

## Opzeginstructie verzoek klant

Versie: V4.0 | ingangsdatum: 1 oktober 2020

In dit document leggen wij je uit hoe je je abonnement kunt opzeggen. Hoe wij je opzegging in behandeling nemen en wat je vervolgens van ons kunt verwachten v.w.b. afhandeling van je opzegging.

### Procedure opzeggen op verzoek klant

De 'Opzeginstructie verzoek klant' bestaat uit de volgende onderwerpen:

1. Hoe kan ik mijn abonnement opzeggen?
2. Waarom moet ik via een ticket opzeggen?
3. Kan ik op een andere manier opzeggen?
4. Bevestiging van opzegging
5. Opzegging bij (achterstallige) openstaande facturen
6. Kijk- en/of Uitloopabonnement
7. Bewaarplicht

#### 1. Hoe kan ik mijn abonnement opzeggen?

Bij MoneyMonk accepteren we uitsluitend opzeggingen via een ticket.

Door in te loggen op de administratie die je wilt opzeggen kun je een ticket maken en je opzegging aan ons kenbaar maken. Vermeld in je ticket de datum waarop je de opzegging effectief in wilt laten gaan. Houd rekening met de effectieve opzegdatum voor als je nog wilt kunnen boeken in je administratie, bijvoorbeeld voor het afronden van een Btw-aangifte of het doen van je jaarafsluiting voor bv. je Aangifte Inkomstenbelasting (IB).

**Uitsluitend de 'Hoofdgebruiker' is bevoegd het abonnement op te zeggen.**

Doordat je als gebruiker inlogt kunnen we vaststellen of de opzegging wordt gedaan door de 'Hoofdgebruiker' van de administratie. Een ticket maken kan via 'Support' in blauwe balk of via het vraagteken rechts onderin MoneyMonk.

#### 2. Waarom moet ik via een ticket opzeggen?

De reden dat we opzeggingen alleen per ticket accepteren heeft te maken met veiligheid. We werken immers met jouw financiële gegevens. Het is gevaarlijk opzeggingen te verwerken zonder vast te stellen of de opzegging is gedaan door de bevoegde persoon, namelijk de 'Hoofdgebruiker'. Alleen door in te loggen kan met behulp van het ticket binnen de beveiligde omgeving van MoneyMonk worden vastgesteld of het verzoek door de juiste persoon (Hoofdgebruiker) is gedaan.

#### 3. Kan ik op een andere manier opzeggen?

Nee, alleen opzeggingen via een ticket worden in behandeling genomen. MoneyMonk behandelt om veiligheidsredenen géén opzegging per: telefoon, e-mail of brief.

#### 4. Bevestiging van opzegging

Zodra we je ticket met het verzoek voor opzegging hebben ontvangen zullen we deze zo spoedig mogelijk in behandeling nemen. We zullen daarbij een aantal zaken controleren. Na controle en goedkeuring zullen we jouw opzegging administratief verwerken.

We zullen je per ticket laten weten dat je opzegging is verwerkt en per welke effectieve einddatum. Je opzegging is definitief nadat je van ons een definitieve bevestiging van opzegging hebt ontvangen.

#### 5. Opzegging bij (achterstallige) openstaande facturen

Indien je achterstallige facturen hebt openstaan is het helaas niet mogelijk om in te loggen op je administratie. In dit geval is het dus niet mogelijk om een ticket in te sturen om je opzegging aan ons kenbaar te maken. Alleen in dit specifieke geval kun je je opzegging richten aan: [finance@moneymonk.nl](mailto:finance@moneymonk.nl) onder vermelding van je bedrijfsnaam en Kamer van Koophandel nummer. De datum van je e-mail zullen we gebruiken als peildatum voor opzegging. Je ontvangt van ons een 'voorlopige opzegbevestiging'. Dit betekent dat we je opzegging vastleggen in onze abonnementenadministratie met de peildatum van je e-mail. We zullen je geen nieuwe facturen meer sturen.

De toegang tot je administratie blijft opgeschort/geblokkeerd totdat je hebt voldaan aan je betaalverplichting. **De voorlopige opzegging is géén opheffing en/of ontslag van je betaalverplichting.** Conform onze Algemene Voorwaarden zullen we achterstallige facturen proberen te vorderen, minnelijk en/of gerechtelijk. We behouden ons alle rechten voor tot nakoming van de betaalverplichting. Nadat alle achterstallige facturen zijn voldaan zullen we je opzegging definitief verwerken, je ontvangt van ons een 'definitieve bevestiging' van je opzegging.

#### 6. Kijk- en/of Uitloopabonnement

In het ticket bevestigen we jouw opzegging en de datum waarop je abonnement effectief eindigt. Na deze einddatum ontvang je gratis een 'Kijk- en/of Uitloopabonnement' voor de duur van 12 maanden. Met het Kijk- en/of Uitloopabonnement kun je 12 maanden lang gratis inloggen op je administratie om data te downloaden en/of veilig te stellen.

Let op: met het Uitloopabonnement kun je niet meer boeken, je kunt met het Kijk- en/of Uitloopabonnement uitsluitend kijken, exporteren en/of downloaden. Het is dus niet mogelijk nog boekingen te verwerken met het Kijk- en/of Uitloopabonnement.

#### 7. Bewaarplicht

De bewaarplicht berust bij de ondernemer. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van je administratie inclusief je opgebouwde data.

Met het Kijk- en/of Uitloopabonnement heb je 12 maanden de tijd om je data te exporteren en veilig te stellen. **Na deze 12 maanden zullen we je administratie inclusief al je data automatisch verwijderen.** Je ontvangt daarvan géén vooraankondiging en/of bericht. Je data is na deze 12 maanden door MoneyMonk niet meer terug te halen! Voor meer informatie over Bewaarplicht kun je terecht op de website van de Belastingdienst.