

# Algemene Voorwaarden Luna

---

Versie: 1.0

## Inleiding

Hier leest u de Algemene Voorwaarden van Luna. Deze zijn telkens van toepassing als u een dienst afneemt bij Luna. De voorwaarden gelden zowel voor zakelijke klanten als voor consumenten.

Wij raden u aan de Algemene Voorwaarden aandachtig door te lezen en op te slaan zodat u ze nog eens kunt teruglezen ([pdf-link](#)).

## Artikel 1. Definities

1. Algemene Voorwaarden: onderhavige voorwaarden.
2. Overeenkomst: de afspraken tussen Luna en Opdrachtgever waar onder andere maar niet uitsluitend de Algemene Voorwaarden en de Offerte(s) met Akkoord deel van uitmaken.
3. Offerte: aanbod van Luna per mail of per post tot het leveren van een Dienst of Diensten. In het aanbod wordt in ieder geval beschreven wat bij de Dienst inbegrepen is en welke vergoeding bij aanvaarding verschuldigd zal zijn.
4. Akkoord: een akkoord op een Offerte gegeven door Opdrachtgever door middel van een e-mail met daarin de boodschap dat Opdrachtgever akkoord gaat met de Offerte of door middel van het retour zenden per post van een door Opdrachtgever ondertekende Offerte .
5. Luna: Luna.nl B.V. gevestigd te Rotterdam aan de Puntegaalstraat 109, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24268199 en opdrachtnemer.
6. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, of rechtspersoon die met Luna een Overeenkomst is aangegaan. Hieronder valt ook de Consument-opdrachtgever.
7. Consument-opdrachtgever: de natuurlijke persoon niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf die met Luna een Overeenkomst is aangegaan.
8. Zakelijke Opdrachtgever: Opdrachtgever handelend in uitoefening van beroep of bedrijf niet zijnde Consument-opdrachtgever.
9. Partijen: Opdrachtgever en Luna gezamenlijk.
10. Dienst(en): de specifieke dienst die Luna met de Opdrachtgever overeenkomt, beschreven in de Overeenkomst(en) zoals maar niet beperkt tot de Hostingdienst, de Online werkplek-dienst, de Internet Acces dienst en e-maildienst.
11. Hostingdienst: verschillende hostingdiensten zoals onder meer beschreven op de Website en geleverd door Luna.
12. Online werkplek-dienst: de virtual desktop infrastructure dienst zoals beschreven op de Website en geleverd door Luna.



13. Internet Access dienst: internet access solutions dienst zoals beschreven op de Website en geleverd door Luna, bestaande uit het toegang verlenen tot het internet.
14. Gebruiker(s): de (eind)gebruiker, al dan niet Opdrachtgever zelf, die de door Luna geleverde Online werkplek-dienst gebruikt.
15. Website: [www.luna.nl](http://www.luna.nl).
16. Account: account van Opdrachtgever zoals te ontsluiten via <https://portal.luna.nl>.
17. SLA: Service Level Agreement zoals af te nemen bij Luna ten behoeve van de Dienst. De verschillende niveaus zijn: basic, business, enterprise en ultimate waarbij basic het laagste en ultimate het hoogste niveau van service geeft.

## Artikel 2. Bestelling, aanbod en aanvaarding

1. De Overeenkomst tussen Luna en Opdrachtgever kan op de volgende manieren tot stand komen:
  - a. Opdrachtgever kan een bestelling plaatsen voor een specifieke Dienst:
    - i. door het daartoe bestemde formulier te downloaden, in te vullen en per mail ([sales@luna.nl](mailto:sales@luna.nl)) of fax (010-7502002) te verzenden naar Luna.
    - ii. door een bestelling te plaatsen via zijn of haar Account;
    - iii. door per telefoon of per mail of op een andere manier contact op te nemen met Luna en een verzoek doen tot het ontvangen van een Offerte voor een (maatwerk) Dienst.
  - b. Luna stuurt dan de Offerte voor de bestelde Dienst toe waarop Opdrachtgever Akkoord dient te geven.
  - c. De Overeenkomst komt tot stand doordat Luna de Offerte met Akkoord upload in het Account of door het verzenden van een bevestiging van ontvangst van het Akkoord op de Offerte per mail.
2. Een Overeenkomst kan met wederzijds goedvinden gewijzigd worden. Luna doet een voorstel per e-mail of per post, Opdrachtgever moet dan Akkoord geven. Luna bevestigt het Akkoord zoals beschreven in artikel 2 lid 1 onder c.
3. Een Offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Luna, tenzij anders aangegeven in de Offerte.
4. Luna is gerechtigd een bestelling (voor maatwerk) te weigeren zonder dat zij daar een reden voor hoeft te geven.
5. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
  - a. Latere amendement(en) van de Overeenkomst (zoals beschreven in artikel 2 lid 2);
  - b. de Offerte met Akkoord ;
  - c. de SLA;
  - d. de Algemene Voorwaarden;
  - e. eventuele aanvullende voorwaarden.



