



MCXess

Algemene Voorwaarden MCXess B.V.

Versie 1.8 – 22 Oktober 2020

Algemene Voorwaarden

Module A. Algemeen

Artikel A.1. Toepasselijkheid, rangorde en definities

A.1.1. Deze Algemene Voorwaarden en de Module Algemeen zijn van toepassing op iedere aanbieding van MCXess ter zake van de Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.

A.1.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen.

A.1.3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Contractant die afwijken van of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden zijn voor MCXess alleen bindend indien en voor zover deze door MCXess uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.4. Nadere afspraken prevaleren alleen dan boven deze Algemene Voorwaarden indien deze Schriftelijk zijn en indien dat uitdrukkelijk is bepaald, of onmiskenbaar de bedoeling van beide partijen was.

A.1.5. De definities van de met een beginhoofdletter geschreven termen zijn aan het einde van de Module Algemeen te vinden en zijn van toepassing op alle modules.

A.1.6. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

- a) de Overeenkomst;
- b) het eventuele afgesloten Service Level Agreement (zie bijlage bij deze Algemene Voorwaarden);
- c) eventuele aanvullende voorwaarden, bijvoorbeeld de voorwaarden die bij het aanbod van het Product of de Dienst via de MCXess Website kenbaar worden gemaakt;
- d) deze Algemene Voorwaarden.

Artikel A.2. Totstandkoming Overeenkomst

A.2.1. Via een online kanaal, waaronder de MCXess Website, kan op een door MCXess toegelaten wijze door of namens Contractant met MCXess of een derde ook een Overeenkomst worden gesloten of er kan een wijziging van een bestaande overeenkomst worden overeengekomen. De Overeenkomst kan bijvoorbeeld worden gesloten doordat Contractant door middel van een webformulier een door MCXess online aangeboden Overeenkomst accordeert of Contractant op een andere door MCXess te bepalen wijze online akkoord gaat met nieuwe of gewijzigde afspraken met Contractant.

A.2.2. Op de Overeenkomsten die tussen Contractant en de MCXess zijn of zullen worden gesloten zijn niet van toepassing artikel 6:227b lid 1 en artikel 6:227c BW.

A.2.3. Contractant verklaart dat het bij MCXess opgegeven e-mailadres (bijvoorbeeld bij het sluiten van de Overeenkomst) juist is en onder uitsluitende controle van Contractant staat. Bovendien verklaart Opdrachtgever de informatie rondom de Overeenkomst op dit betreffende e-mailadres te willen ontvangen. De e-mail van MCXess wordt

door Contractant geacht te zijn ontvangen op het moment dat deze de server van Opdrachtgever heeft bereikt. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de configuratie van deze (mail)server, inclusief maar niet beperkt tot de spamfilter dan wel de autorisaties van de e-mailaccounts.

A.2.4. MCXess heeft het recht Contractant te weigeren.

Artikel A.3. Duur en opzegging

A.3.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals aangegeven op de MCXess Website (hierna: de contractstermijn). Deze contractstermijn loopt vanaf de dag waarop de Diensten door Contractant zijn besteld (de activatiedatum). Indien de contractstermijn niet is bepaald, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor een contractstermijn van 12 maanden. Tenzij anders is overeengekomen, wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een Schriftelijke opzegging die de andere partij ten minste twee maanden vóór het einde van de contractstermijn heeft bereikt, stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, waarbij een opzegtermijn geldt van één maand. Ten aanzien van de aanvang van de contractstermijn ontvangt Contractant een (elektronische) bevestiging. Indien binnen een Overeenkomst verschillende Diensten worden afgenomen, gelden hiervoor mogelijk afzonderlijke startdata en dus ook contractstermijnen die naast elkaar kunnen lopen en een verschillende termijn van verlenging hebben. De Overeenkomst wordt in dat geval aangemerkt als mantelovereenkomst. Indien een Product en/of Dienst wordt opgezegd onder de mantelovereenkomst blijven de overige Diensten doorlopen.

A.3.2. MCXess is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per brief, per fax of per e-mail en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

- a) Contractant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
- b) na het sluiten van de Overeenkomst MCXess ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Contractant de verplichtingen niet zal nakomen;
- c) Contractant overeenkomstig artikel Artikel A.4. verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- d) door de vertraging aan de zijde van Contractant niet langer van MCXess kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities voldoet;
- e) Contractant overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
- f) op enig vermogensdeel van Contractant beslag wordt gelegd;
- g) omstandigheden zich voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van MCXess kan worden gevergd.

A.3.3. Indien de Overeenkomst op de in artikel A.3.2. bedoelde gronden wordt ontbonden, zijn de vorderingen van MCXess op Contractant onmiddellijk opeisbaar.

A.3.4. Indien MCXess de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.

A.3.5. Indien Contractant enige op hem rustende verplichting uit een Overeenkomst niet nakomt, heeft MCXess het recht de uitvoering van alle met Contractant gesloten Overeenkomsten gelijktijdig op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling, mededeling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van MCXess op vergoeding van schade, gedeelde winst en interest.

A.3.6. Indien de ontbinding aan Contractant toerekenbaar is, is MCXess gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan. Deze wordt geacht in ieder geval te bestaan uit periodieke bedragen die

Contractant verschuldigd zou zijn geweest indien de Overeenkomst zou hebben voortgeduurd.

A.3.7. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is MCXess gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt, de Diensten en eventueel Accounts behorend bij die Overeenkomst te beëindigen dan wel op te heffen en alle ten behoeve van Contractant in MCXess systemen opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken. MCXess is daarbij niet verplicht Contractant uit eigen beweging een kopie van deze gegevens te verschaffen. Vóór de beëindiging kan Contractant wel om een kopie vragen.

Artikel A.4. Zekerheid

A.4.1. Indien MCXess gereede twijfel heeft over de voldoening van de betalingsverplichtingen van Contractant, is MCXess gerechtigd een bankgarantie of borgstelling te verlangen, dan wel een waarborgsom te vorderen. Het bedrag daarvan zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Contractant in redelijkheid gedurende zes (6) maanden verschuldigd zal zijn.

Artikel A.5. Uitvoering van de Overeenkomst

A.5.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal MCXess deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap uitvoeren. Leidend daarbij is in de eerste plaats de SLA, indien van toepassing, en in tweede plaats de op moment van totstandkoming van de Overeenkomst geldende productinformatie en/of technische bijlagen zoals ter hand gesteld of beschikbaar gesteld via de MCXess Website of anderszins door MCXess aangegeven plaats.

A.5.2. MCXess is voor de levering van bepaalde Diensten afhankelijk van derden, zoals Operators en eventuele Tussenliggende Contractspartijen. MCXess kan de juiste verwerking van het verbruik in het kader van de Diensten slechts beïnvloeden binnen de technische en juridische randvoorwaarden opgelegd door deze derden.

A.5.3. Op de aanvraag en het gebruik van een Nummer, is wet- en regelgeving van toepassing, die geldig is in het betreffende land waarin een Nummer wordt uitgegeven. Deze wet- en regelgeving is vanuit de bevoegde autoriteiten aan verandering en aan interpretatie onderhevig. Hoewel MCXess zich inspant om het aanvraagproces en het toekennen van een Nummer zo goed mogelijk op de wet- en regelgeving af te stemmen en Contractant zo goed mogelijk te informeren, kan MCXess geen garantie bieden dat een aanvraag voor een Nummer altijd zal worden gehonoreerd, of dat een Nummer altijd beschikbaar zal blijven. Contractant is zelf verplicht om zich afdoende te (laten) informeren over ingebruikname van het Nummer in de betreffende landen en de toepasselijke wet- en regelgeving.

A.5.4. Indien de wet- en regelgeving in het betreffende land van regeland recht is, zijn deze Algemene Voorwaarden waar mogelijk leidend.

A.5.5. Het Nummer zal aan Contractant worden verstrekt op basis van een gebruiksrecht dat MCXess heeft gekregen van haar toeleveranciers (Operators dan wel Tussenliggende contractspartijen). Het gebruiksrecht ten aanzien van het Nummer is niet-overdraagbaar en wordt door MCXess, of door de Operator direct, aan Contractant verstrekt voor de duur van de Overeenkomst, met inachtneming van het bepaalde in lid 3 van dit artikel. Het gebruiksrecht kan worden ingetrokken indien het Nummer, om welke reden dan ook, wordt ingetrokken door de bevoegde (buitenlandse) autoriteiten (waaronder toezichthouders) dan wel niet langer in stand kan worden gehouden teneinde de wet- en regelgeving na te leven. MCXess zal zich jegens Contractant inspannen om het Nummer te kunnen blijven gebruiken, maar is jegens Contractant niet schadeplichtig indien het Nummer wordt ingetrokken. MCXess zal in geval van intrekking Contractant eventuele vooruitbetaalde bedragen voor de resterende looptijd van de Overeenkomst restitueren, tenzij er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Contractant.

A.5.6. Het Nummer wordt niet op naam van Contractant gezet. MCXess is echter te allen tijde, naar eigen goeddunken, gerechtigd en bevoegd om het Nummer op naam van Contractant te zetten. Contractant zal in dat geval alle eventueel benodigde medewerking verlenen. Indien wet- en regelgeving dan wel de daartoe bevoegde autoriteiten (toezichthouders) MCXess dan wel de Operator verplichten tot het porteren van het Nummer, dan zal MCXess haar medewerking hiertoe verlenen.

