverwijld, en uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen, over de aanvang, wijziging, opschorting of beëindiging van de uit een Match voortvloeiende samenwerking en over wijzigingen die redelijkerwijs van belang zijn voor de berekening van de overeengekomen Bemiddelingsvergoeding.

14.19 Indien de berekening van een Bemiddelingsvergoeding afhankelijk is van gegevens die zich uitsluitend bij de Vervoersmanager-Klant bevinden, verstrekt deze op verzoek de gegevens die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de verschuldigde vergoeding vast te stellen. Indien deze gegevens ondanks een Schriftelijke herinnering niet tijdig worden verstrekt, mag de Dienstverlener voorlopig uitgaan van de laatst bekende gegevens, onverminderd een latere correctie zodra de juiste gegevens beschikbaar zijn.

14.20 Match-specifieke tarieven, percentages, berekeningswijzen en overige individueel overeengekomen commerciële voorwaarden gelden als Vertrouwelijke Informatie van de Dienstverlener. Dit verhindert niet dat een Klant deze informatie deelt met zijn accountant, advocaat, belastingadviseur, bevoegde instantie of andere professionele adviseur voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is.

14.21 De periodieke Bemiddelingsvergoeding is mede de tegenprestatie voor de doorlopende beschikbaarheid van ondersteuning door de Dienstverlener gedurende de samenwerking die uit de Match voortvloeit. Deze ondersteuning omvat onder meer: ondersteuning bij controles, onderzoeken en vragen van bevoegde instanties; advies over de samenwerking en de communicatie tussen de Vervoersmanager-Klant en de Vergunninghouder; advies over bedrijfsvoeringsvraagstukken zoals uitbreiding van het wagenpark, vergunningbewijzen en de keuze van tachograaf- en uitleessystemen; en het uitzoeken van overige vragen die verband houden met de taak van de externe Vervoersmanager. Of en in welke mate van deze ondersteuning gebruik wordt gemaakt, laat de verschuldigdheid van de Bemiddelingsvergoeding onverlet. Ondersteuning die naar aard of omvang buiten het gebruikelijke valt, kan na voorafgaande Schriftelijke instemming afzonderlijk in rekening worden gebracht overeenkomstig lid 4.

14.22 Schiet de Dienstverlener toerekenbaar tekort in het beschikbaar stellen van de in lid 21 bedoelde ondersteuning en duurt dit voort na een deugdelijke Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor herstel, dan is de Vervoersmanager-Klant gerechtigd de afspraak over de periodieke Bemiddelingsvergoeding met ingang van de eerstvolgende kalendermaand op te zeggen, onverminderd artikel 22 lid 7.

15 Duur en beëindiging van de overeenkomst

15.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur. Indien geen duur is overeengekomen, geldt de overeenkomst voor onbepaalde tijd.

15.2 Indien de overeenkomst betrekking heeft op periodieke dienstverlening of een abonnement, wordt deze na afloop van de overeengekomen termijn telkens stilzwijgend verlengd voor dezelfde periode, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de overeenkomst tijdig schriftelijk wordt opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn.

15.3 Indien geen opzegtermijn is overeengekomen, kunnen beide partijen een overeenkomst voor onbepaalde tijd Schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand. Bij opzegging door de Dienstverlener wordt een vooruitbetaald, nog niet besteed deel van een periodieke vergoeding naar rato aan de Klant gerestitueerd.

15.4 Beëindiging van de overeenkomst ontslaat de Klant niet van reeds ontstane betalingsverplichtingen of andere verplichtingen die naar hun aard na beëindiging van kracht blijven.

15.5 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de overeenkomst van toepassing te blijven, waaronder bepalingen betreffende aansprakelijkheid, vrijwaring, intellectuele eigendom, geheimhouding, toepasselijk recht en geschillen, blijven onverminderd van kracht.

15.6 Een overeenkomst die strekt tot een eenmalige dienst, zoals de ondersteuning waarvoor een Opstartfee of een eenmalige Ondersteuningsvergoeding verschuldigd is, eindigt van rechtswege zodra de betreffende dienst is verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 14 en de verplichtingen die naar hun aard na beëindiging voortduren.

15.7 Beëindiging van een Overeenkomst, Account, Abonnement of andere dienstverlening laat een op grond van artikel 14 reeds ontstane of voortlopende verplichting tot betaling van een Bemiddelingsvergoeding onverlet zolang de samenwerking waarop die vergoeding betrekking heeft voortduurt. Ook artikel 24 blijft na beëindiging van toepassing gedurende de daarin genoemde termijn.

15.8 Abonnementen, Accounts en de Bemiddelingsvergoeding worden elk afzonderlijk beëindigd. Opzegging van een Abonnement of Account beëindigt de verplichting tot betaling van de Bemiddelingsvergoeding niet, en het eindigen van de Bemiddelingsvergoeding beëindigt een Abonnement of Account niet.

16 Aansprakelijkheid

16.1 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan schade die het rechtstreekse en onmiddellijke gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Dienstverlener in de nakoming van een concrete verplichting uit de Overeenkomst.

16.2 De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder in ieder geval gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, bedrijfsstagnatie, reputatieschade, verlies van klanten en gemiste besparingen, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

16.3 Schade die verband houdt met het niet verkrijgen, wijzigen, behouden, schorsen of intrekken van een vergunning komt uitsluitend voor vergoeding in aanmerking indien en voor zover deze schade het rechtstreekse en aantoonbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Dienstverlener in de door hem zelf overeengekomen dienstverlening.

16.4 De Dienstverlener is in ieder geval niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:

a. onjuiste, onvolledige, onrechtmatige of niet tijdig verstrekte gegevens of documenten van de Klant of derden;
b. het niet of niet tijdig verlenen van noodzakelijke medewerking;
c. handelen of nalaten van de Vergunninghouder, Vervoersmanager, Chauffeur of andere derde;
d. besluiten, beoordelingen, controles of maatregelen van de NIWO, Kiwa Register, ILT, een Belgische bevoegde instantie, rechter, toezichthouder of andere overheidsinstantie, tenzij lid 3 van toepassing is;
e. het zonder adequate controle gebruiken van automatisch gegenereerde analyses, Signaleringen, documenten of AI-output;
f. fouten, uitval of beperkingen van software, netwerken, infrastructuur of diensten van derden waarover de Dienstverlener redelijkerwijs geen feitelijke controle heeft;
g. een door de Klant gekozen ondernemings-, contracterings- of facturatiestructuur;
h. omstandigheden die op grond van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden voor rekening en risico van de Klant komen.

16.5 Indien en voor zover de aansprakelijkheid van de Dienstverlener in een concreet geval is gedekt onder een door de Dienstverlener afgesloten aansprakelijkheidsverzekering en de verzekeraar daadwerkelijk tot uitkering overgaat, is de totale aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar in dat geval uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

16.6 Indien en voor zover om welke reden dan ook geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid van de Dienstverlener per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat de Klant voor de rechtstreeks met de schade verband houdende dienstverlening in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan de Dienstverlener heeft betaald, met een minimum van € 2.500,- en een maximum van € 25.000,- exclusief btw.

16.7 Samenhangende gebeurtenissen, tekortkomingen of aanspraken met dezelfde of in wezen dezelfde oorzaak worden voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis aangemerkt.

16.8 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden eveneens ten behoeve van bestuurders, werknemers, adviseurs, hulppersonen, onderaannemers en overige door de Dienstverlener ingeschakelde derden.

16.9 De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Dienstverlener of haar leidinggevenden, of voor zover dwingend recht beperking uitsluit.

16.10 Voor schade die specifiek verband houdt met gebruik van de App geldt in afwijking van lid 6 de bijzondere aansprakelijkheidsregeling uit Bijlage 2.

16.11 De Dienstverlener houdt gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten minste een beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan met een verzekerd bedrag van € 500.000,- per aanspraak en € 1.000.000,- per verzekeringsjaar, alsmede een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerd bedrag van € 2.500.000,- per aanspraak en € 5.000.000,- per verzekeringsjaar. Op Schriftelijk verzoek van de Klant verstrekt de Dienstverlener een bewijs van het bestaan van deze verzekeringen.

17 Klachten

17.1 De Klant dient klachten over de uitvoering van de overeenkomst of de dienstverlening binnen bekwame tijd nadat hij de klacht heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan de Dienstverlener te melden. Een klacht die binnen veertien (14) kalenderdagen na het ontdekken respectievelijk het redelijkerwijs behoren te ontdekken wordt gemeld, geldt in ieder geval als tijdig.

17.2 Indien de Klant niet binnen bekwame tijd klaagt, kan hij op dat verzuim geen beroep meer doen voor zover de Dienstverlener daardoor in zijn belangen is geschaad, waaronder begrepen de situatie waarin de Dienstverlener door het late tijdstip van de klacht wordt bemoeilijkt in het herstellen van de gestelde tekortkoming of in het vaststellen van de gestelde schade of de oorzaak daarvan.

17.3 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen of de overige verplichtingen van de Klant uit hoofde van de overeenkomst niet op.

17.4 De Dienstverlener bevestigt de ontvangst van een klacht en reageert binnen veertien (14) kalenderdagen inhoudelijk, of laat de Klant binnen die termijn weten wanneer een inhoudelijke reactie volgt. De beoordeling van een klacht houdt geen erkenning van aansprakelijkheid in.

17.5 Is een klacht gegrond, dan zal de Dienstverlener naar haar keuze de betreffende werkzaamheden alsnog naar behoren verrichten, deze herstellen, of de Klant een evenredig deel van de betaalde vergoeding crediteren. Het bepaalde in artikel 16 blijft onverminderd van toepassing.

18 Vervaltermijn

18.1 Iedere vordering tot schadevergoeding van een partij jegens de andere partij vervalt, voor zover dwingend recht zich daartegen niet verzet, indien deze niet binnen twaalf (12) maanden nadat de betreffende partij met de schade en de daarvoor aansprakelijke partij bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt. Vorderingen tot betaling van facturen vallen niet onder dit lid.

18.2 De in lid 1 bedoelde termijn geldt niet voor vorderingen die zijn gebaseerd op opzet of bewuste roekeloosheid van de aansprakelijke partij of haar bestuurders of leidinggevenden.

19 Vrijwaring

19.1 De Klant vrijwaart de Dienstverlener, haar bestuurders, werknemers, adviseurs en overige ingeschakelde derden tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit:

a. het niet naleven van wet- en regelgeving door de Klant;
b. door de Klant verstrekte onjuiste, onvolledige of misleidende gegevens of documenten;
c. onrechtmatige handelingen of nalatigheden van de Klant of van door de Klant ingeschakelde derden;
d. het gebruik van de dienstverlening door de Klant in strijd met de overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden of toepasselijke wet- en regelgeving; of
e. een toerekenbare tekortkoming van de Klant in de nakoming van de overeenkomst.

19.2 De vrijwaring omvat tevens alle daaruit voortvloeiende schade, boetes, sancties, kosten, rente, buitengerechtelijke kosten en redelijke kosten van juridische bijstand.

19.3 De vrijwaring uit dit artikel geldt niet voor zover de aanspraak van de derde het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen van de Dienstverlener zelf.

19.4 De Dienstverlener vrijwaart op zijn beurt de Klant tegen aanspraken van derden die zijn gebaseerd op de stelling dat het Platform of de door de Dienstverlener verstrekte materialen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van die derden, mits de Klant de Dienstverlener onverwijld schriftelijk informeert over de aanspraak en de afwikkeling daarvan, waaronder een eventuele schikking, overlaat aan de Dienstverlener. Deze vrijwaring geldt niet voor zover de gestelde inbreuk het gevolg is van door de Klant verstrekte specificaties, gegevens of instructies, of van gebruik van het Platform in strijd met de overeenkomst, en is onderworpen aan de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 16.

19.5 De partij die een beroep doet op een vrijwaring uit dit artikel stelt de andere partij onverwijld Schriftelijk op de hoogte van de aanspraak, verleent redelijke medewerking aan de afwikkeling daarvan, en erkent de aanspraak niet en treft daarover geen schikking zonder voorafgaand overleg met de andere partij.

19.6 De Dienstverlener vrijwaart de Klant tegen aanspraken van betrokkenen en andere derden die het rechtstreekse gevolg zijn van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die aan een toerekenbare tekortkoming van de Dienstverlener in de nakoming van Bijlage 1 is te wijten, met inachtneming van de beperkingen van artikel 16.

20 Privacy en gegevensbescherming

20.1 Voor zover de Dienstverlener bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt namens de Klant in de zin van de AVG, is de Verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Door deze Algemene Voorwaarden te aanvaarden, aanvaarden partijen tevens Bijlage 1, zonder dat daarvoor een separate ondertekening is vereist. Bij strijdigheid tussen Bijlage 1 en de overige artikelen van deze Algemene Voorwaarden prevaleert Bijlage 1 voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens.

20.2 Voor zover de Dienstverlener zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is voor persoonsgegevens die de Klant of diens medewerkers betreffen, verwerkt hij deze overeenkomstig de op dat moment geldende en op de dienstverlening van toepassing zijnde privacyverklaring.

20.3 De Dienstverlener treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens en informeert de Klant onverwijld, en in ieder geval binnen de daarvoor wettelijk gestelde termijnen, indien sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die voor de Klant meldingsplichtig kan zijn.

20.4 Partijen zijn verplicht alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgen strikt vertrouwelijk te behandelen en uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst.

20.5 Interne communicatie, concepten, werkdocumenten, notities, adviezen, correspondentie, WhatsApp-berichten, e-mails en overige interne documenten van of tussen de Dienstverlener, haar bestuurders, werknemers, adviseurs en overige door haar ingeschakelde derden zijn uitsluitend bestemd voor intern gebruik en hoeven niet aan de Klant of derden te worden verstrekt, tenzij en voor zover: (a) de Dienstverlener daartoe op grond van dwingend recht, een rechterlijke uitspraak of een bindend besluit van een bevoegde toezichthoudende autoriteit verplicht is; (b) dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de Dienstverlener om zijn eigen rechten in of ter voorkoming van een gerechtelijke, arbitrale of administratieve procedure geldend te maken of te verdedigen; of (c) de betrokken partij daarvoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.

20.6 De geheimhoudingsplicht uit dit artikel blijft ook na beëindiging van de overeenkomst onverminderd van kracht.

20.7 Kopieën van identiteitsbewijzen, paspoorten, Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG) en vergelijkbare vertrouwelijke documenten worden uitsluitend gedeeld via de beveiligde uploadomgeving van het Platform (app.vbuddy.nl), dan wel rechtstreeks tussen de betrokken partijen of met de NIWO, Kiwa Register of een vergelijkbare bevoegde instantie. Dergelijke documenten worden niet via WhatsApp, e-mail of andere niet daartoe aangewezen kanalen met of via de Dienstverlener gedeeld. De Klant verstrekt niet meer persoonsgegevens dan voor het betreffende doel noodzakelijk is en schermt gegevens zoals het BSN en de pasfoto af indien deze voor het doel niet noodzakelijk zijn.

20.8 Voor de praktische afstemming rond een Match kan de Dienstverlener gebruikmaken van een door haar beheerde WhatsApp Business-groep. Via deze groep worden uitsluitend contactgegevens en praktische, niet-gevoelige informatie uitgewisseld. De hoedanigheid van de Dienstverlener als verwerkingsverantwoordelijke, gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke of verwerker wordt per verwerking vastgesteld aan de hand van de feitelijke doeleinden, middelen en verantwoordelijkheden overeenkomstig de AVG, zoals nader uitgewerkt in Bijlage 1 en de privacyverklaring op www.vbuddy.nl.

20.9 De Dienstverlener beperkt toegang tot de in lid 7 bedoelde documenten tot personen die deze voor hun werkzaamheden nodig hebben. Deze documenten worden uiterlijk zestig (60) kalenderdagen nadat het doel waarvoor zij zijn verzameld is afgerond verwijderd, tenzij verdere bewaring noodzakelijk is voor de uitvoering van een nog lopende aanvraag, voor de vaststelling,

uitoefening of onderbouwing van rechten of verplichtingen, of op grond van een wettelijke verplichting. Andere dossier- en archiefstukken kunnen gedurende de daarvoor toepasselijke contractuele of wettelijke bewaartermijn worden bewaard.

21 Overmacht

21.1 Partijen zijn niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe tijdelijk of blijvend zijn verhinderd als gevolg van overmacht.

21.2 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de redelijke invloedssfeer van de betreffende partij, waaronder storingen in openbare internet- en telecommunicatienetwerken, cyberaanvallen ondanks passende beveiligingsmaatregelen, overheidsmaatregelen, pandemieën, stakingen, oorlog, natuurrampen en overige onvoorziene omstandigheden van vergelijkbare aard.

21.3 Gedurende de overmacht worden de verplichtingen van de betreffende partij opgeschort. Indien de overmacht langer duurt dan zestig (60) kalenderdagen, is iedere partij gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

21.4 Reeds verrichte werkzaamheden en reeds opeisbare betalingsverplichtingen blijven onverminderd verschuldigd.

21.5 Uitval of tekortkomingen van een door de Dienstverlener zelf gekozen toeleverancier, zoals een hostingpartij, gelden niet als overmacht voor de toepassing van de beschikbaarheidsgarantie en tegoedregeling van Bijlage 2, en ontslaan de Dienstverlener niet van haar verplichtingen ten aanzien van back-ups en herstel.

21.6 Is de App door overmacht langer dan zeven (7) aaneengesloten kalenderdagen niet beschikbaar, dan is de Klant over de periode daarna geen abonnementsvergoeding verschuldigd. Vooruitbetaalde bedragen voor die periode worden verrekend of terugbetaald.

