

# Dienstbeschrijving **Zakelijk Mobiel 2016**

Een dienst van KPN ÉÉN

Versie : 1.5  
Kanaal : Excellence  
Datum : 13 februari 2018





## Inhoudsopgave

ONBEZORGD MOBIEL BELLEN EN INTERNETTEN IN NEDERLAND EN DE EU	3
ZAKELIJK MOBIEL 2016 ABONNEMENTEN	4
DELEN VAN TEGOEDEN MET COLLEGA'S	4
MOBIEL INTERNET MET 4G & KPN WIFI HOTSPOTS	4
GRIP OP UW VERBRUIK DOOR MB NOTIFICATIES	4
VOORDELIG BELLEN EN INTERNETTEN IN HET BUITENLAND	4
VOORDELIG BELLEN NAAR HET BUITENLAND	5
NOOIT ZONDER TOESTEL DOOR TOESTEL VERVANGSERVICE	6
VAST-MOBIEL	6
BIJLAGE A: ROAM LIKE HOME VOORWAARDEN	7
BIJLAGE B: SPECIFICATIE VAN DE ROAMING VOORDEELOPTIES	8
BIJLAGE C: TECHNISCHE FUNCTIONALITEITEN	9

## **ONBEZORGD MOBIEL BELLEN EN INTERNETTEN IN NEDERLAND EN DE EU**

Met Zakelijk Mobiel kunt u op alle fronten onbezorgd zaken doen in Nederland en de EU.

U hebt nooit meer onverwachte kosten door onbeperkt bellen en sms'en en grote MB bundels die in Nederland en in de EU gebruikt kunnen worden en die u eventueel verder kunt uitbreiden met roaming voordeeloptyes.

Tegoeden gelden op bedrijfsniveau waarbij gebruikers het bel- en MB-tegoed met elkaar delen.

## ZAKELIJK MOBIEL 2016 ABONNEMENTEN

	Flexibel	Bundel	Bundel XL	Onbeperkt	Onbeperkt XL
Datagegoed delen met collega's in Nederland en de EU	-	Ja	Ja	Ja	Ja
Inbegrepen MB's in Nederland en de EU	Betalen per MB	500	1.000	10.000	20.000
Inbegrepen min+sms in Nederland en de EU	Betalen per min en sms	150+150	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt

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

### DELEN VAN TEGOEDEN MET COLLEGA'S

Alle abonnementen van dezelfde variant kunnen wat betreft minuten en MB's binnen Nederland of de EU gedeeld worden (de sms tegoeden zijn individueel). Aan het eind van de maand wordt dit tegoed automatisch verrekend. Resterend verbruik wordt in rekening gebracht tegen bovenbundel tarief. Resterend tarief kan niet meegenomen worden naar opvolgende maanden.

### MOBIEL INTERNET MET 4G & KPN WIFI HOTSPOTS

Met alle abonnementen kunt u gebruik maken van de supersnelle mobiel internet ervaring van 4G. Met Zakelijk Mobiel 2016 haalt u het maximale uit uw mobiel internet abonnement met gemiddelde download snelheden van 20 Mb/s (en gemiddelde upload snelheden van 10 Mb/s). Ook de extra Groep (XL) SIMs voor in uw laptop of tablet ondersteunen deze snelheid.

Tevens kunt in binnen- en buitenland gebruik maken van de circa 1 miljoen KPN Wifi Hotspots. U activeert KPN WiFi HotSpots eenvoudig door een sms te sturen met de tekst 'WIFI AAN' naar 1266.

### 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. Bij het Flexibel abonnement ontvangt men een waarschuwing bij 100 MB en 200 MB om onverwachte kosten te voorkomen. Op de Groep SIM-kaarten zit geen notificatie aangezien hier ook geen MB tegoed op zit (maar deze gebruik maakt van het tegoed van de groep).

### VOORDELIG BELLEN EN INTERNETEN IN HET BUITENLAND

Alle Zakelijk Mobiel 2016 abonnementen zijn te gebruiken binnen de EU. Op de Zakelijk Mobiel abonnementen zijn de voorwaarden Roam like Home van toepassing. Meer informatie vind u in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home voorwaarden.

