



De 8 Gouden Waarden van Message To The Moon.

- 1. Alle klanten zijn koning.**
- 2. Contract is contract, altijd transparant en helder. En minstens voor een jaar, dat is voordeliger.**

Message To The Moon staat voor transparante afspraken. Om de prijzen laag te houden en de dienstverlening van goede kwaliteit, is het van belang om die afspraken vast te leggen in een contract. Message To The Moon koopt haar diensten in voor de lange termijn, dat levert voordeel op voor haar klanten. Om die reden sluit Message To The Moon geen contracten met klanten voor de periode van een maand, maar altijd met een minimale duur van een jaar of langer. Transparant en helder omschreven.
- 3. Altijd de best mogelijke oplossing.**

Message To The Moon wil kennis expert voor haar klanten zijn. Geen turbo taal, maar nuchtere woorden. Oprechte aandacht. Met altijd de best mogelijke oplossing voor klanten die ons het vertrouwen geven.
- 4. We lossen graag zaken op.**

Message To The Moon staat voor onderling vertrouwen. We zijn ondernemers. Dus afspraak is afspraak. Gaat het onverhoopt toch een keertje mis, dan lossen we het altijd gezamenlijk op.
- 5. Zaken automatiseren levert veel voordeel op.**

Message To The Moon houdt de prijzen laag door geautomatiseerd te communiceren. Zo zijn klanten bovendien altijd op de hoogte als het gaat om onderhoud, storing, factuur of contractzaken.
- 6. Wie schrijft die blijft.**

Klanten kunnen 24 uur per dag telefonisch, per e-mail, per post of via de chat contact zoeken met de Message To The Moon helpdesk voor antwoorden op urgente en minder urgente vragen. Alle antwoorden worden ook schriftelijk nog een keer bevestigd. Wel zo gemakkelijk.
- 7. Wetgeving is altijd leidend.**

De privacy en rechten van Message To The Moon klanten zijn heilig. Message To The Moon slaapt met de Telecommunicatiewet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming onder haar kussen.
- 8. We mikken niet alleen op de maan, maar doen ook iets terug voor de aarde.**

Om die reden hanteert Message To The Moon de strenge ISO 26000 en 27001 standaarden als het gaat om duurzaam ondernemen. Het is de ambitie om groener te worden dan KPN.

Algemene Voorwaarden Message To The Moon

Versie 09-2020

Artikel 1. Definities

Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden.

Apparatuur van Klant: apparatuur of uitrusting in eigendom of onder beheer van Klant, met uitzondering van de apparatuur of uitrusting die door Leverancier of namens Leverancier ter beschikking is gesteld;

Apparatuur: alle apparatuur of uitrusting door Leverancier of namens Leverancier aan Klant ter beschikking gesteld voor het leveren van de Diensten;

Contractperiode: de periode voor het leveren van Diensten zoals overeengekomen tussen Klant en Leverancier en vermeld op het Orderbevestiging of, indien de contractperiode niet op het Orderformulier vermeld staat, zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden;

Dienst of Diensten: alle diensten door Leverancier aan Klant geleverd;

Dienstbeschrijving: de specificatie van een door Leverancier uit te voeren Dienst;

Eerstvolgende mogelijke Einddatum (E. E. D.): einddatum van het Service contract van Klant. Het Service Contract wordt aangegaan voor een periode van $X + Y$ = initiële duur, in jaren. Bij een zogeheten tussentijdse beëindiging wordt minimaal €75,- aan administratiekosten in rekening gebracht. Wordt er niet tijdig schriftelijk, op briefpapier van klant, opgezegd voor het aflopen van periode X, loopt het Service Contract door gedurende periode Y. Dit tot en met de overeengekomen initiële duur van $X + Y$. Het Service Contract kan beëindigd worden indien deze minimaal 1 maand voor afloop van de duur schriftelijk opgezegd wordt. Zie hiervoor ook artikel 11.1 en artikel 11.9.

Fair Use Policy (FUP): voorwaarden die Leverancier stelt bij het gebruik van diensten met een onbeperkt gebruikerslimiet;

Klant: de (rechts-)persoon die met Leverancier een Service Contract aangaat;

Kosten: de kosten die Klant aan Leverancier verschuldigd is voor de door Leverancier aan hem geleverde Diensten, zoals nader omschreven in artikel 7;

Kredietlimiet: het bedrag dat door Leverancier van tijd tot tijd bekend wordt gemaakt aan Klant, zijnde het bedrag dat Klant verschuldigd mag zijn voordat Leverancier Klant verzoekt tot het doen van een betaling, zoals nader bepaald in artikel 8. In het geval met Klant geen specifieke Kredietlimiet is afgesproken, zal deze verondersteld worden € 100,- te bedragen;

Leverancier: Message To The Moon, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel van Amsterdam onder nummer 72828617 gevestigd aan de Kingsfordweg 151 te Amsterdam, Nederland;

Minimum Maandelijks Kosten: een minimum bedrag, zoals door Leverancier opgenomen, welke Leverancier bij Klant per maand in rekening kan brengen ongeacht enig gebruik van de Dienst door of namens Klant, de "minimum spend". De minimum spend is gelijk aan de verwachting die Klant bij het aangaan van het contract heeft gewekt middels het afgeven van verbruiksindicaties;

Netwerk: het door Leverancier of een Gelieerde Onderneming beheerde communicatienetwerk;

Telecomprotect: tijdens de overeengekomen contractperiode behoudt Leverancier zich het recht voor Klant te beschermen tegen nummERMigratie. Indien Klant conform de voorwaarden opzegt, zal Telecomprotect worden uitgeschakeld, tenzij Klant na opzegging geen opdracht geeft tot nummERMigratie. In geval van uitporteren zonder geldige opzegging zal Leverancier over gaan tot terug porteren conform Telecomprotect en de dienst voortzetten;

Opt-out: Een voorgenomen wijziging van een beding dat is opgenomen in een overeenkomst betreffende duur, looptijd en prijs geeft de klant recht om 30 dagen voor ingaan van de betreffende wijziging het contract kosteloos te beëindigen.

