

Versie: 1 februari 2023

1. Definities

De termen in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden die met een hoofdletter worden geschreven, zijn gedefinieerd en hebben de betekenis zoals uiteengezet in dit artikel:

CM.com: de CM.com groepsmaatschappij die de Overeenkomst met Klant aangaat, zoals geïdentificeerd in het toepasselijke Overeenkomst.

CM.com IP: de Dienst, software en CM.com Platform, en iedere verbetering, aanpassing of versterking van het voorgaande, of afgeleid werk daarvan, en alle Intellectuele Eigendomsrechten op enig deel van het voorgaande.

CM.com Platform: de computeromgeving van CM.com, die is ontworpen om de Dienst te leveren en om verbinding te maken tussen een Operator-netwerk en het systeem van Klant.

Dienst(en): de dienst die CM.com op grond van de Overeenkomst aan Klant levert, waaronder begrepen elektronische communicatie, 'professional services', het verlenen van toegang tot applicaties zoals 'software as a service' en/of diensten die platformdiensten leveren, waaronder toegang tot en gebruik van het CM.com Platform, elke 'application programming interface' ("CM.com API") en/of communicatiediensten die worden gebruikt in verband met het CM.com Platform of CM.com API's.

DPA: het Addendum Gegevensverwerking ("Data Processing Agreement").

Eindgebruiker: een natuurlijke persoon of entiteit, gemachtigd door Klant om gebruik te maken van de Eindgebruikersdiensten van Klant.

Eindgebruikersdienst: de dienst die Klant levert aan zijn Eindgebruikers.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle intellectuele eigendomsrechten van welke aard dan ook over de hele wereld en voor de volledige duur van iedere bescherming van intellectueel eigendom die hieraan wordt verleend, inclusief alle: (a) octrooien, geregistreerde handelsmerken, dienstmerken, auteursrechten, ontwerpen en alle aanvragen tot registratie van een van deze, ongeacht de plaats van indiening; (b) niet-geregistreerde handelsmerken, dienstmerken, ontwerpen, ontwerprecht en auteursrechten; en (c) knowhow, bedrijfsgeheimen en Vertrouwelijke Informatie, ongeacht hoe die ontstaat, en elk recht of belang in een van de voorgaande elementen.

Ingangsdatum: verwijst naar de datum waarop een bepaalde Overeenkomst van kracht wordt.

Klant: de Partij waarmee CM.com een Overeenkomst aangaat.

Klantmaterialen: alle informatie, gegevens, inhoud en andere materialen, in welke vorm of op welk medium dan ook, die door of namens Klant worden verstrekt aan CM.com.

Operator: een (mobiele) aanbieder van elektronische communicatiediensten die (draadloze) diensten op het gebied van spraak- en gegevenscommunicatie en andere gerelateerde diensten levert aan zijn klanten, waaronder CM.com,

zijn geabonneerde eindgebruikers en/of andere Operators.

Orderformulier: betekent een Overeenkomst.

Overeenkomst: elke overeenkomst en/of elk Orderformulier aangegaan door en tussen CM.com en Klant, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zullen zijn.

Persoonsgegevens: alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming: alle toepasselijke wet- en regelgeving die van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens door CM.com en/of Klant.

Toepasselijk Recht: de op dat moment geldende nationale, lokale of andere wetgeving, regelgeving, voorschriften, afdwingbaar regelgevend advies, bevel, vonnis, besluit of uitspraak in enig rechtsgebied waarin Klant toegang heeft tot en gebruik maakt van de Diensten, inclusief maar niet beperkt tot voorschriften inzake gegevensbescherming en privacy, richtlijnen, voorwaarden, beleidsregels en/of voorschriften, voorwaarden van Operators die van toepassing zijn op de Dienst en/of Eindgebruikersdienst.

Verkeer: verkeer betreffende elektronische communicatie en/of gegevensverkeer van en naar een mobiele telefoon en/of vaste lijn, mobiel apparaat of online applicatie, inclusief, maar niet beperkt, tot alle gegevens die worden uitgewisseld. Verkeer omvat zonder beperking SMS, MMS, Push, OTT, RCS, voicediensten en/of gegevensverkeer.

Werkdag: maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur, in overeenstemming met de tijdzone volgens de CM.com-entiteit die de Dienst levert, met uitzondering van algemeen erkende nationale feestdagen.

2. Toepassingsgebied

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen CM.com en Klant, tenzij Partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

2.2 De toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop-)voorwaarden die door Klant worden gehanteerd, of andere algemene voorwaarden anders dan die in deze Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Partijen komen hierbij overeen dat elke elektronische handtekening dezelfde rechtsgeldigheid en afdwingbaarheid heeft als een handmatig uitgevoerde handtekening, voor zover wettelijk toegestaan. Voor het doel van deze Algemene Voorwaarden betekent elke verwijzing naar "schriftelijk" elke vorm van schriftelijke communicatie, met inbegrip van maar niet beperkt tot, elektronische handtekeningen. Dergelijke schriftelijke communicatie kan elektronisch worden verzonden.