22 Opschorting en beëindiging

22.1 De Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst, het Account en/of de dienstverlening geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen indien:

a. de Klant tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden;
b. de Klant handelt in strijd met toepasselijke wet- of regelgeving;
c. de Klant onjuiste, onvolledige of misleidende informatie verstrekt;
d. de Klant de voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste medewerking weigert;
e. de Klant de onafhankelijke taakuitoefening van de vervoersmanager belemmert;
f. sprake is van bedreiging, intimidatie, belediging, agressie of ander onaanvaardbaar gedrag jegens de Dienstverlener of door hem ingeschakelde derden;
g. de Klant zich zodanig gedraagt dat de vertrouwensrelatie aantoonbaar en duurzaam is verstoord, waardoor voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van de Dienstverlener kan worden verlangd;
h. de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, onder curatele of bewind wordt gesteld, zijn onderneming staakt of liquideert, of beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van zijn vermogen.

22.2 Voor zover sprake is van een tekortkoming als bedoeld in lid 1 onder a, c of d die naar haar aard herstelbaar is en niet gepaard gaat met een onmiddellijk onaanvaardbaar risico, stelt de Dienstverlener de Klant eerst schriftelijk in gebreke en biedt hij hem een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, voordat de Dienstverlener uitsluitend op die grond tot opschorting of beëindiging overgaat. Deze voorafgaande ingebrekestelling is niet vereist voor de gronden genoemd in lid 1 onder b, e, f, g en h, en evenmin indien onmiddellijke opschorting of beëindiging redelijkerwijs noodzakelijk is ter voorkoming van verdere schade, wettelijke overtredingen of andere risico's.

22.3 Opschorting of beëindiging op grond van dit artikel geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, restitutie of opschorting van zijn betalingsverplichtingen, onverminderd het bepaalde in artikel 14 leden 10 en 11 inzake de (gedeeltelijke) restitutie van de Opstartfee en de Ondersteuningsvergoeding, het recht van de Klant om de overeenkomst te ontbinden op grond van lid 7 van dit artikel, en voor zover dwingend recht anders bepaalt.

22.4 Reeds verrichte werkzaamheden en reeds opeisbare vergoedingen blijven onverminderd verschuldigd, tenzij de Dienstverlener schriftelijk anders beslist.

22.5 De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een rechtsgeldige opschorting of beëindiging op grond van dit artikel.

22.6 De Dienstverlener is eveneens gerechtigd nieuwe opdrachten of aanvullende werkzaamheden te weigeren.

22.7 De Klant is op zijn beurt gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden indien de Dienstverlener toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting uit de overeenkomst en dit verzuim voortduurt na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling waarin de Dienstverlener een redelijke termijn voor herstel is geboden. Het bepaalde in artikel 16 blijft daarbij onverminderd van toepassing.

22.8 Bij beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, werkt de Dienstverlener redelijkerwijs mee aan een ordelijke afwikkeling, waaronder het ter beschikking stellen van de voor de Klant opgestelde documenten overeenkomstig artikel 4 lid 7 en het verstrekken van informatie over de stand van lopende aanvragen.

22.9 Bij beëindiging van een Abonnement door de Dienstverlener op grond van dit artikel blijft de exporttermijn van artikel 12 van Bijlage 2 onverkort van toepassing, tenzij export in strijd zou zijn met wet- of regelgeving of een bevel van een bevoegde instantie.

23 Overdracht van rechten en verplichtingen

23.1 Het is de Klant niet toegestaan rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener aan een derde over te dragen.

23.2 De Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst, of rechten en verplichtingen daaruit, over te dragen aan een aan haar gelieerde onderneming of aan een derde in het kader van een fusie, overname, bedrijfsovername of reorganisatie, mits de continuïteit van de dienstverlening daarbij redelijkerwijs gewaarborgd blijft. De

Dienstverlener stelt de Klant hiervan ten minste dertig (30) kalenderdagen vooraf Schriftelijk op de hoogte. Bij overdracht aan een niet-gelieerde derde is de Klant gerechtigd de overeenkomst tegen de datum van overdracht op te zeggen.

24 Anti-omloopbeding

24.1 Het is een Klant niet toegestaan om een door of via de Dienstverlener tot stand gebrachte Match direct of indirect te gebruiken om een aan de Dienstverlener verschuldigde Opstartfee, Ondersteuningsvergoeding, Bemiddelingsvergoeding of andere overeengekomen vergoeding geheel of gedeeltelijk te ontwijken.

24.2 Onder verboden omloop wordt onder meer verstaan:

a. het buiten de Dienstverlener om aangaan of voortzetten van een samenwerking tussen een Vergunninghouder en een Vervoersmanager-Klant die via een Match met elkaar in contact zijn gebracht, indien daardoor een overeengekomen vergoeding niet of niet volledig wordt voldaan;

b. het voortzetten van materieel dezelfde samenwerking via een andere onderneming, handelsnaam, rechtsvorm, Gelieerde Onderneming of contractuele constructie met als doel of gevolg dat de aan de Dienstverlener verschuldigde vergoeding wordt ontweken;

c. het opzettelijk onjuist, onvolledig of misleidend informeren van de Dienstverlener over het bestaan, de duur, de aard of de vergoeding van de uit een Match voortvloeiende samenwerking;

d. het zodanig structureren van facturatie, contracten of onderlinge afspraken dat een overeengekomen grondslag voor een Bemiddelingsvergoeding kunstmatig wordt verminderd of omzeild.

24.3 Het verbod uit dit artikel geldt gedurende achttien (18) maanden na de betreffende Match voor het aangaan van een samenwerking die uit die Match voortvloeit. Indien binnen die termijn daadwerkelijk een samenwerking tot stand komt waarvoor een periodieke Bemiddelingsvergoeding is overeengekomen, blijft deze vergoeding overeenkomstig artikel 14 verschuldigd gedurende de volledige duur van die samenwerking, ook nadat de termijn van achttien maanden is verstreken.

24.4 Het anti-omloopbeding geldt niet indien de partij die zich daarop beroept kan aantonen dat tussen de betreffende Vergunninghouder en Vervoersmanager reeds vóór de eerste aanmelding van één van hen bij de Dienstverlener in verband met de betreffende Match een daadwerkelijke, zelfstandige zakelijke relatie bestond die niet door of via de Dienstverlener of een Verbonden Partij tot stand is gekomen. Deze relatie moet worden aangetoond met objectieve en verifieerbare gegevens van vóór die aanmelding, zoals daadwerkelijk uitgevoerde opdrachten, ondertekende overeenkomsten en/of betaalde facturen. Het enkele feit dat partijen elkaar reeds kenden, eerder contact hadden, gegevens hadden uitgewisseld, een vrijblijvende offerte hadden besproken of een mogelijke toekomstige samenwerking hadden overwogen, is onvoldoende.

24.5 Een managementovereenkomst of andere rechtstreekse samenwerking tussen een Vergunninghouder en een Vervoersmanager-Klant die overeenkomstig de Match tot stand komt, vormt op zichzelf geen overtreding van dit artikel. Het doel van dit artikel is uitsluitend te voorkomen dat overeengekomen vergoedingen aan de Dienstverlener worden ontweken.

24.6 Bij overtreding is de overtredende Klant aan de Dienstverlener verschuldigd: (a) de vergoedingen die door de overtreding zijn ontweken, berekend alsof de Samenwerking via de Dienstverlener was verlopen; en (b) daarnaast een onmiddellijk opeisbare boete. Voor een Vergunninghouder bedraagt deze boete € 2.500,- per overtreding, vermeerderd met € 250,- voor iedere dag dat de overtreding na Schriftelijke kennisgeving voortduurt, tot maximaal € 15.000,- per overtreding. Voor een Vervoersmanager-Klant bedraagt de boete € 1.250,- per overtreding, vermeerderd met € 125,- voor iedere dag dat de overtreding na Schriftelijke kennisgeving voortduurt, tot maximaal € 7.500,- per overtreding.

24.7 De betaling van een boete laat de verplichting tot betaling van reeds verschuldigde Opstartfees, Ondersteuningsvergoedingen en Bemiddelingsvergoedingen onverlet. De Dienstverlener kan in plaats van of, voor zover rechtens toegestaan, naast de boete volledige schadevergoeding vorderen voor zover de aantoonbare schade het toepasselijke boetemaximum overschrijdt.

24.8 Dit artikel is niet van toepassing op een Vervoersmanager-Klant voor zover artikel 2 lid 8 van toepassing is. Ten aanzien van de Vergunninghouder blijft dit artikel onverkort van toepassing.

25 Slotbepalingen

25.1 Op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen de Dienstverlener en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.

25.2 Partijen spannen zich in eventuele geschillen eerst in onderling overleg op te lossen voordat een geschil aan de bevoegde rechter wordt voorgelegd.

25.3 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden worden, voor zover dwingend recht niet anders bepaalt, in eerste aanleg uitsluitend voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, onverminderd de bevoegdheid van de kantonrechter.

25.4 Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

25.5 De Dienstverlener is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste dertig (30) kalenderdagen voordat zij van toepassing worden schriftelijk aan de Klant bekendgemaakt, tenzij de wijziging voortvloeit uit wet- of regelgeving of een overheidsmaatregel en onmiddellijke doorvoering vereist. Indien een wijziging de rechten of verplichtingen van de Klant wezenlijk in zijn nadeel wijzigt, heeft de Klant het recht de overeenkomst binnen dertig (30) kalenderdagen na de bekendmaking schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt. Voortgezet gebruik van de dienstverlening na die datum geldt als aanvaarding van de gewijzigde Algemene Voorwaarden. Betreft het een wijziging die de rechten of verplichtingen van de Klant wezenlijk in zijn nadeel wijzigt en beschikt de Klant over een Account, dan vraagt de Dienstverlener de Klant bovendien de gewijzigde Algemene Voorwaarden via het Platform uitdrukkelijk te aanvaarden.

25.6 Indien deze Algemene Voorwaarden tevens in een andere taal beschikbaar zijn, is de Nederlandse tekst bij verschillen in uitleg of interpretatie steeds leidend.

25.7 Mededelingen van de Dienstverlener aan de Klant kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het laatst door de Klant opgegeven e-mailadres of via het Account. De Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn contactgegevens.

25.8 De Dienstverlener richt haar vergunninggerelateerde dienstverlening in beginsel op Nederland en België. Voor procedures in een ander land wordt uitsluitend dienstverlening verricht indien dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen. Een buitenlandse vergunningprocedure wordt steeds beheerst door de toepasselijke lokale wet- en regelgeving en de beslissingen van de bevoegde instantie in dat land. Op de contractuele verhouding tussen de Dienstverlener en de Klant blijft Nederlands recht van toepassing voor zover rechtens toegestaan.

25.9 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten die op of na 8 oktober 2026 met Vbuddy B.V. tot stand komen, alsmede op overeenkomsten en samenwerkingen die overeenkomstig lid 11 op Vbuddy B.V. overgaan. Overeenkomsten die vóór die datum zijn gesloten met de eenmanszaak handelend onder de naam Externevervoersmanager.nl (KvK-nummer 50793543), blijven onderworpen aan de daarop toepasselijke voorwaarden; Vbuddy B.V. is bij die overeenkomsten geen partij, tenzij een dergelijke overeenkomst overeenkomstig lid 11 op Vbuddy B.V. is overgegaan.

25.10 De naam Externevervoersmanager.nl en de daarbij behorende website en domeinnaam kunnen worden gevoerd of beheerd door de Dienstverlener en/of een Verbonden Partij. Ongeacht wie deze naam, website of domeinnaam voert of beheert, is voor iedere overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn uitsluitend Vbuddy B.V. contractspartij. Een Verbonden Partij wordt door het gebruik van haar naam, website, domeinnaam, marketingkanalen of communicatiekanalen geen partij bij een dergelijke overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen.

25.11 Een klant van een Verbonden Partij wordt met ingang van de datum die is genoemd in een Schriftelijk overgangsvoorstel van de Dienstverlener of de Verbonden Partij, Klant van Vbuddy B.V., indien hij (i) Schriftelijk met dat voorstel instemt, of (ii) na ontvangst van dat voorstel, waarbij deze Algemene Voorwaarden ter beschikking zijn gesteld, een factuur van Vbuddy B.V. geheel of gedeeltelijk voldoet. In dat geval:

a. gelden koppelingen die vóór die datum door of via een Verbonden Partij tot stand zijn gebracht als Match in de zin van deze Algemene Voorwaarden, met als datum van de Match de datum van de oorspronkelijke introductie;

b. geldt de in het overgangsvoorstel vermelde Bemiddelingsvergoeding als afzonderlijk Schriftelijk overeengekomen in de zin van artikel 6 lid 8 en artikel 14 lid 13, en is deze verschuldigd vanaf de overgangsdatum zolang de betreffende Samenwerking voortduurt; en

c. kan aan artikel 24 lid 4 geen beroep worden ontleend op grond van een relatie die door of via een Verbonden Partij tot stand is gekomen.

B1 Bijlage 1 – Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal deel uit van de Algemene Voorwaarden en is van toepassing voor zover de Dienstverlener bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt namens de Klant in de zin van de AVG, zoals bij het opstellen en indienen van documenten en aanvragen in opdracht van de Klant. In deze bijlage wordt de Klant — waaronder mede begrepen een Vergunninghouder en, voor zover deze zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is, een Vervoersmanager-Klant — aangeduid als "Verwerkingsverantwoordelijke" en de Dienstverlener als "Verwerker". Voor zover de Dienstverlener zelf het doel en de middelen van de verwerking bepaalt, zoals bij het beheer van Accounts, het matchingproces en de eigen administratie, treedt zij op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en is niet deze bijlage maar de privacyverklaring op www.vbuddy.nl van toepassing.

1. Definities

1.1 De begrippen "persoonsgegevens", "verwerking", "verwerkingsverantwoordelijke", "verwerker", "betrokkene", "inbreuk in verband met persoonsgegevens" en "subverwerker" hebben de betekenis die de AVG daaraan toekent.

1.2 Onder "Subverwerker" wordt verstaan iedere derde die door de Verwerker wordt ingeschakeld om ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken.

2. Onderwerp, duur en aard van de verwerking

2.1 De Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in het kader van en voor de duur van de overeenkomst, ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening, waaronder vergunningbegeleiding, het gebruik van het Platform en de App (waaronder het opslaan, weergeven, analyseren en archiveren van Tachograafgegevens en het bijhouden van het Auditlog), administratieve ondersteuning en communicatie met de Verwerkingsverantwoordelijke.

2.2 Deze Verwerkersovereenkomst blijft na beëindiging van de hoofdovereenkomst van toepassing zolang de Verwerker nog persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, waaronder gedurende een overeengekomen export-, uitloop-, bewaar- of verwijdertermijn. Zij eindigt voor de betreffende verwerking zodra de persoonsgegevens overeenkomstig artikel 10 zijn verwijderd of geretourneerd, behoudens verplichtingen die naar hun aard voortduren.

3. Categorieën van persoonsgegevens en betrokkenen

3.1 De verwerking kan betrekking hebben op de volgende categorieën persoonsgegevens: naam-, adres- en contactgegevens, functie- en bedrijfsgegevens, gegevens met betrekking tot rijbewijzen, chauffeurskaarten of andere voor de vergunningaanvraag relevante kwalificaties, financiële gegevens ten behoeve van facturatie; Tachograafgegevens, waaronder kaart- en voertuigidentificatiegegevens, kentekens, activiteiten, rij-, werk-, beschikbaarheids- en rusttijden, tijdstippen en plaats- of landgegevens van begin en einde van diensten, alsmede de daarop gebaseerde Signaleringen; gegevens in het Auditlog, waaronder handelingen, tijdstippen, gebruikers en notities; inlog- en gebruiksgegevens van Gebruikers; en — uitsluitend voor zover van toepassing overeenkomstig artikel 20 leden 7 tot en met 9 van de Algemene Voorwaarden — kopieën van identiteitsbewijzen, paspoorten en Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG), die gewone persoonsgegevens, wettelijk beschermde identificatienummers en, afhankelijk van de inhoud en context, mogelijk strafrechtelijke persoonsgegevens kunnen bevatten of daarmee verband kunnen houden.

3.2 De verwerking kan betrekking hebben op persoonsgegevens van de volgende categorieën betrokkenen: bestuurders, medewerkers, Chauffeurs (ook indien zij niet zelf over een Account beschikken), Gebruikers, vervoersmanagers en overige contactpersonen van de Verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de verstrekte persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen en dat de verwerking daarvan in het kader van de overeenkomst een geldige grondslag heeft in de zin van de AVG. De Verwerkingsverantwoordelijke informeert de betrokkenen, waaronder Chauffeurs, over de verwerking van hun gegevens via de App.

3.4 Persoonsgegevens worden in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt. Voor zover verwerking of doorgifte buiten de EER plaatsvindt, geschiedt dit uitsluitend overeenkomstig artikel 8 van deze bijlage.

4. Verplichtingen van de Verwerker

4.1 De Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke, zoals vastgelegd in de overeenkomst en deze bijlage, tenzij een op de Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht.

4.2 Indien een wettelijke bepaling de Verwerker tot verwerking verplicht, informeert de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand over die wettelijke verplichting, tenzij de betreffende wetgeving deze kennisgeving om zwaarwegende redenen van algemeen belang verbiedt.

4.3 De Verwerker waarborgt dat personen die door hem gemachtigd zijn persoonsgegevens te verwerken zich hebben verbonden tot geheimhouding of aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht zijn gebonden.

4.4 De Verwerker verleent, rekening houdend met de aard van de verwerking, redelijke bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van hun rechten onder de AVG.

4.5 De Verwerker verleent, voor zover redelijkerwijs van hem kan worden verlangd, medewerking aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en eventueel voorafgaand overleg met een toezichthoudende autoriteit, indien de Verwerkingsverantwoordelijke daarom verzoekt.

4.6 De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in kennis indien naar zijn oordeel een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de AVG of andere toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving.

4.7 De Verwerker verleent, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, redelijke bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij het waarborgen van de naleving van de verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder de beveiliging van de verwerking en het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens.