A.5.7. In geval van vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst (door bijvoorbeeld portering) is MCXess gerechtigd de misgelopen inkomsten voor resterende looptijd van de Overeenkomst bij Contractant in rekening te brengen.

A.5.8. Ondanks dat de klant een gebruiksrecht heeft ten aanzien van het Nummer is Contractant volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het Nummer en de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving. Contractant vrijwaart MCXess en Operator voor alle aanspraken van derden, inclusief toezichthouders, en stelt MCXess hiervoor volledig schadeloos.

A.5.9. Contractant draagt alle (extra) kosten die verbandhouden met het in gebruik nemen van het Nummer. Kosten die bij MCXess in rekening worden gebracht door een toeleveranciers zijn bij Contractant direct opeisbaar en dienen te worden voldaan conform de betaaltermijnen, zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel A.6. (Op)Levering

A.6.1. Door MCXess opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij uitdrukkelijk is aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. MCXess is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Contractant haar in gebreke heeft gesteld.

Artikel A.7. Algemene gebruiksvoorwaarden

A.7.1. Contractant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Contractant er zorg voor dat alle gegevens en documenten, waarvan MCXess aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Contractant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan MCXess worden verstrekt. Tot dergelijke gegevens en documenten kunnen behoren, zonder hiertoe beperkt te zijn, bedrijfsgegevens, bewijs van adres (kopie nutsrekening niet ouder dan zes (6) maanden), bedrijfsregistratiecertificaat en/of kopie van geldig paspoort of identiteitskaart.

A.7.2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Contractant te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het correct functioneren van randapparatuur waarmee de Diensten worden ontvangen en dient Contractant zelf zorg te dragen voor het koppelen van de eigen randapparatuur en/of infrastructuur aan die van MCXess.

A.7.3. Contractant en de Gebruikers mogen geen Misbruik of Oneigenlijk gebruik maken van de Diensten. In algemene zin betekent dit dat de Diensten niet mogen worden gebruikt op een manier in strijd met het toepasselijk recht en dat geen inbreuk mag worden gemaakt op subjectieve rechten van Eindgebruikers en derden. Voor de verschillende Diensten kunnen nadere, specifieke gevallen omschreven zijn die als Misbruik of Oneigenlijk gebruik kwalificeren. Ook zijn er verscheidene gedragscodes van toepassing op het gebruik van de Diensten.

A.7.4. Contractant vrijwaart MCXess tegen alle aanspraken van Eindgebruikers en derden die gegrond zijn op de veronderstelling dat Contractant, diens Gebruikers of (eind)klanten bij gebruikmaking van de Diensten niet heeft voldaan aan een geldende plicht – wettelijk, op grond van de Overeenkomst of anderszins – of inbreuk heeft gepleegd op enig subjectief recht van een ander.

A.7.5. Hoewel MCXess zich inspant Contractant te informeren over eventuele vergunningen die Contractant voor de Diensten nodig mocht hebben, wordt volledigheid niet gegarandeerd. Contractant blijft te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen en verkrijgen van alle benodigde vergunningen en doet dat op eigen rekening en risico. Contractant vrijwaart MCXess voor alle schade die mocht voortvloeien uit het ontbreken van vergunningen die Contractant in verband met de Diensten van overheidswege verplicht is te verkrijgen.

A.7.6. Indien Contractant redelijkerwijs kan verwachten dat het gebruik van de Diensten op een bepaald tijdstip het voorziene gebruik zal overschrijden, dan wel de voorziene hoeveelheid dataverkeer in een bepaalde periode groter zal zijn dan verwacht, dan wel dat het gebruik door of via Contractant van de Diensten hinder kan veroorzaken aan het telecommunicatieverkeer is Contractant verplicht dit onverwijld aan MCXess te melden. Voor specifieke Diensten kunnen hieromtrent nadere regels zijn gesteld in de specifieke modules en/of in de toepasselijke SLA.

A.7.7. Indien Contractant zijn verplichtingen uit hoofde van dit artikel op enige wijze niet nakomt, dan verbeurt Contractant een onmiddellijk opeisbare boete van 10.000,- euro en 1.000,- euro per dag dat de schending voortduurt, zonder dat zulks enige verdere formaliteit of handeling vereist. Voornoemde onverminderd alle verdere rechten van MCXess, waaronder die op nakoming en/of vergoeding van de werkelijk door haar geleden schade voor zover deze hoger ligt dan de verbeurde boete.

Artikel A.8. Service Level Agreements

A.8.1. Afhankelijk van de toepasselijke Diensten, wordt het serviceniveau van de Diensten geregeld door een SLA.

A.8.2. Tenzij de SLA uitdrukkelijk anders bepaalt, staan de bepalingen daaruit in rangorde onder de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

A.8.3. Tenzij de toepasselijke SLA uitdrukkelijk anders bepaalt, vormen de prestatienormen daarin, bijvoorbeeld betreffende de hoeveelheid Uptime dan wel Downtime, geen garanties maar indicaties.

Artikel A.9. Persoonsgegevens

A.9.1. De gegevens die automatisch worden verwerkt en eventueel opgeslagen bij het gebruik van de Diensten, bevatten persoonsgegevens. Daarom vallen zowel Contractant als MCXess onder de AVG, waarbij volgens de terminologie van die wet Contractant de 'verwerkingsverantwoordelijke' vormt en MCXess de 'verwerker'.

A.9.2. Op grond van artikel 28 lid 3 van de AVG dienen Contractant en MCXess een overeenkomst of andere bindende rechtshandeling overeen te komen met betrekking tot de door MCXess ten behoeve van Contractant uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens. De bepalingen uit Module E. Verwerking van persoonsgegevens, gelden als een verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG.

A.9.3. Op de verwerking van persoonsgegevens door MCXess en/of Contractant via de Affiliate Materialen (Module D. Affiliate) is Module E. Verwerking van persoonsgegevens, uitdrukkelijk niet van toepassing. Daarnaast is Module E. Verwerking van persoonsgegevens niet van toepassing op verwerkingen die MCXess uitvoert in haar rol als 'verwerkingsverantwoordelijke', namelijk verwerkingen waarvan MCXess zelfstandig het doel en de middelen vaststelt.

Artikel A.10. Account

A.10.1. MCXess zal Contractant en/of Gebruikers een Account verschaffen. Tenzij anders overeengekomen, zal het Account toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren.

A.10.2. Iedere actie die middels het Account van Contractant of een Gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Contractant te geschieden. Indien Contractant vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Contractant dit zo spoedig mogelijk aan MCXess te melden zodat de laatste maatregelen kan nemen.

Artikel A.11. Prijzen

A.11.1. De door MCXess gehanteerde prijzen zijn te onderscheiden in:

- a) eenmalige bedragen;
- b) periodieke bedragen;
- c) gebruiksafhankelijke bedragen.

A.11.2. Gebruiksafhankelijke bedragen zijn door Contractant verschuldigd op basis van het daadwerkelijk geregistreerde gebruik achteraf. Voor zover MCXess een online rapportagesysteem aanbiedt, is dit slechts voor informatieve doeleinden en niet bindend. Het daadwerkelijk geregistreerde gebruik zoals vastgesteld door MCXess, de toeleveranciers van MCXess (waaronder bijvoorbeeld Operators) of Tussenliggende Contractspartijen vormt, behoudens steekhoudend tegenbewijs door Contractant, volledig bewijs over het gebruik en de daarvoor door Contractant verschuldigde bedragen. Voor telefonieverkeer vanaf een telefooncel geldt een toeslag van 1 euro per minuut.

A.11.3. MCXess is gerechtigd de periodieke en gebruiksafhankelijke bedragen aan te passen op basis van de ontwikkelingen van het prijsniveau in de markt, alsmede wegens van overheidswege opgelegde kostprijsverhogende belastingen, heffingen of invoerrechten, alsmede wegens wijzingen in de door Operators, Tussenliggende Contractspartijen of andere leveranciers waarvan de verstrekking van de Diensten afhankelijk is, in rekening te brengen prijzen. Prijswijzigingen worden kenbaar gemaakt via de MCXess Website waarvan Contractant zelf verantwoordelijk is om dit bij te houden.

A.11.4. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle door MCXess genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. MCXess heeft het recht om in andere valuta's te factureren of deze valuta's om te zetten in Euro's, waarbij er gebruik wordt gemaakt van een actuele wisselkoers en de kosten daarvan worden meegenomen in de facturatie.

A.11.5. Alle prijzen in iedere aanbieding of offerte en op de MCXess Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.

A.11.6. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Contractant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft MCXess het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen. Eventuele door MCXess ontvangen Uitbetalingen worden door middel van een creditfactuur doorbetaald, tenzij partijen Schriftelijk een andere factureringmethode overeenkomen.