2.4 Toepasselijk Recht heeft betrekking op de Eindgebruikersdiensten die door Klant aan zijn Eindgebruikers worden aangeboden in het land waar de Eindgebruikersdienst wordt geleverd. Klant dient zich te informeren over dergelijk Toepasselijke Recht (waaronder indien nodig door het inwinnen van onafhankelijk juridisch advies) die van toepassing is op de Eindgebruikersdienst. CM.com geeft in dit opzicht geen garanties en zal hier evenmin verantwoordelijkheid voor dragen.

2.5 Diensten worden verleend en beschikbaar gesteld in overeenstemming met de 'Service Level Agreement' ("SLA") van CM.com, zoals gepubliceerd op <https://legal.cmtelecom.com/en/cm-com/service-level-agreement>. De SLA is hierin uitdrukkelijk middels verwijzing opgenomen.

2.6 De DPA, de Algemene Voorwaarden voor Specifieke Diensten, de Algemene Voorwaarden voor Specifieke Landen en de Voorwaarden voor Toepasselijk Recht en Geschillen zoals beschikbaar op <https://www.cm.com/nl-nl/app/legal/cmcom-legal/>, vormen een integraal onderdeel van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst tussen Klant en CM.com met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Klant.

2.7 Als er enige tegenstrijdigheid of inconsistentie bestaat tussen de verschillende documenten die gezamenlijk de Overeenkomst vormen, is de volgende rangorde van toepassing (de eerstgenoemde documenten prevaleren boven de later genoemde documenten): (i) de Overeenkomst, (ii) deze Algemene Voorwaarden en (iii) ieder ander document dat is opgenomen of waarnaar verwezen wordt in de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden.

3. Prijzen, betaling, belastingen en geschillen

3.1 Klant betaalt alle vergoedingen zoals vermeld in de Overeenkomst. Vergoedingen worden betaald in de valuta die in de Overeenkomst is gespecificeerd. De vergoedingen zijn exclusief bruto toegevoegde waarde ("BTW") en/of andere belastingen, toeslagen of heffingen opgelegd door een overheidsinstantie.

3.2 CM.com zal aan Klant al het Verkeer in rekening brengen dat van of naar het CM.com Platform wordt verzonden en/of ontvangen. De toepasselijke vergoedingen voor Verkeer staan vermeld op de website van CM.com. CM.com behoudt zich het recht voor deze vergoedingen zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. De facturatieperiode van het CM.com Platform is gebaseerd op de CE(S)T-tijdzone. De vergoedingen worden berekend aan de hand van gegevens van CM.com en niet aan de hand van gegevens van Klant. CM.com is altijd gerechtigd om zijn vergoedingen voor het Verkeer te wijzigen naar aanleiding van wijzigingen in het Toepasselijk Recht en/of van tariefwijzigingen die door Operators worden doorgevoerd.

3.3 De vergoedingen voor het Verkeer zijn exclusief alle toepasselijke lokale toeslagen of heffingen opgelegd door een overheidsinstantie of Operator. Deze kosten zullen aan Klant in rekening gebracht worden bovenop de vergoedingen voor het Verkeer.

3.4 CM.com heeft het recht om de vergoedingen jaarlijks te indexeren op basis van wijzigingen in de consumentenprijsindex ("CPI") over het afgelopen jaar. De indexering wordt door CM.com gemeld door middel van een eenvoudige kennisgeving op de factuur aan Klant.

3.5 De account(s) van Klant hebben een standaard kredietlimiet ter hoogte van vijfduizend euro (€5.000). CM.com stuurt Klant een melding per e-mail wanneer Klant zijn kredietlimiet nadert. Klant kan een verhoging van het toepasselijke kredietlimiet aanvragen bij CM.com, hetgeen de schriftelijke goedkeuring van CM.com vereist.

3.6 Niettegenstaande artikel 3.5 stemt Klant er hierbij mee in dat CM.com, naar eigen goeddunken en met onmiddellijke ingang, het kredietlimiet op elk moment kan wijzigen (verhogen of verlagen) of annuleren, en Klant kan verzoeken om openstaande facturen te betalen. Totdat het kredietlimiet is verhoogd door CM.com of de facturen zijn betaald door Klant, heeft CM.com het recht, maar niet de plicht, om de Dienst eenzijdig op te schorten zonder verdere kennisgeving en/of enige aansprakelijkheid.

3.7 Klant betaalt alle facturen zonder uitstel, verrekeningen of aftrek binnen veertien (14) dagen na de

factuurdatum, tenzij de Overeenkomst expliciet andere betalingsvoorwaarden bevat.

3.8 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen betaaltermijn aan CM.com betaalt, is rente verschuldigd over het openstaande factuurbedrag, zonder nadere ingebrekestelling door CM.com, ten belope van het maximumbedrag dat krachtens het Toepasselijk Recht is toegestaan. Klant zal CM.com bij het innen van eventuele te late betalingen en/of rente alle redelijke kosten en uitgaven vergoeden (inclusief, maar niet beperkt tot redelijke advocatenkosten).

3.9 Voor internationale, niet-SEPA transacties kunnen bankkosten door de bank in rekening worden gebracht. In een dergelijk geval draagt Klant de kosten die worden berekend door zijn eigen bank, een intermediaire bank en de bank van CM.com, zoals aangegeven op de factuur bij het verrichten van betalingen onder de Overeenkomst. Het door CM.com ontvangen nettobedrag komt overeen met het gefactureerde bedrag. In dit verband blijft Klant verantwoordelijk voor de betaling van eventuele tekorten.

