



# MCXess

## Algemene Voorwaarden MCXess B.V.

Versie 2.0 - 30 maart 2011



## Algemene Voorwaarden MCXess BV

### 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 of offerte van MCXess ter zake van Producten en Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.

A.1.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Producten en 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;
- c) de eventuele bijlagen;
- d) deze Algemene Voorwaarden;
- e) eventuele aanvullende voorwaarden, bijvoorbeeld de voorwaarden die bij het aanbod van het Product of de Dienst via de MCXess Website kenbaar worden gemaakt.

#### Artikel A.2. Totstandkoming Overeenkomst

A.2.1. Iedere aanbieding of offerte gedaan door MCXess is onder voorbehoud van nadere acceptatie door MCXess en na dagtekening 14 dagen geldig, tenzij anders vermeld.

A.2.2. Contractant kan een aanvraag tot het sluiten van een Overeenkomst doen, door een daartoe ontworpen (elektronisch) bestelformulier ingevuld te verzenden of overhandigen. Een fysiek, niet-elektronisch formulier, dient voorzien te zijn van een rechtsgeldige ondertekening. Contractant staat te allen tijde in voor de juistheid van de geleverde gegevens en de authenticiteit van aangeleverde bescheiden.

A.2.3. Indien MCXess meent de aangevraagde Producten en Diensten te kunnen leveren en indien de aanvraag naar oordeel van MCXess voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zal MCXess de aanvraag aanvaarden en Contractant een bevestiging van de Overeenkomst doen toekomen. In dat geval wordt de Overeenkomst geacht te zijn ontstaan op de dag dat de bevestiging is verzonden. De contractstermijn vangt pas aan indien de Diensten door MCXess zijn geactiveerd (zie artikel A.3).

A.2.4. MCXess is niet gehouden een aanvraag te accepteren. Grond voor weigering vormt bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend;

- a) het ontbreken van benodigde informatie of bescheiden, waaronder tenzij anders bepaald ten minste zijn begrepen een kopie van een geldig, wettig identificatiemiddel en gegevens betreffende de vaste woon- verblijf- of vestigingsplaats en, in geval van vertegenwoordiging, afdoende bewijs van vertegenwoordigingsbevoegdheid, zoals een uittreksel van de Kamer van Koophandel of rechtsgeldig ondertekende machtiging;
- b) het niet voldoen aan een verzoek van MCXess voor zekerheidstelling zoals omschreven in artikel Artikel A.4. ;
- c) handelingsonbekwaamheid van Contractant;

A.2.5. Indien een aanvraag wordt afgewezen, zal MCXess Contractant daarvan in beginsel binnen veertien (14) dagen na indiening Schriftelijk in kennis stellen. Weigering of geen reactie door MCXess leidt nimmer tot aansprakelijkheid voor schade, direct of indirect daardoor ontstaan.

#### Artikel A.3. Duur en opzegging

A.3.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals aangegeven in de offerte, het opdrachtformulier of de MCXess Website (hierna: de contractstermijn). Deze contractstermijn loopt vanaf de dag waarop de Diensten door MCXess zijn geactiveerd (de activatiedatum). Indien de contractstermijn niet is bepaald, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor een contractstermijn van 24 maanden vanaf de dag waarop de Diensten, zoals overeengekomen, door MCXess zijn geactiveerd. 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, steeds stilzwijgend verlengd met dezelfde contractstermijn. Ten aanzien van de aanvang van de contractstermijn ontvangt Contractant een (elektronische) bevestiging. Indien binnen een Overeenkomst verschillende Producten dan wel Diensten worden afgenomen, gelden hiervoor 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 Producten en 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 aanvraag 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, gedeerde 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 Producten en 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 gerede 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 Producten en Diensten afhankelijk van derden, zoals Operators en eventuele Tussenliggende Contractspartijen. MCXess kan de juiste verwerking van het verbruik in het kader van de Producten en

Diensten slechts beïnvloeden binnen de technische en juridische randvoorwaarden opgelegd door deze derden.

A.5.3. MCXess spant zich in Contractant steeds goed te informeren over de toepasselijke wet- en regelgeving en/of voorwaarden, waaronder eventuele voorwaarden die gelden in een land waar de Producten en Diensten onder de daar toepasselijke wet- en regelgeving vallen. Contractant heeft een zorgplicht ten aanzien van de (buitenlandse) wet- en regelgeving aangezien deze aan verandering onderhevig is. MCXess staat niet in voor de juistheid van de informatie die zij aan Contractant verstrekt met betrekking tot de toepasselijke wet- en regelgeving en/of gestelde voorwaarden.

