Algemene Voorwaarden Message To The Moon

Message To The Moon B.V. · Kamer van Koophandel 72828617

Versie: 12-12-2024

Status: geldend tot 1 november 2026 · Uitgave: 28 oktober 2026

Interne referentie: MTM-AV-2412A-NL-7QK4

Uitgave van 28 oktober 2026 van versie 12-12-2024. Deze uitgave brengt artikel 4.2 in overeenstemming met de tekst zoals die sinds 15 oktober 2024 op messagetothemoon.nl is gepubliceerd: "toezichthouders als ACM & ITU" in plaats van "ACM". Verder is de tekst ongewijzigd. De eerdere uitgave van deze versie staat in het archief. Per 1 november 2026 wordt deze versie opgevolgd door versie 11-2026.

De 8 Intergalactische Waarden van Message To The Moon

1. **Alle klanten zijn koning**

   Een contract is een contract, altijd transparant en duidelijk. En altijd voor minstens een jaar, wat voordeliger is.

   Message To The Moon staat voor transparante afspraken. Om de prijzen laag te houden en de service van goede kwaliteit te laten zijn, is het belangrijk om deze afspraken vast te leggen in een contract. Message To The Moon koopt zijn diensten op lange termijn in, wat voordelen oplevert voor zijn klanten. Om die reden sluit Message To The Moon geen contracten af voor slechts één maand, maar altijd met een minimale looptijd van één jaar of langer. Transparant en helder omschreven.

2. **Altijd de best mogelijke oplossing**

   Message To The Moon wil een kennisexpert zijn voor zijn

klanten. Geen turbotaal, maar nuchtere woorden. Oprechte aandacht. Met altijd de best mogelijke oplossing voor klanten die ons vertrouwen.

3. We lossen graag dingen op

Message To The Moon staat voor wederzijds vertrouwen. Wij zijn ondernemers. Dus een afspraak is een afspraak. Als er toch iets misgaat, lossen we het altijd samen op.

4. Automatisering levert veel voordelen op

Message To The Moon houdt de prijzen laag door automatisch te communiceren. Zo zijn klanten altijd op de hoogte als het gaat om onderhoud, storingen, facturen of contractzaken.

5. Wie schrijft, die blijft

Klanten kunnen 24 uur per dag contact opnemen met de helpdesk van Message To The Moon via telefoon, e-mail, post of chat voor antwoorden op dringende en minder dringende vragen. Alle antwoorden worden ook schriftelijk bevestigd. Hoe handig is dat!

6. Wetgeving staat altijd voorop

De privacy en rechten van de klanten van Message To The

Moon zijn heilig. Message To The Moon slaapt met de Telecommunicatiewet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) onder zijn kussen.

7. **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-normen als het gaat om duurzaam ondernemen. Het is onze ambitie om groener te worden dan KPN.

Artikel 1. Definities

1. **Algemene Voorwaarden** Deze Algemene Voorwaarden.

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

3. **Apparatuur** Alle apparatuur of uitrusting door Leverancier of namens Leverancier aan de Klant ter beschikking gesteld voor het leveren van de Diensten.

4. **Contractperiode** De periode voor het leveren van Diensten zoals overeengekomen tussen Klant en Leverancier en vermeld op de Orderbevestiging of, indien de contractperiode

niet op het Orderformulier vermeld staat, zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

5. **Dienst of Diensten** Alle diensten door Leverancier aan de Klant geleverd.

6. **Dienstbeschrijving** De specificatie van een door Leverancier uit te voeren Dienst.

7. **Eerstvolgende Einddatum (E.E.D.)** Einddatum van het Servicecontract van Klant. Het Servicecontract wordt aangegaan voor een periode van X + Y = initiële duur, in jaren.
    a. Bij tussentijdse beëindiging wordt minimaal €75,- aan administratiekosten in rekening gebracht.
    b. Wordt het contract niet tijdig schriftelijk op briefpapier van Klant opgezegd vóór het aflopen van periode X, dan loopt het Servicecontract door gedurende periode Y tot en met de overeengekomen initiële duur van X + Y.
    c. Beëindiging is mogelijk indien deze minimaal 1 maand voor afloop van de initiële duur schriftelijk wordt opgezegd (zie artikel 11.1 en artikel 11.9).
    d. Bij het einde van periode Y wordt een opt-out aanbod gedaan voor verlenging onder gelijke condities voor telkens een gelijke “verlengperiode” of “initiële duur”.
    e. Als de Klant schriftelijk afziet van dit aanbod, wordt het contract verlengd met telkens 1 maand zonder recht op de overeengekomen kortingen.

