Aanvullende voorwaarden

zakelijke elektronische communicatiediensten

I N H O U D

ARTIKEL 01 BEGRIPSBEPALINGEN 3
ARTIKEL 02 TOEPASSELIJKHEID 4
ARTIKEL 03 HET IN DIENST STELLEN EN WIJZIGEN VAN (AANVULLENDE) ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN 4
ARTIKEL 04 ONDERHOUD EN STORINGEN 4
ARTIKEL 05 WIJZIGING IN DE EIGENSCHAPPEN VAN DE ELEKTRONISCHE COMMUNCIATIEDIENST OF HET ELEKTRONISCH COMMUNICATIENETWERK 4
ARTIKEL 06 SPAMFILTER / E-MAILVIRUSSCAN 4
ARTIKEL 07 GEBRUIK 5
ARTIKEL 08 VERHUIZING 6
ARTIKEL 09 VERGOEDINGEN 6
ARTIKEL 10 NUMMERTOEKENNING EN NUMMERBEHOUD 6
ARTIKEL 11 TELEFOONGIDSEN 7
ARTIKEL 12 OPZEGGING 7

© KPN B.V.
versie mei 2010

BEGRIPSBEPALINGEN

De met een hoofdletter aangeduide begrippen in deze Aanvullende voorwaarden hebben de betekenis zoals omschreven in de Algemene Leveringsvoorwaarden en in dit artikel 1.

Aansluiting	:	de mogelijkheid om gebruik te maken van de Elektronische Communicatiedienst met inbegrip van de daarvoor benodigde Voorzieningen.
Aanvullende Diensten	:	producten en/of diensten die door Opdrachtgever kunnen worden afgenomen in aanvulling op de Elektronische Communicatiedienst.
Aanvullende Voorwaarden	:	deze aanvullende voorwaarden die gelden voor zakelijke Elektronische Communicatiediensten.
Elektronische Communicatiedienst	:	een Dienst die geheel of hoofdzakelijk bestaat uit het overbrengen van signalen via Elektronische communicatienetwerken, met uitzondering van contentdiensten.
Elektronisch Communicatienetwerk	:	de apparatuur en andere technische middelen die overdracht van en, waar van toepassing, routering mogelijk maken van signalen tussen Aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.
Gedragscode notice-and-take-down	:	een gedragscode die onderdeel is van een initiatief van partijen die zich inzetten tegen de aanwezigheid van onrechtmatige en strafbare informatie (“inhoud”) op (het Nederlandse deel van) Internet. In deze code staat beschreven op welke wijze deze partijen hiermee om gaan. De code is te vinden op www.samentegencybercrime.nl.
Maand	:	een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand, tenzij uit de context voortvloeit dat een kalendermaand wordt bedoeld.
Randapparaten	:	apparaten die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het Elektronisch communicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, P(A)BX’en, computers en televisies) en die eigendom zijn van Opdrachtgever.
Werkdagen	:	maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

ARTIKEL 02

TOEPASSELIJKHEID

2.1 Deze Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier zakelijke Elektronische Communicatiediensten levert aan Opdrachtgever.

ARTIKEL 03

HET IN DIENST STELLEN EN WIJZIGEN VAN (AANVULLENDE) ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN

3.1 Indien de Voorzieningen voor het in dienst stellen van een Elektronische Communicatiedienst aanwezig en beschikbaar zijn, wordt de Elektronische Communicatiedienst zo spoedig mogelijk in dienst gesteld.

3.2 Indien de Voorzieningen voor het in dienst stellen van een Elektronische Communicatiedienst niet aanwezig of beschikbaar zijn, zal Leverancier deze realiseren binnen de termijn die bij de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag aan Opdrachtgever is medegedeeld.

3.3 Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het leveren van Aanvullende Diensten en voor wijziging van een Aansluiting.

ARTIKEL 04

ONDERHOUD EN STORINGEN

4.1 Elektronische Communicatiediensten worden door en voor rekening van Leverancier onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kan Leverancier tijdelijk (een deel van) de Elektronische Communicatiedienst buiten gebruik stellen. Leverancier zal dit tot een minimum beperken en dit tijdig aan Opdrachtgever mededelen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk.