#### Artikel A.6. (Op)Levering

A.6.1. Door MCXess opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en 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 Schriftelijk in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

A.6.2. Oplevering van iedere Product en/of Dienst wordt steeds geacht correct te zijn geschied op het moment dat MCXess niet binnen vijf werkdagen na oplevering van de Product en/of Dienst opmerkingen (een overzicht van reproduceerbare gebreken) van Contracten heeft ontvangen. Voor eventuele gebreken ten aanzien van het Product en/of de Dienst zal MCXess zich inspannen de gebreken binnen een redelijke termijn op te lossen.

A.6.3. MCXess zal de (op)leveringsdatum (ook wel activatiedatum van de contractstermijn genoemd, zie A.3), middels een mondelinge of Schriftelijke (inclusief e-mail of het Account) kennisgeving, in beginsel bevestigen.

#### 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, 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.

A.7.2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Contractant te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het correct functioneren van randapparatuur waarmee de Producten en 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 Producten en Diensten. In algemene zin betekent dit dat de Producten en 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 Producten en 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 Producten en 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 Producten en 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 Producten en 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 Producten en Diensten van overheidswege verplicht is te verkrijgen.

A.7.6. Indien Contractant redelijkerwijs kan verwachten dat het gebruik van de Producten en 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 en Producten hinder kan veroorzaken aan het telecommunicatieverkeer is Contractant verplicht dit onverwijld aan MCXess te melden. Voor specifieke Producten en Diensten kunnen hieromtrent nadere regels zijn gesteld in de specifieke modules en/of in de toepasselijke SLA.

#### Artikel A.8. Service Level Agreements

A.8.1. Afhankelijk van de toepasselijke Producten en Diensten, wordt het serviceniveau van de Producten en 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 Contractant bij de aanvraag van de Producten en Diensten aan MCXess verstrekt, alsmede de gegevens die automatisch worden verwerkt en eventueel opgeslagen bij het gebruik van de Producten en Diensten, bevatten persoonsgegevens. MCXess zal de ter zake geldende voorschriften in acht nemen bij de verwerking en gegevensbeveiliging.

A.9.2. Contractant geeft ondubbelzinnig toestemming dat de in zijn aanvraag vermelde gegevens door MCXess worden geregistreerd, verwerkt en gebruikt. Deze toestemming strekt zich tevens uit tot het gebruik van verbindingsgegevens, welke door MCXess kunnen worden aangewend voor:

- a) Facturering en betalingen;
- b) Geschillenbeslechting;
- c) Netwerkbeheer;
- d) Het verstrekken van inlichtingen aan de Contractant;
- e) Opsporing van Misbruik en Oneigenlijk gebruik;
- f) Marktonderzoek en verkoop van eigen Producten en Diensten.

A.9.3. Contractant verleent toestemming om de persoonsgegevens, indien nodig in verband met de uitvoering of de handhaving van de Overeenkomst, over te brengen naar derde landen, ook buiten de EU.

A.9.4. In geval van betalingsachterstand is MCXess gerechtigd alle in het vorige lid bedoelde gegevens over te dragen aan personen of instanties die door MCXess zijn belast met incasso.

A.9.5. MCXess zal zorg dragen 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 gegevens zich in de systemen of infrastructuur van MCXess bevinden.

A.9.6. Indien door middel van de Producten en Diensten communicatie plaatsvindt die naar haar aard vertrouwelijk is, zal MCXess deze vertrouwelijkheid respecteren. Deze communicatie zal niet worden afgeluisterd, afgetapt, onderschept of gecontroleerd zonder de voorafgaande toestemming van de betrokken Gebruiker(s), tenzij dat bij wet is vereist.

A.9.7. Voor zover MCXess toegang heeft tot persoonsgegevens waar Contractant de verantwoordelijke voor is, zal MCXess deze persoonsgegevens slechts verwerken in opdracht van Contractant. Indien Contractant wenst dat MCXess deze persoonsgegevens voor bepaalde doeleinden verwerkt, dient Contractant daartoe een bewerkersovereenkomst met MCXess aan te gaan, waarin de gewenste verwerkingen nauwkeurig worden omschreven.