3.10 CM.com zal het recht hebben om de bedragen die Klant verschuldigd is aan CM.com te verrekenen met de bedragen die CM.com verschuldigd is aan Klant.

3.11 Klant kan een factuur schriftelijk en te goeder trouw betwisten gedurende de betalingstermijn die van toepassing is op de factuur, op voorwaarde dat Klant elk onbetwist deel van de factuur tijdig betaalt.

Pre-paid

3.12 Als Klant een pre-paid account heeft, worden er kosten in rekening gebracht voor het gebruik van bepaalde Diensten, welke kosten worden afgeschreven van de pre-paid account van Klant. Diensten waarvoor kosten worden doorberekend, kunnen alleen worden gebruikt als het toepasselijke minimumbedrag vooruit is betaald op de account van Klant.

3.13 Pre-paid tegoeden kunnen door Klant worden gebruikt op de dag volgend op de dag waarop het bedrag door CM.com is ontvangen. Pre-paid tegoeden zijn niet-restitueerbaar en vervallen twaalf (12) maanden na de datum waarop Klant de pre-paid tegoeden heeft verworven.

3.14 Klant is in gebreke als een creditcardbetaling wordt teruggeboekt. In een dergelijk geval is CM.com gerechtigd het bedrag van de terugbetaling te verrekenen met het resterende saldo. Indien er geen saldo overblijft, is CM.com gerechtigd om het pre-paid account van Klant te beëindigen.

3.15 CM.com heeft het recht om een Klantenregistratie voor een pre-paid account te weigeren en om een bestaande pre-paid account te beëindigen zonder opgave van redenen. De pre-paid account wordt verwijderd als het saldo op de account niet wordt aangevuld binnen drie (3) maanden na registratie of binnen drie (3) maanden nadat al het saldo is gebruikt.

Extra verbruikskosten

3.16 Het abonnement/de abonnementen op de dienst(en) dat/die door de Klant op grond van het Orderformulier is/zijn aangeschaft, kan/kunnen een gebruikscomponent ("Gebruiksplan") bevatten. Onder het toepasselijke Gebruiksplan heeft de Klant recht op een bepaalde hoeveelheid of niveau van gebruik, zoals het aantal gebruikers, conversaties, berichten, profielen of sessies, zoals beschreven in het Orderformulier. De Klant zal passende processen en procedures instellen en onderhouden om te waarborgen dat het gebruik van het toepasselijke

Gebruiksplan voldoet aan de voorwaarden van deze Order. Indien de Klant het toepasselijke Gebruiksplan in een bepaalde maand overschrijdt, behoudt CM.com zich het recht voor om de Klant onmiddellijk te factureren voor het overtollige gebruik tegen de geldende tarieven. Een ongebruikt deel van het Gebruiksplan in een bepaalde maand wordt niet overgedragen naar de volgende maand.

4. Verplichtingen

4.1 Op schriftelijk verzoek zal Klant redelijke medewerking verlenen aan informatieverzoeken van wetshandhavers, toezichthouders en/of Operators of verzoeken om informatie van CM.com om te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen.

4.2 Klant zal ervoor zorgen dat de toegang tot de account van Klant op het CM.com Platform en de Diensten beperkt zal zijn tot bevoegde personen van Klant en dat inloggegevens veilig worden opgeslagen. Klant is verantwoordelijk voor de toegang tot het account van Klant op het CM.com Platform en de Diensten, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle activiteiten die plaatsvinden op zijn account, zelfs indien niet geautoriseerd door Klant, al het Verkeer dat via het account van Klant wordt verzonden en/of geleverd, de rechtmatigheid van het Verkeer en de juridische relatie met Eindgebruikers, met inbegrip van de vraag of Eindgebruikers een geldige toestemming hebben gegeven om Verkeer te ontvangen. Klant garandeert dat de Eindgebruikersdienst voldoet aan het Toepasselijke Recht (waaronder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming) en geen inbreuk maakt op rechten van derden. Klant zal een actueel dossier bijhouden van de toestemming van de Eindgebruiker. Klant zal geen spam, ongevraagd Verkeer of ander onethisch, illegaal, strafbaar of anderszins frauduleus of ongeoorloofd Verkeer of inhoud verzenden en Klant zal evenmin het Anti-Spam Beleid van CM.com schenden.

4.3 Klant zal de Diensten uitsluitend gebruiken voor het beoogde en normale doel en/of de doeleinden zoals overeengekomen en beschreven in de Overeenkomst. Zonder beperking zal Klant niet: (i) de Dienst reverse-engineeren of anderzijds proberen onbevoegde toegang te krijgen tot enig onderdeel van de Dienst; (ii) de Dienst doorverkopen of anderzijds gebruiken of iemand toestaan de Dienst te gebruiken voor enig ander doel dan ten behoeve van Klant in overeenstemming met de Overeenkomst; (iii) de integriteit of prestaties van de Dienst, of enige gegevens of inhoud die daarin zijn opgenomen of daardoor worden verzonden, verstoren of (proberen te) verstoren; (iv) gegevens verzamelen van of over de Dienst, met uitzondering van functies van de Dienst die door CM.com uitdrukkelijk voor dergelijke doeleinden wordt gebruikt; of (v) de Dienst of enige Vertrouwelijke Informatie van CM.com gebruiken voor benchmarking of concurrentieanalyse met betrekking tot concurrerende of gerelateerde producten of diensten, of om een product, dienst of technologie te ontwikkelen, te commercialiseren, in licentie te geven of te verkopen die direct of indirect met de Dienst zou kunnen concurreren.

