

Algemene voorwaarden AirInternet

QCS Maastricht BV / AirInternet

Versie september 2026

1. Algemeen, definities en toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten, abonnementen, leveringen, diensten en de uitvoering daarvan tussen QCS Maastricht BV, handelend onder de handelsnaam AirInternet, hierna te noemen: „AirInternet”, en haar opdrachtgever, hierna te noemen: „Klant”.
- AirInternet verricht diensten uitsluitend voor zakelijke klanten. De Klant verklaart te handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- In deze algemene voorwaarden gelden de volgende definities:
- AirInternet: QCS Maastricht BV, handelend onder de handelsnaam AirInternet.
- Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn beroeps- of bedrijfsactiviteiten en een overeenkomst met AirInternet sluit.
- Reseller: een Klant die diensten van AirInternet, al dan niet onder eigen naam of als white-labelproduct, doorverkoopt of aan eindgebruikers beschikbaar stelt.
- Eindgebruiker: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de dienst feitelijk gebruikt of deze via de Klant of Reseller afneemt.
- Dienst: iedere door AirInternet verleende of te verlenen dienst, waaronder privaat of publiek beheerde connectiviteit, draadloze internetverbinding, SIM- of eSIM-overeenkomsten, monitoring, beheer, support, portaaltoegang en daarmee samenhangende diensten.
- SIM-kaart: iedere fysieke SIM-kaart, eSIM, elk profiel, iedere ICCID, IMSI of vergelijkbaar identificatiemiddel dat toegang verleent tot een netwerk of dienst.
- Apparatuur: alle door AirInternet verkochte, verhuurde, geleasede of in bruikleen verstrekte apparatuur, waaronder routers, modems, antennes, SIM-kaarten, bekabeling, accessoires en randapparatuur.
- Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen AirInternet en de Klant, waaronder aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, dienstbeschrijvingen, resellerovereenkomsten, verwerkersovereenkomsten, bijlagen en deze algemene voorwaarden.
- Schriftelijk: per brief, e-mail of een ander elektronisch communicatiemiddel, mits de identiteit van de afzender en de inhoud van de mededeling voldoende vaststaan.
- De toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

- Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden uitsluitend indien en voor zover AirInternet deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- Indien bepalingen uit een door AirInternet met een Klant gesloten overeenkomst afwijken van deze algemene voorwaarden, hebben de bepalingen van de overeenkomst voorrang.
- Bij tegenstrijdigheden tussen documenten geldt de volgende rangorde:
 - de verwerkersovereenkomst, uitsluitend voor privacyrechtelijke onderwerpen;
 - de schriftelijke overeenkomst of opdrachtbevestiging;
 - de dienstbeschrijving of resellerovereenkomst;
 - de offerte;
 - deze algemene voorwaarden;
 - eventuele beleidsregels, waaronder een gebruikersbeleid (Acceptable Use Policy).
- Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst ongeldig is of nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval zullen partijen onderhandelingen voeren om een geldige bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- Alle opdrachten en overeenkomsten worden uitsluitend met AirInternet gesloten en niet met bestuurders, medewerkers, hulppersonen of andere personen die bij de uitvoering betrokken zijn.
- Voor zover de rechtsverhouding als overeenkomst van opdracht kwalificeert, wordt de toepasselijkheid van artikel 7:404 BW en artikel 7:407 lid 2 BW uitgesloten. Het vertrek of de vervanging van een bepaalde medewerker of derde leidt niet tot beëindiging van de overeenkomst.
- Personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst kunnen zich tegenover de Klant eveneens beroepen op deze algemene voorwaarden en de daarin opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen.

2. Aanbiedingen, opdrachtbevestiging en totstandkoming van de overeenkomst

- Alle aanbiedingen en offertes van AirInternet zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- Door AirInternet opgestelde offertes zijn gebaseerd op door de Klant verstrekte informatie. De Klant staat ervoor in dat hij alle informatie verstrekt die redelijkerwijs relevant is voor het ontwerpen, uitvoeren, activeren, leveren en in stand houden van de dienst.
- Een overeenkomst komt tot stand zodra:
 - AirInternet een door de Klant geaccepteerde offerte schriftelijk bevestigt;
 - partijen een overeenkomst of opdrachtbevestiging ondertekenen;
 - de Klant via een portaal, per e-mail of via een ander door AirInternet geaccepteerd kanaal een bestelling plaatst en AirInternet deze aanvaardt;
 - AirInternet op verzoek van de Klant met de uitvoering start; of

- een SIM-kaart, eSIM-profiel, abonnement of andere dienst op verzoek van de Klant wordt geactiveerd.
- Kennelijke vergissingen, schrijffouten, rekenfouten of onjuiste vermeldingen in aanbiedingen, prijslijsten, opdrachtbevestigingen, portalen of andere mededelingen zijn niet bindend voor AirInternet.
- Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede mondelinge afspraken of toezeggingen van AirInternet of een van haar medewerkers, zijn voor AirInternet alleen bindend indien deze schriftelijk door AirInternet zijn bevestigd.
- De Klant informeert AirInternet onverwijld over feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder resellergegevens, eindgebruikersinformatie, technische specificaties, gewenste landen, afleveradressen, netwerkconfiguraties, autorisaties, compliance-informatie en contactpersonen.