4.2 Opdrachtgever dient een storing in het functioneren van de Elektronische Communicatiedienst zo spoedig mogelijk aan Leverancier te melden. Storingen worden zoveel mogelijk binnen vijf Werkdagen nadat zij aan Leverancier zijn gemeld onderzocht. Opdrachtgever dient zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek. Leverancier zal zich inspannen storingen zo spoedig mogelijk te verhelpen.

4.3 De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van Leverancier. Deze kosten kunnen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten van Opdrachtgever in strijd met de Algemene Voorwaarden of deze Aanvullende Voorwaarden of de storing is ontstaan door niet goed functionerende Randapparaten of de aanwezigheid van andere aan Opdrachtgever toebehorende apparatuur op de overeengekomen locatie die van invloed is op de Elektronische Communicatiedienst.

4.4 Indien een storing zich (mede) uitstrekt tot Aansluitingen van andere klanten van Leverancier, is Leverancier gerechtigd ook de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever vanaf wiens Aansluiting de storing is veroorzaakt.

ARTIKEL 05

WIJZIGING IN DE EIGENSCHAPPEN VAN DE ELEKTRONISCHE COMMUNCIATIEDIENST OF HET ELEKTRONISCH COMMUNICATIENETWERK

5.1 Leverancier is gerechtigd de technische eigenschappen van de Elektronische Communicatiedienst of van het Elektronisch Communicatienetwerk te wijzigen om te (blijven) voldoen aan: (i) bij of krachtens de wet gestelde regels, en/of (ii) aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek. Leverancier spant zich in deze wijzigingen uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van Opdrachtgever en de door hem gebruikte Randapparaten. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één maand nadat deze is bekendgemaakt of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 06

SPAMFILTER / E-MAILVIRUSSCAN

6.1 Opdrachtgever stemt in met het gebruik van software door Leverancier welke voor Opdrachtgever bestemde e-mailberichten filtert op spamberichten en virussen. Opdrachtgever staat er voor in dat de verzender van voor Opdrachtgever bestemde e-mailberichten instemt met het gebruik van software door Leverancier welke de verzonden e-mailberichten filtert op spamberichten en virussen.

6.2 Indien Leverancier reden heeft om aan te nemen dat een voor Opdrachtgever bestemde email een spambericht is of een virus bevat, is Leverancier gerechtigd dit spambericht tijdelijk te verplaatsen en/of te verwijderen.

6.3 Leverancier zal zich inspannen om alle spamberichten en virussen te filteren uit de voor Opdrachtgever bestemde e-mailberichten. Leverancier garandeert uitdrukkelijk niet dat alle spamberichten en virussen zullen worden verwijderd uit de voor Opdrachtgever bestemde e-mailberichten of dat geen berichten zullen worden verplaatst of verwijderd die niet tot de spamberichten behoren of een virus bevatten.

GEBRUIK

7.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het adequaat beveiligen van zijn infrastructuur, Randapparatuur en toegangscodes en staat in voor al het gebruik dat -met of zonder zijn toestemming- van de Elektronische Communicatiedienst en van de aan hem beschikbaar gestelde toegangscode(s) wordt gemaakt. Alle verbruikskosten (waaronder gesprekskosten) zijn voor zijn rekening. Opdrachtgever staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met Voorzieningen op de overeengekomen locatie, voor zover dat aan hem toerekenbaar is.

7.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten die ten doel hebben invloed uit te oefenen op de bedragen, die zonder die handelingen door Opdrachtgever aan Leverancier verschuldigd zouden zijn geweest voor het gebruik van de Elektronische Communicatiedienst.

7.3 Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Elektronische Communicatiedienst of van aangesloten Randapparaten, is Opdrachtgever verplicht de door Leverancier te geven redelijke instructies op te volgen.

7.4 Het is niet toegestaan Randapparaten op het Elektronische Communicatienetwerk aan te sluiten die niet voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten. De gevolgen van het aansluiten van Randapparaten die niet voldoen aan de wettelijke vereisten zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.

7.5 Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Dienst dat strafbaar is of onrechtmatig jegens Leverancier en/of derden.