8. **Verlengtermijn** De termijn waarmee het contract standaard wordt verlengd na afloop van de initiële duur (X + Y).

a. Indien geen verlengtermijn is overeengekomen, is de standaard verlengtermijn gelijk aan de Y-termijn of 24 maanden.
b. De verlenging wordt middels communicatie (opt-out) aan de Klant aangeboden om kortingen te behouden in ruil voor de minimale duur van de verlengtermijn.
c. Bij melding aan de Leverancier dat er geen gebruik wordt gemaakt van de verlengtermijn, komen de mogelijke kortingen te vervallen en verlengt het contract per maand in plaats van per minimale duur van de verlengtermijn.

9. **Fair Use Policy (FUP)** Voorwaarden die Leverancier stelt bij het gebruik van diensten met een onbeperkt gebruikerslimiet.

10. **Klant** De (rechts-)persoon die met Leverancier een Servicecontract aangaat.

11. **Kosten** De kosten die de Klant aan Leverancier verschuldigd is voor de door Leverancier aan hem geleverde Diensten, zoals nader omschreven in artikel 7.

12. **Kredietlimiet** Het bedrag dat door Leverancier van tijd tot tijd bekend wordt gemaakt aan de Klant, zijnde het bedrag dat de Klant verschuldigd mag zijn voordat Leverancier de Klant verzoekt tot het doen van een betaling, zoals nader bepaald in artikel 8.
    a. Indien er geen specifieke Kredietlimiet is afgesproken, wordt deze verondersteld €100,- te bedragen.

13. **Leverancier** Message To The Moon, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel van Amsterdam onder nummer

72828617, gevestigd aan de Weesperplein 4B te Amsterdam, Nederland.

14. **Minimum Maandelijkse Kosten** Een minimum bedrag, zoals door Leverancier opgenomen, dat Leverancier bij de Klant per maand in rekening kan brengen, ongeacht het gebruik van de Dienst door of namens de Klant.
    a. De minimum spend is gelijk aan de verwachting die de Klant bij het aangaan van het contract heeft opgegeven middels verbruiksindicaties.

15. **Netwerk** Het door Leverancier of een gelieerde onderneming beheerde communicatienetwerk.

16. **Telecomprotect** Tijdens de overeengekomen contractperiode behoudt Leverancier zich het recht voor de klant te beschermen tegen nummermigratie.
    a. Indien de Klant conform de voorwaarden opzegt, wordt Telecomprotect uitgeschakeld, tenzij de Klant na opzegging geen opdracht geeft tot nummermigratie.
    b. Bij uitporteren zonder geldige opzegging zal Leverancier overgaan tot terug porteren conform Telecomprotect en de dienst voortzetten.

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

18. **Orderbevestiging** De elektronische en schriftelijke bevestiging van de overeenkomst, waarin de Dienstbeschrijving is opgenomen zoals deze tussen

Leverancier en Klant is gesloten en door Leverancier aan de Klant is verzonden.

19. **Orderformulier** Een door de Klant rechtsgeldig ondertekende opdracht met betrekking tot door Leverancier aangeboden diensten, ingediend via het standaard formulier van de Leverancier of een andere door Leverancier geaccepteerde wijze.
    a. Dit kan ook het retourneren van een ondertekende antwoordkaart, fax of een telefonische order omvatten.

20. **Overstapwindow** De periode waarin de klant kan overstappen naar een nieuwe provider.
    a. Het overstapwindow vindt plaats na de einddatum van het contract en bedraagt een termijn van 3 maanden.

21. **Service Contract** Het orderformulier, de orderbevestiging, de SLA, deze Algemene Voorwaarden, en in geval van ICT-diensten, de FENIT-voorwaarden vormen gezamenlijk het Servicecontract.

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

23. **Slotnota** Mocht de Klant tussentijds vertrekken, wordt het totaalbedrag aan Kosten, Facturen en de resterende maanden contractperiode terstond opeisbaar.