### **Artikel 3. Duur en einde Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand voor de duur zoals beschreven in de Offerte. Indien er geen duur is opgenomen in de Offerte, dan komt de Overeenkomst tot stand voor de duur van 12 kalendermaanden.
2. Voor zover de Offerte hier niets over bepaalt, wordt de duur van een Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met de duur van 12 kalendermaanden tenzij een der Partijen tenminste 1 kalendermaand tegen het einde van de Overeenkomst schriftelijk opzegt.
3. Voor de Consument-opdrachtgever geldt dat een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van maximaal 12 maanden, tenzij er een kortere duur is opgenomen in de Offerte. Consument-opdrachtgever kan na stilzwijgende verlenging op ieder moment de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van een maand, gerekend vanaf het moment van opzegging.
4. De Consument-opdrachtgever kan de Overeenkomst na de stilzwijgende verlenging op elke dag opzeggen met een opzegtermijn van een maand.
5. Ieder der Partijen is gerechtigd om de Overeenkomst, zonder inachtneming van enige opzegtermijn en zonder dat een ingebrekestelling nodig is dan wel de tussenkomst van een rechter en derhalve met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien en zodra:
  - a. één der Partijen in staat van faillissement is verklaard;
  - b. aan één der Partijen surseance van betaling is verleend;
  - c. één der Partijen is ontbonden of geliquideerd.
6. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Luna het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Luna op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

### **Artikel 4. Opdracht en uitvoering van de Opdracht**

1. Opdrachtgever verleent de opdracht aan Luna, gelijk Luna de opdracht aanvaardt, om ten behoeve van Opdrachtgever de Dienst te leveren.
2. In de Overeenkomst wordt aangegeven wanneer de levering van de Dienst start. Indien dit niet wordt aangegeven geldt dat de levering aanvangt binnen 30 kalenderdagen na het tot stand komen van de Overeenkomst.
3. Door Luna opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Luna is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem per post in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.
4. Luna is gerechtigd, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de Dienst op te schorten zonder dat Luna tot enige schadevergoeding is gehouden en zonder dat dit reeds ontstane betalingsverplichtingen tenietdoet, in de volgende gevallen:
  - a. niet of niet tijdige nakoming door de Opdrachtgever van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst;
  - b. het doorgeven aan Luna van valse of onjuiste persoonsgegevens of andere gegevens;
  - c. faillissement van de Opdrachtgever of het aanvragen van surseance van betaling.



5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Luna het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Luna, tenzij anders is overeengekomen.
6. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de opdracht mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Luna aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan Luna worden verstrekt.

## Artikel 5. Gebruiksvoorwaarden van de Diensten

1. Opdrachtgever dient zich te onthouden van ongeoorloofd gebruik van de Dienst en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen door Luna mag worden verwacht van een zorgvuldig beheerder van de Dienst.
2. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte dan wel beschikbaar stellen van materiaal aan derden, zoals in geval van SaaS dienstverlening, (web)hosting en/of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
3. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat:
  - a. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
  - b. erotisch of pornografisch is,
  - c. inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
  - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
  - e. hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
  - f. ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of
  - g. kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
4. Indien Luna door een derde op de hoogte wordt gesteld van onrechtmatige informatie op de servers van Luna, dan is Luna gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Luna in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een eisende partij of aan de bevoegde instanties. Luna zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
5. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Luna gerechtigd hiervan aangifte te doen. Luna kan hierbij de informatie en alle relevante informatie over Opdrachtgever overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Luna verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
6. Opdrachtgever niet zijnde Consument-opdrachtgever, vrijwaart Luna van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever of haar Gebruikers opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke.



7. Luna is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Luna in het kader van de melding door een derde, zelfs niet wanneer de melding onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
8. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Luna, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Luna zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
9. Opdrachtgever mag niet zelf als aanbieder van de Dienst gaan functioneren ook niet als de Dienst onderdeel uitmaakt of gaat uitmaken van een dienst van Opdrachtgever.