Orderbevestiging: de elektronisch en schriftelijke bevestiging van de overeenkomst met daarin opgenomen de Dienstbeschrijving zoals die tussen Leverancier en Klant is gesloten en door Leverancier aan Klant is verzonden;

Orderformulier: een door Klant rechtsgeldig ondertekende opdracht met betrekking tot door Leverancier aangeboden Diensten van Message To The Moon middels het indienen van het Leverancier standaard formulier of op een andere door Leverancier geaccepteerde wijze, waaronder inbegrepen,



maar niet beperkt tot, het retourneren van een ondertekende antwoordkaart of –fax en het telefonisch plaatsen van een order.

Overstapwindow: Een overstapwindow is de periode waarin de klant kan overstappen naar een

nieuwe provider. Het overstapwindow vindt plaats na de einddatum van het contract en bedraagt een termijn van 3 maanden.

Service Contract: het orderformulier, de orderbevestiging, de SLA, deze Algemene Voorwaarden en in geval van ICT diensten de FENIT voorwaarden vormen tezamen het Service Contract;

Service Level Agreement (SLA): het document waarin het niveau van serviceverlening met betrekking tot de Diensten wordt omschreven.

Slotnota: Mocht Klant tussentijds vertrekken, wordt het totaalbedrag aan Kosten, Facturen en de resterende maanden van de Contractperiode terstond opeisbaar.

Artikel 2. Algemene bepalingen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Leverancier.

2.2 In geval van een tegenstrijdigheid of verschillen tussen een bepaling in de opdrachtbevestiging en een bepaling in deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de bepaling in het Service Contract voor zover het onderwerpen betreft die middels het Service Contract nader kunnen worden overeengekomen.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 De rechten en plichten uit hoofde van de overeenkomst zijn door Leverancier te allen tijde over te dragen aan een andere entiteit zonder dat daar de voorwaarden door veranderen, met betrekking tot zowel prijs als looptijd.

Artikel 3. De Diensten

3.1 Leverancier zal Klant Diensten leveren conform hetgeen is vastgelegd in het Service Contract.

3.2 Leverancier heeft het recht de Diensten te wijzigen of bepaalde onderdelen te vervangen waarbij het wezenlijke karakter van de Dienst in stand zal blijven.

3.3 Leverancier is gerechtigd het Service Contract in delen uit te voeren. Indien dit plaatsvindt, is Leverancier gerechtigd elk opgeleverd deel afzonderlijk te factureren vanaf het moment dat dit betreffende deel is opgeleverd. Wanneer Leverancier wacht op informatie en/of actie van Klant, is zij gerechtigd de kosten in rekening te brengen voorafgaand aan de feitelijke levering.

3.4 Message To The Moon behoudt het recht voor waar een wijziging van duur, looptijd en prijs van looptijd contract de klant met een kennisgevingstermijn van 30 dagen hiervan op de hoogte te stellen, en bij geen expliciete opt-out hiervan de voorgestelde wijziging integraal door te voeren.

Artikel 4. Totstandkoming van een Service Contract

4.1 Nadat Klant instemt met de aangevraagde Dienst, bevestigt Leverancier dit middels een elektronische of schriftelijke Orderbevestiging. De orderbevestiging, het betreffende Orderformulier, de SLA en deze Algemene Voorwaarden vormen tezamen het Service Contract.

4.2 Middels het orderformulier machtigt Klant Leverancier tot het beëindigen van het abonnement bij een vorige leverancier indien Leverancier dit nodig acht om tot het leveren van de Dienst over te gaan. Tevens machtigt zij Leverancier tot het doen van aanvragen bij onder meer ACM voor onder meer het beëindigen, porteren en activeren van haar nummers. Leverancier activeert en porteert standaard al Klant haar servicenummers welke bij ACM geregistreerd zijn en worden.

4.3 Leverancier is niet verplicht het door Klant ingevulde Orderformulier te accepteren. Indien Leverancier het Orderformulier niet accepteert, is Klant niet gerechtigd voor enige schadevergoeding.

4.4 Leverancier zal de Dienst verlenen in overeenstemming met het bepaalde in het Service Contract en met inachtneming van alle redelijke zorg en kennis.

4.5 Tenzij Klant binnen 5 werkdagen na oplevering van de Dienst Leverancier schriftelijk en gemotiveerd informeert dat de Dienst niet functioneert in overeenstemming met het Service Contract, wordt de Dienst geacht te zijn opgeleverd zoals overeengekomen.

Artikel 5. Verplichtingen van Klant

5.1 Klant zal de Diensten niet aanwenden voor onrechtmatige doeleinden.

5.2 Klant zal Leverancier onmiddellijk berichten als wachtwoorden of andere door Leverancier aan Klant verstrekte vertrouwelijke informatie bekend is geworden bij een niet geautoriseerde gebruiker.

5.3 Klant zal slechts apparatuur en/of netwerken op het Netwerk aansluiten die Leverancier heeft goedgekeurd en die, voor zover van toepassing, zijn goedgekeurd en voldoen aan de normen voor normaal gebruik en waarvoor Klant, indien noodzakelijk, een geldige licentie bezit.

5.4 Klant zal gedurende de looptijd van het Service Contract de door Leverancier verstrekte redelijke instructies voor het gebruik van de Diensten naleven.