A.11.7. Indien en voor zover met behulp van de Diensten content wordt geleverd waarmee door de Contractant, zijn eventuele wederpartijen of de leverancier van content, het ontvangen van Uitbetalingen wordt beoogd, geldt dat MCXess slechts gehouden is tot doorbetaling van door MCXess ontvangen Uitbetalingen aan Contractant. Indien MCXess om wat voor reden dan ook de Uitbetalingen niet of niet volledig ontvangt, dan wel deze geheel of gedeeltelijk worden teruggevorderd, is MCXess voor het niet ontvangen c.q. teruggevorderde gedeelte niet gehouden tot betaling jegens Contractant. MCXess zal nimmer een zelfstandige betalingsverplichting hebben met betrekking tot Uitbetalingen. In geval van terugvordering is Contractant gehouden op eerste verzoek van MCXess het teruggevorderde bedrag aan MCXess te voldoen.

A.11.8. Indien betaling van de Uitbetalingen door de Operator of de Eindgebruiker uitblijft, om welke reden dan ook, is Contractant desondanks de eenmalige, periodieke en gebruiksafhankelijke bedragen verband houdende met het betreffende telefonieverkeer verschuldigd. Eventuele boetes, schadevergoedingen of kosten die door de Operator en/of een Tussenliggende Contractspartij aan MCXess in rekening worden gebracht in verband met onbetaalde en/of niet uitgevoerde Content en/of ten onrechte aan een Eindgebruiker in rekening gebrachte Content en/of verband houdende met Misbruik en Oneigenlijk gebruik, komen voor rekening en risico van Contractant en Contractant vrijwaart MCXess voor aanspraken ter zake van Operators, Tussenliggende Contractspartijen en derden.

Artikel A.12. Betalingsvoorwaarden

A.12.1. Betalingen kunnen worden verricht, zoals wordt vermeld op de MCXess Website (MCXess shop). Periodieke bedragen kunnen vooraf door MCXess in rekening worden gebracht, tenzij anders overeengekomen.

A.12.2. Tenzij anders is overeengekomen verleent Contractant door het aangaan van de Overeenkomst machtiging aan MCXess om de door Contractant verschuldigde bedragen automatisch te incasseren van de bankrekening van Contractant.

A.12.3. De Contractant draagt telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor de automatische incasso bestemde bankrekening. In geen afschrijving kan plaatsvinden, dient de Contractant de door MCXess gefactureerde bedragen vóór het einde van de vervaltermijn op andere wijze te voldoen.

A.12.4. De vervaltermijn is veertien (14) dagen na factuurdatum.

A.12.5. De Contractant is bij gebreke van betaling vanaf de vervaldatum van de factuur van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is. MCXess is dan gerechtigd de Contractant het gehele verschuldigde bedrag, alsmede de vanaf de vervaldag over het verschuldigde bedrag berekende rente ad 1% per maand, dan wel, indien hoger, de wettelijke handelsrente in rekening te brengen.

A.12.6. Onverminderd het bovenstaande zullen alle kosten, die samenhangen met het incasseren van openstaande vorderingen –zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke (daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus) - voor rekening van de Contractant zijn. MCXess is in ieder geval gerechtigd een bedrag aan buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen ter grootte van 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van EUR 250 (tweehonderdvijftig euro).

A.12.7. MCXess heeft het recht het gebruik van de Diensten op te schorten en/of tijdelijk te blokkeren indien:

- a) de Contractant de door hem verstrekte machtiging tot automatische afschrijving intrekt;
- b) de Contractant de door MCXess ingediende facturen bij herhaling niet tijdig betaalt;
- c) er een verslechtering in de solvabiliteit van de Contractant intreedt die gereede aanleiding geeft tot twijfel over het betalingsvermogen en de kredietwaardigheid van de Contractant;
- d) Misbruik of Oneigenlijk gebruik is geconstateerd.

A.12.8. Voor het blokkeren en een eventuele deblokkering kan MCXess administratiekosten in rekening brengen. De Contractant blijft gedurende de blokkering eventueel periodiek verschuldigde bedragen verschuldigd.

A.12.9. Misbruik of Oneigenlijk gebruik van de Diensten door Eindgebruikers of andere derden, doet geen afbreuk aan enige betalingsverplichting van Contractant jegens MCXess.

Artikel A.13. Verrekening

A.13.1. MCXess is gerechtigd hetgeen MCXess opeisbaar aan Contractant verschuldigd is, alsmede hetgeen MCXess eventueel aan Uitbetalingen heeft geïncasseerd, te verrekenen met enige, al dan niet opeisbare, vordering van MCXess op Contractant.

A.13.2. Contractant is niet gerechtigd om enige op Contractant rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op MCXess uit welken hoofde dan ook.

Artikel A.14. Eigendomsvoorbehoud

A.14.1. Indien en voor zover de Overeenkomst voorziet in enige overdracht van eigendom van MCXess naar Contractant, blijven alle geleverde goederen eigendom van MCXess zolang MCXess geen volledige betaling over het gehele terzake overeengekomen bedrag heeft ontvangen. In het geval van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten, vindt nimmer overdracht door MCXess aan Contractant plaats.

Artikel A.15. Rechten van intellectueel eigendom

A.15.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij MCXess of diens licentiegevers. De Overeenkomst wordt niet geacht te voorzien in overdracht van rechten van intellectueel eigendom van MCXess op Contractant, tenzij de Overeenkomst zulks ondubbelzinnig bepaalt en niet anders kan worden opgevat.

A.15.2. Contractant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins expliciet worden toegekend en voor het overige zal Contractant enige door MCXess beschikbaar gestelde programmatuur of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Contractant zo'n recht expliciet te verstrekken.

A.15.3. Het is Contractant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

A.15.4. Het is MCXess toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Materialen. Indien MCXess door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Contractant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

A.15.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van MCXess. Contractant zal een onmiddellijk opeisbare boete van 1.000 euro per inbreukmakende handeling en 10.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan MCXess, onverminderd het recht van MCXess om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat MCXess Contractant in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Contractant tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

Artikel A.16. Promotie

A.16.1. Teneinde haar dienstverlening te promoten is MCXess gerechtigd aan derden te tonen dat zij Diensten aan Contractant levert, en welke, tenzij de redelijke belangen van Contractant zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel A.17. Customer Care

A.17.1. Door of vanwege de afdeling Customer Care wordt er naar gestreefd zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klacht inhoudelijk hierop te reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

Artikel A.18. Aansprakelijkheid

A.18.1. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van MCXess.

A.18.2. De aansprakelijkheid van MCXess voor directe schade geleden door Contractant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door MCXess van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, uit welke hoofde dan ook, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Contractant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van MCXess, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de bedragen die Contractant op grond van de Overeenkomst in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald aan MCXess (exclusief BTW). Indien de schadeveroorzakende gebeurtenis verband houdt met een bepaald Product en/of Dienst, omvat het bovenstaande uitsluitend het bedrag dat voor dit specifieke Product en/of Dienst is betaald. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 5.000 euro per gebeurtenis en alle gebeurtenissen gezamenlijk maximaal 50.000 euro per jaar (exclusief BTW).

A.18.3. Aansprakelijkheid van MCXess voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, vermindering dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.18.4. MCXess is nimmer aansprakelijk voor enige schade of tekortkoming voortvloeiend uit of verband houdend met technische of feitelijke randvoorwaarden zoals opgelegd door toeleveranciers (waaronder bijvoorbeeld Operators) of Tussenliggende Contractspartijen.

A.18.5. MCXess is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door of verband houdend met software-applicaties van derden, of die het gevolg is van gebruik van applicaties in strijd met licentievoorwaarden of doeleinden waarvoor de betreffende applicatie niet is bedoeld.

A.18.6. De aansprakelijkheid van MCXess wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Contractant MCXess onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en MCXess ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat MCXess in staat is adequaat te reageren.

A.18.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Contractant de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij MCXess meldt.

A.18.8. Contractant vrijwaart MCXess voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Product en/of Dienst die Contractant aan derden levert en die (mede) bestaan uit een Product en/of Dienst van MCXess. Contractant vrijwaart MCXess tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van verplichten door Contractant en/of derden (waaronder Gebruikers en toezichhouders, zoals ACM) die onder de verantwoordelijkheid van Contractant vallen.

Artikel A.19. Storingen en overmacht

A.19.1. Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

A.19.2. Onder overmacht van MCXess wordt verstaan elke van de wil van MCXess onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de Contractant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van MCXess kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden in ieder geval gerekend:

- a) noodtoestanden (zoals extreme weersomstandigheden, brand en blikseminslag);
- b) storingen in telecommunicatie-infrastructuur en internet die buiten de macht van MCXess ligt;
- c) tekortkomingen door partijen van wie MCXess bij de verlening van de Diensten afhankelijk is;
- d) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Contractant het gebruik aan MCXess heeft voorgeschreven;
- e) Overheidsmaatregelen, bijvoorbeeld vanwege het ontbreken van benodigde vergunningen.

A.19.3. Indien een overmachtsituatie langer dan een maand duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

A.19.4. In geval van overmacht heeft de Contractant geen recht op enige (schade) vergoeding, ook niet indien MCXess als gevolg van overmacht enig voordeel mocht hebben.

Artikel A.20. Personeel

A.20.1. Contractant zal werknemers van MCXess die ten behoeve van de levering van Diensten werkzaamheden ten kantore van Contractant verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.