24. **Breekmoment Contract** In een X+Y contract is er tussentijds de mogelijkheid om het servicecontract tegen een vergoeding te beëindigen met inachtneming van een

opzegtermijn van 3 maanden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

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

4.2 Middels het orderformulier machtigt de 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 toezichthouders als ACM & ITU voor onder meer het beëindigen, porteren en activeren van haar nummers. Leverancier activeert en porteert standaard al Klant haar servicenummers welke bij toezichthouders als ACM & ITU geregistreerd zijn en worden.

4.3 Leverancier is niet verplicht het door de Klant ingevulde orderformulier te accepteren. Indien Leverancier het orderformulier niet accepteert, is de 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 de 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 de klant

5.1 De Klant zal de Diensten niet aanwenden voor onrechtmatige doeleinden.

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

5.3 De 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 de Klant, indien noodzakelijk, een geldige licentie bezit.

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

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

5.7 De 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 de Klant (of diens afnemers) van de Diensten.

5.8 Indien de Klant met Leverancier een abonnement is aangegaan waarbij de 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 maandelijkse evaluatie blijkt dat de Klant 15% meer dan het onbeperkt bedrag verbruikt, het abonnement bijgesteld wordt. De volledige FUP is op de website (www.messagetothemoon.nl/fup) beschikbaar.

Artikel 6. Apparatuur van de klant

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

- De locatie van de Apparatuur van de 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 de Klant staat opgesteld te veranderen.
- De Klant zal ervoor zorgdragen dat er geen sprake zal zijn van een verhouding van huurder/verhuurder.
- De Klant zal bij beëindiging van het betreffende Service Contract de Apparatuur van de Klant onverwijld uit de bedrijfsruimte van Leverancier verwijderen. Indien de Klant nalaat dit te doen, heeft Leverancier het recht de betreffende Apparatuur van de Klant te verwijderen voor rekening en risico van de Klant.
- De 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.

- De Klant zal een dekkende verzekering afsluiten voor alle Apparatuur van de Klant die in de bedrijfsruimten van Leverancier staat opgesteld.
- De Klant zal erop toe zien dat personen die namens de 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 de Klant van tijd tot tijd informeert, in acht zullen nemen.

Artikel 7. Kosten

7.1 Tenzij anders vermeld, luiden de Kosten exclusief BTW; Leverancier zal het bedrag aan BTW op het factuurbedrag in rekening brengen.

7.2 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. Na afloop van de contractperiode of andere overeengekomen periode kan Leverancier de Kosten wijzigen, uitsluitend schriftelijk en met inachtneming van een termijn van 30

dagen. Leverancier kan twee keer per jaar (1 januari en 1 juli) een redelijke inflatie-indexatie toepassen (vastgesteld op basis van de CBS-prijsinflatie-index), zonder de Klant hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte te stellen.

7.3 Kosten verband houdend met de levering van klant specifieke inkoop, zoals ACM-toekenningskosten, worden apart verrekend.

7.4 Leverancier behoudt zich het recht voor om de prijsstelling van KPN te hanteren, bijvoorbeeld wanneer de Klant overstapt naar Leverancier en niet alle diensten vooraf heeft opgegeven, maar deze bij overstap wel worden overgenomen.

7.5 A Bij het niet op eerste verzoek meewerken van de Klant aan ACM-gerelateerde verzoeken of de door Leverancier gehanteerde voorwaarden, behoudt Leverancier zich het recht voor om administratieve kosten of een schadevergoeding met een minimum van €750,00 aan de Klant door te belasten.

7.5 B Indien de Klant zonder opzegging van de Dienst en/of het Service Contract overstapt naar een andere provider of een portering uitvoert, is Leverancier gerechtigd administratieve kosten of een schadevergoeding van €750,00 aan de Klant in rekening te brengen. Deze kosten dekken de uitgaven van Leverancier als gevolg van deze overstap of portering, zonder opzegging door de Klant. De gemaakte kosten door Leverancier omvatten onder andere:

- het administratief gewogen gemiddelde van de ingekochte (prognose) producten/diensten,
- het niet behalen van het voorspelde inkoopvolume,
- boetes of eindnota's voor het niet nakomen van haar inkoopcontract voor de Dienst,
- kosten voor aan- en afsluiten van diensten/lijnen,

- handmatige stopzetting of correctie van facturatie op basis van het besluit van de Klant,
- manuren voor controle en het opvragen van de wilsuiting.