## Artikel 6. Gebruiksvoorwaarden van het Account

1. Indien overeengekomen zal Luna aan Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang het Account waarmee Opdrachtgever de Diensten kan beheren, een en ander binnen door Luna gestelde grenzen.
2. Zonder toestemming van Luna is het Opdrachtgever verboden de door Luna verschaftte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen. Luna is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies van gebruikersnamen en wachtwoorden Opdrachtgever.
3. Het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever geschiedt geheel onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal gepaste maatregelen nemen om misbruik te detecteren en zo mogelijk te voorkomen. Op verzoek van Opdrachtgever zal Luna hierbij assisteren.

## Artikel 7. Opslagruimte en dataverkeer

1. Luna kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt.
2. Indien Opdrachtgever de limieten toch overschrijdt, dan stuurt Luna Opdrachtgever een waarschuwing door middel van een elektronisch bericht of door een melding te doen in het Account. Indien Opdrachtgever de limieten opnieuw overschrijdt dan is Luna gerechtigd om (conform haar gebruikelijke tarieven) achteraf een extra bedrag in rekening te brengen voor de overschrijding.
3. Echter, tenzij anders overeengekomen, is Luna nimmer verplicht tot het leveren van de faciliteiten voor de hierboven omschreven overschrijding van de limieten. Luna is niet aansprakelijk voor gevolgen van het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

## Artikel 8. Intellectueel eigendom

1. Opdrachtgever verstrekt hierbij Luna een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Luna verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te





kopiëren op elke door Luna geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Luna.

### **Artikel 9. Best effort & basis service level**

1. Alle Diensten worden door Luna geleverd op basis van best effort: Luna zal zich inspannen om de Diensten zo goed mogelijk te leveren maar geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties.
2. Indien Opdrachtgever wel garanties wil ten aanzien van (bepaalde) prestatie(s), dan kan Opdrachtgever tegen een meerprijs een SLA afnemen bij Luna.
3. Enige in een SLA opgenomen compensatiebeding op grond waarvan Opdrachtgever aanspraak kan maken op een vergoeding indien Luna niet presteert zoals overeengekomen, moet beschouwd worden als boetebeding zoals beschreven in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (titel 1, afdeling 9, paragraaf 4).
4. Voor Hostingdiensten afgenomen door en uitsluitend bedoeld voor de Zakelijke Opdrachtgever geldt het basis service level. Het basis service level geeft geen prestatie garanties ten aanzien van de Dienst, enkel garanties tot toegang tot ondersteuning. Voor hogere levels van service en garanties ten aanzien van de prestaties van een Dienst dient een business-, enterprise of ultimate SLA te worden afgesloten. Het basis service level en de andere levels worden beschreven in de SLA.

### **Artikel 10. Onderhoud en wijziging van de Dienst**

1. Luna heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Luna zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Luna is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling. Omdat de Dienst aan meerdere Opdrachtgevers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Luna is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van de Dienst.
2. Luna heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Luna zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Luna is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
3. Luna zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
4. Luna zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Luna is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Luna is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.



## **Artikel 11. Dienst: Online werkplek**

1. De door Opdrachtgever afgenomen Online werkplek-dienst wordt beschreven in de Overeenkomst(en).
2. Indien gegevens (data) van de Opdrachtgever naar de Dienst van Luna worden overgezet (hierna: migratie) gaat Luna ervan uit dat alle data goed beschikbaar, leesbaar en niet beschadigd is. Indien dit niet het geval is, kan Luna extra kosten voor de migratie in rekening brengen. Luna is niet verantwoordelijk voor het eventueel beschadigd raken c.q. verloren gaan van data tijdens de migratie. Opdrachtgever dient voor de migratie te allen tijde zelf een back-up van de te migreren data te maken.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar Gebruikers. Eventuele schade welke is veroorzaakt door een Gebruiker zal op Opdrachtgever worden verhaald.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zelfstandig software programma's te installeren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor hard- en software, die bij haar op eigen locatie draait of op een locatie buiten de invloedssfeer van Luna. Luna geeft hierover geen enkele garantie.
6. Voorgenoemde betekent tevens dat Opdrachtgever zelf voor een deugdelijke internetverbinding, hardware (router) etc. moeten zorgen tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Daarbij is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de vereiste minimale bandbreedte. Luna kan over de vereiste minimale bandbreedte adviseren, maar dit advies is geheel vrijblijvend.