A.20.2. Het is Contractant niet toegestaan om zolang de relatie tussen Contractant en MCXess voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van MCXess in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van MCXess. Onder werknemers van MCXess worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van MCXess of van één van de aan MCXess gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van MCXess of van één van de aan MCXess gelieerde ondernemingen waren.

Artikel A.21. Geheimhouding

A.21.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.21.2. MCXess zal geen kennis nemen van gegevens die Contractant opslaat en/of verspreidt via de systemen van MCXess, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of MCXess daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal MCXess zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

A.21.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.22. Verjaring

A.22.1. Alle rechtsvorderingen van Contractant uit hoofde van de Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden. Dit artikel laat de reguliere verjaringstermijn van de vorderingen van MCXess onverlet.

Artikel A.23. Wijziging Overeenkomst

A.23.1. Indien Contractant wijziging van de Overeenkomst wenst, kan hij daartoe een aanvraag indienen. De procedure en voorwaarden voor wijziging zijn gelijk aan die voor de totstandbrenging van de Overeenkomst, tenzij anders vermeld.

A.23.2. Elke wijziging van naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk factuuradres of rechtsvorm dient terstond via het account op de MCXess Website door Contractant doorgevoerd. MCXess kan aanvullende voorwaarden stellen betreffende de acceptatie van de gevolgen van een wijziging van rechtsvorm.

A.23.3. MCXess behoudt zich het recht voor de Diensten, deze Algemene Voorwaarden en SLA's eenzijdig te wijzigen of aan te vullen, ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten. Contractuele wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de MCXess Website of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

A.23.4. Indien de bedoelde wijziging(en) (toepassing van) de Diensten dan wel de positie van de Contractant aanzienlijk negatief beïnvloedt/en, kan Contractant de Overeenkomst opzeggen, op voorwaarde dat de mededeling daartoe door MCXess is ontvangen vóór de datum waarop de wijziging ingaat. De Contractant heeft geen enkel recht op vergoeding van schade, welke direct of indirect veroorzaakt is door de wijziging van de Diensten.

Artikel A.24. Overdracht van rechten, gebruik door anderen

A.24.1. De Contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, of derden gebruik te laten maken van de Diensten, zonder Schriftelijke toestemming van MCXess.

A.24.2. Contractant geeft MCXess bij voorbaat recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Contractant nodig te hebben, om de tussen partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. MCXess zal de Contractant Schriftelijk berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

A.24.3. MCXess zal naast de partij waaraan de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst zijn overgedragen jegens de Contractant niet aansprakelijk zijn voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

A.24.4. Indien Contractant werknemers of derden gebruik laat maken van de Diensten, wordt dergelijk gebruik voor de vaststelling van de verplichtingen van de Contractant gezien als gebruik door de Contractant. Contractant staat ervoor in dat aan deze (rechts)personen dezelfde verplichtingen worden opgelegd als aan de Contractant zijn opgelegd en is

de Contractant voor hun gedragingen volledig aansprakelijk jegens MCXess.

Artikel A.25. Slotbepalingen Module Algemeen

A.25.1. Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of mee samenhangende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

A.25.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam, met dien verstande dat MCXess gerechtigd is het geschil tevens voor te leggen aan de op andere gronden bevoegde rechter.

A.25.3. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.25.4. Informatie en mededelingen op de MCXess Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typfouten. In geval van enige inconsistentie tussen de MCXess Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

A.25.5. De door MCXess ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie (waaronder logfiles en Call Detail Records) geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Contractant.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst, Service Level Agreement en soortgelijke documenten gebruikte begrippen hebben de volgende betekenis:

1. Account: Het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Contractant (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de opgeslagen configuratie(s) zelf.
2. Affiliate Materialen: Alle materialen die door MCXess aan Contractant (welke optreedt als affiliate partner) beschikbaar worden gesteld, zoals banners, widgets en/of een URL bestaande uit de bedrijfsnaam van Contractant geïntegreerd als een sub-domein.
3. Agent: Een specifiek soort Gebruiker, namelijk een callcenter medewerker van Contractant
4. Algemene Voorwaarden: De bepalingen uit het onderhavige document.
5. Contractant: De natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie MCXess een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met MCXess daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
6. Downtime: De tijdsperiode waarin een Product en/of Dienst die via internet of een ander ICT-netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals Hosting – is onderbroken of opgeschort.
7. Eindgebruiker: De natuurlijke of rechtspersoon die (informatie- of inhouds) diensten en/of producten van Contractant afneemt, welke diensten en/of producten Contractant (mede) levert met gebruikmaking van de Diensten van MCXess.
8. Eindgebruikersovereenkomst: iedere overeenkomst tussen Contractant (welke optreedt als wederverkoper/reseller) en Eindgebruiker, waarvoor MCXess een of meer Diensten aan Contractant levert.
9. Gebruiker: De natuurlijke persoon die de door MCXess ten behoeve van Contractant geleverde programmatuur/applicatie/Dienst gebruikt. Denk hierbij aan werknemers van Contractant.
10. Keyword: Een combinatie van letters of cijfers ten behoeve van het aanvragen van inhoudsdiensten.
11. Materialen: Alle websites (met inbegrip van de MCXess Website), Affiliate Materialen, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met de Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.
12. MCXess: Het bedrijf MCXess B.V., gevestigd te Amstelveen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 34162380.
13. Misbruik & Oneigenlijk gebruik: Van Misbruik of Oneigenlijk gebruik is in ieder geval sprake indien:
 - a) de Operator zich op het standpunt stelt dat sprake is van Misbruik of Oneigenlijk gebruik;
 - b) het gebruik in strijd is met wettelijke verplichtingen;
 - c) zulks in de telecommunicatiebranche of de maatschappij als zodanig gezien wordt, bijvoorbeeld maar niet

noodzakelijk neergelegd in gedragsregels en het Convenant tot het tegengaan van Oneigenlijk gebruik van Informatienummers;

d) sprake is van:

I. verkeer naar een specifiek Nummer dat leidt tot hoogverbruik door hetzelfde mobiele of vaste nummer, of vanaf dezelfde geografische locatie;

II. verkeer dat niet heeft geleid tot het bij Eindgebruikers in rekening brengen van de juiste tarieven;

III. verkeer dat kan worden herleid tot verkeer waarbij de identiteit van de Eindgebruiker niet overeenstemt met de door de Eindgebruiker aan de telecommunicatieaanbieder verstrekte persoonsgegevens;

IV. een groot aantal "gesprekken" korter dan 10 seconden naar een Nummer.

14. Nummers: Servicenummers of telefoonnummers ten behoeve van de levering van Voice (Response) Services & Solutions.

15. Operator: Een aanbieder van vaste en/of mobiele telecommunicatienetwerken.

16. Overeenkomst: Iedere overeenkomst tussen MCXess en Contractant ontstaan uit een aanbod gedaan door MCXess ter zake van de Diensten.

17. Diensten: Eén of meer door MCXess aangeboden product(en) of dienst(en), verleend aan of ten behoeve van de Contractant door of namens MCXess.

18. Shortcode: Een verkort nummer gebruikt voor inhoudsdiensten, dat dient als bestemming voor of afzender van berichten.

19. Schriftelijk: Met Schriftelijk wordt in deze voorwaarden behalve tekst op papier, door of namens Contractant aan MCXess overhandigd of bezorgd, ook e-mail en communicatie per fax bedoeld, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

20. Service Level Agreement, SLA: Het document, getiteld Service Level Agreement, SLA, of iets vergelijkbaars, waarbij MCXess zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren Diensten verbindt.

21. Tussenliggende contractspartij: Van een of meer Tussenliggende Contractspartijen is sprake indien MCXess ten behoeve van de voor de levering van de Diensten benodigde infrastructuur of andere Diensten niet rechtstreeks met een Operator contracteert.

22. Uitbetalingen: Nummerafhankelijk en/of Operator-afhankelijk bedrag dat door de Operator aan de Eindgebruiker in rekening wordt gebracht voor het gebruik van een door of via de Contractant met behulp van een Dienst aangeboden inhoudsdiensten en -indien en voor zover ontvangen door MCXess- door MCXess aan Contractant wordt doorbetaald.

23. Uptime: De tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT-netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd, zoals hosted (call center) oplossingen, niet is onderbroken of opgeschort.

24. MCXess Website: De website van MCXess, bereikbaar via de domeinen <http://www.mcxess.com> en alsmede alle bijbehorende subdomeinen.

Module B. Diensten

Deze module is van toepassing op iedere Overeenkomst krachtens welke MCXess Diensten (waaronder Voice (Response) Services & Solutions en flat-fee SMS diensten) levert aan Contractant. De installatie en oplevering van de Diensten staat beschreven in de SLA.

Voice (Response) Services & Solutions

Artikel B.1. Toepassingsgebied

Ten aanzien van Voice (Response) Services & Solutions onderscheidt MCXess de volgende productgroepen:

B.1.1. Gratis & Betaalde Telefoonnummers: MCXess levert aan Contractant het gebruik van gratis en betaalde servicenummers in een groot aantal landen al dan niet aangevuld met toegevoegde waarde diensten en de aflevering van gesprekken naar een eindbestemming.