3. Resellerrelatie, white label en eindgebruikers

- Indien de Klant optreedt als Reseller, koopt de Reseller de dienst in eigen naam en voor eigen rekening van AirInternet, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- De Reseller is zelfstandig verantwoordelijk voor zijn rechtsverhouding met de eindgebruikers, waaronder verkoop, contractsluiting, informatieverstrekking, facturering, klantenservice, eerstelijnsupport, klachtenafhandeling, consumentenrechtelijke verplichtingen, telecommunicatierechtelijke verplichtingen, privacyverplichtingen en naleving van geldende wet- en regelgeving.
- AirInternet onderhoudt geen contractuele relatie met de eindgebruikers van de Reseller, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- De Reseller mag de dienst uitsluitend als white-labeldienst aanbieden indien dit schriftelijk is goedgekeurd.
- De Reseller mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AirInternet geen handelsnamen, logo's, domeinnamen, documentatie, portaalfunctionaliteiten of andere uitingen van AirInternet gebruiken.
- De Reseller waarborgt dat zijn overeenkomsten met eindgebruikers geen verplichtingen, garanties, serviceniveaus, snelheden, beschikbaarheden, reactietijden of hersteltijden bevatten die verder gaan dan de verplichtingen die AirInternet schriftelijk tegenover de Reseller is aangegaan.
- De Reseller maakt alle voor de dienst relevante verplichtingen uit deze algemene voorwaarden, waaronder bepalingen over gebruik, misbruik, opschorting, privacy, beveiliging, aansprakelijkheid, apparatuur, SIM-kaarten en verboden gebruik, aantoonbaar kenbaar aan zijn eindgebruikers, voor zover relevant.
- De Reseller vrijwaart AirInternet voor alle aanspraken van eindgebruikers, toezichthouders en derden die verband houden met:
 - de doorverkoop of beschikbaarstelling van de dienst door de Reseller;
 - informatie, garanties of toezeggingen van de Reseller aan eindgebruikers;
 - het gebruik of misbruik van de dienst door de Reseller of eindgebruiker;

- schendingen door de Reseller van privacy-, telecommunicatie-, consumenten-, beveiligings- of complianceverplichtingen;
- schade, kosten, boetes of aanspraken die voortvloeien uit de relatie tussen de Reseller en eindgebruikers.

4. SIM-kaarten, eSIM's, overeenkomsten en netwerktoegang

- SIM-kaarten, eSIM-profielen, ICCID's, IMSI's, IP-adressen, APN-configuraties, API-configuraties, toegangsgegevens en andere identificatiemiddelen blijven eigendom van AirInternet of haar leveranciers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- De Klant gebruikt SIM-kaarten uitsluitend voor de overeengekomen dienst, het overeengekomen gebruiksdoel en de overeengekomen technische toepassing.
- Het is de Klant niet toegestaan SIM-kaarten te wijzigen, te kopiëren, te decompileren of reverse-engineeren, over te dragen naar niet-geautoriseerde apparatuur of voor andere dan de overeengekomen doeleinden te gebruiken.
- Periodieke vergoedingen voor SIM-kaarten, eSIM's of abonnementen zijn verschuldigd vanaf de datum van activering, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- AirInternet is gerechtigd SIM-kaarten te activeren, deactiveren, vervangen, blokkeren, beperken of migreren indien dit noodzakelijk is vanwege:
 - betalingsachterstanden;
 - misbruik of vermoedelijk misbruik;
 - beveiligingsrisico's;
 - instructies van netwerkoperators, leveranciers, toezichthouders of bevoegde autoriteiten;
 - netwerkbeheer, technische migratie of beëindiging van een onderliggende operatorrelatie;
 - wijzigingen in wet- of regelgeving;
 - technische, operationele of zakelijke noodzaak.
- De Klant meldt verlies, diefstal, onbevoegd gebruik of vermoedelijk misbruik van SIM-kaarten onmiddellijk aan AirInternet.
- Tot het moment van blokkering komen alle kosten en gevolgen van het gebruik voor rekening en risico van de Klant, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
- AirInternet is niet aansprakelijk voor beperkingen, wijzigingen, storingen of beëindiging van netwerktoegang die voortvloeien uit maatregelen van mobiele operators, roamingpartners, buitenlandse netwerken, leveranciers, toezichthouders of bevoegde autoriteiten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen in een SLA.

