

Algemene Voorwaarden

Connectivity



I	N	H	O	U	D
ARTIKEL 1	BEGRIPSBEPALINGEN				3
ARTIKEL 2	OVEREENKOMST TUSSEN DE PARTIJEN				4
ARTIKEL 3	INDIENING EN ACCEPTATIE VAN AANVRAGEN				4
ARTIKEL 4	KWALITEIT EN LEVERING VAN DIENSTEN				5
ARTIKEL 5	TARIEVEN EN BETALING				6
ARTIKEL 6	OPSCHORTING VAN DE DIENSTVERLENING				7
ARTIKEL 7	AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING				8
ARTIKEL 8	OVERMACHT				9
ARTIKEL 9	GEHEIMHOUDING				9
ARTIKEL 10	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING				10
ARTIKEL 11	DUUR, BEËINDIGING EN GEVOLGEN VAN BEËINDIGING				10
ARTIKEL 12	INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN				11
ARTIKEL 13	OVERIGE BEPALINGEN				12

BEGRIPSBEPALINGEN

- Aanvraag** : Een aanvraag die wordt ingediend middels een door KPN verstrekt papieren of elektronisch aanvraagformulier.
- Aanwezige Apparatuur** : Door of namens KPN geleverde apparatuur die bij de Contractant wordt geïnstalleerd of door de Contractant wordt gebruikt ten behoeve van de Diensten.
- Acceptatiedatum** : De datum waarop een vertegenwoordiger van de Contractant wordt uitgenodigd een acceptatietest uit te voeren teneinde te controleren dat de in de Overeenkomst c.q. de Geaccepteerde Aanvraag overeengekomen Dienst(en) operationeel zijn.
- Algemene Voorwaarden** : De onderhavige Algemene Voorwaarden, die van toepassing zijn op de Dienstverlening van KPN aan de Contractant.
- Apparatuur van de Contractant** : Niet door of namens KPN geleverde apparatuur welke door de Contractant ten behoeve van de Diensten wordt geïnstalleerd of gebruikt, dan wel apparatuur die eigendom is van de Contractant en in combinatie met de Diensten wordt gebruikt.
- Bijzondere Voorwaarden** : Als bijlage bij de Overeenkomst opgenomen bijzondere voorwaarden die betrekking hebben op de desbetreffende door de Contractant van KPN afgenomen Diensten.
- Contractant** : De partij waarmee KPN een overeenkomst is aangegaan waarop onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- Definitieve Leverdatum** : De door KPN schriftelijk bevestigde datum waarop KPN de desbetreffende Dienst aan de Contractant zal leveren.
- Dienstbeschrijving** : Bijlage bij de Overeenkomst bevattende de technische en procedurele details, de serviceniveaus en andere informatie over de in de Overeenkomst bedoelde Dienst.
- Diensten** : Door of namens KPN aan klanten te verlenen telecommunicatie-, IT of andere, daarmee samenhangende diensten.
- Geaccepteerde Aanvraag** : Een door KPN schriftelijk, overeenkomstig het bepaalde in artikel 3 lid 2, geaccepteerde Aanvraag, welke vanaf het moment van acceptatie door KPN een voor Partijen bindende overeenkomst vormt voor levering door KPN van de erin omschreven Diensten.
- Gebruiksregels** : Bijlage bij de Overeenkomst waarin KPN uiteenzet wat zij onder toegestaan gebruik van Diensten verstaat.
- Gelieerde Onderneming** : Een rechtspersoon met zeggenschap over een der Partijen, dan wel een rechtspersoon waarover een der Partijen zeggenschap uitoefent, dan wel een rechtspersoon waarover een derde zeggenschap uitoefent die tevens zeggenschap uitoefent over een der Partijen. Onder zeggenschap wordt in dezen verstaan het vermogen om het beleid en het bestuur van de rechtspersoon te bepalen door middel van eigendomsbelangen, contracten of anderszins.
- Geplande Opleverdatum** : Verwachte, niet bindende datum waarop KPN de oplevering van de desbetreffende Dienst aan de Contractant heeft gepland.
- KPN** : KPN B.V.
- Netwerkaansluitpunt** : Een door KPN en de Contractant gesloten overeenkomst voor de levering van een bepaald soort Dienst of Diensten.

Overeenkomst	: een door KPN en de Contractant gesloten overeenkomst voor de levering van een bepaald soort Dienst
Opleverdatum	: De datum waarop de te leveren Dienst beschikbaar komt en de in de Overeenkomst c.q. de Geaccepteerde Aanvraag overeengekomen basisfuncties en/of opties operationeel zijn.
Partij(en)	: De Contractant of KPN afzonderlijk ("Partij") dan wel gezamenlijk ("Partijen").
Personeel	: Gelieerde Ondernemingen, medewerkers, agenten, (onder)aannemers, klanten, leveranciers of andere derden die door de Contractant of klanten van de Contractant worden ingezet.

De in dit Artikel in het enkelvoud gebruikte definities hebben eveneens betrekking op het meervoud en omgekeerd. Waar wordt verwezen naar de Dienstbeschrijving, een Overeenkomst of een (Geaccepteerde) Aanvraag, dient vóór deze termen het woord "desbetreffende" te worden gelezen waar de context dit vereist. Verwijzingen in deze Algemene Voorwaarden naar een "artikel" of "lid" hebben betrekking op een artikel of lid uit onderhavige Algemene Voorwaarden

OVEREENKOMST TUSSEN DE PARTIJEN

2.1 De Contractant en KPN komen overeen de in de Overeenkomst en Geaccepteerde Aanvraag omschreven en in de Dienstbeschrijving nader gespecificeerde Diensten af te nemen, respectievelijk te leveren, tegen de in genoemde documenten en onderhavige Algemene Voorwaarden gestelde voorwaarden.

