

Algemene dienstbeschrijving KPN EEN

Via Business Partners van KPN

Versie : 0.9
Datum : 17 oktober 2019



Inhoud

1	KPN EEN	3
2	KPN EEN Modules	4
	MKB Internet	4
	MKB Vast Bellen	4
	MKB Mobiel	4
	MKB TV	4
3	Installatie en Service	5
4	Uw Contract	6
	Flexibel toevoegen en verwijderen	6
	Opzeggen	6
	Verhuizen	6
	Overzetten van Bestaande Producten	6
	Contractovername	7
	Facturatie	7
5	Tarieven en voorwaarden	8
	Tarieven	8
	Voorwaarden	8

1 KPN EEN

Door KPN EEN af te nemen gaat u met KPN een mantelovereenkomst aan voor het afnemen van telecommunicatiediensten. Binnen deze zogeheten mantel kunt u naar wens Internet, Mobiel, Vast Bellen, TV dan wel een werkplek of andere clouddiensten afnemen. Vanuit KPN ontvangt u elke maand een factuur voor al uw KPN EEN diensten. Hiermee verkrijgt u overzicht in uw maandelijkse lasten en staat u nooit voor verrassingen. KPN EEN is geschikt voor elk MKB-bedrijf vanaf 1 medewerkers.

KPN EEN biedt naast overzicht ook flexibiliteit. Onze oplossing groeit mee met uw bedrijf. Krijgt u een extra medewerker? Bestel dan eenvoudig een extra mobiel abonnement of vast bellen profiel bij. Daarnaast kunt u binnen contract kosteloos tot een afschalen, tot een maximum van 25% binnen elke productcategorie. Tot slot is KPN EEN zo gebouwd dat uw producten naadloos samenwerken en elkaar versterken. Uw telefonieapplicaties werken naadloos samen op al uw devices, u kunt uw vaste en mobiele telefonie integreren via ons Cloudtelefonie platform, en naar wens veiligheidsoplossingen uit het netwerk combineren met Endpoint Protection.

Bij KPN streven we ernaar dat u altijd in bedrijf bent. Ons betrouwbare netwerk heeft zich de afgelopen jaren ruimschoots bewezen als ideale drager voor al uw bedrijfsapplicaties. Mocht het voorkomen dat u toch een storing heeft, dan biedt KPN u in de vorm van 4G Back-Up een oplossing om toch te kunnen blijven internetten. Vervolgens gaat KPN aan het werk om uw storing zo snel mogelijk op te lossen. Hierbij hanteren wij de norm dat elke storing binnen maximaal 8 kantooruren wordt opgelost. Indien u ook buiten kantooruren geholpen wilt worden, kunt onze Premium service afnemen.

2 KPN EEN Modules

MKB Internet

Alle Internetdiensten binnen KPN EEN worden u aangeboden via het betrouwbare zakelijke netwerk van KPN. Bij KPN EEN krijgt u altijd minimaal 1 vast IP-adres, tot 8 adressen zijn kosteloos maar dienen wel onderbouwd te worden. Binnen Zakelijk Internet kunt u kosteloos beschikken over Extra Veilig Internet en 4G Back-Up. Daarnaast kunt u als betaalde optie pinnen over IP afnemen.

MKB Vast Bellen

Vast Bellen is de Cloudtelefonie oplossing van KPN. Met Vast Bellen heeft u geen fysieke telefooncentrale meer nodig, alle functionaliteit wordt u vanuit de Cloud geleverd over uw Vast Internet verbinding. Vast Bellen is modulair opgezet, waardoor u als klant zelf kunt bepalen welke functies en tooling u allemaal gebruikt. Zo is Vast Bellen geschikt voor simpele 1 op 1 communicatie, maar kan naar wens uitgebreid worden tot een volwaardige callcenter oplossing. Bovendien heeft u de optie om voor een vast bedrag per maand onbeperkt naar vaste en mobiele Nederlandse nummers in Nederland te bellen.