B.1.2. Lokale en Bedrijfsnummers: MCXess levert aan Contractant het gebruik van lokale en bedrijfsnummers in een groot aantal landen al dan niet aangevuld met toegevoegde waarde diensten en de aflevering van gesprekken naar een eindbestemming.

B.1.3. Universal Freephone: MCXess levert aan Contractant het gebruik van gratis internationale servicenummers (UIFN of 00800-servicenummer) in een groot aantal landen al dan niet aangevuld met toegevoegde waarde diensten en de aflevering van gesprekken naar een eindbestemming.

B.1.4. Mobiele nummers: MCXess levert aan Contractant het gebruik van mobiele telefoonnummers in een groot aantal landen.

B.1.5. Outbound Trunk: De door MCXess aangeboden functionaliteit waarmee uitgaande gesprekken kunnen worden opgezet en beheerd door Contractant op basis van het Session Initiation Protocol (SIP).

Artikel B.2. Eigenschappen en randvoorwaarden

B.2.1. Contractant kan MCXess verzoeken om Nummers te activeren voor Contractant welke MCXess, na goedkeuring, zal activeren in de nationale nummerdatabase van de vereniging COIN in Nederland en, indien van toepassing, in een equivalente registratie in het buitenland.

B.2.2. Tenzij anders overeengekomen zullen de Nummers geactiveerd blijven voor de Contractant gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

B.2.3. MCXess biedt Contractant de mogelijkheid tot portabiliteit van een Nummer voor zover dit op grond van de wet- en regelgeving verplicht is. MCXess is gerechtigd een Nummer te wijzigen, indien dit noodzakelijk wordt geacht door MCXess, een Operator, de ACM of enige andere Nederlandse of buitenlandse autoriteit.

B.2.4. Voor zover dit uit de Diensten voortvloeit, dient Contractant ten behoeve van het gebruik van de Diensten bij de ACM of enige andere Nederlandse of buitenlandse autoriteit een of meerdere Nummers aan te vragen. MCXess heeft geen invloed op, en is niet aansprakelijk voor, het al dan niet toekennen van Nummers door de ACM of enige andere Nederlandse of buitenlandse autoriteit aan Contractant. De Contractant heeft geen recht op het verkrijgen van een bepaald Nummer.

B.2.5. MCXess kan bij het doorgeven van de gegevens die Contractant heeft verstrekt ten behoeve van eventuele telefoongidsvermelding en nummerinformatiediensten niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door Contractant verstrekte gegevens.

B.2.6. De Outbound Trunk wordt beschikbaar gesteld zonder enige garantie of toezegging omtrent juistheid, conformiteit of vrij zijn van fouten. De Outbound Trunk is uitsluitend bedoeld voor uitgaande gesprekken naar mobiele of vaste nationale nummers. Alle overige nummers, waaronder begrepen, maar uitdrukkelijk niet beperkt tot, (internationale) noodnummers, worden uitdrukkelijk niet ondersteund. Eventuele gesprekken naar overige nummer kunnen op nacalculatie in rekening gebracht worden.

Indien Contractant gebruik maakt van Outbound Trunk, is Contractant verantwoordelijk voor het op de juiste wijze instellen dan wel configureren van deze Dienst, in overeenstemming met de gebruiksmogelijkheden en instellingen beschikbaar binnen het Account. Indien is overeengekomen dat MCXess hierbij op enigerlei wijze ondersteuning zal leveren, zal MCXess redelijke inspanningen leveren om de Dienst gebruiksklaar te maken.

Contractant erkent dat MCXess niet verantwoordelijk noch aansprakelijk is voor het functioneren van de nummers waar middels de Outbound Trunk naartoe wordt uitgebeeld.

MCXess is gerechtigd om nadere beperkingen te stellen aan de Outbound Trunk, zoals het aantal gelijktijdige gesprekken (gesprekskanalen).

De contractant is alleen gerechtigd nummers afgenomen van MCXess mee te sturen als beller nummer en zal alleen nummers meesturen die toegestaan zijn door de lokale regelgeving.

Klant dient zelf zorg te dragen voor goed werkende internetverbinding naar de klant locatie(s) alsmede voldoende bandbreedte om de gesprekken te ondersteunen.

Artikel B.3. Gebruiksvoorwaarden

B.3.1. Contractant draagt zorg voor, en staat in voor, stipte naleving van de wet- en regelgeving in de Telecommunicatiewet, soortgelijke wet- en regelgeving in het buitenland, alsmede binnen de Telecommunicatiebranche geldende gedragsregels en convenanten, zoals het Convenant tot het tegengaan van Oneigenlijk gebruik van informatienummers en overige regelingen, al dan niet van overheidswege opgelegd, zoals de Gedragscode promotionele kansspelen, zoals deze op enig moment zullen luiden. Bovendien zal Contractant zich houden aan buitenlandse wet- en regelgeving, indien van toepassing op de Diensten.

B.3.2. Indien Contractant met gebruikmaking van de Diensten van MCXess zelf (inhouds)diensten aan Eindgebruikers levert, zal Contractant MCXess tijdig voorafgaand informeren waarbij MCXess het recht en Contractant de verplichting heeft om derden, waaronder de Eindgebruiker, tijdig te informeren omtrent de kosten van de (inhouds)diensten en, in geval periodieke bedragen, de mogelijkheid van het beëindigen / blokkeren van dit abonnement.

B.3.3. MCXess zal, voor zover de Diensten zich daarvoor lenen en tenzij de Contractant zulks in zijn aanvraag uitdrukkelijk Schriftelijk heeft uitgesloten, naam, adres, bedrijf en/of beroepsuitoefening ter beschikking stellen aan Operators teneinde deze gegevens op te nemen in openbare gidsen en ten behoeve van hun informatiediensten.

SMS Services & Solutions

Artikel B.4. Toepassingsgebied

B.4. Met behulp van deze Dienst maakt MCXess het mogelijk dat Contractant SMS berichten kan ontvangen via 4-cijferige Shortcodes in Nederland en het buitenland en waarbij Contractant flatfee SMS berichten kan versturen in Nederland en waarbij Contractant gebruik kan maken van Flatfee SMS diensten in het buitenland. Contractant heeft tevens toegang tot de dienst SMS Manager in Nederland, waarmee via een eenvoudig klik-en-klaar systeem diverse interactieve SMS diensten opgezet en beheerd kunnen worden.

Artikel B.5. Shortcodes en Keywords

B.5.1. MCXess biedt Contractant de mogelijkheid tot portabiliteit van een Shortcode voor zover dit op grond van de wet- en regelgeving verplicht is. MCXess is gerechtigd een Shortcode of Keyword te wijzigen, indien dit noodzakelijk wordt geacht door MCXess, een Operator, de ACM of enige andere Nederlandse of buitenlandse autoriteit.

B.5.2. MCXess is gerechtigd een Keyword of reservering daarvoor te doen vervallen indien de Diensten gedurende een periode van twee maanden niet worden gebruikt of met het betreffende Keyword minder dan 50 berichten per maand worden verstuurd. Operators of Tussenliggende Contractspartijen kunnen verdergaande verplichtingen stellen met betrekking tot gebruik van Keywords, in welk geval die verdergaande verplichtingen van toepassing zijn en het Keyword op grond van die verdergaande verplichtingen kan vervallen.

B.5.3. Bij gebruik van een gedeeld Keyword is het Contractant niet toegestaan handelingen te (doen of laten) verrichten die invloed kunnen hebben op de hoogte van bedragen die zonder handelingen door een partij aan een andere partij verschuldigd zouden zijn geweest of de informatietarieven die voor het gebruiken van inhoudsdiensten c.q. het raadplegen van een informatiedienst verschuldigd zijn. MCXess c.q. een Tussenliggende Contractspartij is en blijft rechthebbende op Keywords.

Artikel B.6. Gebruiksvoorwaarden

B.6.1. Contractant draagt zorg voor, en staat in voor, stipte naleving van de regelgeving in de Telecommunicatiewet alsmede binnen de telecommunicatiebranche geldende gedragsregels en convenanten, zoals de Gedragscode SMS diensten, en overige regelingen, al dan niet van overheidswege opgelegd, zoals de Gedragscode promotionele kansspelen, zoals deze op enig moment zullen luiden. Bovendien zal Contractant zich houden aan buitenlandse wet- en regelgeving, indien van toepassingen op de Diensten.

B.6.2. Contractant neemt de volledige verantwoordelijkheid op zich voor de inhoud van SMS berichten verzonden door haarzelf, haar werknemers en derde partijen op haar verzoek. Contractant houdt zich aan alle wetten en reglementen die van toepassing zijn op de inhoud en intentie van SMS berichten en welke beschreven staan in de Gedragscode SMS diensten. Contractant dient zich te onthouden van het verzenden van SMS berichten met aanvallende, gewelddadige, discriminerende of enige andere illegale inhoud. Contractant dient haar uiterste best te doen om er zeker van te zijn dat SMS berichten enkel verzonden worden naar Eindgebruikers welke zich via zogenaamde opt-in methodes aangemeld hebben. Contractant is aansprakelijk voor alle consequenties en kosten die het gevolg zijn van overtreding van zulke wetten en reglementen en vrijwaart MCXess voor aanspraken dan wel boetes van toezichthouders (waaronder ACM of soortgelijke instanties in het buitenland).