5. Garantie en vrijwaringsverklaring

5.1 Tenzij niet-afdwingbaar onder Toepasselijk Recht, verklaart en garandeert Klant dat (i) hij alle noodzakelijke rechten, autorisaties en licenties heeft verkregen voor de toegang tot en het gebruik van Klantmaterialen; (ii) het gebruik door CM.com van Klantmaterialen in overeenstemming met de Overeenkomst geen Toepasselijk Recht (waaronder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming) zal schenden of een inbreuk zal veroorzaken op enige overeenkomst of verplichtingen tussen Klant en een derde partij; en (iii) de ondersteuning van de Eindgebruikersdienst geen inbreuk zal maken op enige Intellectuele Eigendomsrechten van een derde partij.

5.2 Tenzij niet afdwingbaar onder Toepasselijk Recht en niettegenstaande artikel 8 en zonder enige beperking, zal Klant CM.com vrijwaren, verdedigen en schadeloos stellen voor alle verliezen, schade, aansprakelijkheden en kosten

(inclusief redelijke advocaatkosten) ("Verliezen") die CM.com heeft opgelopen als gevolg van een claim, rechtszaak of procedure aangespannen door een derde partij tegen CM.com als gevolg van (i) het gebruik door Klant van de Dienst, de Eindgebruikersdienst of Klantmaterialen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, elke claim dat het gebruik door Klant van de Dienst, de Eindgebruikersdienst of Klantmaterialen inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten, privacy of andere rechten van derden, (ii) elke claim dat het gebruik, de levering, de overdracht, de weergave of de opslag van Klantmaterialen in strijd is met het Toepasselijk Recht (waaronder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming) en/of (iii) het gebruik van de Dienst door Klant op een wijze die niet in overeenstemming is met de Overeenkomst. CM.com zal Klant onmiddellijk op de hoogte stellen van elke claim waarvoor vrijwaring wordt aangevraagd en zal redelijkerwijs samenwerken met Klant bij het verweer en/of de schikking. Klant en CM.com zullen alle redelijke inspanningen leveren om hun handelwijze te coördineren in verband met het verweer tegen een dergelijke claim.

6. Vertrouwelijkheid en publiciteit

6.1 Zoals in de Overeenkomst vastgelegd, betekent "Vertrouwelijke informatie" alle informatie in verband met de Overeenkomst die een Partij (de "Bekendmakende Partij") aan de andere Partij (de "Ontvangende Partij") verstrekt, mondeling dan wel schriftelijk, die als vertrouwelijk is aangemerkt of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd gezien de aard van de informatie en/of de omstandigheden van bekendmaking. Ter verduidelijking, de Dienst wordt beschouwd als Vertrouwelijke Informatie van CM.com. Vertrouwelijke Informatie omvat echter geen informatie of materiaal die/dat: (i) algemeen bekend of beschikbaar was voor het publiek anders dan als gevolg van een schending van de geheimhoudingsvoorwaarden van de Overeenkomst; (ii) rechtmatig bekend was bij de Ontvangende Partij voorafgaand aan het ontvangen van dergelijke informatie of materialen van de Bekendmakende Partij; (iii) rechtmatig is verkregen door de Ontvangende Partij van een derde partij die het recht heeft om dergelijke informatie of materialen bekend te maken zonder inbreuk te maken op een geheimhoudingsverplichting tegenover de Bekendmakende Partij; of (iv) onafhankelijk is ontwikkeld door of voor de Ontvangende Partij zonder gebruik van of toegang tot Vertrouwelijke Informatie van de Bekendmakende Partij. Zonder het voorgaande te beperken, beperkt niets in deze Algemene Voorwaarden de bevoegdheid van CM.com om algemene kennis, ervaring, concepten en/of ideeën die CM.com of zijn personeel verwerft of verkrijgt in verband met de uitvoering van de verplichtingen van CM.com hieronder, te gebruiken of bekend te maken.

6.2 De Ontvangende Partij zal de Vertrouwelijke informatie van de Bekendmakende Partij strikt vertrouwelijk houden en zal de Vertrouwelijke Informatie van de Bekendmakende Partij niet gebruiken, behalve indien noodzakelijk om zijn verplichtingen na te komen of zijn rechten onder deze Algemene Voorwaarden af te dwingen. De Ontvangende Partij zal geen Vertrouwelijke Informatie van de Bekendmakende Partij bekendmaken, behalve (i) aan werknemers, vertegenwoordigers, of contractanten van de Ontvangende Partij die een legitieme reden hebben om dergelijke Vertrouwelijke Informatie te kennen en die gebonden zijn door een schriftelijke overeenkomst met gebruiks- en geheimhoudingsbeperkingen die ten minste even beschermend zijn als de beperkingen die uiteengezet zijn in deze Algemene Voorwaarden, of (ii) als een dergelijke bekendmaking vereist kan zijn door het bevel of een eis van een rechtbank, een bestuurlijke instantie of overheidsinstantie, op voorwaarde dat de Ontvangende Partij de Bekendmakende Partij een redelijke schriftelijke kennisgeving verstrekt om de Bekendmakende Partij in staat te stellen te verzoeken om een voorlopige maatregel of anderszins de bekendmaking te betwisten.