5.5 Klant zal tegenover derden geen informatie of garantie betreffende de Diensten verstrekken.

5.6 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden en voor alle schade, kosten (met inbegrip van juridische kosten) en uitgaven die Leverancier dient te maken als gevolg van het niet naleven van het Service Contract door Klant (of diens afnemers) van de Diensten.

5.7 indien Klant met Leverancier een abonnement is aangegaan waarbij Klant onbeperkt gebruik kan maken van diensten tegen een vooraf overeengekomen vaste prijs, geldt voor dit abonnement een Fair Use Policy (FUP). De FUP stelt dat indien uit maandelijks evaluatie blijkt dat Klant 15% meer dan het onbeperkt bedrag verbruikt, het abonnement bijgesteld wordt. De volledige FUP is op de website (www.message-to-the-moon.nl/fup) beschikbaar.

Artikel 6. Apparatuur van Klant

6.1 Indien zich Apparatuur van Klant in de bedrijfsruimten van Leverancier bevindt, of vice versa, stemt Klant in met het volgende:

- De locatie van de Apparatuur van Klant zal door Leverancier worden bepaald. Leverancier zal het recht hebben om met inachtneming van een redelijke termijn van aanzegging de locatie waar de Apparatuur van Klant staat opgesteld te veranderen;
- Klant zal ervoor zorgdragen dat er geen sprake zal zijn van een verhouding van huurder/verhuurder;
- Klant zal bij beëindiging van het betreffende Service Contract de Apparatuur van Klant onverwijld uit de bedrijfsruimte van Leverancier verwijderen. Indien Klant nalaat dit te doen, heeft Leverancier het recht de betreffende Apparatuur van Klant te verwijderen voor rekening en risico van Klant;
- Klant zal geen gebruikersnamen, wachtwoorden of informatie over veiligheidscertificaten aan onbevoegde personen bekendmaken en geen sleutels of pasjes die toegang geven tot de bedrijfsgebouwen van Leverancier achterhouden;
- Klant zal een dekkende verzekering afsluiten voor alle Apparatuur van Klant die in de bedrijfsruimten van Leverancier staat opgesteld;
- Klant zal erop toe zien dat personen die namens Klant de bedrijfsterreinen van Leverancier betreden:
 - geen schade toebrengen aan personen of eigendommen;
 - identificatie bij zich dragen;
 - geen handelingen verrichten aan andere apparatuur in de bedrijfsruimten van Leverancier;
 - Leverancier één werkdag van tevoren daarover informeren;
 - alle voorschriften omtrent gezondheid en veiligheid waaromtrent Leverancier Klant van tijd tot tijd informeert, in acht zullen nemen.

Artikel 7. Kosten

7.1 Na overeenstemming tussen Leverancier en Klant over de Kosten voor het leveren van Diensten gelden deze Kosten voor de overeengekomen Contractperiode, of een andere overeengekomen periode. Op elk moment na afloop van de Contractperiode of andere overeengekomen periode kan Leverancier wijziging aanbrengen in de Kosten, een en ander slechts schriftelijk en met inachtneming van een termijn van 30 dagen.

Leverancier kan 2 keer per jaar (resp. 1 januari en 1 juli) een redelijke inflatie-prijsindexatie toepassen (vastgesteld aan de hand van de prijs inflatie-index van het CBS), zonder hiervan Klant vooraf schriftelijk op de hoogte te stellen.

7.2 Tenzij anders vermeld luiden de Kosten exclusief BTW; Leverancier zal het bedrag aan BTW op het factuurbedrag in meerdering brengen.

7.3 Kosten verband houdend met de levering van klant specifieke inkoop als bijvoorbeeld ACM-toekenningskosten worden verrekend.

7.4 Leverancier houdt zich het recht voor de pricing van KPN aan te houden, bijvoorbeeld wanneer klant overstapt met dienstverlening naar leverancier en daarbij niet alle diensten vooraf opgeeft bij leverancier en deze bij overstap wel overgenomen worden.

7.5 A. Bij het niet op eerste verzoek meewerken van Klant aan ACM gerelateerde verzoeken of door Leverancier gehanteerde voorwaarden,



houdt Leverancier zich het recht voor om de administratieve kosten / schadevergoeding met een minimum van €750,00 aan Klant door te belasten.

7.5 B. Indien Klant zonder opzegging van de Dienst en/of het Service Contract beëindigd door middel van

een overstap dan wel portering naar een andere provider, is Leverancier gerechtigd administratieve kosten / schadevergoeding van €750,00 aan Klant in rekening te brengen voor alle kosten die Leverancier maakt door deze overstap, dan wel portering, zonder opzegging van Klant. Gemaakte kosten door Leverancier bestaan onder meer uit administratief gewogen gemiddelde van de vooringenomen inkoop (prognose), het niet behalen voor het niet voorspelde inkoopvolume, boete, dan wel eindnota, voor het niet nakomen van haar inkoopcontract voor Dienst, voor het aan- en afsluiten van diensten/lijnen, handmatig facturatie stopzetten, dan wel corrigeren, op basis van dit door Klant plotseling genomen besluit en de manuren voor controle, het opvragen van de wilsuiting.

7.5 C. Indien Klant een slotnota opvraagt of deze door plotselinge beëindiging van het contract in rekening wordt gebracht (waaronder, maar niet uitsluitend in de situatie als omschreven in artikel 7.5B) zal deze proforma worden uitgebracht en bij betaling gaat de leverancier ervan uit dat de klant bewust voor het afkopen van het contract heeft gekozen.

7.5 D. Voor het afhandelen van de opzegging / beëindiging dienstverlening en/of opmaak slotnota worden administratieve kosten van € 79,- bij Klant in rekening worden gebracht.