B.6.3. Indien Contractant met gebruikmaking van de Diensten van MCXess zelf (inhouds)diensten aan Eindgebruikers levert, zal Contractant MCXess tijdig voorafgaand informeren waarbij MCXess het recht en Contractant de verplichting heeft om derden, waaronder de Eindgebruiker, tijdig te informeren omtrent de kosten van de (inhouds)diensten en, in geval van abonnement, de mogelijkheid van het beëindigen / blokkeren van dit abonnement.

Artikel B.7. SMS Verzending

B.7.1. Contractant realiseert zich dat MCXess voor de verzending van SMS berichten afhankelijk is van IT bedrijven, telecombedrijven en Operators. Om die reden heeft MCXess enkel invloed op de bezorging en transmissie van SMS berichten binnen de technische beperkingen opgelegd door deze bedrijven.

B.7.2. MCXess doet haar uiterste best het bericht zo snel mogelijk te bezorgen bij de ontvanger.



Module C. Reselling

Artikel C.1. Toepassingsgebied

C.1.1. Deze module is van toepassing op Contractanten die worden aangemerkt als wederverkoper/reseller van de Diensten, tenzij er met de betreffende Contractant een separate resellerovereenkomst is gesloten (anders dan de resellerovereenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn). In dat geval is de resellerovereenkomst altijd leidend.

Artikel C.2. Afspraken reseller

C.2.1. MCXess biedt Contractant de mogelijkheid de Diensten in te kopen en te wederverkopen.

C.2.2. Contractant krijgt een gebruiksrecht om de Diensten, waaronder Nummers, zoals omschreven in de Overeenkomst dan wel het (online) aanvraagformulier voor rekening en risico van Contractant aan Eindgebruikers aan te bieden. MCXess is geen partij bij de Eindgebruikersovereenkomsten.

C.2.3. Contractant heeft ten aanzien van de (potentiële) kring Eindgebruikers niet het alleenrecht.

C.2.4. Contractant zal haar Eindgebruikers een redelijk niveau van ondersteuning bieden bij het gebruik van de Diensten. MCXess kan in overleg met Contractant nadere richtlijnen formuleren ter invulling van dit niveau, waaraan Contractant zich zal conformeren. Indien Contractant binnen haar verplichting tot ondersteuning geen mogelijkheid ziet om een Eindgebruiker afdoende te helpen, zal Contractant MCXess benaderen voor tweedelijns-ondersteuning. MCXess zal enkel tweedelijns-ondersteuning bieden in de gevallen dat Contractant niet in staat is Eindgebruiker zelf afdoende te helpen.

C.2.5. Het is Contractant uitsluitend toegestaan ten opzichte van Eindgebruikers en derden mede te delen dat hij wederverkoper / reseller is van MCXess met betrekking tot de Diensten en wat de juridische reikwijdte van deze relatie is.

C.2.6. MCXess is gerechtigd een Product of Dienst voor de Eindgebruiker niet te leveren of de dienstverlening op te schorten, indien MCXess dat op grond van concurrentie overwegingen wenst. MCXess zal zich inspannen Contractant tijdig te informeren, wanneer MCXess voorziet dat nieuwe orders van Contractant niet kunnen worden ingewilligd, en Contractant daardoor Eindgebruikersovereenkomsten niet kan sluiten of niet kan nakomen.

C.2.7. Contractant zal haar verplichtingen jegens haar Eindgebruikers zoals omschreven in de Eindgebruikersovereenkomst stipt nakomen en in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden.

C.2.8. Contractant verplicht zich om aan (potentiële) Eindgebruikers eerlijk en oprecht advies te geven over de Diensten. Contractant dient mededelingen omtrent de Diensten die misleidend zouden kunnen zijn of moeilijk te bewijzen zouden zijn, achterwege te laten.

C.2.9. Contractant zal zich bij het aanbieden van de Diensten houden aan alle relevante wettelijke bepalingen en regelingen, alsmede de in de branche algemeen geaccepteerde gedragsregels (bijvoorbeeld de SMS Gedragscode en het Convenant Oneigenlijk Gebruik).

C.2.10. Contractant zal gevolg geven aan alle adviezen en redelijke verzoeken van MCXess voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Overeenkomst en een order en geen afbreuk wordt gedaan aan de zelfstandigheid van Contractant.

C.2.11. Indien MCXess aan Contractant een systeem toegankelijk maakt (een account verstrekt) wordt iedere handeling, die middels het account gebeurt, geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Contractant te geschieden. Contractant verklaart de toegangsgegevens tot het account van Contractant strikt geheim te houden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient dit zo spoedig mogelijk aan MCXess te worden gemeld, zodat zij maatregelen kan nemen.

C.2.12. Contractant zal voor het afnemen van de Diensten door Eindgebruikers de processen van MCXess volgen en de voorwaarden van de betreffende Diensten doorzetten naar de Eindgebruiker. Indien voor een specifieke Eindgebruikersovereenkomst een order is geplaatst, dan wordt Contractant geacht de duur en beëindiging van de Eindgebruikersovereenkomst gelijk te stellen met de duur en beëindiging van de betreffende order.

C.2.13. Wanbetaling door Eindgebruikers ontslaat Contractant nimmer van enige betalingsverplichting jegens MCXess.

C.2.14. De voortgang van de doelstellingen van Contractant wordt periodiek tussen Partijen besproken en dient mede als basis voor de evaluatie van de samenwerking en voor het nemen van de juiste vervolgacties.

C.2.15. MCXess heeft het recht om Eindgebruikersovereenkomsten op te vragen en in te zien. In het geval van beëindiging van de Overeenkomst is MCXess gerechtigd om Eindgebruikers van Contractant te benaderen om de verstrekking van de Diensten aan hen voort te zetten.

C.2.16. Op het eerste verzoek van MCXess zal Contractant een Eindgebruiker die in strijd handelt met de Algemene Voorwaarden of anderszins een Product of Dienst oneigenlijk gebruikt, aanspreken. Indien rechtsmaatregelen nodig blijken, is het in eerste instantie aan Contractant om deze te nemen. Indien Contractant dit nalaat, is Contractant gehouden de rechtsvordering jegens de desbetreffende Eindgebruiker op eerste verzoek over te dragen aan MCXess.

C.2.17. Contractant zal tijdens de looptijd van de Overeenkomst geen Pricing Portal ontwikkelen dan wel deze gebruiken voor benchmarkdoeleinden. Hetzelfde geldt voor de MCIN engineering interface en de Online Shop voor Business Communication Services. Hieronder valt mede het aan derden verstrekken van vertrouwelijke informatie omtrent de Diensten met het doel die derden daarmee behulpzaam te zijn om concurrerende Diensten te ontwikkelen. Tevens zal Contractant gedurende de Overeenkomst geen actieve acquisitie onder Eindgebruikers doen voor concurrerende Diensten.

Artikel C.3. Privacy

C.3.1. Contractant verwerkt persoonsgegevens via de Diensten. Daarom vallen zowel Contractant als MCXess onder de AVG. Contractant stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de terminologie van de AVG wordt Contractant aangemerkt als de 'verwerkingsverantwoordelijke' en MCXess als de 'verwerker'. Indien de Eindgebruiker(s) daarentegen het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vaststellen, wordt de Eindgebruiker aangemerkt als de 'verwerkingsverantwoordelijke'. Contractant is in die verhouding aan te merken als de 'verwerker' en MCXess als de 'subverwerker'.

C.3.2. Op grond van artikel 28 lid 3 van de AVG dienen Contractant en MCXess een overeenkomst of andere bindende rechtshandeling overeen te komen met betrekking tot de door MCXess ten behoeve van Contractant uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens. De bepalingen uit Module E. Verwerking van persoonsgegevens, gelden als een verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG.

Module D. Affiliate

Artikel D.1. Toepassingsgebied

D.1.1. Deze module is van toepassing op Contractanten die optreden als affiliate partner van de Diensten en Contractanten die de door MCXess aangeboden Affiliate Materialen gebruiken, tenzij er met de betreffende Contractant een separate affiliate overeenkomst is gesloten (anders dan de affiliate overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn). In dat geval is de affiliate overeenkomst altijd leidend.

Artikel D.2. Afspraken affiliate

D.2.1. Contractant verplicht zich om de Affiliate Materialen op de best mogelijke wijze te presenteren en Contractant zal zich onthouden van iedere handeling die afbreuk doet (of met enige waarschijnlijkheid zou kunnen doen) aan door MCXess verworven goodwill en/of de beschermingsomvang van de intellectuele eigendomsrechten van MCXess.

D.2.2. Contractant zal onder eigen naam en voor eigen rekening en risico naar buiten treden bij het promoten van de Affiliate Materialen. Contractant mag zich niet voordoen als onderdeel, agent of medewerker van MCXess, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

D.2.3. Contractant zal gevolg geven aan alle adviezen en redelijke verzoeken van MCXess voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Overeenkomst.