6.3 De verplichtingen van elke Partij met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie zijn van kracht vanaf de Ingangsdatum en vervallen drie (3) jaar na beëindiging van de Overeenkomst; op voorwaarde echter, dat dergelijke verplichtingen met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie die een bedrijfsgeheim vormt (zoals bepaald door het

Toepasselijk Recht), van kracht blijven na de beëindiging of verloop van de Overeenkomst zolang dergelijke Vertrouwelijke Informatie onderworpen blijft aan bescherming van bedrijfsgeheimen onder het Toepasselijk Recht.

6.4 De Algemene Voorwaarden van de Overeenkomst vormen Vertrouwelijke Informatie van elke Partij, maar kunnen ten behoeve van due diligence-onderzoeken op vertrouwelijke basis worden bekendgemaakt aan de adviseurs, advocaten, daadwerkelijke of bonafide potentiële kopers, investeerders of andere financieringsbronnen van een Partij (en hun respectievelijke adviseurs en advocaten).

6.5 Klant verleent CM.com hierbij het recht en de toestemming om de naam, het merkrecht(en) en het bedrijfslogo van Klant te gebruiken in marketing-, verkoop-, financiële en pr-materialen en andere communicatie van CM.com om Klant te identificeren als een Klant van CM.com. Behoudens voorafgaande schriftelijke goedkeuring van CM.com verleent CM.com hierbij aan Klant het uitdrukkelijke recht om de naam en het logo van CM.com uitsluitend te gebruiken om CM.com te identificeren als leverancier van Diensten aan Klant. Alle goodwill en verbeterde reputatie door het gebruik door Klant van de naam en het logo van CM.com komt exclusief ten goede aan CM.com; en alle goodwill en verbeterde reputatie die voortkomt uit het gebruik door CM.com van de naam en het logo van Klant komt exclusief ten goede aan CM.com. Behalve zoals uitdrukkelijk in deze Overeenkomst vermeld, zal geen van beide Partijen de naam/namen, merken, logo's, URL's of specificaties van de andere Partij gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij

7. Intellectueel Eigendom

7.1 Met uitzondering van de beperkte rechten die uitdrukkelijk op grond van de Algemene Voorwaarden worden verleend, behouden Partijen uitdrukkelijk alle rechten, aanspraken en belangen in en op de het Intellectuele Eigendom. Er worden op grond van de Algemene Voorwaarden geen rechten verleend van de ene Partij aan de andere Partij behalve zoals uitdrukkelijk uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Klant erkent dat toegang tot het internet, telecommunicatienetwerken en andere communicatiemedia onderhevig is aan onzekerheden, waaronder maar niet beperkt tot de beschikbaarheid van de diensten, de betrouwbaarheid van overdracht, autorisaties, authenticiteit en gegevensbeveiliging. CM.com garandeert niet dat de Diensten volledig foutloos, zonder bugs of vrij van onderbrekingen zijn of zullen zijn. CM.com is niet aansprakelijk voor eventuele vertragingen of onderbrekingen van de Dienst, prestatieproblemen of andere problemen die te wijten zijn aan omstandigheden die buiten zijn macht liggen, waaronder, maar niet beperkt tot verstoring van telefoon- en/of telecomtransmissies en/of het Operator-netwerk, gebreken of beperkingen in de hardware, systemen, software of procedures van Klant, of gebreken of beperkingen van het internet of draadloze verbindingen. In het geval van een fout, bug of onderbreking zal CM.com redelijke inspanningen leveren om de Dienst te herstellen in overeenstemming met de passende praktijken die zijn erkend in de sector.

8.2 De Dienst en het CM.com Platform, worden geleverd op basis van de staat waarin deze zich op dat moment bevinden ('zoals ze zijn' of 'as is'). CM.com geeft geen garantie of verklaring aan Klant of enige andere partij met betrekking tot het CM.com Platform, waaronder de Dienst of een andere dienst die onder de Overeenkomst wordt geleverd. Voor zover maximaal is toegestaan op grond van Toepasselijk Recht, wijst CM.com hierbij iedere garantie en verklaring af, expliciet of impliciet, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle impliciete garanties van verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doel. Zonder het voorgaande te beperken, wijst CM.com hierbij elke garantie af dat het gebruik van het CM.com Platform foutloos, zonder bugs of ononderbroken zal zijn.