7.5 C Indien de Klant een slotnota opvraagt of deze door plotselinge beëindiging van het contract in rekening wordt gebracht (zoals omschreven in artikel 7.5 B), zal deze pro forma worden uitgebracht. Bij betaling gaat Leverancier ervan uit dat de Klant bewust voor het afkopen van het contract heeft gekozen.

7.5 D Voor het afhandelen van de opzegging of beëindiging van de dienstverlening en/of het opmaken van de slotnota worden administratieve kosten van €79,00 (exclusief btw) per order bij de Klant in rekening gebracht.

7.5 E Leverancier gaat ervan uit dat Telecomprotect actief is. Op het moment dat Leverancier een plotseling overstap- of porteringsverzoek ontvangt, zal Leverancier contact moeten opnemen met de gewenste opvolgende provider. Deze kosten zijn hoger dan wanneer Leverancier op de hoogte was gesteld door de Klant via een schriftelijke opzegging. Om deze administratieve kosten van €750,00 te vermijden, adviseren wij de Klant om:

- het Service Contract uit te dienen,
- gebruik te maken van de COIN-overstapservice bij de nieuwe leverancier,
- of het Service Contract schriftelijk te beëindigen met gebruik van het briefpapier van de Klant.

Leverancier behoudt zich het recht voor om alle administratiekosten door te belasten indien nodig. Hierin zijn onder andere inbegrepen:

- €1,25 voor het per post ontvangen van de factuur,

- €2,50 per factuur wanneer de Klant geen gebruik maakt van SEPA B2B incasso (Business-to-Business) of een andere overeengekomen incassovorm.

Bij stornering behoudt Leverancier zich het recht voor om 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 vermeld staat of naar een ander adres dat de Klant op een later tijdstip als factuuradres heeft opgegeven.

8.2 Betalingsverplichting door de Klant geschiedt volgens onderstaande bepalingen:

- **8.2.1** Kosten van huur/verhuur worden achteraf gefactureerd (hetzij per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar). Kosten worden per maand middels specificatie inzichtelijk

gemaakt in de portal, met ingang van de datum vermeld in het betreffende Service Contract.

- **8.2.2** Alle Kosten voor het 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 deze anders luiden.
- **8.2.3** Leverancier behoudt zich het recht voor de facturatiefrequentie van haar diensten te wijzigen; maandelijkse facturen kunnen bijvoorbeeld worden vervangen door kwartaal- of (half)jaar facturen.
- **8.2.4** Indien Klant aangeeft per kwartaal, half jaar, of jaar te willen betalen voor de Diensten, geschiedt dat door middel van een waarborgsom/voorschotnota, die eenmalig per kwartaal, half jaar, of jaar wordt verzonden. De feitelijke afrekening geschiedt dan nog steeds achteraf.
- **8.2.5** Bij ondertekening van de overeenkomst geeft Klant Leverancier toestemming om bij facturatie per kwartaal, half jaar, of jaar een waarborgsom in rekening te brengen die gelijkstaat aan het totaalbedrag van de gewenste facturatieperiode plus 10% aan verkeerskosten. Deze waarborgsom strekt ter prompte verrekening met alle kosten die Klant verschuldigd is op grond van de overeenkomst. Leverancier kan de waarborgsom middels automatische incasso incasseren en zal deze na de einddatum van het contract verrekenen met gemaakte kosten. De waarborgsom komt niet voor restitutie in aanmerking, ook niet bij faillissement van een van beide partijen, en dient ter vergoeding van de laatste drie maanden van het contract en/of installatiekosten die als korting zijn gegeven.

8.3 Wanneer Leverancier geen eenmalige kosten voor installatie rekent en de Klant het contract niet tot het einde uitzit, behoudt Leverancier zich het recht voor de installatiekosten, die eerder zijn gecrediteerd of weggelaten, alsnog in rekening te brengen volgens de op dat moment geldende standaard installatietarieven van Leverancier.