5. Beveiliging

5.1 De Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen die, rekening houdend met de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard en omvang van de verwerking en de daaraan verbonden risico's, een passend beveiligingsniveau waarborgen. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit toegangsbeveiliging, versleuteling tijdens verzending, logging, periodieke back-ups en maatregelen gericht op beschikbaarheid en herstel.

5.2 De hiervoor genoemde maatregelen betreffen een generieke, gangbare opsomming. De Verwerker specificeert op eerste schriftelijk verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke de daadwerkelijk toegepaste technische en organisatorische maatregelen.

6. Subverwerkers

6.1 De Verwerkingsverantwoordelijke verleent de Verwerker een algemene toestemming om Subverwerkers in te schakelen ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

6.2 De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand over elke voorgenomen wijziging inzake de inschakeling of vervanging van Subverwerkers, zodat de Verwerkingsverantwoordelijke daartegen bezwaar kan maken op grond van zwaarwegende, gemotiveerde privacygerelateerde bezwaren.

6.3 De Verwerker legt aan iedere Subverwerker bij overeenkomst dezelfde verplichtingen op als die welke in deze bijlage aan de Verwerker zijn opgelegd, en blijft jegens de Verwerkingsverantwoordelijke volledig aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de Subverwerker.

6.4 De Verwerker houdt een actueel overzicht bij van de belangrijkste Subverwerkers die zij inzet voor de verwerking van persoonsgegevens, met vermelding van hun relevante dienstverlening en, voor zover van toepassing, vestigings- of verwerkingslocatie. Dit overzicht wordt via de website van de Dienstverlener of op verzoek beschikbaar gesteld en kan gedurende de looptijd worden bijgewerkt.

7. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

7.1 De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, en in ieder geval binnen achtenveertig (48) uur, in kennis nadat zij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die betrekking heeft op persoonsgegevens die zij namens de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.

7.2 De melding bevat ten minste de op dat moment bij de Verwerker bekende informatie die de Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs nodig heeft om aan zijn wettelijke verplichtingen te voldoen, en wordt zo nodig aangevuld zodra meer informatie beschikbaar komt.

8. Doorgifte buiten de EER

8.1 Persoonsgegevens worden uitsluitend buiten de Europese Economische Ruimte verwerkt of doorgegeven indien daarvoor een geldige grondslag op grond van de AVG bestaat, bijvoorbeeld een adequaatheidsbesluit, toepasselijke modelcontractbepalingen of een ander rechtsgeldig doorgiftemechanisme. De Verwerker verstrekt daarover op redelijk verzoek nadere informatie.

9. Audit

9.1 De Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn van ten minste vier (4) weken en ten hoogste eenmaal per kalenderjaar, of vaker indien daartoe gegronde aanleiding bestaat, de naleving van deze bijlage door de Verwerker te doen controleren.

9.2 De kosten van een audit komen voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit een materiële tekortkoming van de Verwerker blijkt, in welk geval de redelijke kosten voor rekening van de Verwerker komen.

9.3 De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke desgevraagd alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs nodig is om de naleving van de in deze bijlage neergelegde verplichtingen aan te tonen, en draagt bij aan audits als bedoeld in dit artikel.

10. Bewaring en verwijdering

10.1 Na beëindiging van de Overeenkomst stelt de Verwerker de persoonsgegevens, voor zover van toepassing, gedurende de overeengekomen exporttermijn ter beschikking van de Verwerkingsverantwoordelijke. Na afloop daarvan worden persoonsgegevens verwijderd of geretourneerd overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden, tenzij verdere bewaring op grond van een wettelijke verplichting noodzakelijk is. Back-ups worden verwijderd of overschreven binnen de reguliere back-upcyclus.

11. Aansprakelijkheid

11.1 De aansprakelijkheid van de Verwerker uit hoofde van deze bijlage is onderworpen aan de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 16 van de Algemene Voorwaarden.

12. Toepasselijk recht

12.1 Op deze bijlage is hetzelfde recht en dezelfde forumkeuze van toepassing als op de overige artikelen van de Algemene Voorwaarden, zoals bepaald in artikel 25.

B2 Bijlage 2 – Bijzondere voorwaarden Vbuddy-app

Deze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de Algemene Voorwaarden en zijn van toepassing op het gebruik van de App. Voor zover deze bijlage niet anders bepaalt, zijn de Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing. Bij strijdigheid prevaleert deze bijlage voor zover het de App betreft.

1. Definities

1.1 **Abonnement** — De overeenkomst op grond waarvan de Klant de App gedurende een bepaalde periode tegen betaling mag gebruiken.

1.2 **Pakket** — De door de Klant gekozen abonnementsvariant met de daarbij behorende functionaliteiten, gebruikslimieten, aantallen Gebruikers, voertuigen of Chauffeurs en overige eigenschappen zoals deze op het moment van afsluiten zijn weergegeven in de App, op www.vbuddy.nl, in een offerte of in de opdrachtbevestiging.

1.3 **Gebruiker** — Iedere natuurlijke persoon die door of namens de Klant toegang tot de App krijgt, waaronder medewerkers van de Klant, een Vervoersmanager en Chauffeurs.

1.4 **Beheerder** — De Gebruiker die door de Klant is aangewezen om Gebruikers uit te nodigen, rechten toe te kennen en toegang in te trekken.

1.5 **Chauffeur** — Een bestuurder van een voertuig van of voor de Klant, van wie Tachograafgegevens in de App worden verwerkt.

1.6 **Tachograafgegevens** — Gegevens afkomstig van bestuurderskaarten en voertuigunits van tachografen, waaronder bestanden in het DDD-formaat, die door of namens de Klant in de App worden geüpload.

1.7 **Analyse** — De geautomatiseerde verwerking, weergave en beoordeling van Tachograafgegevens door de App, waaronder overzichten van rij- en rusttijden, Signaleringen, rapporten en, voor zover beschikbaar, een door AI gegenereerde toelichting.

1.8 **Signalering** — Een door de App gegenereerde aanwijzing dat de Tachograafgegevens mogelijk duiden op een afwijking van de regels voor rij- en rusttijden of andere toepasselijke regelgeving.

1.9 **Archief** — De functionaliteit waarmee de Klant, voor zover opgenomen in het gekozen Pakket, Tachograafgegevens en andere daarvoor geschikte gegevens binnen de App kan bewaren.

1.10 **Auditlog** — Het binnen de App bijgehouden logboek van handelingen, waaronder uploads, het afhandelen van Signaleringen, notities en wijzigingen van rechten. Gebruikers kunnen eenmaal vastgelegde regels niet wijzigen of verwijderen.

2. Abonnement, looptijd en opzegging

2.1 Het Abonnement komt tot stand op het moment dat de Klant een Pakket kiest en de Algemene Voorwaarden in de App aanvaardt overeenkomstig artikel 6 van de Algemene Voorwaarden.

2.2 De Klant kiest bij het afsluiten voor een maandabonnement of een jaarabonnement. Een maandabonnement wordt telkens stilzwijgend met één (1) maand verlengd en kan op ieder moment worden opgezegd tegen het einde van de lopende maand. Een jaarabonnement wordt aangegaan voor twaalf (12) maanden en daarna telkens stilzwijgend verlengd met

twaalf (12) maanden, tenzij het uiterlijk één (1) maand vóór het einde van de lopende periode wordt opgezegd.

2.3 De looptijd, verlengingsdatum en opzegtermijn worden bij het aangaan van het Abonnement kenbaar gemaakt en zijn altijd via het Account te raadplegen. De Dienstverlener herinnert de Klant bovendien ten minste dertig (30) kalenderdagen vóór de verlenging van een jaarabonnement aan de verlengingsdatum en de opzegmogelijkheid.

2.4 Opzegging kan via de App of Schriftelijk. De Dienstverlener bevestigt de opzegging Schriftelijk.

2.5 De Klant kan op ieder moment overstappen naar een uitgebreider Pakket of een groter aantal voertuigen of Chauffeurs; de wijziging gaat direct in en de meerprijs wordt naar rato berekend. Overstappen naar een kleiner Pakket of een kleiner aantal gaat in per de eerstvolgende verlengingsdatum.

2.6 De Klant kan de App niet gebruiken voor meer voertuigen of Chauffeurs dan in zijn Abonnement is opgenomen. Blijkt het werkelijke aantal hoger, dan wordt het Abonnement met ingang van de eerstvolgende factuurperiode daarop aangepast, nadat de Dienstverlener de Klant daarover heeft geïnformeerd.

3. Prijzen en betaling

3.1 De abonnementsvergoeding wordt per maand of per jaar vooraf in rekening gebracht en voldaan via automatische incasso, creditcard of een andere in de App aangeboden betaalmethode, uitgevoerd door een betaaldienstverlener. De Klant verleent daartoe de benodigde machtiging.

3.2 Slaagt een betaling niet, dan ontvangt de Klant een herinnering en een termijn van veertien (14) kalenderdagen om alsnog te betalen. Blijft betaling daarna uit, dan is de Dienstverlener gerechtigd de toegang tot de App te beperken tot het inzien en exporteren van gegevens, totdat volledig is betaald. Gegevens worden in die periode niet verwijderd.

3.3 De Dienstverlener is gerechtigd de abonnementsvergoedingen jaarlijks per 1 januari te indexeren op basis van de consumentenprijsindex (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Overige prijswijzigingen gelden voor lopende Abonnementen pas vanaf de eerstvolgende verlengingsdatum en worden ten minste dertig (30) kalenderdagen vooraf aangekondigd. Bij een verhoging boven de indexatie kan de Klant het Abonnement opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.

3.4 Bij tussentijdse beëindiging van een jaarabonnement door de Klant vindt geen restitutie plaats, tenzij de beëindiging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Dienstverlener of van een opzegging op grond van lid 3 of artikel 7 lid 5 van de Algemene Voorwaarden; in die gevallen wordt het vooruitbetaalde, niet-verbruikte deel naar rato terugbetaald.

4. Gebruikers en rollen

4.1 De Klant wijst ten minste één Beheerder aan. De Klant is verantwoordelijk voor het uitnodigen van Gebruikers, het toekennen van passende rechten en het tijdig intrekken van toegang, onder meer wanneer een medewerker vertrekt of een samenwerking met een Vervoersmanager eindigt.

4.2 Een Vervoersmanager kan via één Account toegang hebben tot de gegevens van meerdere ondernemingen, uitsluitend voor zover iedere betrokken onderneming hem daartoe in de App toegang heeft verleend. Iedere onderneming kan die toegang op ieder moment intrekken.

4.3 Chauffeurs worden uitsluitend door de Klant, als werkgever of opdrachtgever, uitgenodigd en hebben alleen toegang tot hun eigen gegevens.

4.4 Inloggegevens zijn persoonlijk. Het is niet toegestaan een Gebruikersaccount door meerdere personen te laten gebruiken. Artikel 4 van de Algemene Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

4.5 De Klant is verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van zijn Gebruikers in de App als ware het zijn eigen handelen of nalaten.

5. Tachograafgegevens en Analyses

5.1 De Klant staat ervoor in dat hij bevoegd is de Tachograafgegevens die hij uploadt in de App te verwerken, en dat deze rechtmatig zijn verkregen.

5.2 Analyses, Signaleringen, rapporten en overige door de App gegenereerde uitkomsten zijn uitsluitend ondersteunende hulpmiddelen. Zij vormen geen officiële controleanalyse, geen beoordeling door een bevoegde instantie en geen vervanging van de professionele beoordeling door de Vervoersmanager of andere daarvoor verantwoordelijke persoon. De App controleert de digitale handtekening of authenticiteit van een geüpload tachograafbestand niet, tenzij bij de betreffende functionaliteit uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

5.3 De betrouwbaarheid van een Analyse is mede afhankelijk van de juistheid, volledigheid en kwaliteit van de geüploade gegevens. Ontbrekende, onjuiste, beschadigde of handmatig gewijzigde gegevens, uitzonderingssituaties en omstandigheden die niet uit het bestand blijken, kunnen tot een onvolledige of afwijkende uitkomst leiden. Het ontbreken van een Signalering betekent niet dat aan alle toepasselijke wet- en regelgeving is voldaan.

5.4 De Klant en, voor zover van toepassing, de Vervoersmanager blijven zelf verantwoordelijk voor de beoordeling van de Tachograafgegevens, de naleving van toepasselijke regels voor rij-, werk- en rusttijden, het beoordelen en afhandelen van Signaleringen en het nemen van passende maatregelen.

5.5 Een Analyse, Signalering, automatisch gegenereerde conclusie of rapport dient vóór gebruik voor bedrijfsbeslissingen, corrigerende maatregelen, personeelsmaatregelen, communicatie met een toezichthouder of andere materiële besluitvorming te worden beoordeeld door een daarvoor deskundige Gebruiker en, waar van toepassing, de Vervoersmanager.

5.6 Voor zover de App een met behulp van AI gegenereerde toelichting biedt, wordt deze als zodanig herkenbaar weergegeven en als ondersteunende geautomatiseerde informatie behandeld. Artikel 8 van de Algemene Voorwaarden is daarop van toepassing.

5.7 De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor overtredingen, boetes, sancties of andere maatregelen die voortvloeien uit het handelen of nalaten van de Klant, zijn Chauffeurs, de Vervoersmanager of andere Gebruikers. Voor een aantoonbare toerekenbare fout in de werking van de App geldt artikel 11 van deze bijlage.

6. Archief

6.1 Indien het gekozen Pakket een Archieffunctionaliteit bevat, kan de Klant Tachograafgegevens en andere daarvoor geschikte bestanden gedurende de overeengekomen of door hem ingestelde bewaartermijn binnen de App bewaren.

6.2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een bewaartermijn die past bij de op hem toepasselijke wettelijke, contractuele en bedrijfsmatige verplichtingen.

6.3 Indien de Klant een bewaartermijn verkort of opdracht geeft gegevens te verwijderen, komen de gevolgen daarvan voor zijn rekening en risico, voor zover de Dienstverlener de betreffende opdracht correct heeft uitgevoerd.

6.4 Bij beëindiging van het Abonnement heeft de Klant gedurende zestig (60) kalenderdagen gelegenheid de daarvoor beschikbare gegevens te exporteren. De Klant is zelf verantwoordelijk voor tijdige export. Na afloop van deze termijn mogen de betreffende gegevens overeenkomstig artikel 12 worden verwijderd.

6.5 De Dienstverlener treft passende maatregelen voor het periodiek maken van back-ups van daarvoor in aanmerking komende gegevens. De frequentie, technische uitvoering en bewaartermijn daarvan kunnen afhankelijk zijn van de gebruikte infrastructuur en ingeschakelde dienstverleners. De aanwezigheid van back-ups vormt geen garantie dat gegevens onder alle omstandigheden volledig of zonder verlies kunnen worden hersteld.

7. Auditlog

7.1 Het Auditlog legt handelingen in de App vast met datum, tijdstip en de betrokken Gebruiker. De Klant en zijn Gebruikers kunnen vastgelegde regels niet wijzigen of verwijderen; correcties worden als nieuwe regel toegevoegd. De Dienstverlener heeft voor technisch beheer toegang tot de onderliggende database. Zij wijzigt of verwijdert vastgelegde regels niet, behoudens voor zover dat strikt noodzakelijk is voor beveiliging, herstel, migratie of de naleving van een wettelijke verplichting (waaronder een verzoek tot verwijdering op grond van de AVG). Een dergelijke ingreep wordt intern gedocumenteerd en op verzoek aan de Klant gemeld.

7.2 De Klant kan het Auditlog op ieder moment exporteren. Het Auditlog wordt bewaard gedurende de looptijd van het Abonnement en daarna gedurende de exporttermijn van artikel 12.

7.3 Tussen partijen geldt het Auditlog, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de daarin vastgelegde handelingen. De Dienstverlener garandeert niet welke bewijskracht een bevoegde instantie of rechter aan het Auditlog toekent.

7.4 De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van notities die hij of zijn Gebruikers in het Auditlog vastleggen. Notities bevatten geen gegevens die voor het doel niet noodzakelijk zijn.

8. Beschikbaarheid, onderhoud en support

8.1 De Dienstverlener spant zich in om de App overeenkomstig redelijkerwijs van een professionele softwaredienstverlener te verwachten standaarden beschikbaar te houden.

8.2 Voor het PRO-pakket garandeert de Dienstverlener een beschikbaarheid van de App van ten minste 99% per kalendermaand. Bij de berekening tellen niet mee: aangekondigd onderhoud, spoedeisend onderhoud ter oplossing van een beveiligingsrisico, overmacht, en storingen die worden veroorzaakt door de Klant, zijn apparatuur of internetverbinding, of door diensten van derden buiten de redelijke invloedssfeer van de Dienstverlener. Voor andere Pakketten garandeert de Dienstverlener geen ononderbroken of foutloze werking, tenzij afzonderlijk Schriftelijk anders is overeengekomen.

8.3 De Dienstverlener mag onderhoud, updates, beveiligingsmaatregelen en technische wijzigingen uitvoeren. Gepland onderhoud wordt waar redelijkerwijs mogelijk vooraf aangekondigd en zoveel mogelijk uitgevoerd op momenten waarop de gevolgen voor Gebruikers beperkt zijn. Noodzakelijk of spoedeisend onderhoud kan zonder voorafgaande aankondiging plaatsvinden.

8.4 Storingen of beperkingen die worden veroorzaakt door internetverbindingen, apparatuur of software van de Klant, externe infrastructuur, overmacht of diensten van derden buiten de redelijke invloedssfeer van de Dienstverlener gelden niet als tekortkoming van de Dienstverlener.

8.5 Support wordt op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur via de App of per e-mail verleend, voor zover het gekozen Pakket support omvat. Voor Pakketten waarvoor uitdrukkelijk versnelde support is toegezegd, ontvangt de Klant in beginsel uiterlijk binnen één (1) werkdag een eerste reactie. Deze reactietermijn houdt geen garantie in dat een melding, storing of probleem binnen die termijn volledig is opgelost.