2.2 Totstandkoming van een Overeenkomst tussen Partijen houdt op geen enkele wijze een exclusieve relatie tussen KPN en de Contractant in.

2.3 De Contractant aanvaardt dat hij aan de Overeenkomst geen andere rechten kan ontleen dan het recht (elementen van) de door KPN gebruikte of beschikbaar gestelde installaties, voorzieningen of overige infrastructuur te gebruiken ten behoeve van de Diensten en wel op de in de Dienstbeschrijvingen, de Overeenkomst en de Geaccepteerde Aanvraag omschreven wijze. De Contractant kan geen (eigendoms)rechten ontleen aan enig deel van het netwerk, de installaties of de apparatuur die eigendom is van, of voor het aanbieden van de Dienstverlening wordt gebruikt door, KPN.

2.4 Indien bepalingen in onderhavige Algemene Voorwaarden strijden met bepalingen in de documenten waarnaar hierin wordt verwezen, dan prevaleert het bepaalde in het eerstgenoemde document van onderstaande lijst:

- een Geaccepteerde Aanvraag;
- de Overeenkomst;
- de Bijzondere Voorwaarden;
- de Dienstbeschrijvingen;
- deze Algemene Voorwaarden.

INDIENING EN ACCEPTATIE VAN AANVRAGEN

3.1 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, verschaft KPN aan de Contractant aanvraagformulieren of toegang tot een elektronisch ordersysteem door middel waarvan de Contractant aanvragen kan indienen voor de Diensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft.

3.2 De ontvangst van een Aanvraag wordt door KPN per ommegaande bevestigd door middel van een brief, fax, e-mailbericht of door het elektronisch ordersysteem verzonden bevestiging. Indien de Contractant niet binnen twee werkdagen na het plaatsen van de Aanvraag een bevestiging heeft ontvangen, dient deze zijn vaste contactpersoon hiervan telefonisch in kennis te stellen. Een Aanvraag waarvan KPN de ontvangst niet heeft bevestigd, wordt geacht niet te zijn gedaan. Ontvangstbevestiging van een aanvraag door KPN strekt niet tot acceptatie daarvan. Slechts aanvragen die door KPN zijn ondertekend dan wel uitgevoerd gelden als geaccepteerd. Voorgedrukte (algemene) voorwaarden op een inkooporder van de Contractant zijn niet van kracht, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

3.3 De aanvrager dient zich op verzoek van KPN op een daarbij aan te geven wijze te identificeren, alsmede overige voor de beoordeling van de aanvraag door KPN benodigde gegevens te verstrekken.

3.4 Bij een aanvraag (mede) namens een andere natuurlijke of namens een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordiger zich op verzoek van KPN op een daarbij aan te geven wijze te identificeren en zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen, waar mogelijk door middel van een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register. KPN behoudt zich het recht voor een aanvraag te weigeren indien de aanvrager handelingsonbekwaam is of niet de gevraagde gegevens als bedoeld hierboven, toont binnen een door KPN gestelde termijn. De Overeenkomst treedt in werking zodra de Diensten door KPN zijn geleverd en op voorwaarde dat de Overeenkomst door beide Partijen is ondertekend.

3.5 KPN accepteert slechts Aanvragen indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:

3.5.1 het door KPN verstrekte aanvraagformulier is juist en volledig ingevuld;

3.5.2 de Contractant is KPN geen materiele achterstallige bedragen schuldig;

3.5.3 het staat KPN vrij Aanvragen te accepteren of te weigeren;

3.6 KPN zal, tenzij anders wordt overeengekomen, na ontvangst van een aanvraag de aanvrager of zijn/haar vertegenwoordiger binnen de in de Dienstbeschrijving gestelde termijn schriftelijk laten weten of de aanvraag is geaccepteerd. Indien het voor KPN in redelijkheid niet mogelijk is binnen de gestelde termijn te reageren, zal KPN vóór het verstrijken van de termijn de reden hiervan medelen en aan de aanvrager nader aangeven binnen welke KPN op zijn/haar aanvraag zal reageren.

KWALITEIT EN LEVERING VAN DIENSTEN

4.1 KPN spant zich maximaal in om ervoor te zorgen dat de Opleverdatum voor of op de Definitieve Leverdatum valt, en dat de Diensten worden opgeleverd in overeenstemming met de in de Dienstbeschrijving opgenomen leveringsprocedure. Voor zover leverdata door KPN niet expliciet als Definitieve Leverdatum worden aangemerkt, worden zij beschouwd als Geplande Opleverdata.

4.2 Indien, onverminderd het bepaalde in artikel 4, lid 1, de Opleverdatum later valt dan de Definitieve Leveringsdatum en wel door aan KPN te wijten redenen – staan aan de Contractant, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4, lid 5 en 6, uitsluitend de in de Dienstbeschrijvingen bedoelde verhaalsmogelijkheden open. Indien in de Dienstbeschrijving geen melding wordt gemaakt van enige verhaalsmogelijkheid, beperken de verhaalsmogelijkheden van de Contractant zich tot het recht de desbetreffende Dienst te beëindigen indien de levering vertraagd is tot meer dan negentig (90) kalenderdagen na de Definitieve Leverdatum.

4.3 KPN verleent de Diensten, en herstelt de punten waarop de Diensten van de Dienstbeschrijving(en) afwijken, in grote lijnen overeenkomstig de Dienstbeschrijvingen en, waar van toepassing, in grote lijnen volgens de daarin bedoelde serviceniveaus. Bij haar Dienstverlening neemt KPN de zorgvuldigheid en het vakmanschap in acht die van een vakkundige en gerenommeerde leverancier van IT- en telecommunicatiediensten verlangd mogen worden. KPN garandeert echter geen ononderbroken of storingsvrije levering van de Diensten. Verder kunnen zich eveneens afwijkingen van de Diensten ten opzichte van de Dienstbeschrijving of andere storingen of kwaliteitsverlies van de Diensten voordoen.