D.2.4. Het is Contractant niet toegestaan om:

- a) toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG, te schenden middels de Affiliate Materialen;
- b) zonder overleg met, en goedkeuring van, MCXess de samenwerking tussen Contractant en MCXess te promoten;
- c) handelsnamen, merknamen, domeinnamen of servicegebruikersnamen (zoals namen bij Facebook, Twitter of andere diensten van derden) te registreren of te voeren die een merk- en/of handelsnaam van MCXess bevatten of die daar een verwarringwekkende gelijkenis mee vertonen;
- d) promotionele uitingen te vertonen op een wijze die schadelijk is of redelijkerwijs kan zijn voor de reputatie van MCXess;
- e) uitlatingen te doen met betrekking tot de Dienst die onjuist zijn of relevante en van toepassing zijnde wet- en regelgeving schenden.

D.2.5. Indien MCXess een redelijk vermoeden krijgt dat Contractant in strijd handelt met het in dit artikel bepaalde, zal zij Contractant daarover informeren. Contractant zal dan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na notificatie, de betreffende handeling staken of gestaakt houden. MCXess is gerechtigd om na de notificatie de Affiliate Materialen en commissie(s) op te schorten en indien Contractant de betreffende handeling niet staakt binnen 48 uur, kan MCXess de Overeenkomst per direct beëindigen.

Artikel D.3. Commissie

D.3.1. Tijdens de duur van de Overeenkomst heeft Contractant recht op commissie over de afgeronde transacties (hierna: "Transactie") die via de Affiliate Materialen zijn gegeneerd, zoals aangegeven op de MCXess Website en/of in de Overeenkomst of een enige daarbij behorende bijlage. Uitzonderingen op Transacties als basis voor de vergoeding

voor Contractant zijn incassokosten, Uitbetalingen, terugboekingen en toeslagen alsmede niet geïnde danwel niet betaalde facturen. MCXess is gerechtigd de hoogte van de commissie tussentijds te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging op de MCXess Website of per elektronische berichtgeving. Indien Contractant de gewijzigde Commissie niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Commissie van kracht worden de zijn affiliate partnerschap beëindigen tegen deze datum. Voornoemde beëindiging heeft geen effect op andere lopende Overeenkomsten.

D.3.2. Contractant maakt geen aanspraak op enige andere commissie(s) dan de commissie(s) zoals omschreven in de Overeenkomst.

D.3.3. Indien een Transactie geannuleerd wordt, kan Contractant geen aanspraak maken op de commissie voor deze Transactie.

D.3.4. MCXess mag met gegronde redenen, zoals fraude, een commissie weigeren.

Artikel D.4. Rapportage

D.4.1. Ten behoeve van de vaststelling van de resultaten en commissie(s) zal MCXess eenmaal per maand een gedetailleerde rapportage verstrekken aan Contractant.

D.4.2. De resultaten zoals gerapporteerd door MCXess zijn leidend, tenzij Contractant overtuigend tegenbewijs kan overleggen.

Artikel D.5. Betaling

D.5.1. Ten behoeve van de uitbetaling van commissie(s) is Contractant zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste bankrekeninggegevens. Indien Contractant geen of onjuiste gegevens heeft verstrekt, heeft MCXess het recht de betaling uit te stellen.

D.5.2. MCXess is te allen tijde gerechtigd om hetgeen zij aan Contractant verschuldigd is te verrekenen met enig bedrag dat MCXess uit welke hoofde dan ook te vorderen heeft van Contractant.

D.5.3. Contractant is verantwoordelijk voor de betalingen van alle eventuele belastingen en sociale lasten, die verschuldigd zijn op alle betalingen die door MCXess aan hem worden gedaan.

Artikel D.6. Privacy

D.6.1. MCXess verkrijgt bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens, al dan niet via de Affiliate Materialen, van (potentiële) klanten. Het is Contractant niet toegestaan om persoonsgegevens te onderscheppen of op andere wijze te verkrijgen. Mocht Contractant onverhoopt toch op enige wijze persoonsgegevens verkrijgen, is het Contractant enkel toegestaan deze te verwerken voor zover dat voor het uitvoeren van de Overeenkomst noodzakelijk is.

D.6.2. Indien Contractant op enige wijze de persoonsgegevens verkrijgt en deze voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van de Overeenkomst gaat benutten, dan is zij zich ervan bewust dat zij hiervoor de volledige verantwoordelijkheid draagt. Contractant zal bij de verwerking van de persoonsgegevens moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG.

D.6.3. Met betrekking tot de persoonsgegevens verwerkt via de Affiliate Materialen is MCXess aan te merken als de 'verwerkingsverantwoordelijke'. Het is Contractant in principe niet toegestaan om persoonsgegevens via de Affiliate Materialen te verwerken, en Contractant zal hiertoe ook geen toegang verkrijgen van MCXess. Contractant heeft dan ook geen privacyrechtelijke rol ten aanzien van de persoonsgegevens die worden verwerkt via de Affiliate Materialen.

D.6.4. De bepalingen uit Module E. Verwerking van persoonsgegevens, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op verwerkingen van persoonsgegevens via de Affiliate Materialen.

Module E. Verwerking van persoonsgegevens

Artikel E.1. Toepassingsgebied en definities

E.1.1. Deze module is van toepassing wanneer MCXess bij het uitvoering geven aan de Dienst(en) persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Contractant. Contractant stelt in die verhouding het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens, waardoor Contractant wordt aangemerkt als de 'verwerkingsverantwoordelijke' en MCXess als de 'verwerker'. Deze module is eveneens van toepassing op verwerkingen in het kader van de Dienst(en) waarbij de Eindgebruiker het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vaststelt en in deze wordt aangemerkt als de 'verwerkingsverantwoordelijke', Contractant als de 'verwerker' en MCXess als de 'subverwerker'.

E.1.2. Deze module is uitdrukkelijk niet van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door MCXess, waarvoor MCXess zelfstandig het doeleinde en de middelen vaststelt. Daarbij is deze module niet van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door zowel MCXess als Contractant via Affiliate Materialen (Module D. Affiliate). Zie voor de afspraken inzake de omgang met persoonsgegevens verzameld en verwerkt via de Affiliate Materialen artikel D.6. Privacy.

E.1.3. De in deze module opgenomen termen (zoals maar niet beperkt tot "persoonsgegevens" en "verwerken") hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de AVG.

Artikel E.2. Doeleinden van de verwerking

E.2.1. MCXess verbindt zich onder de voorwaarden van deze module in opdracht van Contractant persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Dienst(en) die MCXess voor Contractant zal verrichten zoals die zijn vastgelegd in de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

E.2.2. De categorieën persoonsgegevens die door MCXess in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden verwerkt betreffen:

- a. NAW-gegevens;
- b. Contactgegevens;
- c. Aankoopgeschiedenis;
- d. Klantnummer;
- e. Verbindingsgegevens (opgeroepen nummer, oproepende nummer, datum en tijd van start en einde oproep);
- f. Opname telefoongesprek.

E.2.3. De categorieën betrokkenen van wie de persoonsgegevens, zoals genoemd in het vorige artikellid, afkomstig zijn betreffen:

- a. Eindgebruikers (zoals afnemers en/of werknemers (met uitzondering van de contactpersoon richting MCXess) van Contractant);
- b. Personen die contact opnemen met Contractant via de Dienst(en).

E.2.4. MCXess zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Contractant is vastgesteld, tenzij MCXess hiertoe op grond van een wettelijk voorschrift of gerechtelijk bevel gehouden is. Contractant zal MCXess op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst en deze module zijn genoemd.

E.2.5. Voor het mogelijk maken van het leveren van de Dienst(en) dient MCXess in sommige gevallen, op basis van een wettelijke plicht die rust op de telecommunicatiedienstverlener van het land waarvan Contractant een elektronische dienst wenst af te nemen, onder andere de volgende categorieën persoonsgegevens te verwerken:

- a. kopie van een identiteitsbewijs van (een contactpersoon van) Contractant inclusief pasfoto en nationaal identificatienummer;
- b. KvK inschrijving;
- c. LOA (Letter of Authorisation);
- d. Bewijs van adres;
- e. Factuur huidige leverancier.

MCXess is uitdrukkelijk niet verantwoordelijk voor deze verwerkingen van persoonsgegevens, en verwerkt deze persoonsgegevens enkel ter levering van de Dienst(en), in opdracht van de telecommunicatiedienstverlener en ter uitvoering van de Overeenkomst met Contractant.

E.2.6. Contractant staat ervoor in dat hij beschikt over een wettelijke grondslag voor de gegevensverwerkingen onder de Overeenkomst en voldoet aan alle overige verplichtingen ingevolge de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Artikel E.3. Verplichtingen MCXess

E.3.1. Ten aanzien van de verwerkingen genoemd in het voorgaande artikel zal MCXess zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.

E.3.2. De verplichtingen van MCXess die uit deze module voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van MCXess.

E.3.3. MCXess zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Contractant en/of Eindgebruiker ten behoeve van het uitvoeren van wettelijk verplichte gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (ook wel een 'Data Protection Impact Assessment' of 'DPIA' genoemd) of een voorafgaande raadpleging van de toezichthouder. De door MCXess redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde bijstand zullen door Contractant worden vergoed.