## **Artikel 12. Dienst: Internet Access Solutions**

1. De door Opdrachtgever afgenomen Internet Access-dienst wordt beschreven in de Overeenkomst.
2. In de Offerte genoemde snelheden zijn maximaal haalbare snelheden en geen garanties. De werkelijke snelheid kan onder andere afhankelijk zijn van de afstand tot de centrale en de kwaliteit van Opdrachtgever zijn of haar eigen telefoonkabels.
3. Er wordt geen limiet gegeven voor het dataverkeer, in zoverre dat de hoeveelheid aan dataverkeer enkel gelimiteerd wordt door het doorvoermaximum van de gebruikte kabels en de centrale. Hierbij mag en kan Luna wel een fair access policy hanteren. Dit houdt in dat indien een Opdrachtgever buitensporig veel dataverkeer genereert hij daarop kan worden aangesproken door Luna. Luna heeft het recht het dataverkeer te beperken voor Opdrachtgever en/of Opdrachtgever een nieuw aanbod te doen in de vorm van een Offerte die bij de hoeveelheid dataverkeer van Opdrachtgever past.
4. Indien Luna dit nodig acht, is zij gerechtigd dataverkeer te prioriteren. Als dit voor Opdrachtgever zeer ingrijpende gevolgen heeft van langere duur, naar oordeel van Luna, dan zal Luna Opdrachtgever op de hoogte stellen van de prioritering.

## **Artikel 13. Dienst: Hosting**

1. De door Opdrachtgever afgenomen Hostingdienst wordt beschreven in de Overeenkomst(en).
2. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Luna niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op systemen van Luna opgeslagen gegevens.





3. Opdrachtgever kan Luna wel verzoeken om een aanbod te doen voor (geografische) redundantie tegen een overeen te komen vergoeding indien Opdrachtgever behoefte heeft aan back-ups.
4. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

#### **Artikel 14. Dienst: Domeinnaamregistratie**

1. Aanvraag, toekenning en gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en onderworpen aan de regels en procedures van de registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE (Réseaux IP Européens). De registrerende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Luna vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
2. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsmail van Luna, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
3. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Luna schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever. Voor Consument-opdrachtgever geldt deze vrijwaring niet. Desalniettemin is Consument-opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor alle schade die zij veroorzaakt.
4. Luna is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Luna.
5. Indien Luna een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Luna medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
6. Luna heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een Schriftelijke ingebrekestelling.
7. Indien Opdrachtgever haar verplichtingen ten aanzien van een domeinnaam zoals overeengekomen met Luna niet nakomt dan is Luna gerechtigd de Domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. De Overeenkomst ten behoeve van de registratie van de Domeinnaam komt dan ook ten einde. Reeds ontstane betalingsverplichtingen blijven uitdrukkelijk bestaan.
8. Na de opzegging zoals beschreven in het voorgaande lid komen de domeinnamen met een .nl extensie in quarantaine. In ruil voor een vergoeding te betalen aan Luna, kan Luna deze domeinnamen uit quarantaine halen indien Opdrachtgever daarom verzoekt en de vergoeding betaalt.





## Artikel 15. Vergoeding en betaling

1. Luna is steeds gerechtigd, alvorens de opdracht zoals neergelegd in de Overeenkomst uit te voeren of daarmee door te gaan, te verlangen dat Opdrachtgever voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen.
2. De vergoeding voor de Dienst staat beschreven in de Offerte.
3. Alle bedragen op de Website worden zowel inclusief als exclusief BTW beschreven. Prijzen voor Diensten die niet aan Consument-opdrachtgever worden geleverd, worden exclusief BTW beschreven.
4. Eenmalige vergoedingen worden gefactureerd direct na het akkoord op de Offerte.
5. Bij duurovereenkomsten geldt dat vergoedingen per kalendermaand en in het geval van de Hostingdienst per kwartaal vooruit worden gefactureerd. Hier kan van worden afgeweken in de Overeenkomst.
6. Facturen worden elektronisch toegezonden en zijn tevens inzichtelijk via het Account. Opdrachtgever stemt in met deze wijze van factureren.
7. Een factuur dient binnen 30 kalenderdagen betaald te worden, gerekend vanaf de factuurdatum.
8. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Luna gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Luna zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
9. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Luna gerechtigd de gehanteerde prijzen, indien het een duurovereenkomst betreft, jaarlijks, met maximaal het percentage van 4% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
10. Na het verstrijken van 30 dagen na de betalingstermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Luna.
11. Luna kan verlangen dat de Diensten middels automatische incasso moeten worden voldaan. Opdrachtgever dient Luna hiervoor te machtigen.
12. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft Luna het recht om administratiekosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
13. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Bovendien is het gehele bedrag voor de resterende contractstermijn door Luna direct opeisbaar.
14. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
15. Luna is gerechtigd bedragen die zij van Opdrachtgever te vorderen heeft te verrekenen. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd bedragen van Luna te verrekenen.