5. Tarieven, kosten en prijswijzigingen

- Alle opgegeven prijzen zijn exclusief btw en exclusief overige belastingen, heffingen, toeslagen, verzendkosten, installatiekosten, kosten van derden, operatorkosten, kosten van roamingpartners, kosten van netwerkaanbieders en overige bijkomende kosten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Onvoorziene aanvullende kosten worden alleen aan

de Klant in rekening gebracht voor zover deze noodzakelijk en redelijk zijn voor de uitvoering van de dienst en vooraf met de Klant zijn besproken.

- Periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de activering van de dienst, de activering van een SIM-kaart of de in de overeenkomst genoemde ingangsdatum, afhankelijk van welk moment het eerst intreedt.
- De berekening van tarieven is gebaseerd op de prijs-, loon-, operator-, netwerk-, licentie- en andere kostenfactoren die gelden op het moment van het sluiten van de overeenkomst.
- AirInternet is gerechtigd de periodieke tarieven eenmaal per kalenderjaar aan te passen overeenkomstig de procentuele wijziging van de consumentenprijsindex voor alle huishoudens van het CBS of een daarvoor in de plaats tredende index. Een aanpassing wordt 30 dagen voor de inwerkingtreding schriftelijk aan de Klant meegedeeld.
- Indien de index negatief is, blijven de tarieven ongewijzigd.
- AirInternet is daarnaast gerechtigd om bij een contractduur van drie maanden of langer aantoonbare verhogingen van externe kosten, waaronder kosten van operators, roamingpartners, netwerkaanbieders, licenties, energie, overheidsheffingen, belastingen of verplichte compliancekosten, na drie maanden aan de Klant door te berekenen. AirInternet informeert de Klant op verzoek schriftelijk over de berekening van deze kosten.
- Aanvullende kosten die verband houden met een verzoek van de Klant om spoedbehandeling van een opdracht, spoedactivering, spoedlevering, expresbestellingen of andere noodzakelijke kosten om de continuïteit van de dienst niet in gevaar te brengen, komen voor rekening van de Klant. AirInternet informeert de Klant vooraf over deze kosten en vraagt diens toestemming. Indien toestemming wordt geweigerd, behoudt AirInternet zich het recht voor de gevraagde werkzaamheden of diensten op te schorten.
- Indien werkzaamheden noodgedwongen of op verzoek van de Klant buiten reguliere werktijden of buiten Nederland plaatsvinden, is AirInternet gerechtigd de daaruit voortvloeiende aanvullende kosten aan de Klant in rekening te brengen, voor zover deze kosten redelijk en aantoonbaar zijn.
- AirInternet zal de Klant zoveel mogelijk vooraf informeren over prijswijzigingen.

6. Uitvoering van de dienst

- AirInternet verleent de dienst als zorgvuldig handelende B2B-dienstverlener, met inachtneming van een eventueel schriftelijk overeengekomen dienstbeschrijving.
- AirInternet bepaalt de wijze waarop en de medewerkers, hulppersonen of derden die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de dienst, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met redelijke wensen van de Klant.
- Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een resultaatsverplichting is overeengekomen, rust op AirInternet uitsluitend een inspanningsverplichting.
- De Klant erkent dat draadloze connectiviteit afhankelijk kan zijn van factoren buiten de invloedssfeer van AirInternet, waaronder netwerkdekking, capaciteit van mobiele operators, roamingpartners, locatie, bouwkundige omstandigheden, interferentie,

stroomvoorziening, apparatuur, configuratie, weersomstandigheden, buitenlandse regelgeving, onderhoudswerkzaamheden en storingen bij derden.

- AirInternet garandeert geen ononderbroken, foutloze of voortdurend beschikbare dienst.
- AirInternet garandeert geen minimumsnelheid, latency, netwerkdekking, reactietijd, hersteltijd of beschikbaarheidspercentage, tenzij dit uitdrukkelijk in een afzonderlijke SLA is overeengekomen.

7. Support, onderhoud en storingen

- Tenzij partijen schriftelijk een afzonderlijke SLA overeenkomen, gelden alle door AirInternet genoemde reactietijden, hersteltijden, beschikbaarheidspercentages en levertijden als richtlijnen.
- AirInternet zal zich redelijkerwijs inspannen om storingen te onderzoeken en, voor zover mogelijk, te verhelpen indien de oorzaak binnen haar redelijke invloedssfeer ligt.
- De Klant meldt storingen zo snel mogelijk via het door AirInternet aangewezen supportkanaal en verstrekt alle relevante informatie die nodig is voor diagnose en herstel.
- Indien de Klant optreedt als Reseller, verzorgt de Reseller de eerstelijnsupport voor eindgebruikers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- AirInternet is niet verplicht rechtstreeks support te verlenen aan eindgebruikers van de Reseller.
- AirInternet is gerechtigd gepland onderhoud uit te voeren en zal de Klant daarover, voor zover redelijk, vooraf informeren.
- Spoedonderhoud mag zonder voorafgaande aankondiging worden uitgevoerd indien dit noodzakelijk is wegens veiligheid, integriteit, continuïteit, netwerkbeheer of compliance.
- Storingen of beperkingen die zijn toe te rekenen aan mobiele operators, roamingpartners, leveranciers, apparatuur of systemen van de Klant, configuraties van de Klant, gedrag van eindgebruikers, stroomvoorziening, lokale netwerkdekking, buitenlandse netwerkomstandigheden of overmacht vallen buiten de verantwoordelijkheid van AirInternet.