8.6 Wordt de garantie van lid 2 niet gehaald, dan ontvangt de PRO-klant op verzoek, ingediend binnen dertig (30) kalenderdagen na afloop van de betreffende maand, een tegoed van 5% van de maandvergoeding per volledig procentpunt onder 99%, met een maximum van 25% van die maandvergoeding. Dit tegoed is de enige vergoeding voor het niet halen van de garantie, onverminderd het recht van de Klant op ontbinding bij een ernstige en herhaalde tekortkoming.

9. Beveiliging, hosting en toegang door support

9.1 De Dienstverlener host de App en de daarin opgeslagen gegevens bij voorkeur binnen de Europese Economische Ruimte. Worden gegevens buiten de EER opgeslagen of verwerkt, dan gebeurt dat uitsluitend op basis van een geldig doorgiftemechanisme in de zin van de AVG, zoals een adequaatheidsbesluit (waaronder het EU-VS Data Privacy Framework) of standaardcontractbepalingen, zo nodig aangevuld met passende aanvullende maatregelen, en overeenkomstig artikel 8 van Bijlage 1. De locaties waar gegevens worden opgeslagen of verwerkt, worden vermeld in het overzicht van Subverwerkers als bedoeld in artikel 6 lid 4 van Bijlage 1. De Dienstverlener treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen overeenkomstig Bijlage 1.

9.2 Medewerkers van de Dienstverlener hebben alleen toegang tot de gegevens van de Klant voor zover dat nodig is voor support, het oplossen van storingen, technisch beheer of het nakomen van een wettelijke verplichting. Toegang voor support vindt plaats op verzoek of met toestemming van de Klant, behalve wanneer onmiddellijke toegang noodzakelijk is om een ernstige storing of beveiligingsincident op te lossen. Toegang voor support wordt vastgelegd en is op verzoek van de Klant inzichtelijk.

10. Gebruiksregels

10.1 Het is de Klant en zijn Gebruikers niet toegestaan de App te gebruiken in strijd met wet- en regelgeving, gegevens te uploaden waarvoor zij niet bevoegd zijn, de beveiliging van de App te omzeilen, de App te reverse-engineeren, of de App of daarin opgenomen gegevens geautomatiseerd uit te lezen anders dan via de daarvoor aangeboden exportfuncties.

10.2 Bij overtreding van dit artikel kan de Dienstverlener de toegang opschorten overeenkomstig artikel 4 lid 4 en artikel 22 van de Algemene Voorwaarden.

10.3 Maakt een Gebruiker gebruik van de feedbackfunctie in de App, dan worden met de melding ook een schermafbeelding van het actuele scherm en technische gegevens (zoals browsergegevens, recente foutmeldingen en netwerkverzoeken) meegestuurd. De App maakt dit vóór het verzenden kenbaar. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het oplossen van problemen en het verbeteren van de App, en worden niet langer bewaard dan daarvoor noodzakelijk is.

11. Aansprakelijkheid voor de App

11.1 De totale aansprakelijkheid van de Dienstverlener voor schade die rechtstreeks verband houdt met gebruik van de App is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat de Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis daadwerkelijk aan abonnementsvergoedingen voor de App heeft betaald, met een minimum van € 2.500,- en een maximum van € 25.000,- exclusief btw.

11.2 Bij verlies of beschadiging van gegevens zal de Dienstverlener zich redelijkerwijs inspannen om gegevens te herstellen voor zover daarvoor bruikbare back-ups beschikbaar zijn. De Dienstverlener garandeert niet dat ieder gegevensverlies volledig kan worden hersteld.

11.3 Artikel 16 leden 1, 2, 4, 7, 8 en 9 van de Algemene Voorwaarden zijn overeenkomstig van toepassing.

12. Einde van het Abonnement

12.1 Na het einde van het Abonnement kan de Klant gedurende zestig (60) kalenderdagen de daarvoor binnen de App beschikbare gegevens exporteren, waaronder, voor zover aanwezig, oorspronkelijke Tachograafgegevens, rapporten en het Auditlog. Gedurende deze periode kan de Dienstverlener de toegang beperken tot lezen en exporteren.

12.2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor tijdige export. Na afloop van de exporttermijn is de Dienstverlener gerechtigd de gegevens te verwijderen. Persoonsgegevens worden vervolgens uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen uit de actieve systemen verwijderd, tenzij een wettelijke verplichting of andere rechtsgeldige grondslag verdere bewaring vereist. Gegevens in back-ups worden binnen de reguliere back-upcyclus overschreven.

12.3 De Verwerkersovereenkomst uit Bijlage 1 blijft gedurende deze export- en verwijderperiode onverkort van toepassing.

13. Verantwoordelijkheid van de Klant als werkgever

13.1 De Klant is als werkgever of opdrachtgever van Chauffeurs verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van hun gegevens via de App. De Klant informeert Chauffeurs over deze verwerking en zorgt voor een geldige grondslag.

13.2 De Klant is ervoor verantwoordelijk dat, voor zover vereist, instemming van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging is verkregen voor het gebruik van de App als systeem waarmee gegevens van werknemers worden verwerkt of gecontroleerd.

14. Overstappen naar een andere aanbieder

14.1 De Klant kan de Dienstverlener op ieder moment verzoeken om over te stappen naar een andere aanbieder van vergelijkbare diensten of naar eigen infrastructuur, of om al zijn exporteerbare gegevens te laten verwijderen, overeenkomstig Hoofdstuk VI van Verordening (EU) 2023/2854 (Dataverordening). Hiervoor geldt een opzegtermijn van ten hoogste twee (2) maanden, ook tijdens de looptijd van een jaarabonnement.

14.2 Na afloop van de opzegtermijn geldt een overgangsperiode van dertig (30) kalenderdagen, waarin de Dienstverlener redelijke ondersteuning biedt bij de overstap en de App beschikbaar blijft voor het exporteren van gegevens. Is die periode technisch niet haalbaar, dan meldt de Dienstverlener dit binnen veertien (14) werkdagen met opgave van redenen en een alternatieve termijn van ten hoogste zeven (7) maanden.

14.3 Exporteerbare gegevens zijn in ieder geval: accountgegevens, de door de Klant geüploade documenten en oorspronkelijke Tachograafgegevens, Analyses en rapporten, het Auditlog en de daarbij behorende metagegevens. Deze worden geleverd in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat, zoals DDD, PDF, CSV of JSON.

14.4 Voor de overstap zelf brengt de Dienstverlener geen kosten in rekening. Artikel 3 lid 4 van deze bijlage blijft van toepassing op het vooruitbetaalde deel van een jaarabonnement, voor zover dat evenredig is.

14.5 Na een geslaagde overstap of afloop van de exporttermijn worden de gegevens van de Klant verwijderd overeenkomstig artikel 12 van deze bijlage.

© 2026 Vbuddy B.V. — Alle rechten voorbehouden.

VBUDDY B.V. · BUSSUM

General Terms and Conditions

Version 2026.9.1 (English translation) · Last amended and effective: 8 October 2026

For external transport managers and transport undertakings · including special terms for the Vbuddy App

This English version starts on page 21. The Dutch version starts on page 1.

In the event of any discrepancy, the Dutch text prevails (Article 25.6).

REGISTERED NAME / TRADE NAME	LEGAL FORM	ADDRESS
Vbuddy B.V.	**Private limited company (B.V.)**	**Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, NL**
CHAMBER OF COMMERCE NO.	BRANCH NUMBER	WEBSITE / APP
42160125	**000066656044**	**www.vbuddy.nl** **app.vbuddy.nl**

These General Terms and Conditions apply to all services, software, subscriptions, documents, agreements and other services provided by Vbuddy B.V., regardless of the website, application, domain name, trade name or other channel through which the services are offered or the agreement is concluded.

Vbuddy was developed from the practical experience of Externevervoersmanager.nl and is operated by Vbuddy B.V.

This is an English translation of the original Dutch-language General Terms and Conditions, provided for convenience. In the event of any discrepancy or difference in interpretation, the Dutch text shall prevail, as further set out in Article 25.6.

CONTENTS

1	Definitions	22
2	Business use (exclusion of consumers)	23
3	Applicability	23
4	Accounts and access	23
5	Payment	24
6	Formation of the agreement	24
7	Provision of services	25
8	AI, software and document generator	25
9	External data sources	26
10	Data, documents and cooperation	26
11	Duty to inform and report	26
12	Role of the service provider and position of the transport manager	27
13	Intellectual property rights	27
14	Fees and rates	28
15	Term and termination of the agreement	29
16	Liability	30
17	Complaints	30
18	Limitation period	30
19	Indemnification	31
20	Privacy and data protection	31
21	Force majeure	31
22	Suspension and termination	32
23	Transfer of rights and obligations	32
24	Anti-circumvention clause	32
25	Final provisions	33
A1	Annex 1 – Data processing agreement	34
A2	Annex 2 – Special terms for the Vbuddy App	35

1 Definitions

1.1 **Service Provider** — Vbuddy B.V., a private limited liability company (besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid) incorporated under Dutch law, having its place of business at Torenlaan 5, 1402 AT Bussum, the Netherlands, registered with the Commercial Register of the Dutch Chamber of Commerce (Kamer van Koophandel) under number 42160125 (branch number 000066656044). All agreements are concluded with, and all invoicing takes place from, Vbuddy B.V., regardless of the website, application, domain name, trade name, e-mail address or other channel — including www.vbuddy.nl and app.vbuddy.nl, and whether or not operated or managed by the Service Provider or a Related Party — through which the services are offered or the agreement is concluded, and regardless of the country for which the services are provided. The current details of Vbuddy B.V. can be consulted free of charge in the Dutch Commercial Register (Handelsregister) at www.kvk.nl. For services relating to a permit or procedure outside the Netherlands, see also Article 25.8.

1.2 **Platform** — All websites, software, applications, portals, AI functionalities and other digital services offered or managed by the Service Provider, including in any event the website www.vbuddy.nl and the web application app.vbuddy.nl. Where these General Terms and Conditions refer to "Software", this means the software forming part of the Platform.

1.3 **Client** — Any natural person or legal entity acting in the course of a profession or business who makes use of the services of the Service Provider, including a Transport Manager Client.

1.4 **Permit Holder** — The undertaking to which a national or Community licence for the professional carriage of goods by road, or a Community licence for passenger transport by bus or coach, has been or will be granted, including a licence issued by NIWO, Kiwa Register or a comparable competent Belgian or other foreign authority. For the purposes of these General Terms and Conditions, taxi transport is excluded unless the parties expressly agree otherwise in writing.

1.5 **Transport Manager** — The internal or external transport manager (vervoersmanager) as referred to in Regulation (EC) No 1071/2009 and the applicable national laws and regulations. The Service Provider never acts as Transport Manager itself, as further set out in Article 7.8.

1.6 **Transport Manager Client** — The Transport Manager who, as an independent entrepreneur, whether or not through its own legal entity, works or intends to work as an external Transport Manager, invoices its services to the Permit Holder, and registers or has registered in that capacity as a Client with the Service Provider for support, matching or use of the Platform.

1.7 **Match** — The moment at which the Service Provider brings about a specific introduction or connection between a Permit Holder and a Transport Manager Client with a view to possible cooperation in which the Transport Manager Client acts as external Transport Manager. A Match has in any event occurred once the Service Provider introduces the parties to each other, exchanges contact details, facilitates a joint discussion or otherwise enables them to enter into direct contact with each other. A Match does not require that cooperation, a management agreement, grant of a licence or any other agreement subsequently actually materialises.

1.8 **Account** — The Client's personal access to the Platform.

1.9 **Agreement** — Any agreement between the Service Provider and the Client to which these General Terms and Conditions apply.

1.10 **Services** — All services offered by or on behalf of the Service Provider, including permit guidance, intermediary and matching services, making the App available (including tachograph analysis, archiving and the Audit Log), software, digital services, AI functionalities, documents, support and other activities.

1.11 **In writing** — Both on paper and by electronic means, including communication by e-mail, WhatsApp, an online environment, digital signature or any other electronic means of communication of which the content is reproducible.

1.12 **Confidential Information** — All information that the parties provide to each other in connection with the agreement and which is known or ought reasonably to be known to be of a confidential nature, including in any event personal data and business and financial information.

1.13 **GDPR** — The General Data Protection Regulation (Regulation (EU) 2016/679) and the implementing legislation based thereon.

1.14 **Data Processing Agreement** — The agreement referred to in Article 20, in which the parties further regulate the processing of personal data within the meaning of the GDPR.

1.15 **Start-up Fee** — The one-off fee payable by the Client for support provided by the Service Provider when going through the process, for the first time, of using the Service Provider's services, whether as a Permit Holder or as a Transport Manager Client, as further set out in Article 14.

1.16 **Support Fee** — Any fee, other than the Start-up Fee, payable by the Client for support provided by the Service Provider, including but not limited to support with a regular application to NIWO, Kiwa Register or a comparable competent Belgian or other foreign authority, a change of transport manager, or any other, possibly repeated or recurring, form of support, as further set out in Article 14.

1.17 **App** — The web application app.vbuddy.nl and its associated functionalities and modules, made available on the basis of a Subscription. Terms relating specifically to the App, such as Subscription, Plan, User, Driver, Tachograph Data, Analysis, Archive and Audit Log, are defined in Annex 2.

1.18 **Intermediation Fee** — The one-off and/or recurring fee payable as a result of a Match brought about by or through the Service Provider, as agreed upon the one-time acceptance by the Transport Manager Client on the Platform or, where applicable, separately In writing for a specific Match. The amount, calculation method, basis and any other commercial terms are made known upon that acceptance or arrangement.

1.19 **Affiliated Undertaking** — An undertaking that is directly or indirectly connected with a Client within a group, is under the same ultimate control, or in which the same ultimate beneficial owner directly or indirectly exercises decisive control.

1.20 **Cooperation** — The cooperation arising from a Match between a Permit Holder and a Transport Manager Client in which the Transport Manager Client acts as external Transport Manager, regardless of its form (such as a management agreement or other service agreement) and regardless of whether it runs directly or through an Affiliated Undertaking.

1.21 **Related Party** — The sole proprietorship trading under the name Externenvervoersmanager.nl (Chamber of Commerce number 50793543), as well as any legal successor to (any part of) the business of that sole proprietorship.

2 Business use (exclusion of consumers)

2.1 The services of the Service Provider are intended exclusively for natural persons and legal entities acting in the course of a profession or business.

2.2 By entering into an agreement or making use of the services, the Client declares that it is acting in the course of a profession or business and not as a consumer.

2.3 The statutory provisions on consumer protection, including the statutory right of withdrawal, do not apply to agreements to which these General Terms and Conditions apply, to the extent permitted by law.

2.4 If the Service Provider may reasonably suspect that the Client is not acting in the course of a profession or business, it shall give the Client the opportunity to demonstrate the contrary within seven (7) calendar days, for example by providing an extract from the Commercial Register. If the Client fails to do so, the Service Provider is entitled to suspend or terminate the agreement, the Account and/or the services, in whole or in part.

2.5 The services for Transport Manager Clients are intended exclusively for Transport Managers who act as independent entrepreneurs in the capacity of external transport manager and invoice their services to the Permit Holder. To that end, the Transport Manager Client shall hold a valid registration in the Dutch Commercial Register or a comparable Belgian register and, where required, a VAT identification number. It is itself responsible for a business and invoicing structure compatible with applicable laws and regulations and the requirements of the competent licensing authority. Without a valid registration, a Transport Manager Client cannot register as a Client.

2.6 The Transport Manager Client remains responsible for the legal, tax, corporate and licensing consequences of the business, contracting and invoicing structure chosen by it. The Service Provider does not warrant that a structure chosen by the Transport Manager Client will be accepted by NIWO, Kiwa Register, a competent Belgian authority, the Dutch Tax and Customs Administration or any other authority.

2.7 The Client warrants the accuracy of the business details it provides, including its Chamber of Commerce number and VAT identification number. The Service Provider is entitled to verify these details in the Commercial Register or a comparable public register.

2.8 The Service Provider does not provide employment placement services (arbeidsbemiddeling). If, after a Match between a Permit Holder and a Transport Manager Client, an employment agreement or other internal appointment is nevertheless entered into, the Transport Manager Client shall owe no Intermediation Fee and no penalty under Article 24 in respect of that appointment, and any fees paid by it relating to the placement in that appointment shall be refunded to it. In that case, the Service Provider may agree a fee exclusively with the Permit Holder. This paragraph concerns an expressly agreed employment agreement or internal appointment, and not a later tax or employment-law reclassification of a Cooperation entered into as a service agreement; Article 12.10 applies to the latter.

2.9 The Transport Manager Client warrants that it observes the limits imposed by Article 4(2) of Regulation (EC) No 1071/2009 and applicable national regulations on acting as external transport manager, including the maximum number of undertakings (four) and the maximum combined number of vehicles (fifty), and the requirement of a genuine link with each undertaking. It shall notify the Service Provider before a Match or the start of a Cooperation if it would thereby exceed those limits. The Service Provider does not verify this and is not liable for the consequences of exceeding them.

3 Applicability

3.1 These General Terms and Conditions apply to all quotations, offers, agreements and services of the Service Provider.

3.2 These General Terms and Conditions also apply to all work performed by or on behalf of the Service Provider, including work performed by directors, employees, advisers, contractors and other third parties engaged by the Service Provider.

3.3 Deviations from and additions to these General Terms and Conditions are only valid if expressly confirmed In writing by the Service Provider, and apply only to the agreement for which they were agreed.

3.4 The applicability of any general terms and conditions of the Client is expressly excluded.

3.5 If the Service Provider does not always require strict compliance with these General Terms and Conditions, this does not mean that their provisions do not apply, or that the Service Provider loses the right to require strict compliance in other cases.

3.6 These General Terms and Conditions also apply to additional and follow-up assignments from the Client, even if no express reference is made to these General Terms and Conditions again.