7.5 E. Leverancier gaat er van uit dat Telecomprotect aanstaat. Op het moment dat Leverancier een plotselinge overstap- dan wel porteringsverzoek ontvangt, zal Leverancier contact moeten opnemen met de gewenste opvolgende provider. Deze kosten zijn hoger dan wanneer Leverancier op de hoogte zou zijn gesteld door Klant middels schriftelijke opzegging. Om deze administratieve/ schadevergoeding kosten van € 750,00 te voorkomen adviseren wij Klant haar Service Contract uit te dienen, dan wel gebruik te maken van de COIN overstapservice bij haar nieuwe leverancier, dan wel haar Service Contract schriftelijk te beëindigen middels gebruik briefpapier Klant.

7.6 Leverancier houdt zich het recht voor alle administratiekosten door te belasten indien nodig. Hieronder vallen onder andere €1,25 voor het per post ontvangen van de factuur en €2,50 per factuur wanneer Klant geen gebruik maakt van SEPA B2B incasso (Business-to-Business) of een ander schriftelijk overeengekomen incassovorm.

7.7 Bij storneren houdt Leverancier zich het recht voor storneringskosten met een minimum van €25,00 in rekening te brengen.

Artikel 8. Betalingscondities

8.1 Leverancier zal facturen sturen naar het factuuradres zoals op het Orderformulier staat vermeld of naar een ander adres dat Klant op een ander tijdstip aan Leverancier als factuuradres heeft opgegeven.

8.2 Betalingsverplichting door Klant geschiedt volgens onderstaande bepalingen:

- Kosten van huur/verhuur zal Klant vooraf betalen (hetzij per maand, per kwartaal of per jaar), met ingang van de datum vermeld in het betreffende Service Contract;

- Alle Kosten voor gebruik van de Diensten dienen maandelijks achteraf te worden betaald; overige Kosten uiterlijk 14 dagen na factuurdatum of conform de bepalingen in het van toepassing zijnde Service Contract voor zover die anders luiden;

- Leverancier houdt zich het recht voor de facturatie frequentie van haar diensten te wijzigen, maandelijks facturen kunnen bijvoorbeeld worden vervangen door kwartaalfacturen of kwartaalfacturen door (half)jaarfacturen;

- Klant geeft bij ondertekening van de overeenkomst Leverancier toestemming om bij facturatie per kwartaal, half jaar of jaar een waarborgsom in rekening te brengen die gelijk staat aan het totaalbedrag van de gewenste facturatie periode plus 10% aan verkeerskosten. Deze waarborgsom strekt ter prompte verrekening met alle kosten die klant verschuldigd is op grond van het in de overeenkomst bepaalde. Leverancier kan de waarborgsom middels automatische incasso incasseren. Over deze waarborgsom wordt geen rente vergoed.

- Indien Klant aangeeft per kwartaal, half jaar of jaar te willen betalen voor de Diensten, geschiedt door middel van voorschotfacturatie voorafgaand aan de gewenste facturatie periode. Klant betaald een voorschot voor haar verwachte kosten per maand welke middels een specificatienota zichtbaar wordt gemaakt en ontvangt op haar volgende voorschotfactuur een afrekening over de voorliggende periode.

8.3 Klant:

- zal de verschuldigde factuur betalen binnen de betalingstermijn die is aangegeven op de factuur. Indien Klant de factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dient Klant Leverancier hiervan schriftelijk, binnen 19 dagen na factuurdatum van de factuur, op de hoogte te stellen van de exact betwiste bedragen en onder vermelding van redenen;

- is niet gerechtigd tot verrekening van enig bedrag met een openstaand factuurbedrag;

- is verplicht te betalen via SEPA B2B (Business2Business) incasso tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier verschaft hiervoor de benodigde machtigingsformulieren en instructie.

8.4 Vanaf het moment dat Klant een factuur niet of niet volledig aan Leverancier voldoet, verkeert Klant van rechtswege in verzuim en worden alle door Klant aan Leverancier verschuldigde openstaande factuurbedragen terstond opeisbaar. Leverancier heeft daarbij het recht over alle aldus opeisbare bedragen een rente te berekenen van 1% per maand of gedeelte van een maand, berekend vanaf de datum waarop de betaling opeisbaar werd tot aan de dag der algehele voldoening. Aanvullend dient er dan een redelijke administratieve vergoeding met een minimum van € 25,00 te worden betaald voor de late betaling.

8.5 Onverminderd het in dit artikelid bepaalde, zal Klant aan Leverancier alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten / schadevergoeding en uitgaven, gemaakt ter incasso van de vordering, dienen te vergoeden. De buitengerechtelijke kosten zullen worden berekend volgens het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten welke 15% van de hoofdsom bedragen, met een minimum van € 250,00 vrij van btw, onverminderd het recht van Leverancier om aan Klant de werkelijk gemaakte kosten / geleden schade in rekening te brengen.

8.6 Leverancier heeft het recht om de betalingsvoorwaarden en de hoogte van de Kredietlimiet van Klant middels tijdige schriftelijke aanzegging eenzijdig aan te passen.

8.7 Leverancier heeft het recht om bedragen die op grond van een Service Contract opeisbaar zijn van Klant te verrekenen met eventuele bedragen door Leverancier aan Klant verschuldigd.

8.8 Leverancier heeft het recht om de uitvoering van de Diensten op te schorten op het moment dat het door Klant aan Leverancier verschuldigde bedrag (waaronder bedragen die reeds zijn gefactureerd alsmede bedragen voor Diensten die reeds zijn geleverd maar die nog moeten worden gefactureerd inclusief BTW) de Kredietlimiet overstijgt.

