

# Dienstbeschrijving MKB Mobiel

Een dienst van KPN

Versie : 2.0  
Datum : 24 juni 2019



## Inhoud

<b>1</b>	<b>MKB Mobiel</b>	<b>3</b>
	Supersnel mobiel internet met 4G	3
	WIFI HotSpots	3
<b>2</b>	<b>Abonnementsvormen</b>	<b>4</b>
	Roam like Home	4
	Delen van data en minuten met collega's	4
	Data SIM	5
	Grip op uw verbruik door MB notificaties	5
	Voordelig mobiel bellen en internetten in het buitenland	5
	Voordelig mobiel internetten buiten de EU	5
	Voordelig mobiel bellen naar het buitenland	6
<b>3</b>	<b>Gratis en betaalde extra opties</b>	<b>7</b>
	Vast IP-adres	7
	<b>Bijlage A: Roam Like Home voorwaarden</b>	<b>8</b>
	<b>Bijlage B: Specificatie van de Roaming voordeeloptyes</b>	<b>9</b>
	<b>Bijlage C: Technische functionaliteiten</b>	<b>10</b>

# 1 MKB Mobiel

Met MKB Mobiel kunt u altijd en overal onbezorgd mobiel zaken doen in Nederland en in de EU, met de kwaliteit en snelheid die u van ons gewend bent.

KPN biedt u een grote mate van flexibiliteit. Wij bieden grote databundels en onbeperkt bellen & sms, zo heeft u geen onverwachte kosten. Belt u minder, dan kunt u dezelfde databundel afnemen met 150 minuten en 150 sms. Onze abonnementen kunt u in de hele EU net zo gebruiken als in Nederland. Daarnaast kunt u uw abonnement uitbreiden met roaming voordeeloptyes voor buiten de EU, waarmee u alleen betaalt in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland verbruik heeft. Tegoeden voor bellen en dataverbruik gelden op bedrijfsniveau waarbij dezelfde abonnementen onderling data en belminuten kunnen delen. Tot slot hebt u de mogelijkheid om extra SIM-kaarten af te nemen om mobiel te kunnen internetten met laptops, tablets en andere apparaten met een SIM-kaartgang.

## Supersnel mobiel internet met 4G

Met alle abonnementen en datasims kunt u gebruik maken van supersnel mobiel internet via 4G met gemiddelde download snelheden van 20 Mbit/s (en gemiddelde upload snelheden van 10 Mbit/s).

## WiFi HotSpots

U kunt in Nederland gratis gebruikmaken van een miljoen WiFi HotSpots van KPN. Op die manier bieden wij u maximale mobiele bereikbaarheid, ook wanneer u geen gebruik kunt of wilt maken van het mobiele telefonie netwerk. U activeert KPN WiFi HotSpots door contact op te nemen met de helpdesk.

## Vast-Mobiel

Wanneer u MKB Mobiel combineert met Vast-Mobiel wordt uw mobiele aansluiting geïntegreerd met uw telefooncentrale. Wilt u meer weten over welke functionaliteiten dit biedt, lees hier dan meer over in de dienstbeschrijving Vast Bellen.

## 2 Abonnementvormen

Internet (GB)		0	1	2	10	20	50	100
Abonnement	150 min + 150 sms	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Onbeperkt min/sms	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Data- en/of beltegoed delen met collega's		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Binnen MKB Mobiel hebt u de keuze uit 7 databundels waarop ofwel 150 min + 150 sms, ofwel onbeperkt min/sms worden afgenomen:

- Mobiel Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 150 min en 150 SMS
- Mobiel 1 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 1 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel 2 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 2 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel 10 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 10 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel 20 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 20 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel 50 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 50 GB, 150 min en 150 SMS
- Mobiel 100 GB, Onbeperkt min/SMS
- Mobiel 100 GB, 150 min en 150 SMS

### Roam like Home

Op de MKB Mobiel abonnementen zijn de voorwaarden Roam like Home van toepassing. Meer informatie vindt u in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home voorwaarden.

### Delen van data en minuten met collega's

Alle abonnementen met dezelfde databundel (1GB, 2GB, 10GB, 20GB, 50GB, 100GB) delen hun data. Ook als het ene abonnement 150 minuten heeft en het andere abonnement onbeperkt minuten. Dit geldt voor de MB's in Nederland en in de EU. Voor het 100GB abonnement geldt dit, naast Nederland en de EU, ook in Canada en de VS.

