Aanvullende Voorwaarden

Voice Response Diensten

juni 2012

AANVULLENDE VOORWAARDEN
Voice Response Diensten

© KPN B.V.
versie juni 2012

I N H O U D

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN 2
ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID EN ONDERWERK 2
ARTIKEL 3 GEBRUIK VAN DE VOICE RESPONSE DIENST 3
ARTIKEL 4 BESCHIKBAARHEID, ONDERHOUD EN STORINGEN 3
ARTIKEL 5 RISICO, BEVEILIGING EN MEDEWERKING OPDRACHTGEVER 4
ARTIKEL 6 EIGENDOM EN VOORZIENINGEN 5
ARTIKEL 7 TARIEVEN, VERGOEDINGEN EN BETALING 5
ARTIKEL 8 BUITENGEBRUIKSTELLING 5
ARTIKEL 9 BESCHERMING EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS 6
ARTIKEL 10 WIJZIGING VOICE RESPONSE DIENST 6

ARTIKEL 01

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze Aanvullende Voorwaarden Voice Response Diensten wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden:	de Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN
Aanvullende Voorwaarden:	de onderhavige aanvullende voorwaarden;
Andere Aanbieder:	de aanbieder(s) van elektronische communicatiediensten of -netwerken in het binnen- of het buitenland die bij het aankiezen van nummers uit het Nationaal Nummerplan worden gebruikt;
Applicatie:	het geheel van de programmatuur van de Voice Response Dienst, het Script en de Parameters, dat wordt geladen op het Voice Response Platform:
Eindgebruiker:	een ieder die telefonisch contact opneemt met Opdrachtgever en met wie de Opdrachtgever bij de uitvoering van de Voice Response Dienst via gebruik van de Voice Response Dienst in verbinding staat;
Informatiedienst:	de dienst die Opdrachtgever verleent aan degene die een nummer uit het Nationaal Nummerplan van de Opdrachtgever belt;
Leverancier:	alle Nederlandse dochterondernemingen van Koninklijke KPN N.V., waaronder maar niet daartoe beperkt KPN Corporate Market B.V. en KPN B.V.
Nationaal Nummerplan:	het door de Minister van Verkeer en Waterstaat voor Nederland vastgestelde nummerplan voor telefoon en ISDN diensten;
Opdrachtgever:	degene die handelt in de uitoefening van beroep op bedrijf met wie Leverancier een Overeenkomst is aangegaan voor de levering van goederen en Diensten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
Overeenkomst:	de overeenkomst op grond waarvan KPN een Voice Response Dienst aan Opdrachtgever levert;
Parameters:	één of meer klantspecifieke instellingen die zijn opgenomen in de Applicatie en die door Opdrachtgever kunnen worden gewijzigd;
Script:	de structuur van de afhandeling van de gesprekken van de Eindgebruiker;
Voice Response Dienst:	de door KPN geboden dienst waarmee de Opdrachtgever zijn Eindgebruikers de mogelijkheid kan bieden om zonder menselijke tussenkomst langs elektronische weg informatie te raadplegen, te beantwoorden, op te slaan of te verwerken;
Voice Response Platform:	het centrale systeem, zonder Applicaties, dat KPN gebruikt om de Voice Response Dienst te verlenen;
Voorzieningen:	onderdelen van het Voice Respons Platform, zoals kabels, apparatuur en eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur, die eigendom blijven van KPN en die door KPN onsite worden geplaatst en worden aangewend voor het realiseren van de Voice Response Dienst;
Werkdagen:	maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

ARTIKEL 02

TOEPASSELIJKHEID EN ONDERWERP

2.1 Op de Overeenkomsten tussen KPN en de Opdrachtgever verband houdende met de levering van de Voice Response Diensten, alsmede op ieder aanbod voor de Voice Response Diensten, zijn uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Op de on site variant zoals genoemd in het tweede lid van dit artikel zijn tevens de Aanvullende Voorwaarden voor montage- en installatiewerkzaamheden van toepassing. De toepasselijkheid van eventuele door de Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden worden door KPN niet aanvaard.