8.4 De Klant:

- **8.4.1** Zal de verschuldigde factuur betalen binnen de betalingstermijn die op de factuur is aangegeven. Indien de Klant de factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dient de Klant Leverancier hiervan schriftelijk binnen 19 dagen na factuurdatum op de hoogte te stellen van de betwiste bedragen en de redenen hiervoor.
- **8.4.2** Is niet gerechtigd tot verrekening van enig bedrag met een openstaand factuurbedrag.
- **8.4.3** Is verplicht te betalen via SEPA B2B (Business-to-Business) incasso, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier verstrekt hiervoor de benodigde machtigingsformulieren en instructies.

8.5 Vanaf het moment dat Klant een factuur niet of niet volledig voldoet, verkeert Klant van rechtswege in verzuim en worden alle openstaande factuurbedragen terstond opeisbaar. Leverancier heeft dan het recht om over deze opeisbare bedragen een rente te berekenen van 1% per maand, vanaf de datum waarop de betaling opeisbaar werd tot aan de dag van volledige voldoening. Daarnaast zal een administratieve vergoeding van minimaal €25,00 voor late betaling worden toegevoegd.

8.6 Onverminderd het bepaalde in dit artikel, zal Klant aan Leverancier alle gerechtelijke en buitengerechtelijke

kosten/schadevergoedingen vergoeden die gemaakt zijn voor de incasso van de vordering. De buitengerechtelijke kosten worden berekend volgens het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten en bedragen 15% van de hoofdsom, met een minimum van €250,00 exclusief btw. Leverancier behoudt zich tevens het recht voor om de werkelijk gemaakte kosten in rekening te brengen.

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

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

8.9 Leverancier heeft het recht om de uitvoering van de Diensten op te schorten zodra het door de Klant verschuldigde bedrag de Kredietlimiet overstijgt, inclusief reeds gefactureerde en nog te factureren bedragen voor reeds geleverde Diensten, inclusief btw.

8.10 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, ontslaat dit de Klant niet van zijn betalingsverplichting.

8.11 Leverancier behoudt zich het recht voor om de Klant minimum maandelijkse kosten in rekening te brengen, ongeacht het daadwerkelijke gebruik van de Dienst in die betreffende maand. Het minimum aan kosten hangt samen met de volume-verwachting

die de Klant bij het contract heeft geschetst en bedraagt minimaal 80% van het verwachte volume.

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

8.13 Zolang Klant of oud-Klant openstaande facturen heeft, kan Leverancier de persoons- en administratiegegevens niet verwijderen wegens de nog te innen vorderingen.

Artikel 9. Intellectuele eigendomsrechten

9.1 De Klant erkent en stemt ermee in dat hij geen recht heeft op intellectuele eigendomsrechten die kunnen voortvloeien uit het gebruik van de door Leverancier aangeboden Diensten.

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

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

9.4 De Klant zal geen (rechts-)handelingen verrichten die inbreuk maken op de rechten van Leverancier (of van een derde-leverancier) met betrekking tot de Diensten, deze rechten beperken of de uitoefening ervan belemmeren. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het gebruik van de handelsnaam van Leverancier of handelsmerken die toebehoren aan Leverancier.

9.5 Indien Leverancier software verstrekt via internet aan de Klant om gebruik te kunnen maken van de Diensten, verleent Leverancier de Klant gedurende de looptijd van het desbetreffende Service Contract een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om de software voor dat doel te gebruiken. Leverancier zal de 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 gemachtigd krachtens het Service Contract of een andere overeenkomst tussen Klant en Leverancier, is het de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier de software, handleidingen of andere bij de Diensten behorende documenten te kopiëren of te bewerken.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 10.2, is de totale aansprakelijkheid van Leverancier jegens de 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 worden beschouwd als één voorval.

10.2 Leverancier draagt geen aansprakelijkheid jegens de Klant voor:

- **10.2.1** Winstderving, het uitblijven van verwachte besparingen, omzetverlies, verslechterde vooruitzichten, inkomstenverlies, tijdsverlies, verlies van goodwill of een geschade reputatie, verlies van of schade aan gegevens (inclusief schade en herstel van gegevens), boetes, of schade geleden door derden, ongeacht of dit directe, indirecte, of gevolgschade betreft.
- **10.2.2** Indirecte schade of gevolgschade, ongeacht of Leverancier op de hoogte was van de omstandigheden die aanleiding gaven tot de schade, 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 de Klant, veroorzaakt door de installatie, reparatie of verwijdering van apparatuur door Leverancier of haar hulppersonen, tenzij deze schade het gevolg is

van opzet of grove nalatigheid van Leverancier of haar hulppersonen. Hierbij wordt steeds rekening gehouden met de beperkingen vervat in de artikelen 9.2 en 9.3.