3.7 In the event of conflict between a separate written agreement, the annexes and these General Terms and Conditions, the following order of precedence shall apply — unless the parties agree otherwise In writing: (a) the separate written agreement; (b) Annex 1 (Data Processing Agreement), to the extent it concerns the processing of personal data; (c) Annex 2 (Special Terms for the Vbuddy App), to the extent it concerns the App; and (d) these General Terms and Conditions.

4 Accounts and access

4.1 Where an Account is required for the services, the Client is responsible for the accuracy and currency of the data provided and for keeping its login credentials confidential.

4.2 The Account is personal and may not be made available to or transferred to third parties without the Service Provider's prior written consent.

4.3 The Client is responsible for all actions carried out through its Account and shall notify the Service Provider without delay if it knows or reasonably suspects that unauthorised persons have gained access to its Account or login credentials.

4.4 The Service Provider is entitled to block, suspend or terminate an Account, in whole or in part, if the Client acts in breach of the agreement, these General Terms and Conditions or applicable laws and regulations, or where

this is reasonably necessary for the safety, continuity or integrity of the services. The measure shall be limited to what is necessary in the circumstances. The Service Provider shall inform the Client in advance where possible, and otherwise without delay afterwards, stating the reason.

4.5 The Service Provider is not liable for damage resulting from unauthorised use of an Account, unless caused by intent or deliberate recklessness (opzet of bewuste roekeloosheid) on the part of the Service Provider.

4.6 The Client shall report any (suspected) breach of the security of personal data that has occurred via an Account to the Service Provider without delay, and in any event within twenty-four (24) hours of becoming aware thereof, without prejudice to the provisions of Article 20.

4.7 Unless Annex 2 provides otherwise, after termination of the Account the Client may, for thirty (30) calendar days, download the documents stored by or for it via the Platform or receive them by e-mail on request, to the extent they are still retained at that time. After that period, they are deleted in accordance with Article 20 and Annex 1.

5 Payment

5.1 Unless agreed otherwise in writing, all rates charged by the Service Provider are exclusive of VAT and other government-imposed taxes, levies and duties.

5.2 Invoices must be paid in full within fourteen (14) calendar days of the invoice date, unless agreed otherwise in writing.

5.3 If the Client fails to pay an invoice on time, it shall be in default by operation of law, without any further notice of default being required.

5.4 From the moment of default, the Client shall owe the statutory commercial interest referred to in Section 6:119a of the Dutch Civil Code (Burgerlijk Wetboek). In addition, the Client shall owe the extrajudicial collection costs, calculated in accordance with the scale set out in the Dutch Extrajudicial Collection Costs Decree (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten), with a minimum of €40, as well as the reasonable costs of legal proceedings, to the extent permitted by law.

5.5 The Service Provider is entitled to suspend performance of the agreement, in whole or in part, for as long as the Client has not fully satisfied its payment obligations.

5.6 The Client is not entitled to suspend, set off, or withhold any payment obligations, unless mandatory law provides otherwise.

5.7 Payments shall first be applied to any interest and costs owed and thereafter to the oldest outstanding invoice, regardless of any different payment reference given by the Client.

5.8 If the Client provides incorrect or incomplete information as a result of which taxes, levies or other costs have not been calculated, or have been incorrectly calculated, the Service Provider is entitled to recover these from the Client afterwards.

5.9 The Client shall notify the Service Provider In writing, with reasons, of any objections to (the amount of) an invoice within fourteen (14) calendar days of the invoice date. The undisputed part of the invoice shall be paid on time. After this period has expired, the invoice shall be deemed correct between the parties, subject to evidence to the contrary.

6 Formation of the agreement

6.1 An agreement is formed as soon as the Client accepts an offer or quotation from the Service Provider, signs an agreement, pays an invoice in whole or in part, the Service Provider commences the services with the Client's consent, or it reasonably follows from the parties' conduct that agreement has been reached.

6.2 An agreement may be formed both in writing and electronically, including by way of communication via e-mail, WhatsApp, digital signature, an online environment or any other electronic means of communication.

6.3 Electronic communications, digital log files, account data, payment data and other electronic data may be used by the parties as evidence of the formation, content and performance of the agreement, subject to evidence to the contrary to be provided by the Client.

6.4 Obvious clerical, typing, calculation or other manifest errors in quotations, agreements, invoices or other statements of the Service Provider shall not bind the Service Provider. The Service Provider is entitled to correct such errors at any time.

6.5 All offers and quotations issued by the Service Provider shall, unless a different period is expressly stated therein, remain valid for thirty (30) calendar days from the date of the offer or quotation. After expiry of that period, no rights may be derived from the offer or quotation unless the Service Provider subsequently expressly confirms the acceptance in writing.

6.6 The Service Provider shall make these General Terms and Conditions available to the Client electronically before or at the time the agreement is concluded, in such a way that the Client can store and consult them, including as a downloadable PDF file via www.vbuddy.nl and app.vbuddy.nl, or as an attachment to a quotation, offer or confirmation. At the Client's request, these General Terms and Conditions shall be sent by e-mail free of charge.

6.7 The Client expressly accepts these General Terms and Conditions, including by ticking the relevant box when creating an Account or submitting a request via the Platform, by confirming In writing, or by signing an agreement or quotation that refers to these General Terms and Conditions. Once accepted, these General Terms and Conditions also apply to subsequent agreements between the parties, without needing to be made available again each time.

6.8 The Transport Manager Client accepts the terms of the Intermediation Fee once, as a condition for being matched with Permit Holders. This takes place by ticking the relevant box in its personal environment on the Platform, or by written confirmation by e-mail. The amount, calculation method and basis of the Intermediation Fee are made known exclusively and individually to the Transport Manager Client, in that personal, non-public environment or in the relevant e-mail, and are not published in these General Terms and Conditions or on a public website. A different arrangement may be agreed In writing for an individual Match, which shall then be confirmed before or no later than upon formation of the Cooperation. Electronic acceptance, digital registration, e-mail confirmation and other reproducible electronic data serve as evidence in accordance with paragraph 3.

7 Provision of services

7.1 The Service Provider may act as platform operator, intermediary, permit guidance provider, software supplier, or in any other capacity connected with the agreed services, with the exception of acting as transport manager (see paragraph 8).

7.2 The Service Provider shall perform only the work expressly agreed between the parties.

7.3 Unless agreed otherwise in writing, the Service Provider is not a party to any agreements or arrangements between the Client and third parties, including transport managers, advisers or other service providers.

7.4 The Service Provider is not obliged to mediate in disputes between the Client and third parties, nor to give a substantive opinion thereon.

7.5 The Service Provider is entitled to modify, expand, restrict or temporarily suspend the services, the Platform, the Software or other digital functionalities, where reasonably necessary for its business operations, safety, continuity, maintenance or compliance with laws and regulations. A change that materially alters the core of the agreed services to the Client's detriment shall be announced In writing at least thirty (30) calendar days in advance; in that case the Client is entitled to terminate the agreement with effect from the date the change takes effect. Planned maintenance shall, where possible, be announced in advance and carried out outside office hours.

7.6 The Service Provider shall use reasonable efforts to perform the services as a diligent contractor (goed opdrachtnemer) within the meaning of Section 7:401 of the Dutch Civil Code, with the care, expertise and professionalism that may reasonably be expected in that regard. The Service Provider does not guarantee that the services, software or digital functionalities will at all times be available uninterrupted, error-free or free of disruptions.

7.7 The Service Provider is entitled to make use of employees, advisers, subcontractors and other third parties engaged by it in performing the agreement.

7.8 The Service Provider never itself acts as (internal or external) transport manager within the meaning of Regulation (EC) No 1071/2009 and does not make available any transport manager employed by it or working under its responsibility. A Transport Manager who is introduced to a Permit Holder by or through the Service Provider is an independent third party who does not act on behalf of or under the responsibility of the Service Provider. The Service Provider is not a party to the (management) agreement between the Permit Holder and the Transport Manager and is not liable for the acts or omissions of the Transport Manager, without prejudice to its own liability for an attributable failure in the services it performs itself.

7.9 A Match is aimed at cooperation in which the Transport Manager Client acts as an independent external Transport Manager on the basis of a management agreement or comparable service agreement with the Permit Holder. The content of that legal relationship is determined by the Permit Holder and the Transport Manager Client and, where applicable, by the requirements and decision of the competent licensing authority. The Service Provider does not become a party to that legal relationship by bringing about a Match. If an internal appointment is nevertheless made after a Match, Article 2.8 applies.

7.10 After a Match has been brought about, the Service Provider may support the parties concerned in preparing and carrying out a licence application, change of transport manager or related procedure. Decisions concerning the grant, amendment, continuation, suspension or revocation of a licence are taken exclusively by the competent authority. The Service Provider cannot guarantee the outcome.

8 AI, software and document generator

8.1 In performing the services, the Service Provider may make use of software, automation, artificial intelligence (AI), document generators and other digital tools.

8.2 Documents, analyses, calculations, Alerts, conclusions or other information generated with the aid of AI, software, automation or document generators are, to the extent they have not been substantively reviewed by the Service Provider, solely supportive in nature. They do not constitute an official assessment by a licensing, supervisory or enforcement authority and do not constitute legal, tax, financial or other specialist advice unless expressly agreed otherwise In writing.

8.3 The Client remains responsible for verifying the accuracy, completeness and suitability of the documents, analyses, advice and other information provided by the Service Provider before making use thereof.

8.4 The Service Provider is not liable for damage arising because the Client acts, without a reasonably required independent review, on the basis of automatically generated information, Alerts, analyses or conclusions where it was clear to the Client that these had not been substantively reviewed by the Service Provider. This does not affect the Service Provider's liability for an attributable failure in professional work performed by the Service Provider itself, subject to Article 16.

8.5 The Service Provider is entitled to modify, expand, replace or discontinue AI functionalities, software and document generators during the term of the agreement.

8.6 The Service Provider complies with the applicable transparency obligations under Article 50 of Regulation (EU) 2024/1689, to the extent the nature of the AI system used and its actual capacity as provider or deployer give cause to do so. Upon the Client's written request, the Service Provider may, to the extent reasonably possible and necessary, provide further information about the use of AI within the services.

8.7 The Service Provider does not use the Client's personal data or Confidential Information to train its own general AI models and does not knowingly make such data available for training general AI models of third parties, unless there is a valid legal basis and the Client has been informed in advance or, where required, has given consent. When engaging AI service providers, the Service Provider shall implement appropriate contractual and technical safeguards in accordance with Article 20 and Annex 1.

8.8 The Service Provider lists the AI service providers it engages in the overview of Sub-processors referred to in Article 6.4 of Annex 1. AI-generated explanations are shown in the App in a manner that makes them recognisable as such.

9 External data sources

9.1 The Service Provider is entitled, in performing the services, to make use of data originating from third parties, including government authorities, registers, software suppliers, AI services and other external data sources.

9.2 The Service Provider may assume the accuracy of this data, unless it knows or ought reasonably to know that it is incorrect.

9.3 The Service Provider is only liable for damage resulting from incorrect, incomplete, outdated or unavailable data originating from external data sources if it knew or ought reasonably to have known of the inaccuracy or incompleteness as referred to in paragraph 2, and in that case subject to the limitations of Article 16.

9.4 The Service Provider is not obliged to independently verify the accuracy or completeness of data originating from external data sources, unless agreed otherwise in writing or unless mandatory law provides otherwise.

10 Data, documents and cooperation

10.1 The Client is responsible for the accuracy, completeness, currency and timely provision of all data, documents and other information relevant to the performance of the agreement.

10.2 In performing the agreement, the Service Provider may assume the accuracy and completeness of the data provided by the Client and is not obliged to independently verify it, unless agreed otherwise in writing or unless mandatory law provides otherwise.

10.3 If the Client fails to provide the necessary data, documents or cooperation in good time, the Service Provider is entitled to suspend performance of the agreement until the Client has done so. Any resulting delay shall be for the account and risk of the Client. Additional work that becomes necessary as a result shall be charged at the applicable rates, after the Service Provider has informed the Client thereof in advance.

10.4 The indemnification under Article 19 applies to claims by third parties arising from incorrect, incomplete or unlawful data, documents or information provided by the Client.

10.5 The Service Provider shall not retain the data and documents provided by the Client for longer than is necessary for the performance of the agreement and compliance with applicable laws and regulations, taking into account the retention periods set out in Article 20 and Annex 1, unless agreed otherwise In writing.

10.6 To the extent the Service Provider, in the context of the agreed services, files applications, notifications or performs other acts with NIWO, Kiwa Register or another competent authority on behalf of the Client, the Client grants it a power of attorney for that purpose which applies solely to the relevant assignment. The Service Provider acts only on the basis of data and documents provided and approved by the Client. If an authority requires a separate or signed authorisation, the Client shall provide it upon first request.

11 Duty to inform and report

11.1 The Client shall notify the Service Provider In writing without delay, and no later than seven (7) calendar days after becoming aware of them, of all circumstances that (may) be relevant to the performance of the agreement, the permit or the legal position of the Transport Manager. These include in any event:

a. changes in the legal form, directors, ownership structure, business address or business activities of the undertaking;

b. changes in vehicles, permits or financial position, to the extent relevant to the permit; and

c. inspections, investigations, warnings, fines, sanctions or other measures by competent authorities.

11.2 If the Service Provider or the Transport Manager requests the Client In writing to provide information, documents or cooperation relevant to the performance of its task or to the permit, the Client shall provide these without delay and no later than within fourteen (14) calendar days, unless a longer period is stated in the request.

11.3 The Service Provider may assume the accuracy and completeness of the information provided by the Client. If the Client fails to comply, or fails to comply in time, with its obligations under this article, the consequences — including consequences for the permit and measures taken by competent authorities — shall be for the account and risk of the Client, and the Service Provider and the Transport Manager shall not be liable for any resulting damage. In that case, the Service Provider may suspend performance of the agreement in accordance with Article 22.

11.4 Written requests, reminders, advice and warnings from the Service Provider or the Transport Manager, sent by e-mail, via the Platform or otherwise in accordance with Article 6.2, shall, subject to evidence to the contrary, serve as evidence that the relevant information was requested or that the Client was warned, as applicable.

11.5 The Client's obligations under this article apply equally towards the Transport Manager engaged with or introduced to the Client by or through the Service Provider. This paragraph constitutes an irrevocable third-party stipulation (derdenbeding) made without consideration for the benefit of that Transport Manager, who may independently invoke it.

11.6 For a Transport Manager Client, the duty to report applies only to circumstances that affect, or may affect, its professional competence, its reliability and good repute as transport manager within the meaning of Regulation (EC) No 1071/2009 (including any revocation, suspension or refusal of a Certificate of Conduct (VOG)), its Chamber of Commerce registration, and measures that NIWO, Kiwa Register, the Human Environment and Transport Inspectorate (ILT) or a comparable foreign authority takes or is considering taking against it in that capacity. With regard to the undertaking(s) for which it acts or intends to act, the duty to report applies only to circumstances of which it is aware or ought reasonably to be aware in its role.

11.7 Paragraph 6 does not affect the fact that the undertaking for which the Transport Manager Client acts, to the extent that undertaking is itself a Client, remains fully bound by the duty to report under paragraphs 1 through 5.

11.8 A Permit Holder cooperating with a Transport Manager Client through a Match shall notify the Service Provider

without delay, and no later than within seven (7) calendar days, of the commencement, change, suspension or termination of that Cooperation.

12 Role of the service provider and position of the transport manager

12.1 The Service Provider's services constitute a best-efforts obligation. The Service Provider shall perform the agreed work with the care and expertise that may reasonably be expected of a professional service provider, taking into account the nature and scope of the agreed work. The Service Provider does not guarantee that a particular result will be achieved, including the obtaining, retention, amendment or renewal of a licence. Any timeframes or turnaround times are indicative unless a strict deadline has expressly been agreed In writing. The mere expiry of an indicative timeframe does not constitute a failure to perform and does not in itself entitle the Client to compensation, dissolution or suspension of its obligations. This is without prejudice to the Client's statutory and contractual rights if, after a proper written notice of default, the Service Provider fails to perform within a reasonable additional period specified therein. Any liability remains subject to Article 16.

12.2 The Permit Holder remains at all times fully responsible for its business operations and for compliance with all applicable laws and regulations, including the obligations arising from Regulation (EC) No 1071/2009 and other applicable national and international regulations governing the profession of road transport operator, whether concerning the carriage of goods or passenger transport. This does not affect the fact that the transport manager bears its own, personal responsibility under Regulation (EC) No 1071/2009 for genuinely, effectively and continuously managing the Permit Holder's transport activities and for maintaining its own reliability and professional competence. The Permit Holder shall enable the transport manager to properly perform this task and shall provide it in good time with all information and access required for that purpose.

12.3 The Service Provider does not act as transport manager (see Article 7.8). The transport manager engaged with or introduced to the Client by or through the Service Provider performs its duties independently and in accordance with applicable laws and regulations. The Client shall not obstruct the independent performance of the transport manager's duties.

12.4 The Client shall provide all reasonable cooperation and follow reasonable procedural instructions from the Service Provider to the extent necessary for the performance of the agreed services. This provision does not affect the Transport Manager's own statutory, professional and independent responsibility, nor the Permit Holder's own responsibility.

12.5 The Service Provider is not responsible for the outcome of inspections, audits or investigations by competent authorities, nor for any resulting warnings, fines, sanctions, suspensions, revocations or other measures, unless and insofar as these are the direct and demonstrable result of an attributable failure by the Service Provider in performing the agreed services. To the extent such an attributable failure is established, the liability arrangement in Article 16 applies.

12.6 If the Client obstructs the performance of the work, fails to comply with its obligations or behaves in such a way that the relationship of trust has been demonstrably and permanently disrupted, the Service Provider is entitled to suspend or terminate the services, in whole or in part, in accordance with Article 22.