4.4 Indien, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4, lid 6, Diensten afwijken van de desbetreffende Dienstbeschrijving of zich anderszins een storing of kwaliteitsverlies van de Diensten voordoet, staan aan de Contractant slechts de in de Dienstbeschrijving omschreven verhaalsmogelijkheden open, op voorwaarde dat de Contractant de afwijking, storing of het kwaliteitsverlies van de Dienst gemeld heeft overeenkomstig het bepaalde in artikel 7, lid 4. Deze verhaalsmogelijkheden worden, tenzij expliciet anders is vermeld, op basis van de duur van de storingsprocedures bepaald. Indien in de Dienstbeschrijving geen melding wordt gemaakt van enige verhaalsmogelijkheid, dan beperken de verhaalsmogelijkheden van de Contractant zich tot het recht de desbetreffende Dienst te beëindigen indien de kwaliteit van de Dienst gedurende een periode van drie opeenvolgende kalendermaanden wezenlijk is verslechterd of de Dienst gedurende meer dan tien (10) opeenvolgende kalenderdagen in het geheel niet beschikbaar is.

4.5 KPN behoudt zich het recht voor om in redelijkheid gemaakte kosten voor het op verzoek van de Contractant herstellen van problemen met Diensten die veroorzaakt blijken door een probleem in of met het netwerk, de Apparatuur of het Personeel van de Contractant, aan de Contractant in rekening te brengen.

4.6 KPN aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor het niet verlenen van Diensten, voor kwaliteitsverlies of afwijking van de in de desbetreffende Dienstbeschrijvingen vastgestelde serviceniveaus of voor vertragingen in de Dienstverlening die:

4.6.1 in redelijkheid kunnen worden toegeschreven aan handelingen of omissies van de zijde van de Contractant, diens Personeel of met de Contractant verbonden derden;

4.6.2 niet door KPN kunnen worden opgelost omdat de Contractant, diens Personeel of met Contractant verbonden derden KPN zonder gegronde reden toegang weigeren tot het netwerk of de Apparatuur van de Contractant om installatie-, test- of reparatiewerkzaamheden te verrichten;

4.6.3 zich voordoen gedurende een geplande onderhoudsperiode of worden uitgevoerd ten behoeve van aanpassingen volgens de in de Dienstbeschrijving opgenomen procedures;

4.6.4 het gevolg zijn van overmacht als bedoeld in artikel 8;

4.6.5 het gevolg zijn van opschorting van de Dienst als bedoeld in artikel 6.

4.7 Tenzij KPN en de Contractant schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is KPN niet verantwoordelijk voor de beoordeling van de ruimte, voorzieningen, behoefte aan computer- en transmissiecapaciteit van de Contractant of de werking van de Apparatuur of diensten van de Contractant in combinatie met de Diensten. De verantwoordelijkheid voor de in dit verband gemaakte keuzen berust volledig bij de Contractant, die tevens zorg dient te dragen voor de veiligheid van de ruimten en voorzieningen die hij voor de Dienstverlening beschikbaar stelt.

4.8 KPN is gerechtigd de technische eigenschappen van de Dienst(en) of van haar telecommunicatienetwerk te wijzigen teneinde de meest recente eisen en technologische ontwikkelingen te volgen. Tenzij anders overeengekomen, informeert KPN de de Contractant ten minste drie maanden van tevoren over veranderingen die de Dienst wezenlijk doen afwijken van de overeengekomen Dienst.

4.9 Teneinde de integriteit van het netwerk of levering van de Dienst(en) te waarborgen, is KPN gerechtigd alle redelijke maatregelen te nemen en aanwijzingen aan de Contractant te geven die KPN nodig acht om fouten in het netwerk of de Dienst te voorkomen of te herstellen; de Contractant gaat er hierbij mee akkoord zulke aanwijzingen onmiddellijk op te volgen of KPN of haar onderaannemers toegang te geven tot de desbetreffende locaties om genoemde fouten te voorkomen of te herstellen.

AANSPRAKELIJKHEID KPN

5.1 Tenzij in de Overeenkomst (met inbegrip van de Dienstbeschrijvingen) of de Geaccepteerde Aanvraag uitdrukkelijk anders is bepaald, zijn de onderstaande factureringsregels van toepassing:

5.1.1 eenmalig verschuldigde bedragen worden door KPN op de Opleverdatum gefactureerd;

5.1.2 periodiek verschuldigde bedragen worden maandelijks vooraf gefactureerd;

5.1.3 op feitelijk gebruik, tijd en materiaal gebaseerde bedragen worden maandelijks achteraf gefactureerd.

5.2 Indien de Opleverdatum moet worden uitgesteld als gevolg van aan de Contractant of diens Personeel toerekenbare handelingen of omissies, is KPN gerechtigd verschuldigde bedragen in rekening te brengen met ingang van de Datum waarop de Dienst zonder genoemd uitstel opgeleverd zou zijn.

5.3 Alle bedragen die in verband met de Dienst aan Contract dienen te worden (terug)betaald, worden in mindering gebracht op de periodiek door de Contractant verschuldigde factuurbedragen en wel in de maand volgend op de maand waarin de Contractant het verzoek tot (terug)betaling heeft ingediend. De Contractant heeft slechts dan recht op (terug)betalingen als bovengenoemd indien de Contractant aan al zijn betalingsverplichtingen als bedoeld in artikel 5 heeft voldaan.

5.4 Tarieven, kosten en andere door de Contractant uit hoofde van een Overeenkomst, of Geaccepteerde Aanvraag verschuldigde bedragen zijn exclusief BTW en andere heffingen of verschuldigde belastingen; de Contractant dient alle verschuldigde BTW, heffingen en andere belastingen aan KPN te voldoen.