10.4 Leverancier draagt geen aansprakelijkheid jegens de Klant voor een voorval dat buiten de macht van Leverancier plaatsvindt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- tekortkomingen van derden die buiten de macht van Leverancier opereren (bijvoorbeeld andere telecombedrijven, 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 zoals opgenomen in de SLA.

10.6 Tenzij nadrukkelijk vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract en/of bijbehorende SLA, kan de 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 ontlenen.

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, geldt een initiële duur van 2 + 2 jaar = 4 jaar. Deze initiële duur kan tussentijds na X jaar worden beëindigd indien deze minimaal 1 maand voor afloop van X jaar schriftelijk wordt opgezegd, met een opzegtermijn van minimaal 90 dagen (of 30 dagen voor kleinzakelijke en particuliere afnemers, zoals wettelijk bepaald).

11.2 Opzegging is mogelijk na "X" jaar, mits deze maximaal 4 maanden en minimaal 1 maand voor afloop van “X” of “Y” jaar schriftelijk en digitaal wordt ingediend. Een opzegging met nummerbehoud kan maximaal zes maanden voor de einddatum worden ingediend. Opzegging dient digitaal via de facturenportal en schriftelijk op briefpapier van de Klant ondertekend te worden ingediend bij Message To The Moon. Message To The Moon behoudt zich het recht voor de opzegging te weigeren indien deze niet voldoet aan de klantvoorwaarden. Voor tussentijdse beëindiging worden €75,- aan administratiekosten in rekening gebracht.

11.3 Indien er niet tijdig wordt opgezegd voor het aflopen van periode X, loopt het Service Contract door gedurende periode Y tot de overeengekomen initiële duur van X + Y. Beëindiging is mogelijk

indien deze minimaal 1 maand voor afloop van de initiële duur schriftelijk en digitaal wordt opgezegd.

11.4 Na het verstrijken van de initiële duur en zonder tijdige opzegging, wordt het Service Contract telkens verlengd met periode Y (de verlengperiode), waarbij Klant haar kortingen behoudt. Indien geen verlengtermijn is overeengekomen, wordt het Service Contract na de initiële duur en zonder tijdige opzegging voor onbepaalde tijd voortgezet met een opzegtermijn van 1 maand. Een afwijkende opzegtermijn kan alleen schriftelijk worden overeengekomen.

11.5 Wanneer de einddatum nadert, zal Leverancier de Klant proactief wijzen op de mogelijkheid tot opzegging en een nieuw contract aanbieden. Het nieuwe contract wordt op verschillende manieren kenbaar gemaakt, met een opt-in en/of opt-out, en gepaard met kortingen of andere voordelen voor de Klant, ter waarborging van de continuïteit van de dienstverlening.

11.6 Naast andere rechten heeft Leverancier te allen tijde het recht om de verplichtingen uit het Service Contract op te schorten:

- **11.6.1** Wanneer de Klant niet binnen 14 dagen na aanmaning tot betaling van de Kosten overgaat.
- **11.6.2** Indien de Klant in ernstige mate tekortschiet in de naleving van verplichtingen jegens Leverancier.
- **11.6.3** Bij faillissement, surseance van betaling van de Klant (of het moederbedrijf van de Klant).
- **11.6.4** Indien een overheidsinstantie of bestuursorgaan daartoe verplichtingen oplegt.

11.7 Bij beëindiging van het Service Contract:

- **11.7.1** Wordt het totaalbedrag aan facturen en Kosten verschuldigd tot aan de einddatum van het Service Contract onmiddellijk opeisbaar. De Klant is in dit geval niet gerechtigd tot verrekening, inhouding, of opschorting van betaling.
- **11.7.2** Is de Klant verplicht het gebruik van de Dienst(en) zoals omschreven in het Service Contract onmiddellijk te staken en wordt het recht om van de Dienst gebruik te maken beëindigd.

11.8 Beëindiging of afloop van een Service Contract doet geen afbreuk aan reeds opgebouwde rechten, verplichtingen, of bepalingen die bedoeld waren om van kracht te blijven.