Alle abonnementen met 150 min + 150 sms en dezelfde databundel (1GB, 2GB, 10GB, 20GB, 50GB, 100GB) delen hun minuten. Dit geldt voor de minuten in Nederland en in de EU. Voor het 100GB abonnement geldt dit, naast Nederland en de EU, ook in Canada en de VS.

Bij het opmaken van de factuur wordt voor alle abonnementen de balans opgemaakt. Wanneer iemand meer dan zijn bundel verbruikt heeft, worden hier geen extra kosten voor in rekening gebracht zolang het totaal tegoed niet wordt overschreden. Eventueel resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar de volgende maand.

## Data SIM

Bij alle abonnementen met een databundel (1GB, 2GB, 10GB, 20GB, 50GB, 100GB) kan een extra Data SIM voor laptop of tablet afgenomen worden. Deze gebruikt de data uit het bijbehorende abonnement en alle andere abonnementen met gelijke databundels. Dit geldt voor de MB's in Nederland en in de EU. Voor het 100GB abonnement geldt dit, naast Nederland en de EU, ook in Canada en de VS. Er kunnen maximaal 3 Data SIM's per bijbehorend mobiel abonnement geactiveerd worden.

## Grip op uw verbruik door MB notificaties

Bij 80% en 100% verbruik van het groepstegoed ontvangt u een waarschuwing op een naar wens op te geven e-mailadres. Daarnaast ontvangt u een waarschuwing per SMS bij 50%, 80% en 100% van het individuele tegoed. Op de Data SIM zit geen notificatie aangezien hier ook geen internettegoed op zit, maar deze gebruik maakt van het tegoed van het bijbehorende abonnement.

## Voordelig mobiel bellen en internetten in het buitenland

Alle MKB Mobiel abonnementen zijn binnen de EU net zo te gebruiken als in Nederland. Voor het 100GB abonnement geldt dit ook in Canada en de VS. Op de MKB Mobiel abonnementen zijn de voorwaarden van Roam like Home van toepassing. Meer informatie vindt u in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home voorwaarden.

In de volgende landen kunt u uw abonnement net zo gebruiken als in Nederland (tegen dezelfde tarieven voor minuten, SMS en MB's):

- Andorra
- België
- Bulgarije
- Cyprus (Griekse deel)
- Denemarken
- Duitsland
- Estland
- Faeröer
- Finland
- Frankrijk
- Frans-Guyana
- Gibraltar
- Griekenland
- Guadeloupe
- Guernsey
- Hongarije
- Ierland
- IJsland
- Isle of Man
- Italië
- Jersey
- Kroatië
- Letland
- Liechtenstein
- Litouwen
- Luxemburg
- Malta
- Martinique
- Mayotte
- Monaco
- Noorwegen
- Oostenrijk
- Polen
- Portugal (inclusief Azoren & Madeira)
- la Réunion
- Roemenië
- San Marino
- Slovenië
- Slowakije
- Spanje (inclusief Canarische eilanden)
- St. Martin
- Tsjechië
- Vaticaanstad
- Verenigd Koninkrijk
- Zweden
- Zwitserland

## Voordelig mobiel internetten buiten de EU

Voor voordelig gebruik buiten de EU kunt u gebruik maken van de voordeeloptyes. Het mooie is dat u deze alleen betaalt als u in het buitenland daadwerkelijk gebruikmaakt van mobiel internet.

### MKB Mobiel Voordeellanden buiten EU

Met deze bundel kunt u 250 MB aan data gebruiken in de volgende landen:

Albanië, Argentinië, Australië, Bosnië en Herzegovina, Brazilië, Cambodja, Canada, Chili, China, Colombia, Costa Rica, Dominicaanse Republiek, El Salvador, Filipijnen, Honduras, Hong Kong, India, Indonesië, Israël, Jamaica, Japan, Kosovo, Macedonië, Maleisië, Mexico, Montenegro, Nederlandse Antillen, Nicaragua, Nieuw Zeeland, Oekraïne, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Rusland, Servië, Singapore, Sri Lanka, Suriname, Taiwan, Thailand, Tunesië, Turkije, Uruguay, Verenigde Arabische Emiraten, Verenigde Staten, Zuid Afrika en Zuid Korea.

### **MKB Mobiel Internet Overige landen buiten EU**

Deze bundel van 100 MB kunt u gebruiken in alle overige landen buiten de EU.