Artikel E.4. Verdeling van verantwoordelijkheid

E.4.1. MCXess is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Overeenkomst, overeenkomstig de instructies van Contractant en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Contractant. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Contractant, verwerkingen voor doeleinden die niet door Contractant aan MCXess zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is MCXess uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

E.4.2. Contractant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Contractant vrijwaart MCXess voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie door Contractant.

Artikel E.5. Doorgifte van persoonsgegevens

E.5.1. MCXess mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Het verwerken van persoonsgegevens buiten de EER is toegestaan met inachtneming van de passende waarborgen uit de AVG.

E.5.2. Contractant geeft MCXess hierbij algemene toestemming om, in het kader van de Overeenkomst en de in deze module bedoelde gegevensverwerking, onderaannemers (subverwerkers) in te schakelen.

E.5.3. MCXess spant zich ervoor in om ingeschakelde onderaannemers redelijkerwijs wezenlijk dezelfde verplichtingen op te leggen als tussen Contractant en MCXess zijn overeengekomen.

Artikel E.6. Beveiliging

E.6.1. MCXess zal zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de infrastructuur van MCXess bevinden. De beveiligingsmaatregelen zullen zich richten op de voorkoming van verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). MCXess staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

E.6.2. Contractant stelt enkel Persoonsgegevens aan MCXess ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen in het kader van artikel 32 AVG zijn getroffen.

Artikel E.7. Meldplicht

E.7.1. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG, zal MCXess Contractant daarover onverwijld dan wel uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking informeren. Naar aanleiding van de melding van MCXess zal Contractant beoordelen of hij de Eindgebruiker(s), de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s) zal informeren of niet.

E.7.2. Indien wettelijk verplicht, zal MCXess redelijkerwijs meewerken aan het informeren van de Eindgebruiker(s), de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s).

E.7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest, alsmede, voor zover de informatie voorhanden is:

- a. de aard van de inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- b. de contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- c. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk;
- d. wat de reeds voorgestelde of ondernomen maatregelen zijn.

Artikel E.8. Afhandeling van verzoeken van betrokkenen

E.8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (zoals een verzoek om persoonsgegevens te corrigeren of te verwijderen) richt aan MCXess, zal MCXess het verzoek doorsturen aan Contractant. Vervolgens zal Contractant het verzoek verder afhandelen. MCXess mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

E.8.2. MCXess zal redelijkerwijs bijstand verlenen aan Contractant bij de behandeling van de in het vorige lid genoemde verzoeken. MCXess mag redelijkerwijs kosten in rekening brengen bij Contractant voor de voornoemde bijstand.

Artikel E.9. Geheimhouding

E.9.1. Op alle persoonsgegevens die MCXess verwerkt in opdracht van Contractant, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Contractant toestemming heeft gegeven om de persoonsgegevens aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de persoonsgegevens aan derden logischerwijs nodig is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken. Dit geldt ook voor communicatie via de Dienst(en). Deze communicatie zal niet worden afgeluisterd, afgetapt, onderschept of gecontroleerd zonder de voorafgaande toestemming van Contractant of de betrokken Eindgebruiker(s), tenzij dat bij wet is vereist.

Artikel E.10. Audit

E.10.1. Contractant heeft het recht om audits uit te laten voeren ter controle van naleving van alle punten uit deze module, en alles dat daar direct verband mee houdt. Deze audit mag maximaal eens per jaar plaatsvinden en mag enkel worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden. Minimaal twee weken voorafgaande aan de voorgenomen audit, zal Contractant MCXess hierover schriftelijk informeren.

E.10.2. MCXess zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

E.10.3. De bevindingen van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door een van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

E.10.4. De kosten van de audit worden door Contractant gedragen. Mogelijke kosten die MCXess naar aanleiding van de audit maakt, bijvoorbeeld voor het geven van advies of het aanpassen van de Dienst(en), worden door Contractant vergoed.

Artikel E.11. Einde

E.11.1. Zodra de Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal MCXess op verzoek van Contractant de persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn verwijderen en/of vernietigen, tenzij Partijen anders overeenkomen of in het geval MCXess op grond van de wet verplicht is de persoonsgegevens te bewaren. Contractant heeft, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, de mogelijkheid om zelfstandig persoonsgegevens aan de Dienst(en) van MCXess te onttrekken.



MCXess

Service Level Agreement MCXess B.V.

Versie 1.8 – 22 oktober 2020

Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt deel uit van de Overeenkomst tussen MCXess en Contractant inzake de levering van Diensten. In deze SLA wordt de beschikbaarheid van de Diensten omschreven alsmede de bijbehorende procedures en processen. Nadere voorwaarden die voor de Diensten gelden zijn omschreven in de Algemene Voorwaarden.

In deze SLA worden de definities gehanteerd die zijn omschreven in de Algemene Voorwaarden. Daarnaast gelden de volgende definities;

- Beschikbaarheid:** De totale tijdsduur waarin Contractant daadwerkelijk van de Diensten gebruik heeft kunnen maken uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur gemeten gedurende 1 (één) kalenderjaar. Bij het bepalen van de beschikbaarheid wordt niet meegerekend: Gepland Onderhoud, overmacht, storingen veroorzaakt door derden, storingen veroorzaakt door Contractant, verkeerd gebruik van een Product en/of Dienst en het geheel of gedeeltelijk niet functioneren van telecommunicatieapparatuur (niet zijnde de Diensten).
- Customer Care:** Telefonische operators die de Contractant te woord staan voor het beantwoorden van vragen en/of problemen.
- Gepland Onderhoud:** Het uitvoeren van werkzaamheden aan de infrastructuur van MCXess, Operators en Tussenliggende Contractspartijen welke plaatsvindt op een tevoren aangekondigd tijdstip.
- Responsetijd:** De tijd tussen de melding van een Storing en het eerste contact (of een poging tot contact) door MCXess met Contractant.
- Storing:** Het geheel of gedeeltelijk niet goed functioneren van de bij MCXess afgenomen Diensten conform overeengekomen specificaties, waardoor er discontinuïteit is in de verlening van Diensten. Uitdrukkelijk wordt niet onder het begrip Storing begrepen Gepland Onderhoud, het niet beschikbaar zijn als gevolg van eventuele uitbreidingen en aanvullende wensen ten aanzien van de Diensten en alle overige zaken die niet als zodanig contractueel zijn vastgelegd.

Artikel 1 - Algemene bepalingen

- 1.1 Deze SLA heeft uitsluitend betrekking op de door MCXess geleverde Diensten. Al dan niet gekoppelde telecommunicatie-infrastructuur van derden, inclusief vaste verbindingen en/of randapparatuur, vallen buiten het kader van deze SLA.
- 1.2 MCXess zal zich naar beste vermogen inspannen de in dit document beschreven service levels te realiseren.

Artikel 2 - Duur en Beëindiging

- 2.1 De duur van deze SLA loopt gelijk aan de Overeenkomst.
- 2.2 Het beëindigen van een Dienst van MCXess geschiedt onder de voorwaarden en opzegtermijn zoals vermeld in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden.

Artikel 3 - Storingen en Responsetijden

- 3.1 De Storing kan 24 uur per dag en 7 dagen per week worden gemeld op één van de wijzen zoals vermeld in Tabel 2: Contactmatrix.
- 3.2 Voor de afhandeling van Storingen die voortvloeien uit een ondeskundige behandeling of gebruik van het Product en/of de Dienst, door Contractant worden door MCXess de daaruit voortvloeiende kosten in rekening gebracht.

Artikel 4 - Beschikbaarheid

- 4.1 Voor de Beschikbaarheid van de Diensten hanteert MCXess de percentages zoals vermeld in Tabel 1 van deze SLA.

Tabel 1: Overzicht Beschikbaarheid, Storingen en Responstijden:

Productmodule	Diensten
Beschikbaarheid	99,80% ⁽¹⁾
Geïndiceerde levertijd	Geïndiceerde levertijd is afhankelijk van het gekozen product en land.
Responsetijd	4 uren
Verwachte tijd om de Storing te verhelpen	P1 - 8 uren ⁽²⁾
	P2 - 72 uren
	P3 - NVT

Toelichting	
NVT	Niet van toepassing.
(1)	Voor diensten met toegevoegde waarde diensten (zoals IVR) geldt een Beschikbaarheid van 99,60%.
(2)	De verwachte tijd om de Storing te verhelpen van Universal Freephone is op basis van best effort en kan per land verschillen.
P1	Geheel onderbroken dienst als gevolg van Storing
P2	Gedeeltelijk onderbroken dienst als gevolg van Storing
P3	Verzoeken, niet reproduceerbare storingen, ondersteuning. Een P3 ticket is geen storing met als gevolg dat er geen verwachte doorlooptijd is.

Tabel 2: Contactmatrix:

Support & Escalatie	Functie	Name	Email adres (kantooruren)	Telefoonnummer
Support	Support	Support	support@mcxess.com	+31 85 0014 522 (*)
Escalation Level 1	Service Manager	Frank Heijtlager	frank.heijtlager@mcxess.com	+31 85 0014 522 (**)
Escalation Level 2	General Manager	Marcel Dijkstra	marcel.dijkstra@mcxess.com	+31 85 0014 522 (**)

Toelichting	
(*)	24x7
(**)	Tijdens kantooruren