8. Europese levering en lokale beperkingen

- Indien de dienst buiten Nederland wordt gebruikt, erkent de Klant dat beschikbaarheid, kwaliteit, functionaliteit en rechtmatigheid onder meer afhankelijk kunnen zijn van lokale wetgeving, lokale operators, roamingpartners, frequentiegebruik, technische standaarden en overheidsmaatregelen.
- De Klant en de Reseller zijn verantwoordelijk voor naleving van de lokale wet- en regelgeving die van toepassing is op hun eigen gebruik, de doorverkoop of het beschikbaar stellen van de dienst aan eindgebruikers.
- AirInternet is gerechtigd de dienst aan te passen, te beperken, te migreren of te beëindigen indien lokale wetgeving, operatorvoorwaarden, toezichtsmaatregelen, sanctieregels of technische omstandigheden dit vereisen.

- De Klant vrijwaart AirInternet voor aanspraken, boetes, kosten en schade die voortvloeien uit het gebruik of de doorverkoop van de dienst in strijd met lokale wet- en regelgeving, tenzij de aanspraak is toe te rekenen aan opzet of grove schuld van AirInternet of van personen die met de leiding van de onderneming zijn belast.

9. Looptijd, verlenging en opzegging

- De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de offerte of opdrachtbevestiging vermelde initiële looptijd.
- Indien geen looptijd is vermeld, geldt een overeenkomst voor onbepaalde tijd.
- Abonnementen voor SIM-kaarten of diensten starten op de dag van activering, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan door de Klant niet tussentijds worden opgezegd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.
- Na afloop van de oorspronkelijke looptijd wordt de overeenkomst verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij een partij deze uiterlijk één maand voor het einde van de lopende looptijd schriftelijk opzegt.
- Voor zover dwingende wettelijke bepalingen of voorschriften op een specifieke overeenkomst van toepassing zijn, geldt dat de Klant na stilzwijgende verlenging kan opzeggen met de wettelijk voorgeschreven maximale opzegtermijn.
- Bij tussentijdse beëindiging op verzoek van de Klant blijven alle vaste, periodieke en reeds vervallen vergoedingen over de resterende looptijd verschuldigd, tenzij AirInternet schriftelijk anders bepaalt.
- Bij opzegging of beëindiging van een overeenkomst of abonnement met een eindgebruiker geldt voor de Klant tegenover AirInternet een opzegtermijn van één maand en één week.

10. Opschorting en ontbinding

- AirInternet is gerechtigd een overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of te ontbinden indien sprake is van dringende redenen. Daarvan is in ieder geval sprake indien:
 - de Klant een wezenlijke verplichting niet nakomt en deze niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt of alsnog nakomt;
 - herstel wegens de aard van de tekortkoming niet mogelijk is;
 - de Klant in betalingsverzuim verkeert;
 - de Klant, de Reseller of de eindgebruiker de dienst onrechtmatig gebruikt;
 - sprake is van misbruik, beveiligingsrisico's, netwerkverstoringen of schade aan reputatie, IP-adressen of systemen;
 - een operator, aanbieder, toezichthouder of bevoegde autoriteit blokkering, beperking of beëindiging verlangt;

- voortzetting van de dienst wegens wetgeving, sancties, exportcontroles, lokale regelgeving of compliancevereisten niet langer verantwoord is;
- de Klant faillissement aanvraagt of dit door derden wordt aangevraagd, surseance van betaling aanvraagt, een WHOA-akkoord aanvraagt, liquidatie of beëindiging van de onderneming aanvraagt of daarmee wordt geconfronteerd;
- sprake is van ernstige omstandigheden waardoor van AirInternet naar objectieve maatstaven redelijkerwijs niet kan worden verlangd de overeenkomst voort te zetten.
- In de hiervoor genoemde gevallen is AirInternet geen schadevergoeding aan de Klant verschuldigd, tenzij de beëindiging van de overeenkomst is toe te rekenen aan een verwijtbare gedraging van AirInternet.
- Alle vorderingen die AirInternet op de Klant heeft of zal verkrijgen, zijn in de hiervoor genoemde gevallen onmiddellijk opeisbaar.
- Opschorting of ontbinding laat betalingsverplichtingen voor reeds geleverde prestaties, resterende abonnementskosten, schadevergoedingsvorderingen en overige rechten van AirInternet onverlet. AirInternet zal de aard en omvang van haar schadevergoedingsvorderingen baseren op en motiveren aan de hand van geldende wettelijke maatstaven.
- De Klant mag de overeenkomst alleen beëindigen indien sprake is van zodanig dringende omstandigheden dat redelijkerwijs niet van de Klant kan worden verlangd de overeenkomst onverkort na te komen en AirInternet vooraf de gelegenheid heeft gekregen eventuele tekortkomingen te herstellen of alsnog na te komen. Dit geldt niet indien sprake is van overmacht aan de zijde van AirInternet of indien AirInternet de ontstane situatie niet kan worden toegerekend.