A.9.8. Contractant staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens zal verwerken met gebruikmaking van de Producten en Diensten.

A.9.9. Indien Contractant in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens, gegevens die zijn opgeslagen in de systemen van MCXess dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal MCXess daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor zullen afzonderlijk aan Contractant worden gefactureerd.

#### Artikel A.10. Account

A.10.1. Indien zulks onderdeel is van de Overeenkomst, zal MCXess 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 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.

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 Producten en Diensten afhankelijk is, in rekening te brengen prijzen. De Contractant wordt tijdig, in beginsel een maand voor inwerkingtreding, op de hoogte gesteld van een door te voeren prijswijziging.

A.11.4. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle door MCXess genoemde prijzen exclusief omzetbelasting (19% BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

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 Vergoedingen 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 Producten en Diensten content wordt geleverd waarmee door de Contractant, zijn eventuele wederpartijen of de leverancier van content, het ontvangen van Vergoedingen wordt beoogd, geldt dat MCXess slechts gehouden is tot doorbetaling van door MCXess ontvangen Vergoedingen aan Contractant. Indien MCXess om wat voor reden dan ook de Vergoedingen 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 Vergoedingen. 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 Vergoedingen 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. Periodieke bedragen kunnen vooraf door MCXess in rekening worden gebracht, tenzij anders overeengekomen.

A.12.2. Eenmalig verschuldigde bedragen zijn, tenzij anders overeengekomen, opeisbaar in drie termijnen:

- a) 50% bij totstandkoming van de Overeenkomst tussen MCXess en Contractant;
- b) 40% bij activatie door MCXess van (het onderdeel van) de Producten en Diensten waarvoor het bedrag

verschuldigd is;

- c) 10% na oplevering van (het onderdeel van) de Producten en Diensten waarvoor het bedrag verschuldigd is.

A.12.3. 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.12.4. 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.12.5. De vervaltermijn is (14) dagen na factuurdatum.

A.12.6. 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.12.7. 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.12.8. MCXess heeft het recht het gebruik van de Producten en 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.12.9. 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.12.10. Misbruik of Oneigenlijk gebruik van de Producten en 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 Vergoedingen 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, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### Artikel A.15. Rechten van intellectueel eigendom

A.15.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Producten en 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 Schriftelijk 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 Producten en 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 binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een klacht Schriftelijk inhoudelijk hierop te reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, bijvoorbeeld doordat een onderzoek nodig is dat niet binnen 30 dagen kan worden afgerond. In dat geval zal aan Contractant binnen die termijn Schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de beslissing aan hem zal worden meegedeeld.

#### 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 of 50.000 euro per jaar (exclusief BTW).

A.18.3. De totale aansprakelijkheid van MCXess voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

A.18.4. Aansprakelijkheid van MCXess voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.18.5. 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.18.6. 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.18.7. 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.18.8. 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.18.9. 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 verplichtingen door Contractant en/of derden (waaronder Gebruikers en toezichhouders, zoals OPTA) 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 Producten en 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 Producten en 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 inspinnen 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 verstrekende 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 Schriftelijk aan MCXess te worden medegedeeld. 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 Producten en 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 Producten en 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 Producten en 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 Producten en 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 Producten en 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 de 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 typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de 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:

<b>Account</b>	Het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Contractant (bepaalde aspecten van) de Producten en Diensten kan beheren en configureren, alsmede de opgeslagen configuratie(s) zelf.
<b>Agent</b>	Een specifiek soort Gebruiker, namelijk een callcenter medewerker van Contractant.
<b>Algemene Voorwaarden</b>	De bepalingen uit het onderhavige document.
<b>Contractant</b>	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.
<b>Downtime</b>	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.
<b>Eindgebruiker</b>	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 Producten en Diensten van MCXess.
<b>Gebruiker</b>	De natuurlijke persoon die de door MCXess ten behoeve van Contractant geleverde programmatuur/applicatie/Dienst gebruikt. Denk hierbij aan werknemers van Contractant.
<b>Keyword</b>	Een combinatie van letters of cijfers ten behoeve van het aanvragen van inhoudsdiensten.
<b>Klantsite</b>	Site die wordt bezocht met gebruikmaking van de dienst 'Livechat & Cobrowsing'.