5.5 Tenzij de Klant KPN heeft gemachtigd tot automatische incasso, dient de Klant de betalingen te voldoen op de wijze en binnen de termijn zoals vermeld op de factuur. De betalingstermijn bedraagt ten minste veertien dagen vanaf de factuurdatum. Na het verstrijken van de gestelde betalingstermijn is de Klant in gebreke en is hij verschuldigd: (i) een rente die is gebaseerd op de wettelijke rente en wordt opgebouwd over alle vorderingen die na de betreffende betalingstermijn openstaan, en (ii) incassokosten voor zover deze redelijk zijn, inclusief maar niet beperkt tot redelijke juridische kosten.

5.6 KPN behoudt zich het recht voor vooruitbetaling te verlangen van de aan verdere Dienstverlening verbonden kosten, of een (door KPN te bepalen) andere methode te kiezen om tijdige betaling te waarborgen indien een dergelijke maatregel volgens KPN in redelijkheid gerechtvaardigd is op grond van de kredietinformatie of het betalingsgedrag van de Contractant dan wel om een andere gegronde reden. Voorts is KPN gerechtigd aan de Dienstverlening of voortzetting daarvan uit hoofde van een Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvraag de voorwaarde van een zekerheidstelling te verbinden voor door de Contractant verschuldigde en uitstaande bedragen, in de vorm van een borgstelling, bankgarantie, pandrecht, onherroepelijk accreditief of een andere voor KPN aanvaardbare vorm. De kosten van vooruitbetaling of zekerheidstelling komen voor rekening van de Contractant. Eventuele rente op vooruitbetalingen of zekerheidstellingen komt ten goede aan KPN.

5.7 De Contractant geeft KPN hierbij toestemming om aan de Contractant te betalen bedragen in mindering te brengen op aan KPN verschuldigde bedragen.

5.8 Voor eventueel op basis van feitelijk gebruik verschuldigde bedragen ontvangt de Contractant van KPN een gespecificeerde factuur. Bezwaren tegen de gespecificeerde bedragen dient de Contractant vóór het verstrijken van de betalingstermijn, als bedoeld in artikel 5, lid 5, schriftelijk aan KPN kenbaar te maken. Na het verstrijken van de betalingstermijn is KPN gerechtigd de desbetreffende elektronische gebruiksgegevens of bestanden te wissen en wordt de Contractant geacht de juistheid van de desbetreffende factuurspecificatie(s) te hebben aanvaard.

5.9 Alle bedragen die de Contractant uit hoofde van een Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvraag aan KPN verschuldigd is, dienen bruto en zonder tegenvorderingen of inhoudingen te worden voldaan. Indien de Contractant wettelijk verplicht is tot aftrek of inhouding op enig aan KPN verschuldigd bedrag, dient hij, niettegenstaande andersluidende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, het aan KPN verschuldigde brutobedrag zodanig te verhogen dat het door KPN te ontvangen nettobedrag, na aftrek van het af te trekken of in te houden bedrag, niet lager is dan het bedrag dat KPN zonder deze verplichte aftrek of inhouding ontvangen zou hebben.

5.10 De Contractant dient KPN van tevoren schriftelijk te informeren over een voorgenomen verhuizing of wijziging van het factuuradres en de nieuwe adresgegevens zo snel mogelijk door te geven.

OPSCHORTING VAN DE DIENSTVERLENING

6.1 KPN is gerechtigd de Dienstverlening met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk op te schorten en, indien van toepassing, Apparatuur, data of kabels van de Contractant van installaties, apparatuur en/of het netwerk van KPN los te koppelen, uit te schakelen of de elektronische toegang ertoe te blokkeren:

6.1.1 op verzoek van een overheidsinstelling of toezichthouder; indien naleving (of handhaving) van een wijziging in de wet- of regelgeving dit noodzakelijk maakt; of op last van de rechter;

6.1.2 indien de Contractant in belangrijke mate verzuimt zijn verplichtingen na te komen, waaronder begrepen verzuim om aan KPN verschuldigde, uitstaande bedragen te voldoen, of indien de Contractant nalaat om binnen vijf (5) werkdagen na daartoe een schriftelijke kennisgeving te hebben ontvangen, zorg te dragen voor de in artikel 5, lid 6, bedoelde vooruitbetalingen of zekerheidstellingen;

6.1.3 teneinde aanpassingen en preventieve onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. KPN zal zich inspannen de Contractant vijf (5) werkdagen van tevoren te waarschuwen indien de Dienstverlening wordt opgeschort vanwege aanpassingen en preventieve onderhoudswerkzaamheden, en zal het geschatte tijdstip en de geschatte duur van de opschorting, voor zover bekend, mededelen;

6.1.4 indien de kwaliteit of beschikbaarheid van diensten die KPN aan andere klanten levert, wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Contractant of diens Personeel, of door de Apparatuur of kabels van de Contractant;

6.1.5 indien de veiligheid van personen of goederen wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Contractant of diens Personeel;

6.1.6 indien de Contractant of diens Personeel de Gebruiksregels overtreden;

6.1.7 in geval van nood (d.w.z. in situaties waarin onmiddellijk moet worden gehandeld, bijvoorbeeld om de veiligheid van personen of de integriteit van het netwerk te beschermen);

6.1.8 voorts is KPN gerechtigd de Dienstverlening op te schorten indien er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat het aanbieden of gebruiken van informatie of diensten die via de Dienst worden aangeboden wettelijk niet is toegestaan dan wel onrechtmatig is jegens derden.

6.2 De Contractant blijft gedurende de in artikel 6, lid 1, bedoelde periode van de opschorting betaling verschuldigd van alle verschuldigde bedragen (met uitzondering van opschorting als bedoeld in paragraaf 6.1.1, doch niet wanneer opschorting als bedoeld in paragraaf 6.1.1 toe te rekenen is aan niet-nakoming dan wel een fout, handeling of omissie van de zijde van de Contractant of diens Personeel).