11. Betaling en zekerheid

- Facturen dienen binnen tien werkdagen na factuurdatum te worden betaald, zonder opschorting, korting, inhouding of verrekening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Voor het tijdstip van betaling is de valutadatum op de bankafschriften van AirInternet bepalend.
- Bij niet-tijdige betaling is de Klant van rechtswege in verzuim en is hij wettelijke handelsrente verschuldigd van 2% per maand, cumulatief over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden als volle maanden berekend. Daarnaast is de Klant, nadat AirInternet hem daarop heeft gewezen, buitengerechtelijke kosten verschuldigd van ten minste 15% van de som van hoofdsom en vertragingsrente, met een minimumbedrag van € 150,00. Voorts is AirInternet gerechtigd de Klant voor iedere aan hem verzonden betalingsherinnering, aanmaning en dergelijke een bedrag van ten minste € 25,00 aan administratiekosten in rekening te brengen.
- Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten komen voor rekening van de Klant, waarbij een minimumbedrag geldt ter hoogte van het tarief dat volgens de BIK-staffel voor buitengerechtelijke incassokosten van toepassing is, onverminderd het recht van AirInternet om hogere redelijke daadwerkelijk gemaakte kosten te vorderen.

- Indien de overeenkomst door meerdere Klanten is aangegaan, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen uit de overeenkomst, ongeacht aan wie de factuur is gericht.
- AirInternet is gerechtigd voorafgaand aan of tijdens de looptijd van de overeenkomst een waarborgsom, vooruitbetaling, bankgarantie of andere zekerheid te verlangen indien de aard of omvang van de dienst, het betalingsgedrag, kredietrisico, gebruiksvolume, internationale levering of andere omstandigheden dit redelijkerwijs rechtvaardigen.
- De waarborgsom strekt tot zekerheid voor alle vorderingen die AirInternet op de Klant heeft.
- AirInternet is gerechtigd opeisbare bedragen met de waarborgsom te verrekenen.
- Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed, tenzij dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.
- Indien de Klant de verlangde zekerheid niet stelt, is AirInternet gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten.

12. Overmacht

- AirInternet is niet gehouden een verplichting na te komen indien nakoming wordt verhinderd of wezenlijk wordt bemoeilijkt door een omstandigheid die buiten haar redelijke controle ligt en die haar niet krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen kan worden toegerekend.
- Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen of beperkingen bij mobiele operators, roamingpartners, netwerkaanbieders, datacenters, cloudproviders, internetknooppunten of andere derden; stroomuitval; kabelbreuken; DDoS-aanvallen; cyberincidenten; malware; overheidsmaatregelen; wijzigingen in wet- of regelgeving; sancties; in- of uitvoerbeperkingen; oorlog; terrorisme; brand; overstromingen; extreme weersomstandigheden; pandemieën; stakingen en transportproblemen.
- Indien AirInternet door tijdelijke overmacht haar verplichtingen niet kan nakomen, is AirInternet gerechtigd de nakoming van de overeenkomst op te schorten zolang de overmacht voortduurt.
- Indien de overmacht langer dan zestig dagen duurt, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst voor het niet-uitvoerbare gedeelte schriftelijk te beëindigen, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

13. Reclames en klachten

- Klachten over facturen dienen binnen tien werkdagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend.
- Indien niet tijdig een klacht wordt ingediend, geldt de factuur als geaccepteerd, behoudens kennelijke fouten.
- Klachten over zichtbare of direct waarneembare gebreken in de dienst moeten binnen tien werkdagen na constatering schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld.

- Storingen dienen zo snel mogelijk via het door AirInternet aangewezen supportkanaal te worden gemeld.
- Een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op, tenzij AirInternet schriftelijk bevestigt dat opschorting gerechtvaardigd is.
- In geval van een gegronde klacht heeft AirInternet de keuze het gebrek te herstellen, de dienst opnieuw of alsnog te leveren of het gefactureerde bedrag naar redelijkheid aan te passen.