<b>Materialen</b>	Alle websites, (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 Producten en Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.
<b>MCXess</b>	Het bedrijf MCXess B.V., gevestigd te Amstelveen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 34162380.
<b>MCXess Website</b>	De website van MCXess, bereikbaar via de domeinen <a href="http://www.mcxess.com">http://www.mcxess.com</a> en <a href="http://www.MCAppStore.com">http://www.MCAppStore.com</a> , alsmede alle bijbehorende subdomeinen.
<b>Misbruik &amp; Oneigenlijk gebruik</b>	<p>Van Misbruik of Oneigenlijk gebruik is in ieder geval sprake indien:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de Operator zich op het standpunt stelt dat sprake is van Misbruik of Oneigenlijk gebruik;</li><li>het gebruik in strijd is met wettelijke verplichtingen;</li><li>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;</li><li>sprake is van:<ol style="list-style-type: none"><li>verkeer naar een specifiek Nummer dat leidt tot hoogverbruik door hetzelfde mobiele of vaste nummer, of vanaf dezelfde geografische locatie;</li><li>verkeer dat niet heeft geleid tot het bij Eindgebruikers in rekening brengen van de juiste tarieven;</li><li>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;</li><li>een groot aantal "gesprekken" korter dan 10 seconden naar een Nummer.</li></ol></li></ol>
<b>Nummers</b>	Servicenummers of telefoonnummers ten behoeve van de levering van Voice (Response) Services & Solutions.
<b>Operator</b>	Een aanbieder van vaste en/of mobiele telecommunicatienetwerken.
<b>OPTA</b>	De Onafhankelijke Post & Telecommunicatie Autoriteit, c.q. een vergelijkbare instantie (ook in landen buiten Nederland) of een eventuele opvolger.
<b>Overeenkomst</b>	Iedere overeenkomst tussen MCXess en Contractant ontstaan uit een aanbod of offerte gedaan door MCXess ter zake van Producten en Diensten.
<b>Producten en Diensten</b>	<p>Eén of meer door MCXess aangeboden product(en) of dienst(en) , verleend aan of ten behoeve van de Contractant door of namens MCXess, onder meer bestaande uit de navolgende;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Voice (Response) Services &amp; Solutions</li><li>SMS Services &amp; Solutions</li><li>Web Services &amp; Solutions</li><li>Hosted Contact Center Solutions</li></ul>
<b>Shortcode</b>	Een verkort nummer gebruikt voor inhoudsdiensten, dat dient als bestemming voor of afzender van berichten.
<b>Schriftelijk</b>	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.
<b>Service Level Agreement, SLA</b>	Het document, getiteld Service Level Agreement, SLA, of iets vergelijkbaars, waarbij MCXess zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren Producten en Diensten verbindt.

<b>Tussenliggende contractspartij</b>	Van een of meer Tussenliggende Contractspartijen is sprake indien MCXess ten behoeve van de voor de levering van de Producten en Diensten benodigde infrastructuur of andere Producten en Diensten niet rechtstreeks met een Operator contracteert.
<b>Uptime</b>	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.
<b>Virtual Account System</b>	Een virtueel tegoed systeem dat door MCXess wordt toegepast in het kader van de verlening van de Diensten en dat de Eindgebruiker in staat stelt een Account te beheren voor de uitvoering van betalingen op het internet ten aanzien van content.
<b>Vergoedingen</b>	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.

## Module B. Voice(Response) Services & Solutions

### Artikel B.1. Toepassingsgebied

Deze module is van toepassing op iedere Overeenkomst krachtens welke MCXess Voice(Response) Services & Solutions levert aan Contractant. MCXess onderscheidt hierin 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 (UJFN of 00800-servicenummer) in een groot aantal landen al dan niet aangevuld met toegevoegde waarde diensten en de aflevering van gesprekken naar een eindbestemming.

### Artikel B.2. Installatie en oplevering

B.2.1. De installatie en oplevering van Voice (Response) Services & Solutions staat beschreven in de SLA.

### Artikel B.3. Eigenschappen en randvoorwaarden

B.3.1. 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.3.2. Tenzij anders overeengekomen zullen de Nummers geactiveerd blijven voor de Contractant gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

B.3.3. 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 OPTA of enige andere Nederlandse of buitenlandse autoriteit.