Beide bundels dienen eenmalig te worden aangevraagd. Daarna worden ze automatisch geactiveerd zodat u een voordeliger internettarief over de hele wereld heeft. Satellietverkeer is uitgesloten van de voordeelbundels.

De voordeeloptyes gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. U rekent af per kalendermaand en u kunt geen tegoed meenemen naar de volgende maand. U betaalt per bundel van 100 of 250 MB. De bundels stapelen automatisch zodat het voordelige tarief blijft gelden. Zodra de bundel op is wordt er bij internetverbruik buiten de EU automatisch een nieuwe bundel geactiveerd.

Voor het verbruik van mobiel internet voordeeloptyes krijgt u bij 80% en 100% van een bundel via sms een waarschuwing. U kunt bij 100% van een bundel gewoon blijven internetten. Er wordt automatisch een nieuwe bundel geactiveerd.

### **Voordelig mobiel bellen naar het buitenland**

Met de abonnementen waar onbeperkt bellen en SMS'en in is opgenomen belt en SMS't u onbeperkt vanuit Nederland naar EU nummers zonder extra kosten. Voor het 100GB abonnement geldt dit ook in Canada en de VS.

Bij alle overige abonnementen kunt u gebruik maken van gratis te activeren voordeeloptye voor bellen vanuit Nederland naar Europese nummers. Ook is er een voordeeloptye voor bellen naar bestemmingen buiten de EU. Het mooie is dat u alleen betaalt in de maanden dat u daadwerkelijk naar het buitenland hebt gebeld.

- MKB Mobiel naar EU: 100 minuten bellen vanuit NL naar EU nummers
- MKB Mobiel naar buiten EU: 20 minuten bellen vanuit NL naar buiten EU nummers

Het is mogelijk om MKB Mobiel naar EU en MKB Mobiel naar buiten EU gelijktijdig te activeren, om zowel voor bellen naar EU nummers als naar non-EU nummers voorzien te zijn van aantrekkelijke tarieven.

De voordeeloptyes gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en kan het tegoed niet worden meegenomen naar de volgende maand.

U betaalt per blok van 100 minuten (naar EU nummers) en 20 minuten (naar buiten EU nummers). De blokken stapelen automatisch zodat het voordelige tarief altijd blijft gelden. Er zit geen SMS waarschuwing op voordeeloptyes voor bellen naar internationale nummers.

### 3 Gratis en betaalde extra opties

Onderdeel	Inbegrepen	Specificatie
MB's delen	✓	Met uitzondering van abonnementstypes zonder data.
Minuten delen	✓	Geldt voor abonnementstypen met 150 min + 150 sms met dezelfde databundel.
Data SIM	✓	De data SIM is beschikbaar voor de abonnementstypen 1GB, 2GB, 10GB, 20GB, 50GB, 100GB.
SMS vanuit buitenland naar niet-NL	✓	
Bellen en gebeld worden in buitenland	✓	
Mobiel internet in het buitenland	✓	
Business Voicemail	Te activeren	Met Business VoiceMail spreken we een persoonlijke en professionele voicemailboodschap voor u in. Aan te vragen via de beheerportal.
KPN Wifi Hotspots	Te activeren	
Voordeellanden bundel	Te activeren	
Overige landen bundel	Te activeren	
Bellen naar EU	Te activeren	
Bellen naar buiten EU	Te activeren	
Mijn Vergadernummer	Te activeren	Aan te vragen via <a href="https://www.vergadernummer.nl">https://www.vergadernummer.nl</a> .
Factuurinzage	Te activeren	Te bereiken via de beheerportal.
Vast IP-adres	Te activeren	

#### Vast IP-adres

Hebt u mobiele apparaten in uw bedrijf die op afstand beheerd worden? Dan heeft u vaak een vast IP-adres nodig. Dit houdt in dat elke keer als het mobiele apparaat zich op het netwerk aanmeldt, deze hetzelfde IP-adres krijgt. Dit kan handig zijn als u bijvoorbeeld apparaten verbinding wilt laten maken met uw bedrijfsnetwerk. U kunt met behulp van het vaste IP adres een apparaat herkennen en tot het netwerk toelaten.

Naast de keuze voor een vast IP-adres is het ook mogelijk om een VPN-oplossing af te nemen in combinatie met een vast IP-adres. Hiermee wordt dataverkeer geïsoleerd op uw netwerk geleverd. Met een MKB Mobiel abonnement kunt u altijd een vast IP-adres aanvragen, ook voor uw Data SIM. Is het vaste IP-adres niet meer nodig dan kunt u deze ten alle tijden weer opzeggen.