8.9 Indien het factuurbedrag minder is dan €20,00 behoudt Leverancier zich het recht voor de facturering van deze Kosten uit te stellen tot maximaal 12 maanden vanaf het moment dat de Kosten opeisbaar zijn geworden. Indien de Kosten gedurende een periode van meer dan 12 maanden niet zijn gefactureerd vanwege een administratieve fout, dan zal dit artikel Klant niet ontslaan van zijn betalingsverplichting voor deze Kosten.

8.10 Onverminderd het hierboven bepaalde heeft Leverancier het recht Klant Minimum Maandelijks Kosten in rekening te brengen, ongeacht daadwerkelijk gebruik van de Dienst door of namens Klant in die betreffende maand. Het minimum aan kosten hangt samen met de volumeverwachting die Klant bij het contract heeft geschat en bedraagt minimaal 80% van het verwachte volume.

8.11 Leverancier zal haar betalingsverplichtingen voor Vergoeding voldoen binnen 50 dagen na einde maand en uitsluitend na ontvangst van gelden van operator, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

8.12 Zolang Klant of oud-Klant openstaande facturen heeft, al dan niet met specificaties, kan Leverancier niet de persoons- en administratiegegevens verwijderen wegens de nog te innen openstaande vordering(en).

8.13 Bij het overdragen van de vorderingen van Klant aan derden, wordt alle relevante Klantdocumentatie overgedragen.

Artikel 9. Intellectuele eigendomsrechten

9.1 Klant erkent en stemt ermee in dat aan zijn zijde geen recht bestaat op intellectuele eigendomsrechten die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van de door Leverancier aangeboden Diensten.

9.2 Alle rechten van intellectuele eigendom, gebruikt bij, belichaamd in, of in verband staand met, de Diensten zullen berusten bij Leverancier of de licentiehouders. Geen enkel (intellectueel) eigendomsrecht daaraan verbonden zal overgaan op Klant, tenzij expliciet overeengekomen.

9.3 Het in de artikelen 9.1 en 9.2 bepaalde heeft geen betrekking op rechten van intellectuele eigendom voortvloeiend uit informatie die Klant zelf, gebruikmakend van de Diensten, ontvangt.

9.4 Klant zal geen (rechts-)handelingen verrichten die inbreuk maken op de rechten van Leverancier (of van een derde-leverancier) met betrekking tot de Diensten, die deze rechten beperken of de uitoefening ervan belemmeren. Het in dit artikelid bepaalde omvat, maar is niet beperkt tot,



het gebruik van de handelsnaam van Leverancier of aan Leverancier toekomende handelsmerken.

9.5 Indien Leverancier software verstrekt via internet aan Klant teneinde Klant in staat te stellen gebruik te maken van de Diensten, zal

Leverancier Klant gedurende de looptijd van het op de betreffende Diensten betrekking hebbend Service Contract een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie verstrekken om de software voor dat doel te gebruiken. Leverancier zal Klant periodiek op de hoogte stellen van de voorwaarden die in Nederland op deze licentie van toepassing zijn.

9.6 Tenzij wettelijk toegestaan en uitdrukkelijk daartoe gemachtigd krachtens het Service Contract of een andere tussen Klant en Leverancier gesloten overeenkomst, is het Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier daartoe software, handleidingen of andere bij de Diensten behorende documenten te kopiëren of te bewerken.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10.2, is de totale aansprakelijkheid van Leverancier jegens Klant voortvloeiend uit een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden, uit hoofde van onrechtmatige daad (waaronder nalatigheid) of anderszins, beperkt tot €3.000,- per schadeveroorzakend voorval waarbij elkaar opvolgende voorvallen zullen worden beschouwd als één voorval.

10.2 Leverancier draagt geen aansprakelijkheid jegens Klant voor

- winstderving, het uitblijven van verwachte besparingen, omzetverlies, verslechterde vooruitzichten, inkomstenverlies, tijdsverlies, verlies van goodwill of een geschade reputatie, dan wel het verlies van of schade aan gegevens (met inbegrip van schade en het weer herstellen van gegevens), boetes, of schade geleden door derden, ongeacht of dit directe schade, indirecte schade, of gevolgschade betreft;

- indirecte schade of gevolgschade, ongeacht of Leverancier bekend was met de omstandigheden die aanleiding gaven tot de schade of niet, voortvloeiend uit of verband houdend met deze Algemene Voorwaarden en/of een Service Contract.

10.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, aan de bedrijfsruimten van Klant veroorzaakt door de installatie, reparatie of verwijdering van apparatuur door Leverancier haar hulpverleners tenzij een dergelijke schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van Leverancier haar hulpverleners, een en ander steeds met inachtneming van de beperkingen vervat in de artikelen 9.2 en 9.3.

10.4 Leverancier draagt geen aansprakelijkheid jegens Klant voor een voorval dat buiten de macht van Leverancier plaatsvindt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tekortkomingen van derden die opereren buiten de macht van Leverancier, (waaronder andere telecommunicatiebedrijven, leveranciers van apparatuur, installateurs of onderhoudsmonteurs), maatregelen van overheidswege, storingen in de levering van diensten van het netwerk van een derde, of enig ander geval van overmacht.

10.5 De aansprakelijkheid van Leverancier voor tekortkomingen in de uitvoering van een SLA is beperkt tot uitsluitend de compensatieregeling als opgenomen in de SLA.

10.6 Tenzij nadrukkelijk in deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract en/of bijbehorende SLA vastgelegd, kan door Klant aan enige voorstellingen van zaken, garanties en beloften, expliciet of impliciet, op grond van wet, gebruik of anderszins (ook ten aanzien van kwaliteit en geschiktheid) geen enkel recht worden ontleend.