B.3.4. Voor zover dit uit de Diensten voortvloeit, dient Contractant ten behoeve van het gebruik van de Diensten bij de OPTA 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 OPTA of enige andere Nederlandse of buitenlandse autoriteit aan Contractant. De Contractant heeft geen recht op het verkrijgen van een bepaald Nummer.

B.3.5. 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.

### Artikel B.4. Gebruiksvoorwaarden

B.4.1. 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 Producten en Diensten.

B.4.2. 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.4.3. 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.

## Module C. SMS Services & Solutions

### Artikel C.1. Toepassingsgebied

C.1.1. Deze module is van toepassing op iedere Overeenkomst krachtens welke MCXess het mogelijk maakt dat Contractant SMS berichten kan ontvangen via 4-cijferige Shortcodes in Nederland en het buitenland en waarbij Contractant premium en flatfee SMS berichten kan versturen in Nederland en waarbij Contractant gebruik kan maken van Premium en 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 C.2. Installatie en oplevering

C.2.1. De installatie en oplevering van SMS Services & Solutions staat beschreven in de SLA.

### Artikel C.3. Shortcodes en Keywords

C.3.1. 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 OPTA of enige andere Nederlandse of buitenlandse autoriteit.

C.3.2. 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.

C.3.3. 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 C.4. Gebruiksvoorwaarden

C.4.1. 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 toepassing op de Producten en Diensten.

C.4.2. 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 toezichhouders (waaronder OPTA of soortgelijke instanties in het buitenland).

C.4.3. 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 C.5. SMS Verzending

C.5.1. 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.

C.5.2. MCXess doet haar uiterste best het bericht zo snel mogelijk te bezorgen bij de ontvanger.

## Module D. Web Services & Solutions

### Artikel D.1. Toepassingsgebied

Deze module is van toepassing op iedere Overeenkomst krachtens welke MCXess Web Services & Solutions levert aan Contractant. MCXess onderscheidt hierin de volgende producten.

D.1.1. Livechat & Cobrowsing: Met behulp van deze Dienst maakt MCXess het mogelijk voor Contractant om een webapplicatie af te nemen. Met deze webapplicatie biedt Contractant de functionaliteit om te chatten met bezoekers van een specifieke website (Klantsite) of bezoekers hulp op afstand te bieden via de webbrowser.

D.1.2. Payment Solutions: Met behulp van deze Dienst maakt MCXess het mogelijk voor Contractant om betalingen van Eindgebruikers via het internet te laten verrichten ten aanzien van content.

### Livechat & Cobrowsing

### Artikel D.2. Installatie en oplevering

D.2.1. Contractant zal door MCXess in staat worden gesteld de software zelf te installeren. De Dienst is opgeleverd op het moment dat MCXess de software en de voor installatie benodigde gegevens heeft verschaft (activatiedatum).

### Artikel D.3. Eigenschappen en randvoorwaarden

D.3.1. De Dienst werkt standaard voor W3C valide websites (Klantsites). Indien de Klantsite sterk afwijkt van deze standaarden is het mogelijk dat de Dienst niet geheel functioneert. Indien de Klantsite voornamelijk is opgebouwd uit ajax of flash, of de Klantsite elementen bevat die extern worden gehost (bijv. via een iframe), is maatwerk vereist. Dit dient in de Overeenkomst te worden overeengekomen.

### Artikel D.4. Gebruiksvoorwaarden

D.4.1. Het is Contractant niet toegestaan de Diensten voor meer dan één onderneming te gebruiken dan wel meerdere contractanten te laten werken onder één Account, tenzij Contractant een reseller is van MCXess dan wel indien Contractant contactcenters voert. Indien er sprake is van een dergelijke Contractant dan wordt dat in de Overeenkomst bepaald.

D.4.2. Indien naar het oordeel van MCXess door Contractant een gevaar ontstaat voor het functioneren van de server(s) of het netwerk van MCXess of van derden, in het bijzonder door het overmatig opvragen of verzenden van gegevens (waardoor performance problemen ontstaan), is MCXess gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

### Artikel D.5. Toegang en updates

D.5.1. MCXess zal Contractant gedurende de looptijd van de Overeenkomst de toegang tot (het beheer van) de Diensten verschaffen. Daartoe wordt aan Contractant en/of Gebruiker een gebruikersnaam en een wachtwoord verstrekt.