11.9 Indien Leverancier de Diensten aan de Klant opschort wegens een tekortkoming van de Klant, kan Leverancier de Klant redelijke kosten in rekening brengen voor het opnieuw activeren van de Dienst.

11.10 Indien de Klant een bestaande order vóór de "PD" (Leverancier Promise Date) schriftelijk annuleert of verzoekt om een aanzienlijke wijziging (zoals adreswijziging, wijziging van de Dienst(en), wijziging van point of presence), is de Klant verplicht alle annulering- of wijzigingskosten aan Leverancier te vergoeden. Het verschuldigde bedrag bedraagt minimaal 75% van de overeengekomen jaarkosten voor de diensten en apparatuur.

11.11 Indien de Klant een Dienst opzegt na de PD-datum maar vóór het einde van de contractperiode, zijn alle Kosten die de Klant verschuldigd zou zijn tot het einde van de contractperiode onmiddellijk en volledig opeisbaar.

11.12 Indien de Klant een Dienst opzegt en deze wil voortzetten bij een andere provider, dient de ontvangende provider dit te realiseren via de overstapservice COIN.

11.13 Indien de Klant een Dienst opzegt zonder expliciet verzoek om beëindiging, veronderstelt Leverancier dat de Klant nummerbehoud wenst te gebruiken. Indien het nummer niet binnen de opzegtermijn wordt gemigreerd, gaat een nieuw contract van minimaal 12 maanden in, of worden maandelijks minimaal €90,- in rekening gebracht voor de onkosten om het telefoonnummer actief te houden. Opzegging dient minimaal 1 maand van tevoren te worden ingediend, met nummerbehoud maximaal zes maanden voor de einddatum.

Artikel 12. Bescherming van persoonsgegevens

12.1 Partijen komen overeen dat zij hun verplichtingen met betrekking tot het beschermen van persoonsgegevens, zoals vereist door wet- en regelgeving, zullen naleven. Beide partijen beschikken over de benodigde registraties en vergunningen, waaronder (voor de Klant) de registraties en vergunningen die nodig zijn om Leverancier in staat te stellen persoonsgegevens te verwerken voor de uitvoering van de verplichtingen van Leverancier volgens een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Message To The Moon is te vinden in de “Privacyverklaring” op de website en kan worden opgevraagd via support@messagetothemoon.nl.

12.2 De Klant gaat ermee akkoord dat Leverancier in de uitvoering van haar verplichtingen volgens een Service Contract en/of deze Algemene

Voorwaarden, persoonsgegevens kan verwerken in overeenstemming met de Leverancier Privacy Policy, zoals omschreven in onder meer de Wet bescherming persoonsgegevens van 1 september 2001.

12.3 Deze bepaling is uitsluitend van toepassing op persoonsgegevens. De Klant stemt ermee in dat Leverancier, binnen de geldende wet- en regelgeving, gegevens verzamelt over het gebruik van de Diensten door de Klant en andere persoonsgegevens die de Klant aan Leverancier verstrekt. Leverancier kan deze gegevens ter beschikking stellen aan partijen zoals:

- **12.3.1** Gelieerde Ondernemingen, zowel binnen als buiten de Europese Unie, met het doel de gegevens te gebruiken of te verwerken voor diensten met betrekking tot telecommunicatie of andere diensten gerelateerd aan deze Algemene Voorwaarden.
- **12.3.2** Overheidsinstanties of bestuursorganen, indien vereist om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving en aan instructies die Leverancier van een dergelijke instantie ontvangt.
- **12.3.3** Derde partijen die Leverancier ondersteunen bij het leveren van de Diensten of promoten van andere diensten. Leverancier heeft niet het recht persoonsgegevens aan deze derden te verkopen zonder voorafgaande toestemming van de Klant.

12.4 Op verzoek van de Klant zal Leverancier informatie verschaffen over alle persoonsgegevens die van de Klant worden bewaard en zal Leverancier incorrecte gegevens corrigeren op verzoek van de Klant.

12.5 Leverancier is gerechtigd de Klant over te zetten naar haar rechtsopvolger zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant.