Artikel 11. Looptijd en beëindiging

11.1 Een Service Contract gaat in op de datum waarop de Dienst ter beschikking is gesteld. Het Service Contract wordt aangegaan voor een periode van $X + Y$ = initiële duur, in jaren. Tenzij expliciet anders overeengekomen wordt een initiële duur van $2 + 2$ jaar = 4 jaar gehanteerd. Deze initiële duur kan tussentijds na X jaar beëindigd worden indien deze minimaal 1 maand voor afloop van X jaar schriftelijk wordt opgezegd. Een opzegging dient plaats te vinden met inachtneming van een standaard opzegtermijn van minimaal 90 dagen, tenzij wettelijk is bepaald dat deze termijn 30 dagen, zoals bij de klein-zakelijke en particuliere afnemer, mag bedragen. U heeft de mogelijkheid om uw order op te zeggen na " X " jaar indien deze maximaal 4 maanden en minimaal 1 maand voor afloop van " X " of " Y " jaar schriftelijk wordt opgezegd. Een opzegging met nummerbehoud kan maximaal zes maanden voor de einddatum worden ingediend. Opzegging dient te allen tijde zowel digitaal via de facturenportal als schriftelijk op briefpapier van de klant en ondertekend bij Message To The Moon bekend te worden gemaakt. Message To The Moon behoudt zicht het

recht voor de opzegging te weigeren, indien de opzegging niet voldoet aan Klant gestelde voorwaarden. Bij deze zogeheten tussentijdse beëindiging wordt €75,- aan administratiekosten in rekening gebracht. Wordt er niet tijdig opgezegd voor het aflopen van periode X , dan loopt het Service Contract door gedurende periode Y tot en met de overeengekomen initiële duur van $X + Y$ en kan beëindigd worden indien deze minimaal 1 maand voor afloop van de initiële duur schriftelijk en digitaal wordt opgezegd. Na het verstrijken van de initiële duur en zonder tijdige opzegging, wordt het Service Contract voor onbepaalde tijd voortgezet met een opzegtermijn van 1 maand. Een andere duur opzegtermijn kan enkel schriftelijk worden overeengekomen. Indien de einddatum nadert zal Leverancier Klant proactief wijzen op de mogelijkheid tot opzegging en een nieuw contract aanbieden. De aanbieding voor het nieuwe contract zal op verschillende manieren aan Klant kenbaar gemaakt worden, middels opt-in en/of opt-out en gaat altijd gepaard met korting of ander voordeel voor Klant. Op deze manier wordt continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd.

11.2 Naast haar andere rechten is Leverancier, zonder Klant daarvan in kennis te stellen, te allen tijde gerechtigd de verplichtingen uit het Service Contract op te schorten:

- onmiddellijk nadat Leverancier Klant met inachtneming van een termijn van 14 dagen schriftelijk heeft aangemaand in verband met te late betaling van de Kosten en Klant na deze termijn niet tot betaling is overgegaan; of
- onmiddellijk middels een schriftelijke mededeling indien Klant in ernstige mate tekortschiet in de naleving van verplichtingen jegens Leverancier; of
- bij faillissement, surseance van betaling van Klant (of het moederbedrijf van Klant); of

- zodra Leverancier daartoe is verplicht ingevolge een besluit of voorschrift van een overheidsinstantie of bestuursorgaan.

11.3 A. Bij beëindiging van het Service Contract wordt het totaalbedrag aan facturen en Kosten verschuldigd tot aan de einddatum Service Contract ingevolge het betreffende Service Contract, terstond en volledig opeisbaar voor Leverancier van Klant. Klant is in dit geval niet gerechtigd tot verrekening of inhouding van enig bedrag of tot opschorting van de betaling.

11.3 B. Bij beëindiging van het Service Contract wordt het totaalbedrag aan facturen en Kosten verschuldigd tot aan de datum van opzegging ingevolge het betreffende Service Contract, terstond en volledig opeisbaar voor Leverancier van Klant. Klant is in dit geval niet gerechtigd tot verrekening of inhouding van enig bedrag of tot opschorting van de betaling.

11.4 Op de einddatum van het Service Contract, dient Klant het gebruik van de in het Service Contract omschreven Dienst(en) terstond te staken en wordt het recht van Klant om gebruik te maken van de Dienst in kwestie met onmiddellijke ingang beëindigd.

11.5 Beëindiging of de afloop van een Service Contract doet geen afbreuk aan opgebouwde rechten of verplichtingen of aan bepalingen waarvan het de bedoeling was dat deze van kracht zouden blijven, of worden.

11.6 In het geval dat Leverancier de Diensten aan Klant opschort wegens een tekortkoming aan de zijde van Klant, kan Leverancier Klant redelijke kosten in rekening brengen voor het opnieuw activeren van de Dienst.

11.7 Indien Klant een bestaande order vóór de "PD" (Leverancier Promise Date) schriftelijk annuleert of indien Klant Leverancier schriftelijk verzoekt een bestaande order in belangrijke mate te wijzigen (zoals adreswijzigingen, wijzigen van de Dienst(en), wijzigen van point of presence), is Klant gehouden alle kosten als gevolg van de annulering of wijziging aan Leverancier te vergoeden, niettegenstaande de overige rechten van Leverancier. De hoogte van het op grond hiervan door Klant aan Leverancier verschuldigde bedrag bedraagt de Kosten voor het gebruik van de Diensten en/of Apparatuur gedurende minimaal 75% van de minimum overeengekomen duur en de daarbij behorende jaarkosten. Indien Leverancier geen installatiekosten voor de Dienst in rekening brengt of indien een korting met betrekking tot de installatiekosten in het betreffende Service Contract is overeengekomen, behoudt Leverancier zich het recht voor om de kosten wegens annulering of wijziging aan Klant door te belasten op basis van het bovenstaande uitgangspunt en de op dat moment geldende standaard installatietarieven van Leverancier. Bovendien is Leverancier gerechtigd alle kosten in rekening te brengen welke zij op en voorafgaand aan de dag dat Leverancier het schriftelijke verzoek tot annulering of wijziging van Klant ontvangen heeft in verband met het leveren van de Dienst, heeft gemaakt (bijvoorbeeld: kosten in verband met het Netwerk; kosten in verband met het verkrijgen van vereenstemming met de gebouw eigenaar).