D.5.2. Het is Contractant en/of Gebruiker verboden de gebruikersnaam en het wachtwoord aan derden te verstrekken of over te dragen. MCXess is niet verantwoordelijk voor misbruik en mag ervan uitgaan dat een Contractant en/of

Gebruiker, die zich aanmeldt op de Diensten, ook daadwerkelijk de Contractant is. Contractant dient MCXess op de hoogte te stellen als Contractant een vermoeden heeft dat het wachtwoord in handen is gekomen van onbevoegden. MCXess heeft het recht doeltreffende maatregelen te nemen in dergelijke gevallen.

D.5.3. Indien MCXess tot het besef komt dat de inloggegevens van Contractant en/of Gebruiker bekend zijn bij onbevoegde derden, stelt zij Contractant daarvan op de hoogte en neemt zij passende maatregelen.

D.5.4. De door MCXess ontvangen of opgeslagen versie van de desbetreffende communicatie (gedane meting) geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Contractant.

D.5.5. MCXess heeft het recht de programmatuur van de Diensten van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Omdat de Diensten aan meerdere contractanten wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Contractant van een bepaalde aanpassing af te zien. MCXess is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door het aanpassen van de Diensten.

### Artikel D.6. Beschikbaarheid en onderhoud

D.6.1. MCXess zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de Diensten te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels de Service Level Agreement.

D.6.2. MCXess behoudt zich het recht voor de Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Diensten en web servers van MCXess. Deze buitengebruikstelling tracht MCXess zodanig in te richten dat er zo min mogelijk hinder voor Gebruikers optreedt.

D.6.3. MCXess zal wegens bedoelde buitengebruikstelling nimmer gehouden zijn tot enige vergoeding van schade geleden door Contractant.

### Artikel D.7. Privacy

D.7.1. Contractant is verplicht bezoekers van diens Klantsite te informeren over het gebruik de Dienst(en) in haar privacyverklaring. In de privacyverklaring van de Klantsite zal een bepaling over cookies moeten worden opgenomen. Desgewenst kan Contractant gebruik maken van de volgende standaardtekst:

"Om op afstand hulp te bieden via onze website dan wel met u te kunnen chatten, wordt gebruik gemaakt van cookies. Deze cookie wordt geplaatst door een dienst van MCXess. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat op deze website wordt meegestuurd en door uw browser op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. U kunt het gebruik van deze cookies weigeren, hoewel dit er voor zal zorgen dat de voornoemde Diensten geheel niet werken. <bedrijfsnaam> kan te allen tijde uw handelingen op onze website volgen met als doel u een goede assistentie te kunnen verlenen."

D.7.2. Hoewel de in lid 7 van dit artikel opgenomen standaardtekst naar het inzicht van MCXess de bezoeker in beginsel voldoende informeert over het gebruik van cookies door MCXess, garandeert MCXess niet dat in ieder individueel geval het plaatsen van (uitsluitend) deze tekst voldoende is om aan de informatieplicht van Contractant te voldoen. Contractant blijft zelf verantwoordelijk voor een volledige en correcte beschrijving van diens eigen gebruik van persoonlijke gegevens van bezoekers en diens gebruik van cookies.

## Payment Solutions

### Artikel D.8. Installatie en oplevering

D.8.1. Contractant verkrijgt toegang tot de Dienst door middel van het Account. Het Account voor deze Dienst biedt de mogelijkheid om op basis van datum en tijd gegevens de omzetgegevens te raadplegen.

D.8.2. In het kader van de Dienst draagt MCXess zorg voor de benodigde technische faciliteiten inclusief het beheer daarvan om het voor Contractant mogelijk te maken om content via het Virtual Account Systeem te laten afrekenen door Eindgebruikers door middel van betaalmethoden waaronder maar niet beperkt tot telefoon, SMS, iDEAL, Creditcard, Incasso en Direct Debit.

### Artikel D.9. Gebruiksvoorwaarden

D.9.1. Contractant mag de Diensten uitsluitend gebruiken voor de doeleinden waarvoor zij zijn bestemd, namelijk het aanbieden aan Eindgebruikers van een beheerpaneel ten behoeve van het verrichten van betalingen voor de dienstverlening van Contractant.