7.6 Opdrachtgever staat er bij het gebruik van de Elektronische Communicatiedienst voor in dat hij, voor zover relevant, de volgende voorschriften in acht neemt:

a Opdrachtgever zal op geen enkele wijze andere gebruikers van de Elektronische Communicatiedienst of medegebruikers van de infrastructuur waarop de Elektronische Communicatiedienst is gerealiseerd, beperken of hinderen in hun toegang tot de Elektronische Communicatiedienst en/of het gebruik van de Elektronische Communicatiedienst;
b Opdrachtgever zal op geen enkele wijze inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier en/of derden;
c Opdrachtgever zal geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede) werking van de software van Leverancier en/of derden kunnen beschadigen;
d Opdrachtgever zal geen toegangscode(s) misbruiken of (trachten) aan de Elektronische Communicatiedienst verbonden beveiligingen te doorbreken;
e Opdrachtgever zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) verzenden;
f Opdrachtgever zal zich niet (misleidend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming;
g Opdrachtgever zal geen kinderpornografie of andere strafbare pornografie openbaar maken of verspreiden;
h Opdrachtgever zal op geen enkele wijze de Elektronische Communicatiedienst gebruiken om anderen te belasten, te misbruiken, lastig te vallen, te achtervolgen, te bedreigen of op een andere wijze de rechten van anderen te schenden;
i Opdrachtgever zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem van een derde (hacken).

7.7 Opdrachtgever kan klachten, meldingen of verzoeken met betrekking tot vermeend onrechtmatige informatie op internet bij Leverancier indienen op de wijze zoals omschreven in de Gedragscode notice-and-take-down. Leverancier zal dergelijke klachten, meldingen of verzoeken afkomstig van Opdrachtgever behandelen volgens de procedures zoals omschreven in de Gedragscode notice-and-take-down. Leverancier is gerechtigd om in geval van klachten, meldingen of verzoeken als hiervoor bedoeld de maatregelen te treffen zoals omschreven in de Gedragscode notice-and-take-down. De te nemen maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het ontoegankelijk maken of verwijderen van informatie en het -onder voorwaarden- verstrekken aan derden van naw-gegevens van degene die de onrechtmatige uiting heeft gedaan.

ARTIKEL 08

VERHUIZING

8.1 Indien Opdrachtgever verhuist of het factuuradres wenst te wijzigen, dient Opdrachtgever minimaal één maand van tevoren het nieuwe adres aan Leverancier mede te delen. Opdrachtgever kan zijn Aansluiting mee laten verhuizen naar zijn nieuwe adres, tenzij sprake is van een verhuizing naar een gebied waar de Elektronische Communicatiedienst niet door Leverancier geleverd kan worden. In geval van verhuizing dient Opdrachtgever Randapparatuur en Voorzieningen, met uitzondering van kabels, wanddozen e.d. die onlosmakelijk met de locatie verbonden zijn, te demonteren en mee te nemen naar het nieuwe adres.

8.2 Leverancier stelt in overleg met Opdrachtgever vast wanneer de verhuizing van de Aansluiting zal plaatsvinden. Indien de Aansluiting op de afgesproken datum niet werkend wordt opgeleverd op het nieuwe adres, zal in overleg een nieuw tijdstip voor de verhuizing van de Aansluiting vastgesteld worden.

8.3 Een verhuizing heeft niet de beëindiging of opschorting van de Overeenkomst tot gevolg. Opdrachtgever blijft gehouden de periodieke en gebruiksvergoedingen te blijven voldoen alsmede de kosten verbonden aan de verhuizing van de Aansluiting.

ARTIKEL 09

VERGOEDINGEN

9.1 De voor de Elektronische Communicatiediensten verschuldigde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de Aansluiting in dienst is gesteld. Indien het in dienst stellen wordt verhinderd doordat Leverancier ten gevolge van aan Opdrachtgever toerekenbare omstandigheden onvoldoende toegang heeft tot een locatie waar een Aansluitpunt moet worden geïnstalleerd, zijn de bedragen verschuldigd vanaf de datum waarop indienststelling zou hebben plaatsgevonden indien wel voldoende toegang zou zijn verleend.