6.3 De opschorting als bedoeld in artikel 6, lid 1, wordt opgeheven als de daarvoor aangevoerde gronden niet langer gelden. KPN is bij hervatting van de Dienst na opschorting gerechtigd om in redelijkheid door KPN gemaakte heraansluitingskosten in rekening te brengen, welke de Contractant op verzoek dient te voldoen.

AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

7.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 4, met inachtneming van het bepaalde in artikel 7, lid 2, en slechts met uitzondering van opzettelijk wangedrag, is een Partij onder geen enkele voorwaarde aansprakelijk voor indirecte verliezen, derving, schade of kosten, met inbegrip van doch niet beperkt tot winst- en omzetederving, verlies van goodwill, managementtijd of voorziene besparingen, of andere vormen van indirecte of gevolgschade die voortvloeien uit niet-nakoming door Partij van diens contractuele verplichtingen, en/of voortvloeien uit nalatigheid bij de nakoming van deze verplichtingen, en/of voortvloeien uit of verband houden met vertraging, onderbreking, storing, kwaliteitsverlies of het niet beschikbaar zijn van de Diensten, noch voor verlies, vernietiging of beschadiging van informatie.

7.2 Slechts met uitzondering van opzet en grove nalatigheid, en onverminderd hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden of andere contractdocumenten is bepaald inzake beperking van de aansprakelijkheid, geldt het volgende:

7.2.1 de aansprakelijkheid van KPN jegens de Contractant voor het niet nakomen van haar contractuele verplichtingen en/of voortvloeiend uit of in verband met aan KPN toe te rekenen vertraagde levering, onderbreking, storing, verslechtering of het niet beschikbaar zijn van de Diensten beperkt zich in alle gevallen tot een jaarlijks totaalbedrag dat gelijk is aan de door de Contractant uit hoofde van de desbetreffende Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvraag gedurende één jaar betaalde bedragen, of, indien het toepasselijk recht zulks niet toestaat, het door het toepasselijk recht toegestane minimumbedrag; en

7.2.2 de aansprakelijkheid van KPN jegens de Contractant voor schade aan fysieke eigendommen voortvloeiend uit het niet nakomen door KPN van haar contractuele verplichtingen en/of uit nalatig gedrag of anderszins, beperkt zich in ieder geval tot een totaalbedrag van maximaal vierhonderdduizend euro (€ 400.000,-) per gebeurtenis of reeks gerelateerde gebeurtenissen, met een maximum van één miljoen euro (€ 1.000.000,-) per kalenderjaar.

7.3 De Contractant zal KPN en het Personeel van KPN verdedigen en vrijwaren tegen aansprakelijkheid en (on)kosten, waaronder begrepen juridische kosten, die verband houden met of voortvloeien uit:

7.3.1 het gebruik van de Diensten of het Internet dan wel plaatsing van of transmissie via het Internet van enig materiaal door de Contractant of diens Personeel;

7.3.2 handelingen of omissies van de zijde van de Contractant of diens Personeel in verband met installatie, onderhoud, aanwezigheid, gebruik, wijziging of verwijdering van apparatuur of programmatuur;

7.3.3 aanspraken van derden die op enigerlei wijze verband houden met door de Contractant aan deze derden te verlenen diensten waarbij gebruik wordt gemaakt van de Diensten, of met valse of misleidende voorstellingen door de Contractant van diens relatie als wederverkoper van KPN of van de Diensten;

7.3.4 aanspraken van derden wegens inbreuk op merkenrechten van derden, waaronder begrepen auteursrechten, octrooien, bedrijfsgeheimen en handelsmerken, die verband houden met het gebruik van niet door KPN verleende diensten of geleverde apparatuur en programmatuur, dan wel onjuist gebruik van door KPN verleende diensten of geleverde apparatuur en programmatuur;

7.3.5 gebruik van de Dienst, het netwerk en de Apparatuur van de de Contractant voortvloeiend uit of verband houdend met de naleving van wet- en regelgeving inzake de vertrouwelijkheid van gegevens, internationale communicatie en de export van technische gegevens;

7.3.6 omissies of afwijkingen door de Contractant van vergunningsvoorwaarden of vrijstellingen welke voor gebruik van de Dienst door de Contractant eventueel nodig zijn;

7.3.7 afwijkingen van Apparatuur van de Contractant van toepasselijke standaarden in de telecommunicatiesector.

7.4 Indien de Contractant van mening is dat KPN haar contractuele verplichtingen op enigerlei wijze niet nakomt, of in geval van schade die voortvloeit uit of verband houdt met vertraagde levering, onderbreking, storing, kwaliteitsverlies, het niet beschikbaar zijn van de Diensten of nalatig gedrag van de zijde van KPN, als bedoeld in artikel 4 en artikel 7, lid 2, dient de Contractant dit zo spoedig mogelijk aan KPN te melden, doch in ieder geval binnen dertig (30) dagen na ervan kennis te hebben genomen. KPN aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor storingen, schade of fouten die niet binnen genoemde termijn worden gemeld, tenzij de Contractant aantoont dat hij hiervan binnen de gestelde termijn redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn of deze kon melden.

OVERMACHT

8.1 Een Partij is niet aansprakelijk voor niet nakoming van verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of een Geaccepteerde Aanvraag indien dit het gevolg is van of voortvloeit uit overmacht. Onder overmacht worden onder andere de volgende voorbeelden verstaan: brand, overstroming, stakingen, breuken in (glasvezel)kabels, blikseminslag, langdurige algemene stroomstoringen, natuurgeweld, wijziging van wetten of voorschriften, handelingen van overheden of het militair gezag, onlusten, terrorisme en oorlogshandelingen. Er is geen sprake van overmacht indien genoemde voorbeelden het gevolg zijn van of mogelijk werden door nalatigheid van de desbetreffende Partij.