8.3 Onverminderd artikel 5, zal geen van beide Partijen aansprakelijk zijn tegenover de ander op grond van de Overeenkomst voor elk van de volgende gevallen: (i) verlies van winst, inkomsten of verkoop; (ii) gemiste besparingen; (iii) verlies van een kans en/of handelsmogelijkheden; (iv) de kosten van vervangende diensten of ander economisch verlies; (v) verlies van enige diensten of computerapparatuur; (vi) tijdsverlies voor het management of ander personeel; (vii) professionele vergoedingen of uitgaven; (viii) bedrijfsonderbreking; (ix) schade aan of verlies van gegevens; (x) verlies van goodwill of reputatie, of (xi) indirecte, speciale, incidentele, exemplaire, punitieve of gevolgschade van welke aard dan ook voortvloeiende uit de Overeenkomst, zelfs indien geadviseerd over de mogelijkheid van dergelijke schade, ongeacht of deze voortvloeit uit een vordering op grond van een onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), contractbreuk, strikte aansprakelijkheid of anderszins.

8.4 Onverminderd artikel 5, zal de totale aansprakelijkheid van CM.com, voortvloeiende uit of in verband met de Overeenkomst, in geen geval hoger zijn dan het totaalbedrag door Klant betaald in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het eerste incident waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, met een maximum van vijftigduizend euro (€ 50.000) of het equivalent daarvan in de lokale valuta, voor de totale duur van de Overeenkomst. In geen geval zal de totale vergoeding door CM.com voor alle vorderingen uit hoofde van de Overeenkomst meer bedragen dan vijftigduizend euro (€ 50.000,00) of het equivalent daarvan in de lokale valuta.

8.5 Voor zover toegestaan door het Toepasselijk Recht, zijn de in dit beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid en de uitsluitingen die in dit artikel 8 zijn vermeld, niet van toepassing in geval van overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van een der Partijen.

9. Overmacht

9.1 Een Partij is niet verplicht om te voldoen aan enige verplichting onder de Overeenkomst wanneer hij hiertoe niet in staat is als gevolg van overmacht (met uitzondering van de verplichting om verschuldigde bedragen onder de Overeenkomst te betalen). Onder overmacht wordt in het kader van de Overeenkomst onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan: overheidsingrijpen, stakingen, ziekte, pandemie, epidemie, terreurdaden of dreiging daarvan, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in telecommunicatiefaciliteiten van derden, alsmede elke andere omstandigheid die een Partij redelijkerwijs niet had kunnen vermijden of voorkomen en die een belemmering vormt voor de normale uitvoering van de Overeenkomst.

9.2 Indien een Partij wegens overmacht verhinderd wordt zijn verplichtingen na te komen, zal hij dit binnen tien (10) Werkdagen na de dag waarop zich de situatie van overmacht voordeed, aan de andere Partij bekendmaken.

10. Duur, opschorting en beëindiging van de Overeenkomst

10.1 De initiële looptijd van de Overeenkomst begint op de Ingangsdatum en verloopt na afloop van het einde van de initiële looptijd die in de Overeenkomst wordt vermeld (de "Initiële Looptijd"). Als de Initiële Looptijd niet is

gespecificeerd in de Overeenkomst, vervalt de Initiële Looptijd één (1) jaar na de Ingangsdatum.

10.2 Na de Initiële Looptijd wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met aanvullende periodes van één (1) jaar (elk een “Verlengingstermijn” en samen met de Initiële Looptijd, de “Looptijd”), tenzij een van de Partijen de Overeenkomst schriftelijk beëindigt door de andere Partij drie (3) maanden voor het einde van de dan geldende Initiële Looptijd of Verlengingstermijn hiervan op de hoogte te stellen.

10.3 Indien Klant enige bepaling(en) van deze Overeenkomst wezenlijk schendt, is CM.com gerechtigd de levering van de Dienst op te schorten zonder kennisgeving of beperking van enig ander rechtsmiddel dat CM.com ter beschikking staat, met inbegrip van beëindiging van de Overeenkomst en/of een vordering tot nakoming en/of schadevergoeding. Gedurende een dergelijke opschorting blijft Klant aansprakelijk voor de betaling van alle (maandelijkse) vergoedingen die uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigd zijn.

10.4 Zodra de redenen voor opschorting overeenkomstig het bepaalde in dit artikel niet langer bestaan, zal CM.com de levering van de Dienst hervatten, tenzij CM.com van mening is dat de aard en/of frequentie van de niet-naleving door Klant zodanig is dat de levering van de Diensten definitief dient te worden geannuleerd.

10.5 Elk van de Partijen heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen, na schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, indien de andere Partij de overeenkomst wezenlijk schendt en deze schending niet herstelt binnen tien (10) Werkdagen nadat de niet-inbreukmakende Partij de inbreukmakende Partij schriftelijk van deze schending in kennis heeft gesteld.

10.6 Verder kan elk van de Partijen de Overeenkomst na schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij beëindigen in de volgende gevallen:

- a. indien de andere Partij het onderwerp wordt van een vrijwillige of onvrijwillige aanvraag van faillissement of een procedure met betrekking tot insolventie, curatele, liquidatie of een akkoordprocedure ten behoeve van schuldeisers;
- b. indien de situatie van overmacht als bedoeld in artikel 9 langer duurt dan twintig (20) Werkdagen;
- c. indien een dergelijke beëindiging vereist is door de autoriteiten of vanwege wijzigingen in de algemene voorwaarden van Operator(s).