2.2 De Voice Response Dienst wordt door KPN in twee varianten geleverd. Een variant waarbij voor de Voice Response Dienst gebruik wordt gemaakt van het Voice Response Platform op een KPN locatie of een variant waarbij voor de Voice Response Dienst gebruik wordt gemaakt van de Voorzieningen (on site variant). De Voorzieningen worden voor de duur van de Overeenkomst op locatie van de Opdrachtgever geplaatst. Op verzoek van de Opdrachtgever en met instemming van KPN kunnen de Voorzieningen voor de duur van de

Overeenkomst op locatie van een derde in plaats van op locatie van de Opdrachtgever worden geplaatst. KPN kan aan haar instemming voorwaarden verbinden.

De specifieke gebruiks- en/of beheersmogelijkheden van de Voice Response Dienst kunnen per variant verschillen. De door Opdrachtgever afgenomen variant van de Voice Response Dienst en de eventuele specifieke gebruiks- en/of beheersmogelijkheden worden beschreven in de Overeenkomst.

2.3 De Voice Response Dienst kan alleen worden geleverd in combinatie met een nummer uit het Nationaal Nummerplan. Voor het nummer uit het Nationaal Nummerplan zal met KPN een afzonderlijke overeenkomst moeten worden gesloten.

GEBRUIK VAN DE VOICE RESPONSE DIENST

03 ARTIKEL

3.1 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, de juistheid en de volledigheid van de door hem opgegeven informatie en gegevens ten behoeve van verwerking in de Applicatie.

3.2 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van de door hem geboden Informatiedienst c.q. voor de via de Voice Response Dienst toegankelijke informatie. De Informatiedienst c.q. de via de Voice Response Dienst toegankelijke informatie dient in overeenstemming te zijn met hetgeen bij of krachtens wet is bepaald en niet onrechtmatig te zijn jegens KPN en/of derden, een en ander ter uitsluitende beoordeling van KPN.

3.3 Opdrachtgever staat er voor in dat de via de Voice Response Dienst toegankelijke informatie of toepassingen geen schade kunnen toebrengen aan gegevens, apparatuur en software van KPN noch van enige andere partij.

3.4 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de installatie en de beschikbaarheid van door hem (noodzakelijk) gebruikte (rand)apparatuur en/of software en andere specifieke voorzieningen.

3.5 De apparatuur en/of software dan wel andere specifieke voorzieningen waarover de Opdrachtgever binnen zijn netwerkomgeving dient te beschikken om gebruik te kunnen maken van de Voice Response Dienst dienen te voldoen aan de door KPN aangegeven technische eisen en specificaties.

3.6 Indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan verwachten dat het aantal oproepen naar zijn nummer uit het Nationaal Nummerplan op of vanaf een bepaald tijdstip hinder kan veroorzaken aan het elektronische communicatieverkeer, is hij verplicht dit onverwijld aan KPN te melden en - in geval van telefonische melding - dit schriftelijk te bevestigen.

3.7 Indien het elektronische communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de aan Opdrachtgever verleende Voice Response Dienst is de Opdrachtgever verplicht aan de door KPN te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van KPN noodzakelijk is, kan KPN de Voice Response Dienst zonodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

BESCHIKBAARHEID, ONDERHOUD EN STORINGEN

04 ARTIKEL

4.1 KPN spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. KPN kan niet verhinderen dat de Voice Response Dienst tijdelijk niet beschikbaar is als gevolg van problemen met betrekking tot de beschikbaarheid van de netwerkinfrastructuur welke toegang biedt tot Voice Response Dienst. Mogelijk aansprakelijkheid van KPN voor het niet of niet goed functioneren van de dienstverlening bestaat alleen uit hoofde – en met inachtneming van de Algemene Voorwaarden.

4.2 Het onderhoud ten behoeve van de Voice Response Dienst wordt uitsluitend verzorgd door KPN of een door haar ingeschakelde derde. KPN kan de Voice Response Dienst tijdelijk buiten gebruik stellen ten behoeve van het onderhoud, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. KPN zal de buitengebruikstelling tot het minimum beperken en waar dit toch nodig is de Opdrachtgever hiervan tijdig - rekening houdend met de omstandigheden van het geval - meedelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

4.3 Indien er een storing optreedt in het functioneren van de Voice Response Dienst, zal de storing door of namens Opdrachtgever zo spoedig mogelijk aan KPN worden gemeld.