MKB Mobiel

MKB Mobiel van KPN maakt gebruik van het betrouwbare mobiele netwerk van KPN, waardoor u altijd optimaal bereikbaar bent. MKB Mobiel is geschikt voor meerdere devices, waaronder Smartphones, tablets of laptops. Met vast-mobiele integratie maakt u bovendien uw mobiele telefoon onderdeel van de telefooncentrale. Hierdoor kunt u het vaste nummer koppelen aan het mobiele nummer en uw bereikbaarheid verhogen.

MKB TV

MKB TV is interactieve TV voor zakelijk gebruik. Hiermee kan een kijker tv-kijken, programma's pauzeren, uitzendingen terugkijken en opnemen. Naast het interactieve tv-kijken, biedt deze dienst ook slimme zakelijke functionaliteiten. Hiermee kunt u informatie delen met uw medewerkers of klanten via een informatiepagina, een videopagina of een lichtkrant.

3 Installatie en Service

Indien u KPN EEN afneemt bij een KPN Business Partner kunt u installatie en service met de desbetreffende partner af te stemmen.

4 Uw Contract

Flexibel toevoegen en verwijderen

Binnen KPN EEN kunt u naar wens producten toevoegen. Daarnaast kunt u tot maximaal 25% van uw afname op jaarbasis opzeggen of omzetten naar een profiel met een lager maandbedrag¹. Het minimum aantal profielen dat u af dient te nemen is 1. Alle gebruikers- en groepsopties zijn maandelijks 100% toe te voegen of te verwijderen. U betaalt voor alle profielen tot en met de laatste dag van de maand die volgt op de maand waarin u opzegt. Het jaar begint op de ingangsdatum van het contract. In het 2^e of 3^e jaar van het contract hanteren we het aantal gebruikersprofielen op de 1^e dag van het jaar als startpunt. Indien u meer dan 25% van uw gebruikersprofielen verwijdert, betaalt u hiervoor een afkoopsom.

Opzeggen

De looptijd van KPN EEN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst dient te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode, via uw Business Partner. Na afloop van de contractduur kunt u maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengen wij u een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengen wij u in 1 keer in rekening.

Verhuizen

U kunt KPN EEN meeverhuizen naar een ander adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. Wij brengen u kosten voor de verhuizing in rekening. De Business Servicedesk adviseert u hierover en stuurt u een offerte.

Wanneer het binnen de contracttermijn niet mogelijk is KPN EEN op uw nieuwe locatie te installeren omdat de benodigde bandbreedte niet leverbaar is, dan geldt het volgende:

- Als u een van onze andere zakelijke producten bestelt voor zowel vast als mobiel dan brengen wij u geen afkoopsom in rekening.
- Kiest u niet voor een van de andere zakelijke producten dan brengen wij u de afkoopsom in rekening.

Wanneer het, binnen uw contracttermijn, niet mogelijk is KPN EEN op uw nieuwe locatie in installeren omdat de benodigde bandbreedte niet leverbaar is dan geldt het volgende:

- Als u een van onze andere zakelijke producten bestelt voor zowel vast als mobiel dan brengen wij u geen afkoopsom in rekening.
- Kiest u niet voor een van de andere zakelijke producten dan brengen wij u de normale afkoopsom in rekening.

Overzetten van Bestaande Producten

Indien u al producten bij ons hebt, is het onder speciale voorwaarden mogelijk deze over te laten zetten naar KPN EEN. Voor meer informatie kunt u met ons contact opnemen.

¹ Uitgezonderd hiervan zijn mobiele abonnementen met toestel. Omdat het bedrag voor uw toestel verwerkt is in het maandelijkse abonnementsbedrag, rekent KPN binnen contractstermijn hiervoor altijd een afkoopsom.

Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant. Dit kan alleen indien de aansluiting op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername brengen wij in rekening bij de nieuwe contractant. U ontvangt een factuur waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een factuur waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername. Raadpleeg uw partner voor meer informatie.