12.7 The Service Provider does not guarantee that a (replacement) Transport Manager will be available during the term of the agreement. If the cooperation between a Permit Holder and a Transport Manager ends for any reason, the Service Provider shall, at the Client's request, use reasonable efforts to bring about a Match with a suitable replacement within a reasonable period, against the applicable Support Fee. The Service Provider is not liable for the consequences of the absence of a Transport Manager for the Permit Holder's licence.

12.8 If the Client is itself a Transport Manager Client, the Service Provider provides only supporting services in that relationship, such as guidance through the process of becoming or remaining active as transport manager, matching with a Permit Holder, and document generation. The Transport Manager Client remains at all times solely responsible for its own professional competence, reliability and the independent performance of its statutory duties as transport manager; the Service Provider never assumes these responsibilities.

12.9 Paragraphs 1 through 7 of this article apply in the relationship between the Service Provider and the undertaking for which the Transport Manager Client acts or intends to act only from the moment that undertaking has itself become a Client by accepting these General Terms and Conditions. Until then, the Transport Manager Client cannot derive any rights or obligations under this article for the benefit or at the expense of that undertaking.

12.10 The Permit Holder and the Transport Manager Client are each themselves responsible for structuring and actually performing their Cooperation as a service agreement (overeenkomst van opdracht), and for its tax, social security and employment-law classification, including in light of the Dutch Deregulation of Assessment of Employment Relationships Act (Wet DBA). The Service Provider is not responsible for that classification and is not liable for additional tax assessments, fines, payroll taxes, contributions or other consequences of a reclassification. The Permit Holder and the Transport Manager Client indemnify the Service Provider against third-party claims, including by the Dutch Tax Administration, arising therefrom.

13 Intellectual property rights

13.1 All intellectual property rights relating to the services, the Platform, the software, AI functionalities, documents, templates, working methods and other materials developed or made available by or on behalf of the Service Provider are vested exclusively in the Service Provider or its licensors.

13.2 The Client obtains only a personal, non-exclusive and non-transferable right of use for the duration and purpose of the agreement. For documents specifically prepared for and delivered to the Client (such as application documents and (management) agreements), the Client obtains, upon full payment of the fee owed for them, a perpetual, non-exclusive right of use for its own business purposes, which continues after termination of the agreement. The right to use the Platform, the Software, templates and working methods as such ends upon termination of the agreement.

13.3 The Client is not permitted, without the Service Provider's prior written consent, to copy, modify, disclose, distribute, sell, rent out, license, reproduce, reverse-engineer or otherwise use, in whole or in part, the materials referred to in paragraph 1, except to the extent mandatory law provides otherwise.

13.4 In the event of a breach of this article, the Client shall be liable for all damage suffered and still to be suffered by the Service Provider as a result thereof, without prejudice to the Service Provider's right to claim performance and other legal remedies.

13.5 This article does not affect the fact that ownership of, and the rights to, data, documents and other materials that the Client itself provides to the Service Provider remain vested in the Client. The Service Provider obtains only the right of use thereof that is necessary for the performance of the agreement.

13.6 The Service Provider is entitled to use data that has been anonymised and aggregated in such a way that it cannot be traced back to the Client, a Driver or any other natural person, for improving and developing the Platform and the App and for statistical purposes. The Service Provider shall never publish such data in a way that reveals the identity of the Client. This paragraph also constitutes an instruction within the meaning of Annex 1.

14 Fees and rates

14.1 The Client owes the fee applicable to the agreed services.

14.2 Unless agreed otherwise in writing, all rates are exclusive of VAT and other government-imposed taxes, levies and duties.

14.3 The Service Provider is entitled to amend its rates and fees. Rate changes shall be announced to the Client at least thirty (30) calendar days in advance, unless the change results from laws or regulations or a government measure. Where the change concerns an increase in rates that does not result from laws or regulations or a government measure, the Client has the right to terminate the agreement in writing within thirty (30) calendar days of the announcement, with effect from the date on which the increase takes effect.

14.4 Work falling outside the agreed services shall only be performed and charged after the Client has consented to it In writing, on the basis of the rates applicable at that time or a price stated in advance.

14.5 Third-party costs incurred or advanced by the Service Provider on behalf of the Client, such as fees charged by NIWO, Kiwa Register or a comparable authority, shall be passed on to the Client without mark-up, after prior notice.

14.6 The first time a Permit Holder, or a Transport Manager Client, wishes to make use of the Service Provider's support in going through the process of becoming active through the Platform, a one-off Start-up Fee is payable.

14.7 In addition to the Start-up Fee, the Service Provider may charge a Support Fee for other, later or different types of support it provides at the request of a Permit Holder or a Transport Manager Client, regardless of whether it is the first time the Client makes use of the Service Provider's services. This includes, without limitation, support with: a regular application to NIWO, Kiwa Register or a comparable competent Belgian or other foreign authority; a change of transport manager; a renewed, additional or recurring request or need of the Client; and any other form of support the Service Provider provides at the Client's request.

14.8 The Start-up Fee and any Support Fee may be charged to both a Permit Holder and a Transport Manager Client.

14.9 The amount and nature of the Start-up Fee and of any Support Fee are determined by the Service Provider on a case-by-case or type-of-support basis and are communicated to the Client in writing prior to the start of the work, for example by way of a quotation, confirmation e-mail or through the Platform. The Service Provider is entitled to change the amount or nature thereof for new requests, or to differentiate it per request, type of support or Client. Such a change does not affect agreements already concluded; for ongoing periodic agreements, paragraph 3 applies.

14.10 The Start-up Fee and any Support Fee are invoiced in advance. Unless the parties have already entered into the agreement earlier in another manner referred to in Article 6.1, such an invoice constitutes an offer, and the agreement is formed, and the relevant fee becomes payable, as soon as the Client pays the invoice in whole or in part. Once payable, the fee remains payable regardless of whether the process or support is subsequently completed, interrupted, or does not lead to the desired outcome, without prejudice to paragraph 11. The Service Provider shall not commence performance of the work to which the Start-up Fee or the relevant Support Fee relates before the corresponding invoice has been paid in full by the Client, unless the parties agree otherwise in writing. "Commencement of the work" in this article means the moment at which the Service Provider, after receipt of payment, actually begins the substantive performance of the agreed support in a manner discernible to the Client, such as drafting or filing documents, contacting a Permit Holder, a Transport Manager Client, NIWO, Kiwa Register or a comparable competent foreign authority, or any other substantive act going beyond the mere administrative processing of the registration or the payment.

14.11 For as long as the Service Provider has not commenced the work within the meaning of paragraph 10, the Client may cancel its registration or its request for support free of charge. In that case, the amount paid by the Client shall be refunded to it in full within a reasonable period, in principle within fourteen (14) calendar days of the cancellation. Once the Service Provider has commenced the work, the following applies: (a) the Start-up Fee is owed by the Client in consideration for the intake and start-up work already performed by the Service Provider and is, from that moment, fully non-refundable, including where the Client subsequently decides not to (continue to) proceed, the process is terminated prematurely, or the desired outcome (such as a transport licence, a successful match, registration as a transport manager, or completion of a change of transport manager) is not achieved; and (b) a Support Fee is non-refundable to the extent it relates to work already performed, or costs already incurred, by the Service Provider, while the remaining, as yet unspent, part of a Support Fee invoiced in advance shall be refunded to the Client on a pro-rata basis in the event of premature termination, unless the nature of the support precludes this and the Client has been informed of this in writing in advance. The non-refundability provided for in this paragraph does not apply to the extent the failure to achieve the desired outcome, or the premature termination, is the direct result of an attributable failure by the Service Provider itself; in that case the Client is entitled to reimbursement of the amount already paid to the extent it relates to work not yet properly performed, without prejudice to Article 16. The

foregoing always applies except to the extent mandatory law provides otherwise.

14.12 The Start-up Fee and any Support Fee are payable in addition to any other fees owed by the Client for the Service Provider's services.

14.13 Where a Match results in cooperation in which the Transport Manager Client acts as external Transport Manager for the Permit Holder, the Transport Manager Client may owe an Intermediation Fee to the Service Provider if this was separately agreed In writing before or at the time of that Match.

14.14 The amount, calculation method and basis of the Intermediation Fee are made known individually upon the one-time acceptance referred to in Article 6.8, or in a different written arrangement for a specific Match. The Service Provider is not obliged to apply the same rates, percentages, bases or commercial terms to different Matches; a change does not apply to an existing Cooperation unless the Transport Manager Client consents to it In writing.

14.15 If a recurring Intermediation Fee has been agreed in relation to an external Transport Manager, the recurring payment obligation arises — unless agreed otherwise In writing — from the moment the relevant licence has been granted or the relevant change of transport manager has been processed by the competent authority, and the resulting management agreement has actually entered into force.

14.16 The recurring Intermediation Fee remains payable for as long as the management agreement arising from the relevant Match, or a materially equivalent cooperation between the Permit Holder and the Transport Manager Client, continues. Termination of an Account, Subscription or other services of the Service Provider does not terminate this payment obligation. The obligation ends once the relevant management relationship has actually and definitively ended, without prejudice to any outstanding payment obligations.

14.17 Unless agreed otherwise In writing, the Intermediation Fee is invoiced monthly in arrears on or around the first day of the following calendar month. The invoice states the preceding calendar month as the performance and supply period. The time at which the Transport Manager Client itself invoices the Permit Holder does not determine the Service Provider's invoicing time.

14.18 The Transport Manager Client shall inform the Service Provider without delay, and no later than within seven (7) calendar days, of the commencement, amendment, suspension or termination of the cooperation arising from a Match and of changes that are reasonably relevant to calculating the agreed Intermediation Fee.

14.19 If calculation of an Intermediation Fee depends on information held exclusively by the Transport Manager Client, the Transport Manager Client shall, upon request, provide the information reasonably necessary to determine the fee due. If this information is not provided in time despite a written reminder, the Service Provider may provisionally rely on the most recently known information, without prejudice to a later correction once the correct information becomes available.

14.20 Match-specific rates, percentages, calculation methods and other individually agreed commercial terms constitute Confidential Information of the Service Provider. This does not prevent a Client from sharing such information with its accountant, lawyer, tax adviser, competent authority or other professional adviser to the extent reasonably necessary.

14.21 The recurring Intermediation Fee is also consideration for the ongoing availability of support from the Service Provider during the cooperation arising from the Match. This support includes, among other things: support with inspections, investigations and questions from competent authorities; advice on the cooperation and communication between the Transport Manager Client and the Permit Holder; advice on business operations matters such as expansion of the vehicle fleet, licence certificates and the choice of tachograph and download systems; and looking into other questions related to the role of the external Transport Manager. Whether and to what extent this support is used does not affect the obligation to pay the Intermediation Fee. Support that by its nature or scope falls outside what is customary may be charged separately, with prior written consent, in accordance with paragraph 4.

14.22 If the Service Provider attributably fails to make the support referred to in paragraph 21 available and this failure continues after a proper written notice of default granting a reasonable period for remedy, the Transport Manager Client is entitled to terminate the arrangement for the recurring Intermediation Fee with effect from the next calendar month, without prejudice to Article 22.7.

15 Term and termination of the agreement

15.1 The agreement is entered into for the term agreed between the parties. If no term has been agreed, the agreement shall apply for an indefinite period.

15.2 If the agreement relates to periodic services or a subscription, it shall be tacitly renewed for the same period upon expiry of the agreed term, each time, unless agreed otherwise in writing or unless the agreement is terminated in writing in good time, subject to the agreed notice period.

15.3 If no notice period has been agreed, either party may terminate an agreement for an indefinite period In writing, subject to a notice period of one (1) calendar month. In the event of termination by the Service Provider, any prepaid, as yet unspent part of a periodic fee shall be refunded to the Client on a pro-rata basis.

15.4 Termination of the agreement does not release the Client from payment obligations already incurred or other obligations that by their nature continue to apply after termination.

15.5 Provisions that by their nature are intended to remain in effect after termination of the agreement, including provisions concerning liability, indemnification, intellectual property, confidentiality, applicable law and disputes, shall remain in full force.

15.6 An agreement for a one-off service, such as the support for which a Start-up Fee or a one-off Support Fee is payable, ends automatically once the relevant service has been performed, without prejudice to Article 14 and to obligations that by their nature continue after termination.

15.7 Termination of an Agreement, Account, Subscription or other services does not affect any obligation to pay an Intermediation Fee that has already arisen or continues under Article 14 for as long as the cooperation to which that fee relates continues. Article 24 also remains applicable after termination for the period stated therein.

15.8 Subscriptions, Accounts and the Intermediation Fee are each terminated separately. Termination of a Subscription or Account does not end the obligation to pay the

Intermediation Fee, and the end of the Intermediation Fee does not terminate a Subscription or Account.

16 Liability

16.1 Direct damage means only damage that is the direct and immediate result of an attributable failure by the Service Provider to perform a specific obligation under the Agreement.

16.2 The Service Provider is not liable for indirect damage, including in any event consequential damage, loss of profit, lost revenue, business interruption, reputational damage, loss of customers and lost savings, except to the extent mandatory law provides otherwise.

16.3 Damage relating to failure to obtain, amend or retain, or to the suspension or revocation of, a licence is eligible for compensation only if and to the extent such damage is the direct and demonstrable result of an attributable failure by the Service Provider in the services expressly agreed to be performed by it.

16.4 The Service Provider is in any event not liable for damage resulting from:

a. incorrect, incomplete, unlawful or late data or documents provided by the Client or third parties;
b. failure to provide necessary cooperation, or failure to do so in time;
c. acts or omissions of the Permit Holder, Transport Manager, Driver or any other third party;
d. decisions, assessments, inspections or measures of NIWO, Kiwa Register, ILT, a competent Belgian authority, a court, supervisory authority or other government body, unless paragraph 3 applies;
e. use of automatically generated analyses, Alerts, documents or AI output without adequate review;
f. errors, outages or limitations of software, networks, infrastructure or third-party services over which the Service Provider does not reasonably have actual control;
g. a business, contracting or invoicing structure chosen by the Client;
h. circumstances which, under the Agreement or these General Terms and Conditions, are for the account and risk of the Client.

16.5 If and to the extent the Service Provider's liability in a specific case is covered by liability insurance taken out by the Service Provider and the insurer actually makes a payment, the Service Provider's total liability is limited to the amount paid by the insurer in that case, increased by the applicable deductible.

16.6 If and to the extent no insurance payment is made for any reason, the Service Provider's total liability per event giving rise to damage or series of related events is limited to the amount paid by the Client to the Service Provider for the services directly related to the damage during the twelve (12) months preceding the event giving rise to the damage, with a minimum of €2,500 and a maximum of €25,000, exclusive of VAT.

16.7 Related events, failures or claims having the same or substantially the same cause shall be treated as one event for the purposes of this Article.

16.8 The limitations in this Article also apply for the benefit of the Service Provider's directors, employees, advisers, auxiliary persons, subcontractors and other third parties engaged by it.

16.9 The limitations of liability do not apply if and to the extent the damage results from intent or deliberate recklessness on the part of the Service Provider or its managing officers, or to the extent mandatory law excludes limitation.

16.10 For damage specifically relating to use of the App, the special liability arrangement in Annex 2 applies instead of paragraph 6.

16.11 During the term of the Agreement, the Service Provider shall maintain at least professional indemnity insurance with an insured amount of €500,000 per claim and €1,000,000 per insurance year, as well as general liability insurance with an insured amount of €2,500,000 per claim and €5,000,000 per insurance year. Upon the Client's written request, the Service Provider shall provide proof of the existence of these insurance policies.

17 Complaints

17.1 The Client shall report complaints about the performance of the agreement or the services to the Service Provider in writing and with sufficient substantiation within a reasonable time (binnen bekwame tijd) after discovering the complaint or after it ought reasonably to have discovered it. A complaint reported within fourteen (14) calendar days after discovery, or after it ought reasonably to have been discovered, shall in any event be deemed timely.

17.2 If the Client fails to complain within a reasonable time, it may no longer rely on that failure to the extent the Service Provider's interests have been prejudiced as a result, including where the Service Provider is thereby hindered in remedying the alleged failure or in establishing the alleged damage or its cause.

17.3 The submission of a complaint does not suspend the Client's payment obligations or other obligations under the agreement.

17.4 The Service Provider shall confirm receipt of a complaint and respond substantively within fourteen (14) calendar days, or inform the Client within that period when a substantive response will follow. The assessment of a complaint does not constitute an acknowledgment of liability.

17.5 If a complaint is well-founded, the Service Provider shall, at its option, properly perform the relevant work after all, remedy it, or credit the Client a proportionate part of the fee paid. Article 16 continues to apply in full.

18 Limitation period

18.1 Any claim for damages by one party against the other shall lapse, to the extent mandatory law does not preclude this, if it is not brought before the competent court within twelve (12) months after the party concerned became aware, or could reasonably have become aware, of the damage and the party liable for it. Claims for payment of invoices are not covered by this paragraph.

18.2 The period referred to in paragraph 1 does not apply to claims based on intent or deliberate recklessness (opzet of bewuste roekeloosheid) of the liable party or its directors or managing officers.

19 Indemnification

19.1 The Client indemnifies the Service Provider, its directors, employees, advisers and other third parties engaged by it against all claims by third parties arising from:

a. the Client's failure to comply with laws and regulations;
b. incorrect, incomplete or misleading data or documents provided by the Client;
c. unlawful acts or omissions of the Client or of third parties engaged by the Client;
d. the Client's use of the services in breach of the agreement, these General Terms and Conditions or applicable laws and regulations; or
e. an attributable failure by the Client in performing the agreement.

19.2 The indemnification also covers all resulting damage, fines, sanctions, costs, interest, extrajudicial costs and reasonable costs of legal assistance.

19.3 The indemnification under this article does not apply to the extent the third-party claim is the direct result of an attributable failure or unlawful act by the Service Provider itself.