4.4 Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen twee Werkdagen nadat zij aan KPN bekend zijn geworden, onderzocht, tenzij dit voor KPN binnen die termijn in redelijkheid niet mogelijk is.

4.5 Opdrachtgever dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek.

4.6 Ten behoeve van het storingsonderzoek en het opheffen van storingen kan KPN tijdelijk (een deel van) de Voice Response Dienst buiten gebruik stellen. KPN zal de buiten gebruik stelling tot het minimum beperken en waar dit toch nodig is de Opdrachtgever hiervan tijdig - rekening houdend met de omstandigheden van het geval - meedelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

4.7 De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van KPN. Deze kosten kunnen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met deze Algemene Voorwaarden of de storing is ontstaan door niet goed functionerende randapparatuur of de aanwezigheid van andere apparatuur op de overeengekomen locatie die van invloed is op de Voice Response Dienst of de storing aan Opdrachtgever is toe te rekenen.

ARTIKEL 05

RISICO, BEVEILIGING EN MEDEWERKING OPDRACHTGEVER

Op locatie KPN

5.1 KPN draagt er zorg voor dat de ruimte waar het Voice Response Platform en de Applicatie zich bevinden voldoet aan de redelijkerwijs te stellen beveiligingseisen terzake van brand en inbraak.

5.2 KPN draagt zorg voor maatregelen van technische en organisatorische aard die redelijkerwijs mogen worden verwacht voor de toegang tot het Voice Response Platform en de Applicatie door derden.

Onsite locatie

5.3 Opdrachtgever zal waar nodig haar medewerking verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst, onder meer door het toegang bieden aan medewerkers van KPN tot plaatsen waar de Overeenkomst moet worden uitgevoerd. Opdrachtgever zal de maatregelen treffen die nodig zijn om de werkzaamheden van KPN naar behoren uit te voeren.

5.4 Opdrachtgever staat in voor de veiligheid van door haar in het kader van de Overeenkomst ter beschikking gestelde zaken c.q. materialen en ruimten.

5.5 Opdrachtgever dient de Voorzieningen zorgvuldig, en in overeenstemming met de door KPN gegeven voorschriften, te behandelen en niet te beschadigen.

5.6 De Opdrachtgever is niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen dan wel deze door anderen dan KPN te laten aanbrengen of verplaatsen, behoudens met instemming van KPN. De Opdrachtgever is niet gerechtigd kopieën te maken van de Voorzieningen, waaronder programmatuur, behoudens instemming van KPN.

5.7 De Voorzieningen worden uitsluitend door of vanwege KPN gerepareerd. In geval van reparatie dient Opdrachtgever de Overeenkomst over te leggen.

5.8 Opdrachtgever zal er voor zorgdragen dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst de (omgevings-) condities blijven voldoen aan de in de Overeenkomst genoemde specificaties en dat de daarin genoemde verantwoordelijkheden worden nagekomen.

5.9 Indien ten behoeve van de Opdrachtgever de Voorzieningen bij derden is geplaatst, zal de Opdrachtgever er op toezien en staat zij er voor in dat alle verplichtingen, voorwaarden en aanwijzingen voortvloeiende uit de Overeenkomst ook worden nagekomen.

5.10 Schade aan of verlies van de Voorzieningen is voor risico van Opdrachtgever vanaf het moment van aflevering van de Voorzieningen op de desbetreffende locatie.

5.11 KPN is te allen tijde gerechtigd de Voorzieningen bij Opdrachtgever terug te halen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever indien de reden voor het terughalen binnen de risicosfeer van Opdrachtgever ligt. Opdrachtgever zal KPN toegang verlenen tot de locatie waar de Voorzieningen zich bevinden. De Opdrachtgever dient dan eventuele gemaakte kopieën van de Voorzieningen, waaronder programmatuur, te vernietigen, tenzij met KPN nadrukkelijk anders is overeengekomen.