D.9.2. Contractant zal geen handelingen verrichten die op enige wijze het goed functioneren van het Virtual Account Systeem, het Account en/of de Diensten in gevaar brengt en/of op enige andere wijze schadelijk kan zijn voor (de reputatie van) MCXess en/of derden waaronder maar niet beperkt tot de bij de Diensten betrokken banken en credit card maatschappijen. Contractant zal evenmin de Diensten gebruiken ten behoeve van activiteiten die bij de wet verboden zijn of ten aanzien waarvan het vermoeden bestaat dat deze verboden zijn of die onrechtmatig jegens derden zijn. MCXess is in een situatie als hiervoor bedoeld te allen tijde gerechtigd met onmiddellijke ingang de Dienst op te schorten dan wel deze Overeenkomst te beëindigen.

D.9.3. Contractant is verplicht alle gevallen van (vermeende) fraude direct te melden aan MCXess.

#### iDEAL

D.9.4. Contractant is volledig verantwoordelijk voor een correcte technische implementatie van de door MCXess geboden iDEAL functionaliteit met inachtneming van de dan geldende richtlijnen omtrent het gebruik van iDEAL, welke door iDEAL respectievelijk MCXess van tijd tot tijd kenbaar zullen worden gemaakt.

D.9.5. MCXess is bevoegd bij het niet naleven van de iDEAL richtlijnen zoals van tijd tot tijd door iDEAL (Currence) respectievelijk MCXess bekend gemaakt op zo kort mogelijk termijn als redelijkerwijs mogelijk is maatregelen te nemen ter voorkoming van verdere schending.

#### Direct Debit

D.9.6. In het kader van de Dienst wordt door MCXess aan Contractant de mogelijkheid geboden om directe incasso opdrachten aan te bieden. Indien er een daartoe strekkende overeenkomst is tussen Eindgebruiker en de Contractant, is het Contractant toegestaan om een directe incasso toe te passen op de rekening van de Eindgebruiker in kwestie. Teneinde mogelijke claims (waaronder maar niet beperkt tot storting) en fraude te kunnen ondervangen zal er een percentage, zoals vermeld in de Overeenkomst, worden ingehouden per transactie als zogenaamde 'Rolling Reserve'. Deze reserve zal binnen het aantal vastgestelde dagen conform de tarievenlijst na incasso opdracht worden meegenomen in de reguliere uitbetaling van MCXess aan Contractant.

#### Credit Card

D.9.7. Het is Contractant niet toegestaan credit card betalingen te faciliteren in combinatie met activiteiten die bij wet verboden zijn of ten aanzien waarvan het vermoeden bestaat dat deze verboden zijn. MCXess is in een situatie als hiervoor bedoeld te allen tijde gerechtigd een individuele account van een Eindgebruiker te beëindigen waarbij eventuele tegoeden automatisch komen te vervallen.

D.9.8. Contractant is verantwoordelijk voor een correcte technische implementatie van de door MCXess geboden credit card functionaliteit met inachtneming van de dan geldende richtlijnen welke door MCXess van tijd tot tijd kenbaar zullen worden gemaakt.

D.9.9. Contractant is verplicht bij het niet naleven van de creditcardmaatschappij richtlijnen daarvan op zo kort mogelijke termijn als redelijkerwijs mogelijk is maatregelen te nemen ter voorkoming van verdere schending.

### Artikel D.10. Vergoeding

D.10.1. MCXess brengt voor de levering van de Diensten kosten in rekening welke zijn gespecificeerd in de Overeenkomst.

D.10.2. Na afloop van elke kalendermaand brengt MCXess de vermelde kosten in rekening met de afdracht.

D.10.3. Na ontvangst van de transactiespecificaties van de diverse betaalplatformen, afhankelijk van de gekozen betaalmethoden binnen het Virtual Account System, zal MCXess de maandelijkse factuur toepassen. Het bedrag van deze factuur is door Contractant pas invorderbaar op het moment dat MCXess volledige betaling heeft ontvangen van de diverse betaalplatformen en na verrekening door MCXess van zijn vorderingen op Contractant. Pas na ontvangst van deze bedragen op de rekening van MCXess en na verrekening zal er een verklaring aan Contractant worden beschikbaar gesteld met een bijbehorende factuur.

D.10.4. Indien na ontvangst van de door MCXess uitgebrachte factuur na verrekening een vordering op Contractant resteert, zal Contractant binnen 14 dagen na ontvangst van de door MCXess uitgebrachte nota deze vordering aan MCXess voldoen.