14. Aansprakelijkheid

- AirInternet is tegenover de Klant uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan AirInternet toerekenbare wezenlijke tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, waarbij AirInternet niet de zorgvuldigheid en vakkennis heeft betracht die van haar mocht worden verwacht.
- Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade;
 - redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade;
 - redelijke kosten voor herstel van de dienst, voor zover deze redelijkerwijs aan AirInternet kunnen worden toegerekend.
- AirInternet is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsstagnatie, omzetsderving, winstderving, gemiste besparingen, verlies van klanten, reputatieschade, stilstandschade, verlies of beschadiging van gegevens, kosten voor vervangende diensten, boetes, aanspraken van eindgebruikers of derden, of schade als gevolg van netwerkstoringen bij operators of roamingpartners, behalve in geval van opzet of grove schuld.
- AirInternet is alleen aansprakelijk voor handelen, gebreken en/of nalaten van derden of hulppersonen voor zover sprake is van opzet, grove schuld of een ernstige toerekenbare tekortkoming.
- AirInternet is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
 - onjuiste of onvolledige opgaven of informatie van de Klant, Reseller of eindgebruiker, tenzij sprake is van kennelijk evidente onjuistheden of weglatingen;
 - handelen of nalaten van de Klant, Reseller of eindgebruiker;
 - apparatuur, software, bekabeling, configuratie of systemen van de Klant of derden;
 - storingen, beperkingen of maatregelen van operators, roamingpartners, netwerkaanbieders of andere onafhankelijke derden;
 - gebruik van de dienst in strijd met de overeenkomst of geldende wet- en regelgeving.
- De totale aansprakelijkheid van AirInternet is per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van AirInternet wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.

- Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de verzekering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de Klant in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende dienst aan AirInternet heeft betaald, exclusief btw, met een maximum van € 100.000,00 exclusief btw. Deze beperking geldt niet bij aansprakelijkheid wegens opzet of grove schuld van AirInternet.
- De aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen gelden niet voor zover de schade berust op opzet of bewuste roekeloosheid van AirInternet of van personen die met de leiding van de onderneming zijn belast.
- De Klant en Reseller vrijwaren AirInternet voor aanspraken van eindgebruikers, klanten van de Reseller, toezichthouders en derden die verband houden met:
 - de doorverkoop of beschikbaarstelling van de dienst;
 - het gebruik of misbruik van de dienst door de Klant, Reseller of eindgebruiker;
 - onjuiste of onvolledige opgaven van de Klant of Reseller;
 - toezeggingen van de Klant of Reseller die niet schriftelijk door AirInternet zijn aanvaard;
 - schendingen door de Klant of Reseller van privacy-, telecommunicatie-, consumenten-, beveiligings-, sanctie- of exportregelgeving.

15. Derden, operators en leveranciersvoorwaarden

- AirInternet is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen, waaronder mobiele operators, roamingpartners, netwerkaanbieders, installateurs, datacenters, cloudproviders, subverwerkers en supportdienstverleners.
- AirInternet is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van onafhankelijke derden voor zover deze buiten haar redelijke invloedssfeer liggen.
- Voor zover voorwaarden van netwerkaanbieders, roamingpartners of andere leveranciers gelden voor onderdelen van de dienst, gelden deze voorwaarden ook in de verhouding tussen AirInternet en de Klant, mits AirInternet de Klant hierop redelijkerwijs heeft gewezen.
- De Klant aanvaardt dat wijzigingen in operatorvoorwaarden, netwerkbeschikbaarheid, roamingovereenkomsten, lokale regelgeving of technische standaarden invloed kunnen hebben op de dienst.

16. Wijziging van opdracht, dienst of meerwerk

- De Klant aanvaardt dat de planning, omvang, functionaliteit of beschikbaarheid van de dienst kan worden beïnvloed indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze, configuratie, omvang of technische vormgeving van de dienst te wijzigen.
- Alle werkzaamheden of leveringen die buiten de overeengekomen dienst vallen, worden aangemerkt als meerwerk.
- Tot meerwerk behoren in ieder geval: spoedopdrachten, aanvullende configuraties, aanvullende support, migratie, herinstallatie, vervanging of verplaatsing van apparatuur, aanvullende SIM-activeringen, portaalinrichting, trainingen, rapportages, werkzaamheden

buiten kantooruren en werkzaamheden die voortvloeien uit onjuiste of onvolledige informatie van de Klant.

- Meerwerk wordt gefactureerd tegen de op dat moment geldende tarieven van AirInternet, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Indien een tussentijdse wijziging invloed heeft op het overeengekomen tarief of de kostenvergoeding, zal AirInternet dit zo spoedig mogelijk aan de Klant meedelen.

17. Oplevering en termijnen

- Door AirInternet genoemde opleverdata, levertijden, activeringsdata en doorlooptijden zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- Termijnen worden zoveel mogelijk in acht genomen, maar zijn niet bindend tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Overschrijding van een indicatieve termijn geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van AirInternet of de overschrijding zo ernstig is dat instandhouding van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verlangd.