## Bijlage A: Roam Like Home voorwaarden

In de EU, EER betaalt u voor bellen, sms'en en internetten hetzelfde tarief als in Nederland ('Roam Like Home'), mits er sprake is van redelijk gebruik.

Er is sprake van redelijk gebruik als u kunt aantonen dat u een duurzame band hebt met Nederland. Wij kunnen u vragen bij het aangaan van de overeenkomst aan te tonen dat u een duurzame band met Nederland hebt. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan KPN controleren of u een duurzame band hebt met Nederland op basis van objectieve indicatoren. Denk hierbij aan documenten waaruit de vestiging van uw onderneming in Nederland of uitvoering van uw voornaamste economische activiteit in Nederland blijkt.

Daarnaast dienen ook uw medewerkers die gebruikmaken van de dienst een duurzame band met Nederland te hebben, bijvoorbeeld blijvende uit de verhouding tussen het aantal werkzame personen binnen uw onderneming in Nederland, het aantal actieve SIM-kaarten en de eigen duurzame band van deze werknemers met Nederland. Indien KPN twijfelt aan het bestaan van deze duurzame band, zal KPN u twee weken de tijd geven om uw gedragspatroon aan te passen of om op een andere manier aan te tonen dat de duurzame band bestaat. Indien u dat niet doet is KPN gerechtigd u een toeslag in rekening te brengen.

Als er sprake is van georganiseerde doorverkoop van SIM-kaarten aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland, mag KPN onmiddellijk soortgelijke maatregelen treffen om misbruik te voorkomen.

Indien er sprake is van een zogenaamde 'open databundel' en u meer dan de afgesproken drempel van de hoeveelheid dataverkeer verbruikt, kan een toeslag in rekening worden gebracht.

De volledige voorwaarden met betrekking tot Roam Like Home en bovengenoemde toeslagen kunt u op [kpn.com/allevoorwaarden](http://kpn.com/allevoorwaarden) terugvinden.



## Bijlage B: Specificatie van de Roaming voordeeloptyes

Bundels	Specificaties
Voordeellanden Internet	<p>Internetbundel met internationaal tegoed buiten EU-landen. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-en Mobiel Data SIM abonnementen.</p> <p>De bundel bevat een individueel tegoed van 250 MB. Te gebruiken in 42 landen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.</p>
Overige landen buiten EU Internet	<p>Internetbundel met internationaal tegoed buiten EU-landen en Voordeellanden. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-en Mobiel Data SIM abonnementen.</p> <p>De bundel bevat een individueel tegoed van 100 MB. Te gebruiken in de rest van de wereld buiten EU en de Voordeellanden. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.</p>
MKB Mobiel naar EU	<p>Belbundel met EU- tegoed. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen met een beperkt Spraak tegoed. De bundel bevat een individueel tegoed van 100 minuten.</p> <p>Te gebruiken vanuit Nederland naar EU-landen. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.</p>
MKB Mobiel naar buiten EU	<p>Belbundel met internationaal tegoed buiten EU-landen. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 20 minuten.</p> <p>Te gebruiken vanuit Nederland naar landen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.</p>

# Bijlage C: Technische functionaliteiten

## Redundantie, uitvoering en locatie datacenters

Mobiel Bellen en Internet wordt geleverd vanuit het geografisch redundante netwerk van KPN. Dit netwerk bestaat uit meervoudig uitgevoerde applicatieservers en een centrale infrastructuur. De datacenters bevinden zich in Nederland en vallen onder het Nederlands recht.

## Veilige toegang

De protocollen en toepassingen die KPN gebruikt, zijn uitgebreid getest. Ook nemen we verschillende veiligheidsmaatregelen om het netwerk te beschermen. Zo passen we een firewall voor inkomend verkeer toe op de mobiele internetdiensten. We nemen maatregelen om spam tegen te gaan. En we grijpen in bij een cyberaanval (DDoS) door schadelijk verkeer selectief te onderscheppen. Zo is er weinig risico op onderbreking van de dienstverlening.