8.2 Een Partij die door overmacht wordt getroffen, dient de wederpartij zo snel als redelijkerwijs mogelijk is daarvan schriftelijk in kennis te stellen en daarbij aan te geven hoe lang en in welke mate hij naar schatting niet in staat zal zijn zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of Geaccepteerde Aanvraag na te komen.

8.3 In geval van overmacht dient de getroffen Partij al het redelijk mogelijke te doen om de gevolgen van de overmachtsituatie tot een minimum te beperken.

8.4 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen aanhoudt, is elk van de Partijen gerechtigd de door overmacht getroffen Dienst te beëindigen.

GEHEIMHOUDING

9.1 Partijen verplichten zich om gedurende de looptijd van de Overeenkomst en/of de Geaccepteerde Aanvraag en gedurende een termijn van vijf (5) jaar daarna vertrouwelijke informatie van wederpartij strikt vertrouwelijk te behandelen (en niet bekend te maken aan derden). Vertrouwelijke informatie betreft onder andere (doch niet uitsluitend): informatie over commerciële en zakelijke activiteiten, tarieven en klanten die gedurende de looptijd van de Overeenkomst en/of de Geaccepteerde Aanvraag is verkregen en waarvan de vertrouwelijkheid redelijkerwijs kan worden aangenomen of die als zodanig door wederpartij is aangemerkt.

9.2 De in artikel 9, lid 1, bedoelde geheimhoudingsplicht heeft geen betrekking op informatie:

9.2.1 die reeds in het bezit was van of bekend was bij de wederpartij op het moment dat deze de informatie van de bekendmakende partij ontving, met uitzondering van informatie die is verkregen als gevolg van schending van onderhavige geheimhoudingsplicht;

08

ARTIKEL

09

ARTIKEL

9.2.1 die algemeen bekend is of wordt anders dan als gevolg van schending van onderhavige geheimhoudingsplicht;

9.2.3 die wordt verkregen van derden die gerechtigd zijn deze informatie bekend te maken, dan wel door wederpartij zelf wordt gegenereerd zonder daarbij gebruik te maken van de van de bekendmakende Partij ontvangen vertrouwelijke informatie;

9.2.4 waarvan de bekendmaking wettelijk verplicht is of geschiedt op basis van geldende regelgeving, een gerechtelijke uitspraak of geldende beursregels;

9.2.5 die wordt verstrekt aan de respectieve (juridische) adviseurs, accountants of financiers van Partijen, mits deze met betrekking tot de informatie een geheimhoudingsplicht hebben.

9.3 Beëindiging van een Overeenkomst en/of Geaccepteerde Aanvraag laat de in dit artikel bedoelde verplichtingen onverlet.

9.4 KPN is gerechtigd het bestaan van een relatie tussen Partijen voor marketingdoeleinden te publiceren, tenzij anders is overeengekomen. Met inachtneming van het voorgaande is het Partijen niet toegestaan persinformatie over de Overeenkomst te publiceren of de Overeenkomst zelf op een of andere manier te publiceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij.

ARTIKEL

10

TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

10.1 Op onderhavige Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst, alle documenten waarnaar in de Overeenkomst wordt verwezen en alle (Geaccepteerde) Aanvragen die uit hoofde van de Overeenkomst worden uitgevoerd, is Nederlands recht van toepassing.

10.2 Geschillen tussen Partijen over de uitvoering of interpretatie van de Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvragen welke niet in der minne geschikt kunnen worden, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage.

ARTIKEL

11

DUUR, BEËINDIGING EN GEVOLGEN VAN BEËINDIGING

11.1 Elk der Partijen is gerechtigd een Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvraag te beëindigen indien de wederpartij toerekenbaar tekortkomt in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde daarvan en nalaat deze toerekenbare tekortkoming te herstellen binnen zestig (60) kalenderdagen na ontvangst van een kennisgeving waarin de tekortkoming wordt omschreven en de ontvanger wordt gesommeerd deze te herstellen. Voorts heeft elk der Partijen het recht een Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvraag te beëindigen indien de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend, of de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend. Voorts behoudt KPN zich het recht voor de desbetreffende Diensten in geval van opschorting krachtens artikel 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 6.1.5 en 6.1.6 te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Contractant, met inachtneming van een opzegtermijn van zestig (60) kalenderdagen.

11.2 Indien de Contractant een Dienst vóór het verstrijken van de contractduur opzegt, of indien KPN een Dienst beëindigt krachtens het bepaalde in artikel 6, lid 1, en de desbetreffende Dienst niet opnieuw in werking treedt overeenkomstig artikel 6, lid 3, is de Contractant aan KPN alle voor de Dienst verschuldigde bedragen schuldig tot en met de beëindigingsdatum, alsmede een bedrag aan als volgt te bepalen beëindigingskosten:

11.2.1 bij een contractduur van een (1) jaar of korter: de over de resterende termijn van de Overeenkomst verschuldigde maandbedragen en/of volumeverplichtingen (zoals van kracht op de datum van beëindiging);

11.2.2 bij een contractduur langer dan een (1) jaar: de over het eerste jaar van de termijn van de Overeenkomst verschuldigde tarieven (zoals van kracht op de datum van beëindiging), alsmede 50% van de over de resterende termijn van de Overeenkomst verschuldigde tarieven en/of volumeverplichtingen.

In aanvulling op artikel 11.2.1 en 11.2.2 geldt dat de Contractanten die gezien de duur van hun Overeenkomst met KPN de eenmalige kosten niet of slechts gedeeltelijk hebben hoeven voldoen, de waarde van deze korting aan KPN dienen te vergoeden.

11.3 Partijen erkennen dat het moeilijk of onmogelijk is de precieze schade vast te stellen die voor KPN uit vroegtijdige opzegging van een Dienst voortvloeit. De in artikel 11, lid 2, genoemde bedragen dienen derhalve niet als boete doch als schadevergoeding te worden gezien.