10.7 Indien er voor Klant op het moment van een dergelijke beëindiging zoals bedoeld in clausule 10.5 en 10.6 reeds activiteiten zijn uitgevoerd voor de uitvoering van de Overeenkomst, blijven alle bedragen die door CM.com zijn gefactureerd vóór de beëindiging in verband met die activiteiten voor Klant volledig opeisbaar en dienen deze bij beëindiging onmiddellijk te worden betaald.

10.8 Bepalingen die door hun aard bedoeld zijn om na de beëindiging van de Overeenkomst te blijven voortbestaan, blijven van toepassing na het einde van de Overeenkomst, waaronder, maar niet beperkt tot de bepalingen uit artikel 5 (Garantie en vrijwaringsverklaring), artikel 6 (Vertrouwelijkheid en publiciteit), artikel 7 (Intellectueel eigendom), artikel 8 (Aansprakelijkheid), artikel 9 (Overmacht), artikel 10 (Duur, opschorting en beëindiging van de Overeenkomst) en artikel 12 (Toepasselijk recht en geschillen) van de Overeenkomst

11. Overdracht van rechten en verplichtingen; inhuren van derden

11.1 De Overeenkomst mag door geen van de Partijen, geheel noch gedeeltelijk, worden overgedragen zonder de schriftelijke toestemming van de andere Partij, waarbij een dergelijke toestemming niet op onredelijke gronden mag

worden onthouden; op voorwaarde echter dat beide Partijen de Overeenkomst wel zonder voorafgaande kennisgeving of toestemming kunnen overdragen aan zijn gelieerde onderneming of aan een derde partij die de opvolger is van alle of nagenoeg alle bedrijfsactiviteiten en activa met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst, hetzij door fusie, overname, verkoop van een meerderheid van het eigen vermogen, verkoop van vrijwel al hun activa of een soortgelijke transactie; of (ii) aan een financiële instelling in het geval van een overdracht van vorderingen. Elke verboden overdracht is nietig. Onder voorbehoud van het voorgaande is de Overeenkomst bindend voor en komt deze ten goede aan de opvolgers en toegestane rechtverkrijgenden.

12 Toepasselijk recht en geschillen

12.1 De Overeenkomst (en alle zaken die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst) zal beheerst worden door en geïnterpreteerd worden in overeenstemming met de wetten van de toepasselijke staat of het toepasselijke land zoals gedefinieerd in de Voorwaarden voor Toepasselijk Recht en Geschillen, zonder rekening te houden met conflicten van wetten en beginselen waardoor de wetten van een ander rechtsgebied van toepassing zouden zijn. De Partijen komen hierbij uitdrukkelijk overeen dat het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken ('Weens Koopverdrag') niet van toepassing is.

12.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, met inbegrip van vragen betreffende het bestaan, de geldigheid of de beëindiging ervan, vallen onder de exclusieve jurisdictie van de bevoegde rechtbanken zoals gedefinieerd in de Voorwaarden voor Toepasselijk Recht en Geschillen.

13. Diverse bepalingen

13.1 De Overeenkomst vormt de volledige overeenkomst en vervangt alle eerdere of gelijktijdige verklaringen, afspraken en overeenkomsten tussen de Partijen met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst.

13.2 Het niet onmiddellijk afdwingen van een bepaling van de Overeenkomst zal niet worden opgevat als een verklaring van afstand van een dergelijke bepaling. Niets in de Overeenkomst wordt geacht een joint venture of partnerschap tussen de Partijen in het leven te roepen of te doen ontstaan.

13.3 Geen der Partijen is, krachtens de Overeenkomst of anderszins, bevoegd om als agent of wettelijk vertegenwoordiger van de andere Partij optreden. Aan geen der Partijen wordt enig recht of enige bevoegdheid verleend om namens of in naam van de andere Partij enige verplichting of verantwoordelijkheid, uitdrukkelijk of stilzwijgend, op zich te nemen of in het leven te roepen, of die andere Partij op enigerlei wijze te binden. Niets in deze Overeenkomst wordt geacht een recht voor een derde begunstigde tot stand te brengen partij, behalve tegenover een derde dat de moedermaatschappij en gelieerde ondernemingen van CM.com derde begunstigten van de bepalingen in deze Overeenkomst zijn en de bepalingen die van toepassing op zijn dergelijke moederbedrijven en gelieerde ondernemingen omvatten (maar zijn niet beperkt tot) bepalingen inzake intellectueel eigendom, garanties, vrijwaringen, beperking van schadeloosstelling en verklaringen van afstand.

13.4 Op verzoek van CM.com verstrekt Klant de informatie die CM.com redelijkerwijs nodig acht voor de nakoming van haar rapportageverplichtingen, waaronder de rapportageverplichtingen die voortvloeien uit de Corporate Sustainability Reporting Directive. CM.com is niet verplicht de materialiteit aan te tonen. Klant verstrekt binnen twintig (20) Werkdagen de gevraagde informatie of een gedetailleerde uitleg over de redenen waarom de informatie niet beschikbaar is en wanneer de informatie naar verwachting beschikbaar komt. Klant zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, soortgelijke bepalingen opnemen in overeenkomsten met derden wanneer redelijkerwijs verwacht kan worden dat informatie van deze derden op grond van dit artikel kan worden opgevraagd.