## Overzicht technische functionaliteiten

Functionaliteit	Inbegrepen	Specificatie															
Nationaal bellen, e-mailen en internetten	✓	<ul style="list-style-type: none"><li>Bellen en gebeld worden via ons netwerk met 24/7 de hoogste beschikbaarheid</li><li>Mailen en internetten via 4G-netwerk met gemiddelde downloadsnelheden van 20 Mbit/s (4G+) en uploadsnelheden van 10Mb/s</li></ul>															
NummerWeergave	✓	Weergave van nummers bij inkomende en uitgaande gesprekken															
Doorschakelen	✓	<p>Oproepen automatisch doorschakelen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Als het toestel niet opgenomen wordt</li><li>Als het toestel niet bereikbaar is</li><li>Als het toestel in gesprek is</li><li>Direct voor alle inkomende gesprekken</li></ul> <table border="1"><thead><tr><th>Doorschakelen</th><th>Activeren</th><th>Deactiveren</th></tr></thead><tbody><tr><td>Bij geen gehoor</td><td>**61*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##61#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Bij geen bereik</td><td>**62*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##62#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Bij in gesprek</td><td>**67*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##67#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Direct</td><td>**21*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##21#[zendtoets]</td></tr></tbody></table> <ul style="list-style-type: none"><li>Door het intoetsen van: *[21,61,62 of 67]#[zendtoets] verschijnt in het display welke doorschakelingen actief zijn</li><li>Doorschakelingen die in Nederland geactiveerd zijn, zijn ook actief als u in het buitenland bent</li><li>De GSM-standaard (netwerkcode) is ** (2 keer ster), maar dat kan per toestel verschillen (bijvoorbeeld *21). Raadpleeg de handleiding van het toestel</li></ul>	Doorschakelen	Activeren	Deactiveren	Bij geen gehoor	**61*[tel.nr.]#[zendtoets]	##61#[zendtoets]	Bij geen bereik	**62*[tel.nr.]#[zendtoets]	##62#[zendtoets]	Bij in gesprek	**67*[tel.nr.]#[zendtoets]	##67#[zendtoets]	Direct	**21*[tel.nr.]#[zendtoets]	##21#[zendtoets]
Doorschakelen	Activeren	Deactiveren															
Bij geen gehoor	**61*[tel.nr.]#[zendtoets]	##61#[zendtoets]															
Bij geen bereik	**62*[tel.nr.]#[zendtoets]	##62#[zendtoets]															
Bij in gesprek	**67*[tel.nr.]#[zendtoets]	##67#[zendtoets]															
Direct	**21*[tel.nr.]#[zendtoets]	##21#[zendtoets]															
WisselGesprek	✓	<p>Een gesprek in de wacht zetten en wisselen tussen 2 gesprekken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Bij binnenkomst van een 2e gesprek hoort u een toon</li><li>Binnen enkele seconden kunt u wisselen naar het binnenkomende gesprek</li><li>Bij beantwoording binnenkomende gesprek, gaat het 1<sup>e</sup> gesprek in de wacht</li><li>Bij het niet beantwoorden, gaat het gesprek door naar VoiceMail</li></ul> <p>Activeer de dienst eenmalig vanaf het toestel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Activeren; *43#</li></ul>															

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deactiveren; #43#</li> <li>• Status controleren; *#43#</li> </ul>
Groepsgesprek	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met maximaal 6 personen tegelijk bellen (inclusief uzelf)</li> <li>• Voor deze optie is het nodig eerst WisselGesprek te activeren (zie boven)</li> </ul>
Bellen naar gratis servicenummers	✓	Mogelijkheid om naar gratis servicenummers te bellen vanuit Nederland
Sms	✓	Sms ontvangen en verzenden
VoiceMail	✓	VoiceMail-functie met pincode in het buitenland voor extra veiligheid
Gesprekken naar het buitenland	✓	Bellen of oproepen door laten schakelen naar vast of mobiel in het buitenland
Roaming	✓	Bellen, gebeld worden en internetten in meer dan 200 landen wereldwijd
Premium Services	✓	Bellen naar betaalde informatiediensten (0900)
Entertainment services	✓	Bellen naar betaalde amusementsdiensten (0909 en 0906) en Premium sms-berichten ontvangen
Vast-mobiele integratie	optie	Vast-mobiel integratie integreert het mobiele toestel op netwerkniveau met uw beheerde telefooncentrale. Ieder gesprek wordt via de telefooncentrale afgehandeld. U bent vast en mobiel op 1 enkel telefoonnummer bereikbaar en u belt via 1 nummer. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).