Facturatie

U ontvangt de KPN EEN-factuur vanuit KPN via uw Excellence business partner van KPN. Uw partner stelt voor u EEN gezamenlijke factuur op waarop zowel de KPN EEN factuur vanuit KPN als de diensten vanuit de Excellence business partner staan. Hiervoor geldt dat uw Excellence business partner voor KPN een “kassiersdienst” vervult. Dit houdt in dat uw Excellence business partner bij u het factuurbedrag (incl. btw) vanuit de KPN EEN factuur incasseert en volledig afdraagt aan KPN. Hiermee hoeft u alleen de gezamenlijke factuur van de Excellence business partner te betalen en geen betaling aan KPN.

KPN is genoodzaakt tot deze wijze van factureren door de fiscale wetgeving in Nederland. Deze wetgeving schrijft namelijk voor dat alleen diegene die het product maakt of de dienst levert een factuur mag uitreiken en daarover ook de btw afdraagt. Voor het KPN-deel zoals op de KPN EEN klantovereenkomst is overeengekomen, is KPN degene die de dienst levert. Voor de aanvullende diensten, installatiewerkzaamheden, beheerdiensten, service diensten en ook hardware welke vanuit uw Excellence business partner worden geleverd, is het alleen uw Excellence business partner die een factuur mag uitreiken. Om het voor u eenvoudiger te maken en alles op 1 factuur te ontvangen, kiest KPN ervoor om de KPN facturen door de Excellence business partner te laten integreren tot een gezamenlijke factuur binnen de mogelijkheden die er zijn vanuit fiscale wetgevingsvereisten.

Voor uw financiële administratie dient u de btw bedragen van zowel de originele KPN EEN factuur als de btw specificaties op de gezamenlijke factuur van uw Excellence business partner te verwerken. Uw Excellence business partner mag ten behoeve van de verduidelijking voor u het btw bedrag uit de KPN EEN factuur als toelichting op haar factuur zetten. Let wel: dit is alleen als toelichting toegestaan, daar er geen sprake is van btw verlegging.

Hoewel er sprake is van twee inkoopfacturen (als gevolg van twee overeenkomsten) is het vanuit btw optiek niet bezwaarlijk als de volledige gezamenlijke factuur (inclusief KPN deel) op crediteur Excellence business partner wordt geboekt, mits de KPN factuur beschikbaar is en de methodiek transparant. Mocht u nog verdere vragen hebben over de facturatie, dan kunt u terecht bij uw Excellence business partner van KPN. Ook kunt u terecht op kpn.com/zakelijkefactuur.

5 Tarieven en voorwaarden

Tarieven

KPN EEN is opgebouwd uit componenten, opties en verbruik. Op componenten en opties zijn maandelijkse of eenmalige kosten van toepassing, of beide. Verbruikskosten worden altijd maandelijks in rekening gebracht.

- kpn.com/kpneen.
- De tarieven vindt u onder het tabblad 'Tarieven'.
- Indien u belt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers, dan brengen wij deze kosten apart in rekening.
- Indien u belt naar internationale nummers brengen wij de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast ook de kosten voor het 'gebeld worden' in het buitenland.

Voorwaarden

Voor EEN gelden de specifieke voorwaarden zoals beschreven in de offerte. Daarnaast gelden de volgende voorwaarden, afhankelijk van de oplossingen die u afneemt.

- Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN.
- Algemene Voorwaarden Mobiele Telecommunicatiediensten.
- Algemene Voorwaarden Elektronische Communicatiediensten.
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Elektronische communicatiediensten.
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijk Mobiel.
- Aanvullende Voorwaarden KPN EEN MKB TV (zoals opgenomen in de dienstbeschrijving KPN EEN MKB TV)
- Aanvullende Voorwaarden voor Zakelijke Datadiensten.
- Aanvullende Voorwaarden Mobile Device Manager.
- Aanvullende Gebruiksvoorwaarden voor Online Microsoft Diensten.
- Aanvullende voorwaarden Roam like Home.

Deze voorwaarden zijn te vinden op kpn.com/allevoorwaarden.