



Algemene Voorwaarden – MIKE365

Een product van Mach Software B.V.

Ericssonstraat 2, 5121 ML Rijen

KvK: 70212953 | BTW: NL858194594B01

Inleiding

MIKE365 is een dienst van Mach Software B.V. die ondernemers en organisaties ondersteunt bij het professioneel afhandelen van binnenkomende telefoongesprekken. Met behulp van een slimme AI-receptionist worden gesprekken automatisch beantwoord, geclassificeerd en – indien gewenst – via e-mail of sms doorgestuurd naar de juiste contactpersoon binnen jouw organisatie.

Onze dienstverlening is volledig Cloud gebaseerd en werkt via een doorschakelnummer dat door de klant zelf wordt ingesteld. Zodra een gesprek wordt doorgeschakeld naar MIKE365, wordt dit automatisch verwerkt via onze AI-technologie.

Belangrijk om te weten:

- Wij verwerken uitsluitend gegevens die nodig zijn voor een correcte werking van de dienst. Dit betreft:
 - Gespreksgegevens zoals datum, tijdstip en beller-ID.
 - Transcripties van gesprekken (gespreksverslagen), die maximaal **12 maanden** worden bewaard. De klant heeft via het portaal de mogelijkheid om deze verslagen op elk moment handmatig te verwijderen.
 - Audio-opnames van gesprekken, die maximaal **30 dagen** worden bewaard en **uitsluitend op verzoek** beschikbaar worden gesteld voor beluistering.
 - Transactiegegevens (zoals gebruiksdata, notificaties en facturatiehistorie), die maximaal **3 jaar** worden bewaard.
- Alle gegevens worden verwerkt en opgeslagen in overeenstemming met de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.
- Wij bieden ondersteuning bij het instellen en verbeteren van de AI-receptionist.
- Wij bieden **geen ondersteuning** bij het doorschakelen van het telefoonnummer. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de klant.
- Zodra het doorschakelnummer functioneert en bereikbaar is, beschouwen wij de dienst als operationeel.

Artikel 1 – Definities

MIKE365

1. **Dienst:** de via internet toegankelijke softwareoplossing "MIKE365", geleverd als Software-as-a-Service (SaaS).
2. **Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Mach Software B.V. een overeenkomst aangaat voor gebruik van de Dienst.
3. **Gebruiker:** een persoon binnen de organisatie van Klant die toegang krijgt tot of gebruikmaakt van de Dienst.
4. **Persoonsgegevens:** alle informatie die betrekking heeft op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals gedefinieerd in de AVG.
5. **SLA (Service Level Agreement):** een aanvullend document waarin prestaties, beschikbaarheid, responstijden en ondersteuning worden vastgelegd.

Artikel 2 – Dienstverlening

1. Mach Software B.V. verleent de Klant toegang tot de Dienst via een beveiligde internetverbinding.
2. De Dienst wordt geleverd als een cloudgebaseerde oplossing die continu wordt geoptimaliseerd en onderhouden.
3. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het correct instellen van het doorschakelnummer naar het door MIKE365 verstrekte nummer.
4. Mach Software B.V. biedt **geen ondersteuning bij het doorschakelen** van het telefoonnummer.
5. Zodra het doorschakelnummer functioneert, wordt de Dienst als operationeel beschouwd.

Artikel 3 – Duur en beëindiging

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.
2. Zowel Klant als Mach Software B.V. kan de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van één kalendermaand.
3. Mach Software B.V. heeft het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen bij:
 - wanbetaling,
 - misbruik van de Dienst,
 - of gebruik in strijd met wet- en regelgeving.
4. Na beëindiging van de overeenkomst worden klantgegevens binnen 30 dagen verwijderd, tenzij wettelijk anders verplicht.

Artikel 4 – Vergoeding en betaling

1. Voor het gebruik van de Dienst is de Klant een maandelijkse vergoeding verschuldigd, zoals overeengekomen.
2. Facturatie vindt **achteraf** plaats, aan het einde van iedere maand, op basis van het werkelijke gebruik.
3. De betalingstermijn bedraagt **14 dagen** na factuurdatum.
4. Bij overschrijding van de betalingstermijn met meer dan 30 dagen wordt **€ 40 aan administratiekosten** in rekening gebracht.
5. Mach Software B.V. behoudt zich het recht voor om de dienstverlening **tijdelijk op te schorten** bij uitblijven van betaling.
6. Tijdens opschorting zal de beller een bandje horen waarin wordt gemeld dat het doorschakelnummer op dat moment niet actief is.
7. De Dienst wordt hervat zodra de volledige openstaande bedragen zijn voldaan.

Artikel 5 – Gebruik en beperkingen

1. Klant verkrijgt een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de Dienst.
2. Het is de Klant niet toegestaan:
 - de Dienst te gebruiken voor onwettige of misleidende doeleinden,
 - de software of infrastructuur van de Dienst te reverse-engineeren, kopiëren of aanpassen,
 - de Dienst te gebruiken op een wijze die de rechten van derden schendt of de werking van het systeem verstoort.

Artikel 6 – Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de software, interface, teksten, scripts en technologie van de Dienst behoren toe aan Mach Software B.V. of diens licentiegevers.
2. De Klant verkrijgt enkel een gebruiksrecht; alle overige rechten blijven uitdrukkelijk voorbehouden.

Artikel 7 – Beveiliging en gegevensbescherming

1. Mach Software B.V. neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens en andere klantdata te beschermen.
2. Gespreksverslagen worden tot **12 maanden** bewaard en kunnen door de Klant op elk moment verwijderd worden via het online portaal.
3. **Audio-opnames** worden maximaal **30 dagen** bewaard en zijn enkel op expliciet verzoek van de Klant beschikbaar voor beluistering.
4. **Transactiegegevens**, zoals gesprekslogs en facturatiehistorie, worden maximaal **3 jaar** bewaard.
5. Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met de AVG en is vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

Artikel 8 – Onderhoud en ondersteuning

1. Mach Software B.V. voert regelmatig onderhoud en updates uit om de kwaliteit en veiligheid van de Dienst te waarborgen.
2. Klanten hebben recht op ondersteuning tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 09:00 tot 17:00 uur.
3. Ondersteuning is gericht op het gebruik van de MIKE365 AI-receptionist, het aanpassen van instellingen, en het analyseren van gespreksresultaten.
4. Ondersteuning bij het instellen van doorschakeling via de telefoonprovider valt **niet onder de dienstverlening**.
5. Ondersteuning buiten reguliere uren is enkel beschikbaar op afspraak en kan extra kosten met zich meebrengen.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Mach Software B.V. is beperkt tot directe schade, met een maximum van het bedrag dat Klant in de drie maanden voorafgaand aan het incident heeft betaald.
2. Mach Software B.V. is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals winstderving of verlies van gegevens.
3. De Klant vrijwaart Mach Software B.V. voor aanspraken van derden die voortvloeien uit gebruik van de Dienst.

Artikel 10 – Overmacht

1. Mach Software B.V. is niet aansprakelijk voor vertraging of tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door overmacht, waaronder begrepen: storingen in telecommunicatie, internet, stroomuitval, cyberaanvallen, of overheidsmaatregelen.
2. Indien de overmachtsituatie langer dan 30 dagen duurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te beëindigen zonder schadevergoeding.

Artikel 11 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze voorwaarden is uitsluitend **Nederlands recht** van toepassing.
2. Partijen zullen zich inspannen om geschillen in onderling overleg op te lossen.
3. Indien dat niet lukt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in **Breda**.