9.2 Na beëindiging van de Overeenkomst dient Opdrachtgever op eerste verzoek van Leverancier de gelegenheid tot verwijdering van de Voorzieningen op de overeengekomen locatie te bieden. Indien Opdrachtgever één Maand na beëindiging van de Overeenkomst Leverancier nog niet in de gelegenheid heeft gesteld de werkzaamheden te verrichten, blijven de periodieke vergoedingen door hem verschuldigd tot het moment dat Leverancier de hier bedoelde werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

ARTIKEL 10

NUMMERTOEKENNING EN NUMMERBEHOUD

10.1 Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting voor vaste telefonie, verstrekt Leverancier aan Opdrachtgever één of meer nummers, tenzij een telefoonnummer dat reeds bij Opdrachtgever in gebruik is of een aan hem door OPTA toegewezen nummer daarvoor kan worden geaccepteerd. Indien het telefoonnummer van Opdrachtgever in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het telefoonnummer worden behouden als de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

10.2 Leverancier is gerechtigd een telefoonnummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummertoewijzing door OPTA, alsmede wijzigingen in de Elektronische Communicatiedienst of -netwerk of in andere omstandigheden die nummerwijziging noodzakelijk maken.

10.3 Opdrachtgever kan Leverancier verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst een bij de Aansluiting gebruikt telefoonnummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere aanbieder waarmee Leverancier afspraken heeft gemaakt voor nummerbehoud.

10.4 Indien Opdrachtgever een Aansluiting wil verhuizen naar een andere locatie, kan Leverancier ten behoeve van het gebruik van de Aansluiting aan Opdrachtgever een ander telefoonnummer toekennen. Indien dat geen bijzondere aanpassingen van de Voorzieningen en het Elektronische Communicatienetwerk vraagt en verhuizing plaatsvindt binnen het gebied waarvoor het nummer volgens het nationaal nummerplan geldt, zal Leverancier nummerwijziging waar mogelijk voorkomen.

10.5 Leverancier zal nummerwijziging op grond van lid 2 van dit artikel niet eerder doorvoeren dan drie Maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is. Voorts zal Leverancier zich inspannen om gedurende een periode van tenminste één Maand na de nummerwijziging er zorg voor te dragen dat degenen die in die periode telefonisch contact zoeken met het oorspronkelijke nummer van Opdrachtgever over de nummerwijziging worden geïnformeerd.

TELEFOONGIDSEN

11 ARTIKEL

11.1 Indien Opdrachtgever van Leverancier vaste telefonie afneemt biedt Leverancier Opdrachtgever de mogelijkheid om eenmaal per editie kosteloos in de (papieren en elektronische) telefoongids te worden vermeld, alsmede te worden opgenomen in nummerinformatiediensten.

11.2 Een standaardvermelding als bedoeld in lid 1 van dit artikel houdt in dat voor elke locatie waarop één of meer Aansluitingen worden geleverd de naam, alsmede adres, postcode en (hoofd) telefoonnummer van de locatie op een uniforme wijze onder de woonplaats worden opgenomen.

11.3 De wijze waarop Opdrachtgever wenst te worden vermeld, wordt door Opdrachtgever opgegeven bij het aangaan van de Overeenkomst of bij een latere wijziging. De gegevens die Opdrachtgever ten behoeve van gidsvermelding of nummerinformatiediensten verstrekt, dienen juist en volledig te zijn en geen inbreuk te maken op rechten van derden

11.4 Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien de gegevens kennelijk onjuist of onvolledig worden verstrekt, zal Leverancier Opdrachtgever om de juiste en volledige gegevens vragen.

OPZEGGING

12 ARTIKEL

12.1 Overeenkomsten waarop deze Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn, kunnen uitsluitend telefonisch door Opdrachtgever worden opgezegd.

12.2 Telefonische opzegging dient te geschieden bij de Business Service Desk bereikbaar op telefoonnummer 0800-0403 (indien Opdrachtgever geen accountmanager heeft) of op telefoonnummer 0800-0408 (indien Opdrachtgever wel een accountmanager heeft).

AD-8355/05-10