5.12 Na beëindiging van de Overeenkomst van de Voice Response Dienst dient de Opdrachtgever KPN de gelegenheid tot verwijdering van de Voorzieningen te bieden. Indien de Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst KPN niet in de gelegenheid stelt de betreffende werkzaamheden te verrichten, blijven de bedragen voor het instandhouden van de Voice Response Dienst verschuldigd tot het moment dat KPN de bedoelde werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

EIGENDOM EN VOORZIENINGEN

06 ARTIKEL

6.1 Indien derden met betrekking tot de Voorzieningen en/of de zaken en programmatuur en gegevens rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen, zoals inbeslagneming, dient de Opdrachtgever hen terstond van de rechten van KPN op de hoogte te stellen. Opdrachtgever zal KPN onverwijld inlichten indien beslag wordt gelegd of zal worden gelegd op de Voorzieningen en de zaken en programmatuur en gegevens of indien op enige andere wijze eigendomsrechten van KPN en/of haar toeleveranciers dreigen te worden geschaad.

6.2 Opdrachtgever zal de Voorzieningen niet vervreemden, belenen of verpanden, noch verhuren, uitlenen of op welke wijze, onder welke titel dan ook ter beschikking van derden stellen.

TARIEVEN, VERGOEDINGEN EN BETALING

07 ARTIKEL

7.1 Voor zover maandelijks verschuldigde bedragen niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt voor elke dag 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen.

7.2 Indien Opdrachtgever bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen de hem in rekening gebrachte bedragen en de bezwaren ongegrond zijn gebleken, kan KPN, wanneer wederom bezwaren worden ingediend, de te maken onderzoekskosten vooraf aan Opdrachtgever in rekening brengen. KPN zal Opdrachtgever meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken alvorens een onderzoek wordt gestart.

7.3 Indien er op grond van algemene of bijzondere feiten en omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, of indien hij in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, of indien hij geen vaste vestigingsplaats in Nederland heeft, is KPN gerechtigd van Opdrachtgever hetzij een borgstelling of bankgarantie te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen.

7.4 Het bedrag van het in het voorgaande lid bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Opdrachtgever in redelijkheid over een periode van twaalf kalendermaanden verschuldigd zal zijn, tenzij anders wordt overeengekomen.

BUITENGEBRUIKSTELLING

08 ARTIKEL

8.1 KPN is gerechtigd de Voice Response Dienst buiten gebruik te stellen, indien Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, dan wel dit noodzakelijk is in verband met het uitvoeren van onderhoud of het doorvoeren van wijzigingen of in verband met het treffen van maatregelen terzake van opgetreden hinder aan het elektronische communicatieverkeer.

8.2 De verplichting tot betaling van de maandelijkse vergoedingen als bedoeld in artikel 8, eerste lid, en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

8.3 Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de Opdrachtgever binnen een door KPN gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. KPN is gerechtigd een redelijk bedrag aan (her)aansluitkosten in rekening te brengen.

ARTIKEL 09

BESCHERMING EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

9.1 KPN draagt voor zover relevant in het kader van de Overeenkomst zorg voor rechtmatige verwerking van (persoons)gegevens in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Opdrachtgever draagt zorg voor de juistheid en volledigheid van de door hem in dit kader verstrekte (persoons)gegevens. Opdrachtgever staat er jegens KPN voor in dat de door hem in dit kader verstrekte gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden.

9.2 KPN zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens), zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.

9.3 KPN is gehouden om medewerking te verlenen aan volgens de wet bevoegd gegeven lasten tot aftappen.

9.4 Opdrachtgever is gehouden om bij het proactief benaderen van derden hiervoor vooraf de benodigde toestemming te hebben verkregen.

ARTIKEL 10

WIJZIGING VOICE RESPONSE DIENST

10.1 Indien technische of bedrijfseconomische redenen danwel andere substantiële redenen daartoe noodzaken is Leverancier gerechtigd de Voice Response Dienst te wijzigen.

10.2 Leverancier zal trachten een wijziging van de Voice Response Dienst uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van Opdrachtgever en de door hem gebruikte Randapparaten. Leverancier is daarbij mede afhankelijk van Toeleverancier. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever, zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan 3 maanden nadat deze is bekend gemaakt.