18. Vervaltermijn

- Voor zover dwingend recht zich daartegen niet verzet, verjaren alle vorderingen van de Klant op AirInternet in ieder geval één jaar nadat de Klant bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van de vordering.
- Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt in ieder geval indien de Klant de schade niet binnen drie maanden na ontdekking daarvan schriftelijk en gemotiveerd aan AirInternet heeft gemeld.

19. Geheimhouding

- Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst ontvangen vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst.
- Deze verplichting geldt niet voor informatie die:
 - zonder schending van de overeenkomst openbaar beschikbaar is;
 - rechtmatig van een derde is verkregen;
 - reeds rechtmatig bekend was bij de ontvangende partij;
 - zelfstandig en zonder gebruikmaking van vertrouwelijke informatie is ontwikkeld;
 - moet worden verstrekt op grond van wetgeving, een rechterlijk bevel, een overheidsvoorschrift, een auditverplichting of een andere bindende verplichting.
- AirInternet mag vertrouwelijke informatie verstrekken aan medewerkers, groepsmaatschappijen, operators, leveranciers, subverwerkers, professionele adviseurs en

andere derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of naleving van wettelijke verplichtingen.

- Bij beëindiging van de overeenkomst geeft iedere partij op verzoek van de andere partij vertrouwelijke informatie terug, tenzij bewaring noodzakelijk is vanwege wettelijke voorschriften, bewaarplichten, bewijspositie, compliancevereisten, beveiligingsmaatregelen, databack-ups of interne archiveringsprocedures, of om andere gerechtvaardigde en aantoonbare redenen.

20. Privacy en persoonsgegevens

- Partijen leven bij de uitvoering van de overeenkomst de toepasselijke privacywetgeving na, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.
- Voor zover AirInternet persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de Klant en de Klant het doel en de middelen van de verwerking bepaalt, geldt AirInternet als verwerker en de Klant als verwerkingsverantwoordelijke.
- Partijen sluiten een verwerkersovereenkomst die voldoet aan de vereisten van artikel 28 AVG.
- Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst, heeft de verwerkersovereenkomst voorrang voor privacyrechtelijke onderwerpen.
- Voor zover AirInternet persoonsgegevens voor eigen doeleinden verwerkt, waaronder administratie, facturering, klantbeheer, netwerkbeheer, beveiliging, fraudebestrijding, compliance, wettelijke verplichtingen en verbetering van de dienstverlening, geldt AirInternet als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.
- De Klant waarborgt dat hij beschikt over een geldige grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens die hij aan AirInternet verstrekt of via de dienst laat verwerken.
- De Reseller waarborgt dat zijn overeenkomsten, privacyverklaring en processen tegenover eindgebruikers voldoen aan de geldende privacywetgeving.
- De Klant en Reseller vrijwaren AirInternet voor aanspraken, schade, kosten en boetes die voortvloeien uit een schending door de Klant of Reseller van privacyregelgeving, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van AirInternet of van personen die met de leiding van de onderneming zijn belast.

21. Beveiliging en incidenten

- AirInternet neemt passende technische en organisatorische maatregelen om haar diensten, systemen en netwerken te beveiligen, rekening houdend met de aard van de dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de risico's.
- AirInternet mag maatregelen nemen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht ter bescherming van de veiligheid, integriteit en beschikbaarheid van haar diensten, netwerken, systemen, klanten, operators of derden.
- Deze maatregelen kunnen bestaan uit filtering, blokkering, rate limiting, quarantaine, wijziging van configuraties, actualisering van apparatuur, tijdelijke beperking, opschorting, migratie of deactivering van SIM-kaarten.

- De Klant meldt beveiligingsincidenten, kwetsbaarheden, misbruik of het vermoeden daarvan onverwijld aan AirInternet en verleent redelijke medewerking aan onderzoek, beheersing en herstel.
- De Klant en Reseller zijn verantwoordelijk voor de beveiliging van hun eigen systemen, apparatuur, eindgebruikersomgevingen, toegangsgegevens en interne processen.
- De Klant en Reseller onthouden zich van alle handelingen of nalatigheden waardoor de veiligheid, integriteit of beschikbaarheid van de diensten, systemen of netwerken van AirInternet, operators, leveranciers of derden in gevaar kan komen.

22. Apparatuur, eigendom en intellectueel eigendom

- Alle door AirInternet verkochte zaken blijven eigendom van AirInternet totdat de Klant alle verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan.
- Alle door AirInternet in het kader van huur, lease of bruikleen ter beschikking gestelde apparatuur blijft eigendom van AirInternet of haar leveranciers.
- De Klant dient de apparatuur zorgvuldig en uitsluitend voor de overeengekomen dienst te gebruiken.
- De Klant mag de apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AirInternet niet verkopen, verpanden, verhuren, wijzigen, demonteren, reverse-engineeren of aan derden ter beschikking stellen.
- Bij beëindiging van de overeenkomst dient de Klant alle apparatuur binnen veertien dagen in goede staat terug te geven.
- Voor niet, te laat of beschadigd teruggegeven apparatuur mag AirInternet de vervangingswaarde, reparatiekosten en administratiekosten aan de Klant in rekening brengen.
- Alle intellectuele eigendomsrechten op software, documentatie, configuraties, ontwerpen, procedures, knowhow, portalen, scripts, rapportages, white-labelmaterialen en andere door AirInternet ontwikkelde of gebruikte materialen blijven berusten bij AirInternet of haar licentiegevers.
- De Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst, voor zover dit noodzakelijk is voor normaal gebruik van de dienst.