19.4 The Service Provider, in turn, indemnifies the Client against claims by third parties based on the assertion that the Platform or the materials provided by the Service Provider infringe the intellectual property rights of those third parties, provided that the Client informs the Service Provider in writing without delay of the claim and leaves the handling thereof, including any settlement, to the Service Provider. This indemnification does not apply to the extent that the alleged infringement results from specifications, data or instructions provided by the Client, or from use of the Platform in breach of the agreement, and is subject to the limitations of liability under Article 16.

19.5 The party invoking an indemnification under this article shall notify the other party In writing of the claim without delay, provide reasonable cooperation in its handling, and shall not acknowledge or settle the claim without prior consultation with the other party.

19.6 The Service Provider indemnifies the Client against claims by data subjects and other third parties that are the direct result of a personal data breach attributable to a failure by the Service Provider to comply with Annex 1, subject to the limitations of Article 16.

20 Privacy and data protection

20.1 To the extent that the Service Provider, in performing the agreement, processes personal data on behalf of the Client within the meaning of the GDPR, the Data Processing Agreement set out in Annex 1 to these General Terms and Conditions shall apply. By accepting these General Terms and Conditions, the parties also accept Annex 1, without a separate signature being required. In the event of conflict between Annex 1 and the other articles of these General Terms and Conditions, Annex 1 shall prevail with regard to the processing of personal data.

20.2 To the extent the Service Provider is independently a controller for personal data relating to the Client or its employees, it shall process such data in accordance with the privacy statement applicable at that time to its services.

20.3 The Service Provider shall take appropriate technical and organisational measures to secure personal data and shall inform the Client without delay, and in any event within the statutory periods applicable, in the event of a personal data breach that may be subject to a notification obligation for the Client.

20.4 The parties are obliged to treat all Confidential Information obtained in connection with the agreement as strictly confidential and to use it solely for the performance of the agreement.

20.5 Internal communications, drafts, working documents, notes, advice, correspondence, WhatsApp messages, e-mails and other internal documents of or between the Service Provider, its directors, employees, advisers and other third parties engaged by it are intended solely for internal use and need not be provided to the Client or third parties, unless and to the extent: (a) the Service Provider is obliged to do so under mandatory law, a court order or a binding decision of a competent supervisory authority; (b) this is reasonably necessary for the Service Provider to assert or defend its own rights in, or in order to prevent, judicial, arbitral or administrative proceedings; or (c) the party concerned has given its prior written consent thereto.

20.6 The confidentiality obligation under this article shall remain in full force after termination of the agreement.

20.7 Copies of identity documents, passports, Certificates of Conduct (VOG) and comparable confidential documents are shared exclusively via the secure upload environment of the Platform (app.vbuddy.nl), or directly between the parties concerned or with NIWO, Kiwa Register or a comparable competent authority. Such documents are not shared with or via the Service Provider through WhatsApp, e-mail or other channels not designated for that purpose. The Client shall not provide more personal data than necessary for the relevant purpose and shall redact data such as the BSN (Dutch citizen service number) and passport photograph where these are not necessary for that purpose.

20.8 For practical coordination around a Match, the Service Provider may use a WhatsApp Business group managed by it. Only contact details and practical, non-sensitive information are exchanged via this group. The Service Provider's capacity as controller, joint controller or processor is determined per processing activity based on the actual purposes, means and responsibilities in accordance with the GDPR, as further set out in Annex 1 and the privacy statement at www.vbuddy.nl.

20.9 The Service Provider restricts access to the documents referred to in paragraph 7 to persons who need them for their work. These documents shall be deleted no later than sixty (60) calendar days after the purpose for which they were collected has been completed, unless further retention is necessary for performance of an application still in progress, for establishing, exercising or substantiating rights or obligations, or pursuant to a statutory obligation. Other file and archive records may be retained for the applicable contractual or statutory retention period.

21 Force majeure

21.1 The parties are not obliged to perform any obligation if they are temporarily or permanently prevented from doing so as a result of force majeure.

21.2 Force majeure shall be understood to mean any circumstance beyond the reasonable sphere of influence of the party concerned, including disruptions in public

internet and telecommunications networks, cyber attacks despite appropriate security measures, government measures, pandemics, strikes, war, natural disasters and other unforeseen circumstances of a comparable nature.

21.3 During the force majeure event, the obligations of the party concerned shall be suspended. If the force majeure lasts longer than sixty (60) calendar days, either party is entitled to terminate the agreement in writing, in whole or in part, without being obliged to pay any compensation.

21.4 Work already performed and payment obligations already due shall remain fully payable.

21.5 Failures or shortcomings of a supplier chosen by the Service Provider itself, such as a hosting provider, do not constitute force majeure for the purposes of the availability guarantee and credit arrangement in Annex 2, and do not release the Service Provider from its obligations regarding back-ups and recovery.

21.6 If the App is unavailable due to force majeure for more than seven (7) consecutive calendar days, the Client shall owe no subscription fee for the period thereafter. Prepaid amounts for that period shall be set off or refunded.

22 Suspension and termination

22.1 The Service Provider is entitled to suspend or terminate the agreement, the Account and/or the services, in whole or in part, with immediate effect, if:

a. the Client fails to comply with the agreement or these General Terms and Conditions;
b. the Client acts in breach of applicable laws or regulations;
c. the Client provides incorrect, incomplete or misleading information;
d. the Client refuses the cooperation required for the performance of the agreement;
e. the Client obstructs the independent performance of the transport manager's duties;
f. there is threatening, intimidating, insulting, aggressive or other unacceptable behaviour towards the Service Provider or third parties engaged by it;
g. the Client behaves in such a way that the relationship of trust has been demonstrably and permanently disrupted, so that continuation of the agreement can no longer reasonably be required of the Service Provider;
h. the Client is declared bankrupt, applies for a suspension of payments, is placed under guardianship or administration, ceases or liquidates its business, or an attachment is levied on a substantial part of its assets.

22.2 To the extent a circumstance referred to in paragraph 1(a), (c) or (d) is, by its nature, capable of being remedied and does not involve an immediately unacceptable risk, the Service Provider shall first give the Client written notice of default and a reasonable period to remedy the failure before suspending or terminating the agreement solely on that ground. Such prior notice of default is not required for the grounds listed in paragraph 1(b), (e), (f), (g) and (h), nor where immediate suspension or termination is reasonably necessary to prevent further damage, breaches of law or other risks.

22.3 Suspension or termination under this article does not give the Client any right to compensation, restitution or suspension of its payment obligations, without prejudice to Article 14, paragraphs 10 and 11, regarding the (partial) refund of the Start-up Fee and the Support Fee, the Client's right to dissolve the agreement under paragraph 7 of this article, and to the extent mandatory law provides otherwise.

22.4 Work already performed and fees already due shall remain fully payable, unless the Service Provider decides otherwise in writing.

22.5 The Service Provider is not liable for damage resulting from a lawful suspension or termination under this article.

22.6 The Service Provider is likewise entitled to refuse new assignments or additional work.

22.7 The Client, in turn, is entitled to dissolve the agreement in writing if the Service Provider is in attributable default (toerekenbaar tekortschieten) in the performance of a material obligation under the agreement and such default continues after a proper written notice of default has been given, granting the Service Provider a reasonable period to remedy the default. The provisions of Article 16 shall continue to apply in full in that case.

22.8 Upon termination of the agreement for any reason, the Service Provider shall reasonably cooperate in an orderly wind-down, including making available the documents prepared for the Client in accordance with Article 4.7 and providing information on the status of pending applications.

22.9 If the Service Provider terminates a Subscription under this article, the export period referred to in Article 12 of Annex 2 continues to apply in full, unless export would be contrary to laws or regulations or an order of a competent authority.

23 Transfer of rights and obligations

23.1 The Client is not permitted to transfer rights and/or obligations under the agreement to a third party without the Service Provider's prior written consent.

23.2 The Service Provider is entitled to transfer the agreement, or rights and obligations arising therefrom, to an affiliated company or to a third party in connection with a merger, acquisition, business takeover or reorganisation, provided that the continuity of the services remains reasonably safeguarded. The Service Provider shall notify the Client thereof In writing at least thirty (30) calendar days in advance. In the event of a transfer to a non-affiliated third party, the Client is entitled to terminate the agreement with effect from the date of transfer.

24 Anti-circumvention clause

24.1 A Client may not use a Match brought about by or through the Service Provider, directly or indirectly, to evade in whole or in part any Start-up Fee, Support Fee, Intermediation Fee or other agreed fee owed to the Service Provider.

24.2 Prohibited circumvention includes, without limitation:

a. entering into or continuing, outside of the Service Provider, cooperation between a Permit Holder and a Transport Manager Client who were brought into contact through a Match, where this results in an agreed fee not being paid or not being paid in full;
b. continuing materially the same cooperation through another undertaking, trade name, legal form, Affiliated Undertaking or contractual structure with the purpose or effect of evading a fee owed to the Service Provider;

c. intentionally providing incorrect, incomplete or misleading information to the Service Provider concerning the existence, duration, nature or remuneration of cooperation arising from a Match;

d. structuring invoicing, contracts or mutual arrangements in such a way that an agreed basis for an Intermediation Fee is artificially reduced or circumvented.

24.3 The prohibition in this Article applies for eighteen (18) months after the relevant Match to entering into cooperation arising from that Match. If cooperation for which a recurring Intermediation Fee has been agreed actually comes about within that period, the fee shall remain payable in accordance with Article 14 for the full duration of that cooperation, including after the eighteen-month period has expired.

24.4 The anti-circumvention clause does not apply if the party relying on the exception can demonstrate that an actual, independent business relationship already existed between the relevant Permit Holder and Transport Manager before the first of them registered with the Service Provider in connection with the relevant Match and that such relationship was not brought about by or through the Service Provider or a Related Party. That relationship must be demonstrated by objective and verifiable information predating that registration, such as work actually performed, signed agreements and/or paid invoices. The mere fact that the parties already knew each other, had previously been in contact, had exchanged information, had discussed a non-binding quotation or had contemplated possible future cooperation is insufficient.

24.5 A management agreement or other direct cooperation between a Permit Holder and a Transport Manager Client that comes about in accordance with the Match does not in itself constitute a breach of this Article. The sole purpose of this Article is to prevent agreed fees owed to the Service Provider from being evaded.

24.6 In the event of a breach, the breaching Client shall owe the Service Provider: (a) the fees evaded as a result of the breach, calculated as if the Cooperation had taken place through the Service Provider; and (b) in addition, an immediately payable penalty. For a Permit Holder, the penalty is €2,500 per breach, increased by €250 for each day the breach continues after written notice, up to a maximum of €15,000 per breach. For a Transport Manager Client, the penalty is €1,250 per breach, increased by €125 for each day the breach continues after written notice, up to a maximum of €7,500 per breach.

24.7 Payment of a penalty does not affect the obligation to pay Start-up Fees, Support Fees and Intermediation Fees already due. The Service Provider may claim full damages instead of, or to the extent legally permitted in addition to, the penalty insofar as the demonstrable loss exceeds the applicable maximum penalty.

24.8 This Article does not apply to a Transport Manager Client to the extent Article 2.8 applies. With regard to the Permit Holder, this Article continues to apply in full.

25 Final provisions

25.1 All agreements and legal relationships between the Service Provider and the Client are governed exclusively by Dutch law. The applicability of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) is excluded.

25.2 The parties shall use reasonable efforts to resolve any disputes through mutual consultation before submitting a dispute to the competent court.

25.3 Disputes arising from or in connection with the agreement or these General Terms and Conditions shall, to the extent mandatory law does not provide otherwise, be submitted at first instance exclusively to the District Court of Midden-Nederland (Rechtbank Midden-Nederland), without prejudice to the jurisdiction of the subdistrict court (kantonrechter).

25.4 If one or more provisions of these General Terms and Conditions are wholly or partly void or are annulled, the remaining provisions shall remain in full force. The parties shall replace the provision in question with a provision that most closely approximates the purpose and intent of the original provision.

25.5 The Service Provider is entitled to amend these General Terms and Conditions. Amendments shall be announced to the Client in writing at least thirty (30) calendar days before they take effect, unless the amendment results from laws or regulations or a government measure requiring immediate implementation. If an amendment materially and adversely changes the Client's rights or obligations, the Client has the right to terminate the agreement in writing within thirty (30) calendar days of the announcement, with effect from the date on which the amendment takes effect. Continued use of the services after that date constitutes acceptance of the amended General Terms and Conditions. Where an amendment materially and adversely changes the Client's rights or obligations and the Client has an Account, the Service Provider shall in addition ask the Client to expressly accept the amended General Terms and Conditions via the Platform.

25.6 If these General Terms and Conditions are also available in another language, the Dutch text shall prevail in the event of any differences in wording, meaning or interpretation.

25.7 Notices from the Service Provider to the Client may validly be given to the e-mail address most recently provided by the Client or via the Account. The Client is responsible for keeping its contact details up to date.

25.8 The Service Provider principally directs its licence-related services at the Netherlands and Belgium. Services relating to procedures in another country are provided only if expressly agreed In writing. A foreign licence procedure is always governed by the applicable local laws and regulations and the decisions of the competent authority in that country. Dutch law continues to govern the contractual relationship between the Service Provider and the Client to the extent legally permitted.

25.9 These General Terms and Conditions apply to agreements concluded with Vbuddy B.V. on or after 8 October 2026, as well as to agreements and cooperations transferred to Vbuddy B.V. in accordance with paragraph 11. Agreements concluded before that date with the sole proprietorship trading as Externevervoersmanager.nl (Chamber of Commerce number 50793543) remain subject to the terms and conditions applicable to them; Vbuddy B.V. is not a party to those agreements, unless such an agreement has been transferred to Vbuddy B.V. in accordance with paragraph 11.

25.10 The name Externevervoersmanager.nl and the associated website and domain name may be used or managed by the Service Provider and/or a Related Party. Regardless of who uses or manages that name, website or domain name, Vbuddy B.V. is the sole contracting party to every

agreement to which these General Terms and Conditions apply. A Related Party does not become a party to such an agreement through the use of its name, website, domain name, marketing channels or communication channels, unless expressly agreed otherwise In writing.

25.11 A client of a Related Party becomes a Client of Vbuddy B.V. with effect from the date stated in a written transition proposal from the Service Provider or the Related Party, if that client (i) consents to that proposal In writing, or (ii) after receiving that proposal, with which these General Terms and Conditions were made available, pays an invoice from Vbuddy B.V. in whole or in part. In that case:

a. connections brought about by or through a Related Party before that date shall be deemed a Match within the meaning of these General Terms and Conditions, the date of the Match being the date of the original introduction;

b. the Intermediation Fee stated in the transition proposal shall be deemed separately agreed In writing within the meaning of Articles 6.8 and 14.13, and shall be payable from the transition date for as long as the relevant Cooperation continues; and

c. no reliance may be placed on Article 24.4 on the basis of a relationship brought about by or through a Related Party.

A1 Annex 1 – Data processing agreement

This Data Processing Agreement forms an integral part of the General Terms and Conditions and applies to the extent that the Service Provider, in performing the agreement, processes personal data on behalf of the Client within the meaning of the GDPR, such as when preparing and submitting documents and applications on the Client's instructions. In this annex, the Client — including a Permit Holder and, to the extent it is independently a controller, a Transport Manager Client — is referred to as the "Controller" and the Service Provider as the "Processor". To the extent the Service Provider itself determines the purposes and means of the processing, such as for managing Accounts, the matching process and its own administration, it acts as an independent controller and the privacy statement at www.vbuddy.nl applies instead of this annex.

1. Definitions

1.1 The terms "personal data", "processing", "controller", "processor", "data subject", "personal data breach" and "sub-processor" have the meaning given to them in the GDPR.

1.2 "Sub-processor" means any third party engaged by the Processor to process personal data on behalf of the Controller.

2. Subject matter, duration and nature of the processing

2.1 The Processor shall process personal data solely within the context of, and for the duration of, the agreement, for the purpose of performing the agreed services, including permit guidance, use of the Platform and the App (including storing, displaying, analysing and archiving Tachograph Data and maintaining the Audit Log), administrative support and communication with the Controller.

2.2 This Data Processing Agreement remains applicable after termination of the main Agreement for as long as the Processor continues to process personal data on behalf of the Controller, including during any agreed export, wind-down, retention or deletion period. It ends for the relevant processing once the personal data has been deleted or returned in accordance with Article 10, without prejudice to obligations that by their nature continue to apply.

3. Categories of personal data and data subjects

3.1 The processing may relate to the following categories of personal data: name, address and contact details; job title and company details; data relating to driving licences, driver cards or other qualifications relevant to the permit application; financial data for invoicing purposes; Tachograph Data, including card and vehicle identification data, registration numbers, activities, driving, work, availability and rest times, times and place or country data for the start and end of duty periods, as well as the Alerts based on them; data in the Audit Log, including actions, times, users and notes; login and usage data of Users; and — solely to the extent applicable in accordance with Article 20, paragraphs 7 through 9, of the General Terms and Conditions — copies of identity documents, passports and Certificates of Conduct (VOG), which may contain, or relate to, ordinary personal data, statutorily protected identification numbers and, depending on their content and context, possibly criminal-record data.

3.2 The processing may relate to personal data of the following categories of data subjects: directors, employees, Drivers (including those who do not have an Account themselves), Users, transport managers and other contact persons of the Controller.

3.3 The Controller warrants that the personal data provided has been lawfully obtained and that its processing in connection with the agreement has a valid legal basis within the meaning of the GDPR. The Controller shall inform the data subjects, including Drivers, about the processing of their data via the App.

3.4 Personal data is in principle processed within the European Economic Area. To the extent processing or transfer outside the EEA takes place, this shall occur only in accordance with Article 8 of this Annex.

4. Obligations of the Processor

4.1 The Processor shall process personal data solely on the basis of written instructions from the Controller, as set out in the agreement and this annex, unless a provision of Union or Member State law applicable to the Processor requires it to do so.