11.8 Indien Klant een Dienst opzegt na datum PD en voordat de Contractperiode is verstreken, dan zijn alle Kosten die Klant Leverancier verschuldigd zou zijn tot het einde van de Contractperiode (inclusief indien van toepassing een opzegtermijn), in eens en volledig opeisbaar.



11.9 Indien klant een Dienst heeft opgezegd en de Dienst wilt voorzetten bij een andere provider, dient de ontvangende provider dit te realiseren middels de overstapservice COIN.

11.10 Indien Klant een Dienst opzegt, en daarbij niet aangeeft de dienst te

willen beëindigen, gaat leverancier ervan uit dat klant het wettelijke recht op nummerbehoud wenst te gebruiken. Wanneer echter binnen de opzegtermijn na einde van het door Leverancier verzonden bericht van einddatum, het nummer niet wordt uit gemigreerd, veronderstelt leverancier dat er een nieuw contract tot stand is gekomen tegen gelijke voorwaarden als daarvoor, zonder korting, met een minimale duur van 12 maanden of waarbij maandelijks minimaal €90,- in rekening gebracht wordt voor gemaakte onkosten voor het actief houden voor het telefoonnummer op het platform van Leverancier. Een opzegging dient plaats te vinden met inachtneming van de opzegtermijn welke is overeengekomen van minimaal 1 maand. Een opzegging met nummerbehoud kan maximaal zes maanden voor de einddatum worden ingediend.

Artikel 12. Bescherming van Persoonsgegevens

12.1 Partijen komen overeen dat zij hun verplichtingen op grond van de wet- en regelgeving met betrekking tot het beschermen van persoonsgegevens na zullen komen en beschikken over alle benodigde registraties en vergunningen, inclusief (voor wat betreft Klant) die registraties en vergunningen die Klant dient te hebben om Leverancier in staat te stellen persoonsgegevens te verwerken in verband met de uitvoering van de verplichtingen van Leverancier ingevolge een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden.

Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Message To The Moon wordt gegeven in de "Privacyverklaring" welke te vinden is op de Website. De Privacyverklaring is te allen tijde op te vragen via support@messagetothemoon.nl.

12.2 Klant gaat ermee akkoord dat Leverancier in de uitvoering van haar verplichtingen ingevolge een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden, Service Level Agreement en Privacyverklaring, persoonsgegevens als omschreven in onder meer de Wet bescherming persoonsgegevens d. d. 1 september 2001, van toepassing tot en met 24 mei 2018 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming na 25 mei 2018 kan verwerken in overeenstemming met de Leverancier Privacyverklaring.

12.3 Deze bepaling is slechts van toepassing op persoonsgegevens. Klant stemt ermee in dat Leverancier, met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, gegevens verzamelt over het gebruik van de Diensten door Klant alsmede overige persoonsgegevens welke Klant aan Leverancier verstrekt en deze gegevens ter hand stelt van al dan niet buiten de Europese Unie gevestigde:

- Gelieerde Ondernemingen met als bedoeling de gegevens te gebruiken cq. te verwerken voor doeleinden met betrekking tot Leverancier haar telecommunicatie diensten of andere diensten die verband houden met deze Algemene Voorwaarden;
- overheidsinstanties of bestuursorganen teneinde te voldoen aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving en instructies die Leverancier opgelegd krijgt door een dergelijke instantie;
- derde partijen waarmee Leverancier is overeengekomen dat zij Leverancier ondersteunen bij het leveren van de Diensten of het reclame maken voor andere diensten. Leverancier heeft niet het recht persoonsgegevens aan deze derden te verkopen zonder voorafgaande toestemming van Klant.

12.4 Op diens verzoek zal Leverancier Klant informatie verschaffen over alle persoonsgegevens die van Klant worden bewaard en zal Leverancier de door Klant als incorrect aangemerkte informatie aanpassen.

12.5 Leverancier is gerechtigd Klant over te zetten naar haar rechtsopvolger, zonder hiervoor schriftelijke toestemming van Klant te vereisen.

12.6 Bewaarplicht:

- Leverancier heeft de wettelijke bewaarplicht om telefoniegegevens 12 maanden en om internetgegevens 6 maanden te bewaren, conform artikel 13.2a lid 3 Telecommunicatiewet.

- Leverancier heeft de wettelijke bewaarplicht om haar administratie 10 jaar te bewaren, nadat het laatste contract met Klant is beëindigd. De Belastingdienst verplicht telecommunicatiediensten deze gegevens 10 jaar te bewaren, zie website

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/administratie/administratie_opzetten/hoe_la_ng_moet_u_uw_administratie_bewaren.

- Zolang Klant of oud-Klant openstaande facturen al dan niet met specificaties heeft, kan Leverancier niet de persoons- en administratiegegevens verwijderen, wegens het nog te innen van de openstaande factuur/vordering(en).