11.4 Bij beëindiging als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in artikel 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 6.1.7 en 6.1.8 is de Contractant de aan de Diensten verbonden bedragen slechts verschuldigd tot en met de beëindigingsdatum. Indien de gebeurtenis toe te rekenen is aan een fout, handeling, omissie of niet-nakoming van een verplichting van de zijde van de Contractant, is Artikel 11, lid 2 van toepassing.

11.5 Opzegging van een Dienst dient schriftelijk te geschieden, per aangetekende post of koerier aan de op de Overeenkomst of factuur vermelde contactpersoon van de Contractant bij KPN. Een opzegging wordt door KPN uitsluitend geaccepteerd als aan al deze voorwaarden is voldaan. KPN stuurt een ontvangstbevestiging van de opzegging, onder vermelding van het aan beëindigingskosten verschuldigde bedrag.

11.6 Naast het bepaalde in artikel 6 is KPN gerechtigd levering van de Dienst(en) te beëindigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste drie maanden, indien technische of economische redenen daartoe noodzakelijk zijn. In dat geval biedt KPN zo mogelijk een vervangende dienst aan. Indien de Contractant de Dienst niet wenst te accepteren, of indien geen vervangende dienst beschikbaar is, wordt de Overeenkomst beëindigd op de datum dat KPN de Dienstverlening staakt.

11.7 Bij beëindiging van de Overeenkomst dient de Contractant alle documentatie (in papieren, elektronische of andere vorm) met betrekking tot de Diensten aan KPN te retourneren, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, Dienstbeschrijvingen, handleidingen, technische documentatie en prijslijsten. De Contractant dient alle eventueel daarvan gemaakte kopieën te vernietigen. Het hierin bepaalde geeft de Contractant overigens niet het recht iets uit deze documentatie te verveelvoudigen.

11.8 KPN is bij beëindiging van de Overeenkomst en/of een Geaccepteerde Aanvraag gerechtigd de Contractant te vragen enige of alle voorzieningen van de Contractant los te koppelen van het KPN-netwerk. Indien de beëindiging het gevolg is van een handeling of omissie van de Contractant of diens Personeel, is KPN gerechtigd op kosten van de Contractant alle herstelwerkzaamheden uit te voeren die nodig zijn om netwerkelementen en/of locaties van KPN in werkende staat terug te brengen, kabels en apparatuur van terreinen of gebouwen van KPN te verwijderen en alle daarbij ontstane schade te herstellen.

11.9 De Contractant verplicht zich bij beëindiging van de overeenkomst KPN de gelegenheid te geven Aanwezige Apparatuur te verwijderen. Indien de Contractant KPN niet in staat stelt deze werkzaamheden bij beëindiging te verrichten, blijft de Contractant het voor instandhouding van de Dienst verschuldigde bedrag verschuldigd tot het moment waarop KPN de werkzaamheden heeft kunnen uitvoeren.

11.10 Artikel 7 tot en met 12 blijven na beëindiging van kracht. De reden van de beëindiging is hierbij niet van belang.

11.11 De Overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening door beide Partijen en wordt aangegaan voor een periode als neergelegd in de Overeenkomst, waarbij een minimumduur van een jaar geldt, tenzij anders overeengekomen. De Overeenkomst zal door Partijen na het einde van de overeengekomen periode van dienstverlening, alsmede na het einde van een verlengingsperiode steeds stilzwijgend worden verlengd met een jaar, tenzij de Overeenkomst in overeenstemming met dit artikel wordt beëindigd. Elk der Partijen kan, tenzij anders overeengekomen, de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van de overeengekomen periode van dienstverlening of tegen het einde van de verlengingsperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie kalendermaanden.

INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

12.1 Met inachtneming van de in de Overeenkomst en/of Geaccepteerde Aanvraag gestelde beperkingen en voorwaarden, verleent KPN aan de Contractant een niet-exclusief, nietoverdraagbaar recht om de programmatuur, apparatuur of andere in verband met de Overeenkomst en/of Geaccepteerde Aanvraag geleverde zaken te gebruiken in de vorm waarin ze zijn geleverd, en wel uitsluitend voor interne doeleinden en voor zover noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de uit hoofde van de Overeenkomst en/of Geaccepteerde Aanvraag geleverde Diensten.

12.2 De intellectuele of industriële eigendomsrechten van alle door KPN krachtens of in verband met de Overeenkomst en/of Geaccepteerde Aanvraag aan de Contractant ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere zaken, met inbegrip van documentatie, berusten bij KPN of haar leveranciers en/of bij de derde die KPN heeft gemachtigd de programmatuur, apparatuur of andere zaken aan de Contractant ter beschikking te stellen. De Contractant verkrijgt slechts rechten voor zover die hem in de Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvraag uitdrukkelijk zijn toegekend.

12.3 KPN spant zich maximaal in om te waarborgen dat het gebruik door de Contractant van de programmatuur, apparatuur en andere door KPN in verband met de Diensten ter beschikking gestelde zaken geen inbreuk maken op de intellectuele of andere eigendomsrechten van derden.

12.4 KPN zal de Contractant vrijwaren en verdedigen tegen aanspraken van derden die verband houden met vermeende inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden door programmatuur, apparatuur of andere door KPN in verband met de Dienst(en) ter beschikking gestelde zaken, op voorwaarde dat de Contractant KPN onverwijld van dergelijke aanspraken in kennis stelt, de aanspraken niet erkent noch tot een schikking overgaat en voorts alle in redelijkheid door KPN te verzoeken medewerking aan de verdediging tegen dergelijke aanspraken verleent. De vrijwaringsverplichting vervalt indien en voor zover de vermeende inbreuk redelijkerwijs kan worden toegeschreven aan misbruik van of aanpassingen aan de desbetreffende programmatuur, apparatuur of andere zaken door de Contractant, diens klanten, Gelieerde Ondernemingen, agenten of onderaannemers.