4.2 Where a statutory provision obliges the Processor to carry out processing, the Processor shall inform the Controller of that legal requirement before the processing takes place, unless the legislation in question prohibits such notice on important grounds of public interest.

4.3 The Processor ensures that persons authorised by it to process personal data have committed themselves to confidentiality or are bound by an appropriate statutory duty of confidentiality.

4.4 Taking into account the nature of the processing, the Processor shall provide reasonable assistance to the Controller in responding to requests from data subjects to exercise their rights under the GDPR.

4.5 The Processor shall, to the extent it can reasonably be required to do so, cooperate with a data protection impact assessment (DPIA) and any prior consultation with a supervisory authority, if requested by the Controller.

4.6 The Processor shall notify the Controller without delay if, in its judgment, an instruction of the Controller infringes the GDPR or other applicable data protection legislation.

4.7 The Processor shall, taking into account the nature of the processing and the information available to it, provide

reasonable assistance to the Controller in ensuring compliance with the obligations under Articles 32 through 36 GDPR, including the security of processing and the notification of personal data breaches.

5. Security

5.1 The Processor shall take appropriate technical and organisational measures that, taking into account the state of the art, implementation costs, the nature and scope of the processing and the associated risks, ensure a level of security appropriate to the risk. These measures may include access controls, encryption during transmission, logging, periodic back-ups and measures aimed at availability and recovery.

5.2 The measures referred to above are a generic, standard list. The Processor shall, upon the Controller's first written request, specify the technical and organisational measures actually applied.

6. Sub-processors

6.1 The Controller grants the Processor general authorisation to engage Sub-processors for the performance of the agreement.

6.2 The Processor shall inform the Controller in advance of any intended change concerning the engagement or replacement of Sub-processors, so that the Controller may object on the basis of substantiated, material privacy-related objections.

6.3 The Processor shall impose on every Sub-processor, by way of agreement, the same obligations as those imposed on the Processor under this annex, and shall remain fully liable to the Controller for the performance of the Sub-processor's obligations.

6.4 The Processor shall maintain an up-to-date overview of the principal Sub-processors it uses to process personal data, stating their relevant service and, where applicable, place of establishment or processing location. This overview shall be made available through the Service Provider's website or upon request and may be updated during the term.

7. Personal data breaches

7.1 The Processor shall notify the Controller without undue delay, and in any event within forty-eight (48) hours, after becoming aware of a personal data breach relating to personal data processed by it on behalf of the Controller.

7.2 The notification shall contain at least the information known to the Processor at that time that the Controller reasonably needs in order to comply with its statutory obligations, and shall be supplemented as further information becomes available.

8. Transfers outside the EEA

8.1 Personal data shall be processed or transferred outside the European Economic Area only where a valid basis exists under the GDPR, for example an adequacy decision, applicable standard contractual clauses or another valid transfer mechanism. The Processor shall provide further information upon reasonable request.

9. Audit

9.1 The Controller is entitled, subject to a reasonable notice period of at least four (4) weeks and at most once per calendar year, or more frequently where there is reasonable cause, to have the Processor's compliance with this annex audited.

9.2 The costs of an audit shall be borne by the Controller, unless the audit reveals a material failure by the Processor, in which case the reasonable costs shall be borne by the Processor.

9.3 The Processor shall, upon request, make available to the Controller all information reasonably necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in this annex, and shall contribute to audits as referred to in this article.

10. Retention and deletion

10.1 Upon termination of the Agreement, the Processor shall, where applicable, make the personal data available to the Controller during the agreed export period. Thereafter, personal data shall be deleted or returned in accordance with the applicable terms unless further retention is required by law. Back-ups shall be deleted or overwritten within the regular back-up cycle.

11. Liability

11.1 The Processor's liability under this annex is subject to the limitations of liability set out in Article 16 of the General Terms and Conditions.

12. Applicable law

12.1 This annex is governed by the same law and the same choice of forum as the other articles of the General Terms and Conditions, as set out in Article 25.

A2 Annex 2 – Special terms for the Vbuddy App

These special terms form an integral part of the General Terms and Conditions and apply to the use of the App. Except where this annex provides otherwise, the General Terms and Conditions apply in full. In the event of conflict, this annex prevails to the extent it concerns the App.

1. Definitions

1.1 **Subscription** — The agreement under which the Client may use the App for a certain period against payment.

1.2 **Plan** — The subscription variant selected by the Client, with the associated functionalities, usage limits, numbers of Users, vehicles or Drivers and other characteristics as shown at the time of subscription in the App, on www.vbuddy.nl, in a quotation or in the order confirmation.

1.3 **User** — Any natural person who is given access to the App by or on behalf of the Client, including employees of the Client, a Transport Manager and Drivers.

1.4 **Administrator** — The User designated by the Client to invite Users, assign rights and revoke access.

1.5 **Driver** — A driver of a vehicle of or for the Client whose Tachograph Data is processed in the App.

1.6 **Tachograph Data** — Data originating from tachograph driver cards and vehicle units, including files in DDD format, uploaded to the App by or on behalf of the Client.

1.7 **Analysis** — The automated processing, display and assessment of Tachograph Data by the App, including overviews of driving and rest times, Alerts, reports and, where available, an AI-generated explanation.

1.8 **Alert** — An indication generated by the App that the Tachograph Data may point to a deviation from the rules on driving and rest times or other applicable regulations.

1.9 **Archive** — The functionality that allows the Client, to the extent included in the selected Plan, to store Tachograph Data and other suitable data within the App.

1.10 **Audit Log** — The log maintained within the App of actions, including uploads, handling of Alerts, notes and changes

of rights. Users cannot amend or delete previously recorded entries.

2. Subscription, term and termination

2.1 The Subscription is formed when the Client chooses a Plan and accepts the General Terms and Conditions in the App in accordance with Article 6 of the General Terms and Conditions.

2.2 When subscribing, the Client chooses a monthly or an annual Subscription. A monthly Subscription is tacitly renewed for one (1) month at a time and may be terminated at any time with effect from the end of the current month. An annual Subscription is entered into for twelve (12) months and is thereafter tacitly renewed for twelve (12) months at a time, unless terminated no later than one (1) month before the end of the current period.

2.3 The term, renewal date and notice period are made known when the Subscription is entered into and can always be consulted through the Account. In addition, the Service Provider shall remind the Client of the renewal date and the option to terminate at least thirty (30) calendar days before an annual Subscription is renewed.

2.4 Termination may be effected via the App or In writing. The Service Provider shall confirm the termination In writing.

2.5 The Client may at any time upgrade to a more extensive Plan or a larger number of vehicles or Drivers; the change takes effect immediately and the additional fee is charged pro rata. Downgrading to a smaller Plan or number takes effect on the next renewal date.

2.6 The Client may not use the App for more vehicles or Drivers than included in its Subscription. If the actual number proves to be higher, the Subscription shall be adjusted accordingly with effect from the next billing period, after the Service Provider has informed the Client thereof.

3. Prices and payment

3.1 The subscription fee is charged in advance per month or per year and paid by direct debit, credit card or another payment method offered in the App, processed by a payment service provider. The Client grants the necessary authorisation for this purpose.

3.2 If a payment fails, the Client shall receive a reminder and a period of fourteen (14) calendar days to pay. If payment is still not made after that, the Service Provider is entitled to restrict access to the App to viewing and exporting data until payment has been made in full. Data shall not be deleted during that period.

3.3 The Service Provider is entitled to index the subscription fees annually on 1 January on the basis of the consumer price index (CPI) of Statistics Netherlands (CBS). Other price changes apply to existing Subscriptions only from the next renewal date and shall be announced at least thirty (30) calendar days in advance. In the event of an increase above indexation, the Client may terminate the Subscription with effect from the date the increase takes effect.

3.4 If the Client terminates an annual Subscription early, no refund shall be made, unless the termination results from an attributable failure by the Service Provider or from termination under paragraph 3 or Article 7.5 of the General Terms and Conditions; in those cases the prepaid, unused part shall be refunded pro rata.

4. Users and roles

4.1 The Client shall designate at least one Administrator. The Client is responsible for inviting Users, assigning appropriate rights and revoking access in good time, including when an employee leaves or a cooperation with a Transport Manager ends.

4.2 A Transport Manager may, through one Account, have access to the data of several undertakings, solely to the extent that each undertaking concerned has granted it access in the App. Each undertaking may revoke that access at any time.

4.3 Drivers are invited exclusively by the Client, as employer or principal, and have access only to their own data.

4.4 Login credentials are personal. A User account may not be used by more than one person. Article 4 of the General Terms and Conditions applies mutatis mutandis.

4.5 The Client is responsible for the acts and omissions of its Users in the App as if they were its own.

5. Tachograph Data and Analyses

5.1 The Client warrants that it is authorised to process in the App the Tachograph Data it uploads, and that such data has been lawfully obtained.

5.2 Analyses, Alerts, reports and other outputs generated by the App are solely supportive tools. They do not constitute an official control analysis, an assessment by a competent authority or a substitute for the professional assessment of the Transport Manager or other person responsible. The App does not verify the digital signature or authenticity of an uploaded tachograph file unless expressly stated otherwise for the relevant functionality.

5.3 The reliability of an Analysis depends in part on the accuracy, completeness and quality of the uploaded data. Missing, incorrect, damaged or manually modified data, exceptional situations and circumstances not apparent from the file may result in an incomplete or differing outcome. The absence of an Alert does not mean that all applicable laws and regulations have been complied with.

5.4 The Client and, where applicable, the Transport Manager remain responsible for assessing the Tachograph Data, complying with applicable rules on driving, working and rest times, reviewing and handling Alerts and taking appropriate measures.

5.5 Before being used for business decisions, corrective measures, employment measures, communications with a supervisory authority or other material decision-making, an Analysis, Alert, automatically generated conclusion or report must be reviewed by a suitably qualified User and, where applicable, the Transport Manager.

5.6 To the extent the App offers an explanation generated with the aid of AI, it is shown in a recognisable manner as such and treated as supportive automated information. Article 8 of the General Terms and Conditions applies to it.

5.7 The Service Provider is not liable for infringements, fines, sanctions or other measures resulting from acts or omissions of the Client, its Drivers, the Transport Manager or other Users. Article 11 of this Annex applies to a demonstrable attributable error in the operation of the App.

6. Archive

6.1 If the selected Plan includes an Archive functionality, the Client may store Tachograph Data and other suitable files within the App for the agreed retention period or a period set by the Client.

6.2 The Client is responsible for selecting a retention period that is appropriate to the statutory, contractual and operational obligations applicable to it.

6.3 If the Client shortens a retention period or instructs that data be deleted, the consequences are for the Client's account and risk, provided the Service Provider has correctly carried out the relevant instruction.

6.4 Upon termination of the Subscription, the Client shall have sixty (60) calendar days to export the data available for that purpose. The Client is responsible for timely export. After that period, the relevant data may be deleted in accordance with Article 12.

6.5 The Service Provider shall take appropriate measures to create periodic back-ups of data eligible for back-up. The frequency, technical implementation and retention period may depend on the infrastructure used and service providers engaged. The existence of back-ups does not guarantee that data can be fully restored under all circumstances or without loss.

7. Audit Log

7.1 The Audit Log records actions in the App with the date, time and User concerned. The Client and its Users cannot amend or delete recorded entries; corrections are added as a new entry. The Service Provider has access to the underlying database for technical administration. It does not amend or delete recorded entries, except to the extent strictly necessary for security, recovery, migration or compliance with a statutory obligation (including a request for erasure under the GDPR). Any such intervention is documented internally and reported to the Client upon request.

7.2 The Client may export the Audit Log at any time. The Audit Log is retained for the term of the Subscription and thereafter for the export period referred to in Article 12.

7.3 Between the parties, the Audit Log serves, subject to evidence to the contrary, as evidence of the actions recorded in it. The Service Provider does not guarantee the evidential value a competent authority or court will attach to the Audit Log.

7.4 The Client is responsible for the content of notes that it or its Users record in the Audit Log. Notes shall not contain data that is not necessary for the purpose.

8. Availability, maintenance and support

8.1 The Service Provider shall use reasonable efforts to keep the App available in accordance with standards that may reasonably be expected of a professional software service provider.

8.2 For the PRO plan, the Service Provider guarantees an availability of the App of at least 99% per calendar month. The calculation excludes announced maintenance, urgent maintenance to resolve a security risk, force majeure, and disruptions caused by the Client, its equipment or internet connection, or by third-party services outside the Service Provider's reasonable sphere of influence. For other Plans, the Service Provider does not guarantee uninterrupted or error-free operation, unless agreed otherwise separately In writing.

8.3 The Service Provider may carry out maintenance, updates, security measures and technical changes. Planned maintenance shall, where reasonably possible, be announced in advance and carried out at times when the impact on Users is limited as far as possible. Necessary or urgent maintenance may be carried out without prior notice.

8.4 Disruptions or limitations caused by the Client's internet connections, equipment or software, external infrastructure, force majeure or third-party services outside the Service Provider's reasonable sphere of influence do not constitute a failure by the Service Provider.

8.5 Support is provided on working days between 09:00 and 17:00 via the App or by e-mail, to the extent support is included in the selected Plan. For Plans for which accelerated support has expressly been promised, the Client shall in principle receive an initial response within one (1) working day. This response time does not guarantee that a report, disruption or problem will be fully resolved within that period.

8.6 If the guarantee in paragraph 2 is not met, the PRO client shall, upon request submitted within thirty (30) calendar days after the end of the month concerned, receive a credit of 5% of the monthly fee for each full percentage point below 99%, up to a maximum of 25% of that monthly fee. This credit is the sole compensation for failure to meet the guarantee, without prejudice to the Client's right to dissolve the agreement in the event of a serious and repeated failure.

9. Security, hosting and access by support

9.1 The Service Provider preferably hosts the App and the data stored in it within the European Economic Area. Where data is stored or processed outside the EEA, this takes place only on the basis of a valid transfer mechanism within the meaning of the GDPR, such as an adequacy decision (including the EU-US Data Privacy Framework) or standard contractual clauses, supplemented where necessary by appropriate additional measures, and in accordance with Article 8 of Annex 1. The locations where data is stored or processed are listed in the overview of Sub-processors referred to in Article 6.4 of Annex 1. The Service Provider takes appropriate technical and organisational security measures in accordance with Annex 1.

9.2 Employees of the Service Provider only have access to the Client's data to the extent necessary for support, resolving disruptions, technical administration or complying with a statutory obligation. Support access takes place at the request or with the consent of the Client, except where immediate access is necessary to resolve a serious disruption or security incident. Support access is recorded and can be viewed at the Client's request.

10. Rules of use

10.1 The Client and its Users may not use the App in breach of laws and regulations, upload data they are not authorised to upload, circumvent the security of the App, reverse-engineer the App, or read out the App or data contained in it automatically other than via the export functions offered for that purpose.

10.2 In the event of a breach of this article, the Service Provider may suspend access in accordance with Article 4.4 and Article 22 of the General Terms and Conditions.

10.3 When a User uses the feedback function in the App, a screenshot of the current screen and technical data (such as browser data, recent error messages and network requests) are sent with the report. The App makes this known before sending. This data is used solely to resolve issues and improve the App, and is not retained for longer than necessary for that purpose.

11. Liability for the App

11.1 The total liability of the Service Provider for damage directly related to the use of the App is limited, per calendar year, to the amount actually paid by the Client in subscription fees for the App during the twelve (12) months preceding the event giving rise to the damage, with a minimum of €2,500 and a maximum of €25,000, exclusive of VAT.

11.2 In the event of loss of or damage to data, the Service Provider shall use reasonable efforts to restore data to the extent usable back-ups are available. The Service Provider does not guarantee that every loss of data can be fully restored.

11.3 Article 16 paragraphs 1, 2, 4, 7, 8 and 9 of the General Terms and Conditions apply mutatis mutandis.

12. End of the Subscription

12.1 After the end of the Subscription, the Client may, for sixty (60) calendar days, export the data available for that purpose within the App, including, where present, original Tachograph Data, reports and the Audit Log. During this period, the Service Provider may restrict access to reading and exporting.

12.2 The Client is responsible for timely export. After the export period, the Service Provider is entitled to delete the data. Personal data shall then be removed from active systems within thirty (30) calendar days unless a statutory obligation or another valid legal basis requires further retention. Data in back-ups shall be overwritten within the regular back-up cycle.

12.3 The Data Processing Agreement in Annex 1 remains fully applicable throughout this export and deletion period.

13. Responsibility of the Client as employer

13.1 As employer or principal of Drivers, the Client is the controller for the processing of their data via the App. The Client shall inform Drivers about this processing and ensure a valid legal basis.

13.2 The Client is responsible for obtaining, where required, the consent of the works council (ondernemingsraad) or employee representation for the use of the App as a system by which employee data is processed or monitored.

14. Switching to another provider

14.1 The Client may at any time request the Service Provider to switch to another provider of comparable services or to its own infrastructure, or to have all its exportable data erased, in accordance with Chapter VI of Regulation (EU) 2023/2854 (Data Act). A notice period of no more than two (2) months applies, also during the term of an annual Subscription.

14.2 After the notice period expires, a transitional period of thirty (30) calendar days applies, during which the Service Provider provides reasonable assistance with the switch and the App remains available for exporting data. If that period is technically unfeasible, the Service Provider shall notify the Client within fourteen (14) working days, stating reasons and an alternative period of no more than seven (7) months.

14.3 Exportable data includes in any event: account data, documents and original Tachograph Data uploaded by the Client, Analyses and reports, the Audit Log and the associated metadata. These are provided in a structured, commonly used and machine-readable format, such as DDD, PDF, CSV or JSON.

14.4 The Service Provider does not charge any fees for the switch itself. Article 3.4 of this annex continues to apply to the prepaid part of an annual Subscription, to the extent proportionate.

14.5 After a successful switch or the expiry of the export period, the Client's data shall be deleted in accordance with Article 12 of this annex.

© 2026 Vbuddy B.V. — All rights reserved.