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”), zowel voor als na de sluiting van het Service Contract. Hieronder valt, maar is niet beperkt tot, informatie over producten, activiteiten, bedrijfsprocessen, voornemens, productinformatie, knowhow, bedrijfsgeheimen, intellectuele eigendomsrechten, marktomstandigheden, en bedrijfsvoering van de Bekendmakende Partij. Ook deze Algemene Voorwaarden, het Service Contract, en de inhoud daarvan vallen onder “Vertrouwelijke Informatie”.

13.2 Gedurende de looptijd van een Service Contract en na afloop daarvan, zal de Ontvangende Partij:

- **13.2.1** Zich onthouden van het gebruik van Vertrouwelijke Informatie voor een ander doel dan het nakomen van haar verplichtingen uit het Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden.
- **13.2.2** Geen Vertrouwelijke Informatie aan derden bekendmaken, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bekendmakende Partij of zoals toegestaan onder artikel 12.
- **13.2.3** 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”) indien een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van het Service Contract.

13.4 Voordat de Ontvangende Partij Vertrouwelijke Informatie aan een Derde-Ontvanger verstrekt, dient de Ontvangende Partij zich ervan te verzekeren 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 naleven alsof hij partij is bij het Service Contract.

13.5 Het bepaalde in de artikelen 13.2 tot en met 13.4 is niet van toepassing op Vertrouwelijke Informatie die:

- **13.5.1** Reeds bekend was bij anderen dan de Ontvangende Partij bij de inwerkingtreding van het Service Contract of op enig tijdstip daarna, tenzij dit is gebeurd door een tekortkoming van de Ontvangende Partij of een Derde-Ontvanger.
- **13.5.2** Door de Ontvangende Partij naar genoegen van de Bekendmakende Partij kan worden aangetoond dat de Ontvangende Partij al op de hoogte was van de Vertrouwelijke Informatie vóór de bekendmaking door de Bekendmakende Partij.
- **13.5.3** Ter kennis komt van de Ontvangende Partij uit andere bronnen dan het Service Contract, zonder beperkingen betreffende gebruik of openbaarmaking.
- **13.5.4** Op grond van de geldende wet- en regelgeving openbaar moet worden gemaakt.

Artikel 14. Eigendomsvoorbehoud

14.1 Alle door Leverancier in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat de Klant alle verplichtingen uit de met Leverancier gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen. De 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 of rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de Klant verplicht om Leverancier hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

14.3 De Klant verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen beschadiging of vervreemding. 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 bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld, in werking.

15.4 Een Service Contract bevat alle op dat moment geldende afspraken tussen Leverancier en de Klant met betrekking tot de Diensten en vervangt alle eerder gemaakte schriftelijke en mondelinge afspraken tussen Leverancier en de Klant, behalve die afspraken die expliciet 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 onverminderd van kracht. De niet-geldige bepaling wordt geacht te zijn vervangen door een bepaling met zoveel mogelijk hetzelfde doel.

15.6 Het is de 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 de Klant aan te bieden of daartoe pogingen te ondernemen.

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

15.8 De Klant machtigt Leverancier om openbare verklaringen af te leggen over het feit dat de Klant een relatie van Leverancier is. Tenzij de Klant schriftelijk toestemming heeft gegeven, zullen dergelijke verklaringen geen melding maken van het financiële belang van de Diensten of andere wezenlijke elementen daarvan. De Klant is niet gerechtigd om uitspraken te doen die schadelijk kunnen zijn voor Leverancier, op straffe van een minimumboete van €1.000 per dag dat dit voortduurt.

15.9 De Klant is niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier een Service Contract of enig recht en verplichting daaruit over te dragen of anderszins te laten overgaan. Indien de Klant een Service Contract of enig recht en verplichting wil overdragen aan een Gelieerde Onderneming of andere partij, dient de Klant ten minste 3 (drie) maanden voorafgaand aan de overdracht een gemotiveerd schriftelijk verzoek in te dienen bij Leverancier.

15.10 Leverancier is gerechtigd om een Service Contract of enige rechten en verplichtingen daaruit over te dragen aan een Gelieerde Onderneming met een vergelijkbare financiële positie.

15.11 Leverancier heeft het recht om zijn verplichtingen onder een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden (inclusief onderhoudsverplichtingen) door een derde partij te laten uitvoeren zonder voorafgaande toestemming van de Klant, mits Leverancier verantwoordelijk blijft voor de naleving van deze verplichtingen.