13.5 Elk van de Partijen erkent dat zij de mogelijkheid heeft gehad om de Overeenkomst al dan niet te laten beoordelen door een onafhankelijk juridisch adviseur van haar keuze. Indien een of meer bepalingen van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet-afdwingbaar zouden worden verklaard, dan zullen de ongeldig verklaarde of niet-afdwingbare bepalingen als gewijzigd worden beschouwd, en is de rechter of een andere overheidsinstantie bevoegd de bepaling(en) zodanig te wijzigen dat zij geldig en afdwingbaar worden in overeenstemming met de bedoeling van de Partijen zoals hierin tot uitdrukking gebracht.

13.6 Alle kennisgevingen die vereist of toegestaan zijn onder de Overeenkomst zullen schriftelijk zijn en zullen verwijzen naar de Overeenkomst. Alle kennisgevingen aan CM.com zullen worden verzonden naar het adres van de relevante CM.com entiteit en alle kennisgevingen aan Klant zullen worden verzonden naar het adres vermeld in de relevante Overeenkomst; of naar een ander adres dat door de relevante Partij aan de andere Partij kan worden opgegeven in overeenstemming met dit artikel 13.6. Dergelijke kennisgevingen worden geacht te zijn gedaan: (i) wanneer zij persoonlijk worden afgeleverd; (ii) één (1) Werkdag na afgifte bij een nationaal erkende koerier, met schriftelijke ontvangstbevestiging; of (iii) drie (3) Werkdagen na verzending per aangetekende of gecertificeerde post, met bewijs van ontvangst en gefrankeerd.

13.7 CM.com is gerechtigd de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. CM.com zal Klant op de hoogte stellen van wezenlijke wijzigingen. Indien Klant niet binnen één (1) maand na verzending van de wijzigingsmelding schriftelijk bezwaar maakt, zullen de wijzigingen in de Algemene Voorwaarden worden geacht door Klant te zijn aanvaard. Indien Klant bezwaar maakt, blijven de voorgaande Algemene Voorwaarden van toepassing. In dat geval heeft CM.com het recht de Overeenkomst met Klant te beëindigen met inachtneming van een schriftelijke opzegtermijn van één (1) maand.

14. Persoonsgegevens

14.1 CM.com kan Persoonsgegevens verwerken, zowel als onafhankelijk Verwerkingsverantwoordelijke of als Verwerker namens Klant. Wanneer CM.com Persoonsgegevens verwerkt namens Klant, is de DPA van toepassing. Wanneer CM.com Persoonsgegevens verwerkt als Verwerkingsverantwoordelijke is dit artikel 14 van toepassing.

14.2 Wanneer CM.com Persoonsgegevens verwerkt met betrekking tot de relatie van Klant met CM.com, met inbegrip van de namen en contactgegevens van werknemers van Klant of personen die door Klant zijn gemachtigd om toegang te krijgen tot de account van Klant, of Persoonsgegevens die nodig zijn voor due diligence van Klant, bepaalt CM.com de doelen en middelen van de verwerking en kwalificeert CM.com als een onafhankelijke Verwerkingsverantwoordelijke onder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Deze verwerking omvat Persoonsgegevens die worden verwerkt voor account- en relatiebeheer, marketing, financiële en facturatiegegevens met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Klant, klantenondersteuning, kredietcontroles, preventie van fraude en criminele activiteiten, identificatie en KYC processen.

14.3 Wanneer CM.com Persoonsgegevens verwerkt als een openbare aanbieder van elektronische communicatiediensten, handelen zij onder de toepasselijke telecommunicatiewetgeving en Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming als een onafhankelijke Verantwoordelijke met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de werking van de elektronische communicatiedienst. Deze verwerking omvat Persoonsgegevens die worden verwerkt voor verkeers-, facturaties-, fraude-, anti-spam- en compliance doeleinden.

14.4 Wanneer CM.com Persoonsgegevens verwerkt op grond van artikel 14.2 en 14.3, zal CM.com voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

14.5 Niettegenstaande enige bepaling in dit artikel 14 en/of de DPA, zal CM.com het recht hebben om niet-persoonlijk identificeerbare gegevens of informatie te verzamelen, op te halen, samen te stellen, te synthetiseren en te analyseren die voortvloeien uit het gebruik of de werking van de Diensten door Klant, met inbegrip van, bij wijze van voorbeeld en zonder beperking, informatie met betrekking tot volumes, frequenties, bounce rates, of enige andere informatie over communicatie ("Dienstgegevens") die Klant, zijn Eindgebruikers of ontvangers genereren en verzenden met behulp van de Diensten. Voor zover Dienstgegevens worden verzameld of gegenereerd door CM.com, zijn deze gegevens uitsluitend eigendom van CM.com en kunnen ze door CM.com worden gebruikt voor elk rechtmatig, intern dan wel extern, zakelijk doel zonder een plicht tot verantwoording aan Klant, op voorwaarde dat dergelijke gegevens alleen worden gebruikt in een geaggregeerde en gedeïdentificeerde vorm.