## Module E. Hosted Contact Center Solutions (HCCS)

### Artikel E.1. Toepassingsgebied

E.1.1. Deze module is van toepassing op iedere Overeenkomst krachtens welke MCXess hosted softwareoplossingen levert onder de naam HCCS en eventuele bijbehorende Producten en Diensten beschikbaar stelt aan Contractant.

### Artikel E.2. Installatie en oplevering

E.2.1. Tenzij anders is overeengekomen, is MCXess niet verplicht om ten behoeve van het gebruik van HCCS door Contractant randapparatuur te leveren en/of installeren. Indien meer randapparatuur benodigd is dan een pc, een headset en een functionerende internetaansluiting die voldoet aan de minimumeisen die daaraan op enig moment zijn gesteld, zal MCXess Contractant daaromtrent informeren.

E.2.2. Tenzij anders overeengekomen, wordt de clientversie van de HCCS software geleverd op een of meerdere nader overeen te komen dragers, waarna Contractant deze zelf op diens eigen hardware dient te installeren en configureren. MCXess zal daarbij, waar nodig en daartoe verzocht door Contractant, technische ondersteuning leveren.

E.2.3. Indien is overeengekomen dat MCXess installatie of configuratie van hardware en/of software zal verzorgen, zal Contractant medewerkers van MCXess alle benodigde toegang verschaffen tot de apparatuur, alsmede alle medewerking verlenen, die voor het overige redelijkerwijs kan worden gevergd. Indien Contractant, naar het oordeel van MCXess, niet aan deze verplichting heeft voldaan, zal Contractant niet langer aanspraak kunnen maken op de afgesproken opleveringsdatum.

### Artikel E.3. Eigenschappen van de Diensten en randvoorwaarden

E.3.1. HCCS is bedoeld om Agents op gebruiksvriendelijke en efficiënte wijze via meerdere kanalen, zoals spraak, sms, e-mail en chat te laten communiceren met Eindgebruikers.

E.3.2. HCCS maakt gebruik van het internet om de connecties tussen Agents en derden op te zetten. Onverminderd het bepaalde in toepasselijke SLA's en/of technische bijlagen, verklaart Contractant zich bekend met de eigenschappen die inherent zijn aan het internet en waaraan het gebruik van HCCS derhalve onderhevig is.

E.3.3. Voor zover de connecties (mede) tot stand worden gebracht via systemen en/of netwerken van MCXess, zal MCXess zich inspannen om deze zonder Downtime beschikbaar te stellen en houden. Indien Downtime van de Dienst wordt veroorzaakt door infrastructuur waarover MCXess geen controle kan uitoefenen, kan MCXess daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden.

E.3.4. Indien het gebruik door Contractant van HCCS naar het oordeel van MCXess een gevaar oplevert voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van MCXess of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is MCXess gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

### Artikel E.4. Account, Back-up en Beveiliging

E.4.1. Contractant en/of de Agents krijgen toegang tot een Account.

E.4.2. Iedere dag wordt een back-up gemaakt van de gegevens welke zich op het Account bevinden. Het tijdstip van het maken van de back-up wordt door MCXess bepaald. Het maken van de back-up is een service van MCXess en geeft geen garantie.

### Artikel E.5. Licentie en gebruiksrecht

E.5.1. Voor het gebruik van HCCS verkrijgt Contractant licenties van MCXess. De kosten voor de licenties worden zowel aan de hand van het aantal Agents als het aantal (internet)poorten achteraf per maand berekend, tenzij anders overeengekomen.

### Artikel E.6. Beschikbaarheid en onderhoud

E.6.1. MCXess zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de Diensten te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een SLA.

E.6.2. MCXess behoudt zich het recht voor de Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Diensten en webserver van MCXess. Deze buitengebruikstelling tracht MCXess zodanig in te richten dat er zo min mogelijk hinder voor Gebruikers optreedt.

E.6.3. MCXess zal wegens bedoelde buitengebruikstelling nimmer gehouden zijn tot enige vergoeding van schade geleden door Contractant.

### Artikel E.7. Garantie

E.7.1. MCXess spant zich in om zo goed en foutvrij mogelijk functionerende Diensten en Producten te leveren. MCXess kan echter niet garanderen dat de HCCS Software, en eventueel door MCXess uitgevoerde configuratie daarvan, te allen tijde geheel zonder fouten zal functioneren.

E.7.2. MCXess is gerechtigd tijdelijke oplossingen of 'workarounds' in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.