12.5 Indien een rechter mocht besluiten dat de Contractant inbreuk maakt op de intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden als gevolg van een handeling of omissie zijdens KPN, dan dient KPN de nodige maatregelen te nemen om deze inbreuk te beëindigen zonder dat het gebruik door de Contractant van de Diensten daardoor wordt geschaad, of, indien KPN oordeelt dat dit redelijkerwijs niet mogelijk is, de Diensten te beëindigen en aan de Contractant eventueel reeds ontvangen bedragen voor nog niet verleende diensten terug te betalen.

OVERIGE BEPALINGEN

13.1 Aanvullingen op alsmede afwijkingen, aanpassingen, wijzigingen en het buiten werking stellen van bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, een Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvraag zijn slechts van kracht indien deze schriftelijk zijn overeengekomen door een daartoe gemachtigde vertegenwoordiger van de Contractant en KPN. KPN is gerechtigd de tarieven voor de Dienst te verhogen indien de Dienstverlening na het verstrijken van de in de Overeenkomst gestelde termijn wordt voortgezet.

13.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 13, lid 1, dienen wijzigingen van onderhavige Algemene Voorwaarden uitsluitend schriftelijk in de Overeenkomst te worden vastgelegd, waarna ze een integreerend onderdeel van de Overeenkomst vormen.

13.3 Geen van beide Partijen is gerechtigd om krachtens een Overeenkomst of daarmee samenhangende Geaccepteerde Aanvraag de wederpartij als agent of anderszins te vertegenwoordigen.

13.4 Voor cessie of overdracht door een der Partijen van rechten en plichten uit hoofde van een Overeenkomst of Geaccepteerde Aanvraag is de voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij vereist.

13.5 De Contractant is volledig verantwoordelijk voor het verkrijgen van informatie, toegang tot terreinen of gebouwen of andere vormen van medewerking van derden die voor KPN noodzakelijk is om de in de Overeenkomst overeengekomen Diensten te kunnen verlenen.

13.6 Door KPN aan de Contractant verleende gebruiksrechten op de Diensten zijn strikt persoonlijk. Het is de Contractant niet toegestaan rechten (door) te verkopen of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

13.7 De Contractant is verplicht desgevraagd alle gegevens over de Apparatuur van de Contractant te verschaffen die nodig zijn voor een goede implementatie en werking van de Diensten van de Contractant en andere klanten van KPN.

13.8 KPN is gerechtigd nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of de Diensten geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden. Dit ontslaat KPN echter op geen enkele wijze van haar verplichtingen.

13.9 Vertalingen van de oorspronkelijke Engelse tekst van deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of enige bijlage daarbij worden slechts ter informatie verstrekt. Bij afwijkingen of strijdigheden ten opzichte van het Engelse origineel geldt de originele tekst.

13.10 Indien bepalingen of delen van bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden of bijlagen daarbij in enig opzicht onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar zijn of worden, zullen de overige bepalingen of zal het geldige deel van de ongeldige bepaling volledig van kracht en afdwingbaar blijven, zonder enig gevolg voor de overige verplichtingen van Partijen. Voorts zal de onwettige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde juridische en commerciële strekking.

13.11 Bepalingen uit de Overeenkomst waarvan de werking zich uit hun aard zowel voor als na beëindiging of opzegging van de Overeenkomst uitstrekt, blijven na beëindiging of opzegging van kracht (met inbegrip van doch niet beperkt tot het bepaalde in artikel 13, lid 9).





Internetveiligheid

Informatie over Internetveiligheid

Informatie over veilig internet

KPN biedt verschillende telecommunicatiediensten aan. Aan het gebruik van dergelijke diensten kunnen soms veiligheidsrisico's zitten, bijvoorbeeld ten aanzien van de veiligheid van uw gegevens en uw identiteit, of de beveiliging van de door uw gebruikte randapparatuur. KPN zal u, onder meer via haar internetsite www.kpn.com, informeren over bijzondere veiligheidsrisico's.

Met een aantal diensten van KPN is het mogelijk toegang te krijgen tot het internet. Het internet is een onmisbare bron van informatie. Helaas zijn er ook risico's verbonden aan het internet. Hieronder treft u een overzicht aan van de meest bekende risico's voor de doorbreking van de veiligheid of de beveiliging van (uw toegang tot) het internet. Een actueel overzicht van bijzondere risico's, en adviezen om die risico's te beperken, vindt u op www.kpn.com. U bent zelf verantwoordelijk voor het (al dan niet) treffen van deze maatregelen.

Spam	:	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevraagde berichten).
Botnet, zombie	:	Het gekaapt worden van de eigen computer door een niet-geautoriseerde gebruiker.
Phishing	:	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die tot doel hebben persoonlijke gegevens van abonnees te achterhalen, bijvoorbeeld bankgegevens, PINcode of inlognaam.
Spyware	:	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om te spionneren op (internet)gedrag van abonnees.
Trojans en overige malware	:	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om de computerapparatuur van abonnees zodanig te verstoren dat gegevens verloren gaan of voor de buitenwereld openbaar worden.
Beveiliging draadloze router	:	Het ongewenst medegebruik van draadloze internetverbinding door andere eindgebruikers, waardoor mogelijk strafbare of anderszins ongewenste activiteiten over deze verbinding aan de betreffende abonnee zouden kunnen worden toegeschreven, of waardoor andere eindgebruikers mogelijk toegang krijgen tot de computer van de abonnee.
Identiteitskaping	:	Het gebruik door anderen van de eigen identiteit door bijvoorbeeld bekend worden van wachtwoord, e-mailadres, naam- adres- woonplaats- of geboortedatum gegevens.
Ongewenste websites	:	Het bereikbaar zijn van of (ongevraagd) geconfronteerd worden met ongewenste websites, zoals websites die niet geschikt zijn voor kinderen.