23. Gegevens, logging en bewijs

- AirInternet is gerechtigd technische gegevens, logs, meetgegevens, portaalgegevens, storingsmeldingen, SIM-status, activeringsgegevens en gebruiksgegevens te verwerken voor levering, beheer, beveiliging, facturering, support, fraudebestrijding, naleving van wettelijke verplichtingen en bewijsdoeleinden.
- De administratie, logs, meetgegevens, storingsmeldingen, portaalgegevens en andere registraties van AirInternet gelden als bewijs tussen partijen, behoudens tegenbewijs door de Klant.

- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is AirInternet niet verplicht back-ups van gegevens van de Klant of eindgebruikers te maken.
- De Klant is zelf verantwoordelijk voor het maken en controleren van back-ups van zijn eigen gegevens, systemen, configuraties en eindgebruikersomgevingen.
- Na beëindiging van de overeenkomst kan AirInternet redelijkerwijs meewerken aan migratie of overdracht van gegevens, tegen de dan geldende tarieven en voor zover dit technisch en juridisch mogelijk is.

24. Compliance, sancties en exportcontrole

- De Klant en Reseller mogen de dienst niet gebruiken in strijd met geldende wet- en regelgeving, waaronder telecommunicatierecht, privacyrecht, cybersecurityregelgeving, sanctieregelgeving, exportcontroleregelgeving, anticorruptieregelgeving en regelgeving voor elektronische communicatie.
- De Klant en Reseller waarborgen dat zij en hun eindgebruikers niet onderworpen zijn aan sancties die het leveren of gebruiken van de dienst verbieden of beperken.
- AirInternet is gerechtigd levering te weigeren, op te schorten of te beëindigen indien zij een gegronde verdenking heeft dat voortzetting zou kunnen leiden tot schending van wetgeving, sancties, exportcontroleregelgeving, operatorvoorwaarden, instructies van toezichthouders of verplichtingen tegenover leveranciers.
- De Klant en Reseller verlenen alle redelijke medewerking die AirInternet nodig heeft voor naleving van wettelijke verplichtingen, het voldoen aan eisen van toezichthouders, operators en leveranciers, en het uitvoeren van audits, incidentonderzoeken en complianceverzoeken.

25. Wijziging van diensten en voorwaarden

- AirInternet is gerechtigd de dienst, technische specificaties, procedures, portalen, netwerkcomponenten, leveranciers, operators en deze algemene voorwaarden te wijzigen indien dit naar redelijk oordeel noodzakelijk is om technische, operationele, commerciële, juridische of beveiligingsredenen.
- Een wijziging die de kernprestatie wezenlijk aantast, wordt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, ten minste dertig dagen vooraf aangekondigd, tenzij spoed, wettelijke voorschriften, beveiligingsvereisten, voorwaarden van een netwerkaanbieder of een instructie van een toezichthouder een kortere termijn vereisen.
- Indien een wijziging voor de Klant aantoonbaar aanzienlijke nadelen meebrengt, zullen partijen onderhandelen over een redelijke oplossing.

26. Overdracht

- De Klant mag zijn rechten en verplichtingen uit een overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AirInternet overdragen, tenzij de Klant handelt in zijn hoedanigheid van Reseller.
- AirInternet is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst in het kader van een bedrijfsoverdracht, herstructurering, fusie, splitsing of verkoop van

bedrijfsonderdelen over te dragen aan een gelieerde onderneming of een derde, mits de continuïteit van de dienst redelijkerwijs is gewaarborgd.

27. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- Op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en alle offertes, bestellingen, leveringen, diensten, SIM-/eSIM-abonnementen, supportdiensten en overige rechtsverhoudingen tussen AirInternet en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van de regels van internationaal privaatrecht voor zover uitsluiting daarvan wettelijk is toegestaan. De toepasselijkheid van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken van 11 april 1980, ook bekend als het Weens Koopverdrag of CISG, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- De rechtbank Limburg, zittingsplaats Roermond, is de bevoegde rechter aan wie alle geschillen worden voorgelegd die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst en de rechtsverhouding tussen partijen, tenzij partijen een andere vorm van geschilbeslechting overeenkomen.
- AirInternet blijft gerechtigd voorlopige, bewarende of spoedeisende maatregelen te vragen bij iedere daarvoor bevoegde rechter.