Artikel 13. Geheimhouding

13.1 In dit artikel wordt onder "Vertrouwelijke Informatie" verstaan: alle vertrouwelijke informatie die (schriftelijk, mondeling, direct of indirect) door een der partijen bij het Service Contract (de "Bekendmakende Partij") wordt verstrekt aan de andere partij (de "Ontvangende Partij"), voor of na sluiting van het Service Contract, daaronder verstaan maar niet beperkt tot informatie die betrekking heeft op producten van de Bekendmakende Partij, diens activiteiten, bedrijfsprocessen, voornemens, productinformatie, know how, bedrijfsgeheimen, intellectuele eigendomsrechten, marktomstandigheden en bedrijfsvoering. Deze Algemene Voorwaarden, het Service Contract en hetgeen daarin is bepaald, valt eveneens onder het begrip "Vertrouwelijke Informatie".

13.2 Gedurende de looptijd van een Service Contract en na afloop ervan zal de ontvangende Partij:

- zich onthouden van het gebruik van Vertrouwelijke Informatie voor een ander doel dan het nakomen van haar verplichtingen uit een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden;
- geen Vertrouwelijke Informatie aan derden bekendmaken, tenzij dit geschiedt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bekendmakende Partij of tenzij dit geschiedt conform het bepaalde in artikel 12;
- zich tot het uiterste inspannen om het gebruik of het bekend worden van Vertrouwelijke Informatie te voorkomen.

13.3 Het is de Ontvangende Partij toegestaan om Vertrouwelijke Informatie bekend te maken aan haar bestuurders, werknemers en onderaannemers (hierna: "Derde-Ontvanger") met dien verstande dat een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van een Service Contract.

13.4 Alvorens Vertrouwelijke Informatie aan een Derde-Ontvanger mede te delen, dient de Ontvangende Partij zich ervan te vergewissen dat de Derde-Ontvanger op de hoogte is van de verplichtingen van de Ontvangende Partij onder deze Algemene Voorwaarden en dat de Derde-Ontvanger deze verplichtingen zal nakomen als ware hij partij is bij het Service Contract.

13.5 Het bepaalde in de leden 2 tot en met 4 heeft geen betrekking op Vertrouwelijke Informatie:

- die op bij de inwerkingtreding van het Service Contract of op enig tijdstip daarna reeds bij anderen dan de Ontvangende Partij bekend was, tenzij dit is gebeurd door een tekortkoming van de Ontvangende Partij of een Derde-Ontvanger;
- waarvan de Ontvangende Partij naar genoegen van de Bekendmakende Partij kan aantonen dat de Ontvangende Partij reeds op de hoogte was van de Vertrouwelijke Informatie op een tijdstip dat ligt vóór bekendmaking door de Bekendmakende Partij aan de Ontvangende Partij;
- die ter kennisneming komt van de Ontvangende Partij uit andere hoofde dan krachtens het Service Contract en die haar ter kennisneming komt zonder beperkingen betreffende gebruik of openbaarmaking of;
- die op grond van de geldende wet- en regelgeving openbaar dient te worden gemaakt.

Artikel 14. Eigendomsvoorbehoud

14.1 Alle door Leverancier in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat Klant alle verplichtingen uit de met Leverancier gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen. Klant is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

14.2 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is Klant verplicht om Leverancier daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

14.3 Klant verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen beschadiging of vervalsing. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Leverancier gerechtigd tot deze penningen.

Artikel 15. Slotbepalingen

15.1 Op het Service Contract is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

15.2 Eventuele geschillen worden behandeld door een bevoegde rechter in Amsterdam.

15.3 Leverancier is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking.



15.4 Een Service Contract bevat alle thans geldende afspraken tussen Leverancier en Klant met betrekking tot de Diensten en treedt in de plaats van alle eerder gemaakte schriftelijke en mondelinge afspraken die Leverancier en Klant te zake hebben

gemaakt, met uitzondering van die afspraken welke uitdrukkelijk daarvan zijn uitgesloten.

15.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract (geheel of gedeeltelijk) niet geldig is, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract onverkort van kracht. Voorts zal de niet-geldige bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zoveel als mogelijk hetzelfde doel.

15.6 Het is Klant niet toegestaan om gedurende de looptijd van een Service Contract en gedurende een periode van 6 (zes) maanden na beëindiging daarvan werknemers van Leverancier een dienstverband bij Klant aan te bieden of daartoe pogingen te ondernemen.

15.7 Door Leverancier aan Klant toegewezen nummers kunnen door Leverancier, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid, om operationele of andere redenen worden gewijzigd.

15.8 Klant geeft Leverancier toestemming in het openbaar mededelingen te doen omtrent het feit dat Klant een relatie is van Leverancier. Tenzij Klant daarin schriftelijk heeft toegestemd zullen dergelijke mededelingen niets vermelden omtrent het financieel belang van de Diensten, noch omtrent enig ander wezenlijk element ervan. Het is Klant niet toegestaan mededelingen hierover te doen die schadelijk kunnen zijn voor Leverancier zulks op straffe van minimaal €1000.- per dag deze voortduurt.

15.9 Klant is niet gerechtigd een Service Contract of de rechten en verplichtingen daaruit, te cederen of anderszins over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd of vertraagd. Indien Klant het Service Contract of de rechten en verplichtingen daaruit wenst te cederen of anderszins over te dragen aan een Gelieerde Onderneming of een andere partij, dient Klant tenminste 3 (drie) maanden voorafgaand aan een eventuele overdracht een schriftelijk met redenen omkleed verzoek hiertoe bij Leverancier in te dienen. Leverancier is gerechtigd een Service Contract of de rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien cederen of anderszins overdragen aan een Gelieerde Onderneming met een gelijkwaardige financiële positie.

15.10 Leverancier heeft het recht haar verplichtingen uit een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden (daaronder begrepen, onderhoudsverplichtingen) door een derde te laten uitvoeren zonder voorafgaande toestemming van Klant, met dien verstande dat Leverancier verantwoordelijk blijft voor de nakoming van deze verplichtingen.