16. Indien Opdrachtgever meerdere Diensten afneemt en de betaling van een enkele Dienst niet binnen de betalingstermijn voldoet, zijn de vorderingen ten aanzien van de andere afgenomen Diensten direct opeisbaar. Bovendien is het Luna toegestaan ook de andere Diensten op te schorten.
17. In bovenstaande gevallen heeft Luna voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

## **Artikel 16. Herroepingsrecht en Diensten**

1. Bij de Overeenkomst omtrent de levering van een Dienst heeft de Consument-opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien (14) dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de Overeenkomst. Andere Opdrachtgevers hebben dit recht niet.
2. Indien er reeds is begonnen met de levering van de Dienst dan geldt het in het vorige lid beschreven herroepingsrecht uitdrukkelijk niet. Hieronder vallen tevens de voorbereidende handelingen (welke zonder de Overeenkomst niet waren uitgevoerd) om de Dienst beschikbaar te maken voor de Consument-opdrachtgever.

## **Artikel 17. Aansprakelijkheidsbeperking**

1. De bepalingen uit dit artikel gelden niet jegens Consument-opdrachtgever, in zoverre dat jegens Consument-opdrachtgever de bepalingen omtrent aansprakelijkheid uit de wet gelden.
2. De aansprakelijkheid van Luna voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Luna van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Luna, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 10.000 euro (exclusief BTW).
3. De totale aansprakelijkheid van Luna voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 50.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
4. Buiten de in de twee voorgaande leden van dit artikel genoemde gevallen rust op Luna geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Aansprakelijkheid van Luna voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.



5. De beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Luna.
6. De aansprakelijkheid van Luna wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Luna onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Luna ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Luna in staat is adequaat te reageren.
7. Luna is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht. Zie artikel 18 Overmacht.
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Luna meldt.
9. Opdrachtgever vrijwaart Luna voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Luna geleverde zaken, materialen of resultaten. Opdrachtgever zal Luna tevens vrijwaren voor het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (haar Gebruikers).

## **Artikel 18. Overmacht**

1. De bepalingen uit dit artikel gelden niet jegens Consument-opdrachtgever in zoverre dat jegens Consument-opdrachtgever de bepalingen omtrent overmacht uit de wet gelden.
2. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Luna door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Luna kan worden geleverd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## **Artikel 19. Wijziging Algemene Voorwaarden**

1. Luna behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische berichtgeving aan Opdrachtgever.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen deze datum.
4. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen vanwege een wetswijziging kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Bij voornoemde wijzigingen is Luna niet verplicht om ze vooraf bekend te maken. Deze wijzigingen geven ook geen recht tot opzeggen zoals beschreven in lid 3 van dit artikel.





## Artikel 20. Slotbepalingen

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Verandering in management of rechtsvorm hebben geen invloed op de Overeenkomst.
3. De door Luna ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, administratie en gedane metingen (monitoring) van bijvoorbeeld beschikbaarheid van de Dienst(en) gelden als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
4. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Rotterdam.
5. Partiële nietigheid: Indien een bepaling uit de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst/Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst/Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
6. Onder "schriftelijk" valt ook e-mail, communicatie via het Account en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel het Account dan wel de fax voldoende vaststaat.

## Contactgegevens

Mocht u na het lezen van onze Algemene Voorwaarden, vragen klachten of opmerkingen hebben over deze Algemene Voorwaarden, neem dan gerust schriftelijk of per e-mail contact op.

Luna.nl B.V.  
Puntegaalstraat 109  
3024 EB Rotterdam  
Postadres:  
Postbus 63000, 3002 JA Rotterdam

Tel: 010 – 750 20 00

Fax: 010 – 750 20 02

E-mail: [sales@luna.nl](mailto:sales@luna.nl)