In de volgende landen kunt u uw abonnement gebruiken en gelden dezelfde tarieven voor minuten, sms en MB's als in Nederland:

- 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 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 wanneer u in het buitenland daadwerkelijk gebruikmaakt van mobiel internet.

### Zakelijk Mobiel Voordeellanden buiten EU

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

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

### Zakelijk Mobiel Overige Landen buiten EU

Met deze bundel kunt u 100MB aan data gebruiken in overige landen buiten de EU.

U betaalt alleen voor voordeeloptyes wanneer u er ook daadwerkelijk gebruik van maakt. De bundel wordt automatisch geactiveerd, zodat u een voordeliger internet tarief over de hele wereld heeft.

De voordeeloptyes gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. U rekent af per kalendermaand en u kunt u geen tegoed meenemen naar de volgende maand.

U betaalt per bundel van 250 MB. De bundels stapelen automatisch zodat het voordelige tarief blijft gelden.

Voor het verbruik van mobiel internet 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.

Als u de voordeeloptyes gebruikt, krijgt u geen waarschuwing bij € 40,- MB-verbruik buiten de EU. Ook krijgt u geen blokkade bij € 50,- buiten de EU. Ook eventuele afwijkend ingestelde data roaming-limieten werken niet als u de voordeeloptyes gebruikt.

## VOORDELIG 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 de EU.

Bij alle overige abonnementen kunt u gebruik maken van gratis te activeren voordeeloptyes 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 heeft gebeld.

- Zakelijk Mobiel naar EU: 100 minuten bellen naar EU nummers
- Zakelijk Mobiel naar buiten EU: 20 minuten bellen naar buiten EU nummers

Het is mogelijk om Zakelijk Mobiel naar EU en Zakelijk Mobiel naar buiten EU beide 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 is er geen meeneembaarheid van tegoed.

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.

## **NOOIT ZONDER TOESTEL DOOR TOESTEL VERVANGSERVICE**

Diefstal of een toestel dat per ongeluk valt? Mobiele telefoons zijn kwetsbaar en tegenwoordig onmisbaar. Omdat KPN de module Toestel Vervangservice standaard aan uw abonnement heeft toegevoegd, bent u ervan verzekerd dat u altijd bereikbaar bent.

Met Toestel Vervangservice krijgt u in geval van schade, defect, verlies en diefstal altijd een vervangend toestel binnen 4 uur, waar u ook bent in de Benelux. Buiten de Benelux levert KPN u in overleg zo snel mogelijk een vervangend toestel. Deze Toestel Vervangservice geldt ook voor klanten met een SIM Only abonnement.

Bij een standaard abonnement krijgt u een leentestel dat functioneel gelijk is aan uw eigen toestel (dit is niet per definitie hetzelfde toestel en kan van een ander merk zijn). Indien u een defect toestel heeft wordt dit meteen meegenomen voor reparatie en gerepareerd weer terugbezorgd als het leentestel wordt opgehaald. De reparatie is alleen gratis als het defect onder garantie valt. Indien de reparatie buiten de garantie valt, ontvangt u een prijsopgave waarvoor u akkoord moet geven voordat het toestel gerepareerd wordt. In geval van diefstal en verlies krijgt u een leentestel bezorgd met SIM-kaart.

Dit toestel kunt u gebruiken totdat u een nieuw toestel heeft aangeschaft. Na maximaal 30 dagen wordt het leentestel weer opgehaald. Mocht u aanvullend verzekerd zijn voor verlies of diefstal dan wordt het leentestel opgehaald als de claim procedure is afgerond.

## **VAST-MOBIEL**

Wanneer u Zakelijk Mobiel 2016 combineert met Vast-Mobiel, dan wordt uw mobiele aansluiting geïntegreerd met de Telefooncentrale. Wilt u meer weten over welke functionaliteiten dit biedt? Lees hier dan meer over in de dienstbeschrijving Vast Bellen.

## **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](https://kpn.com/allevoorwaarden) terugvinden.

## BIJLAGE B: SPECIFICATIE VAN DE ROAMING VOORDEELOPTIES

Bundels	Specificaties
Mobiel internetten buiten EU	Met de bundel internet voordeellanden buiten EU betaalt u per 100MB een vast bundeltarief. De bundel gaat automatisch in bij gebruik in de landen waarvoor hij bestemd is.
Mobiel bellen naar EU	Bundel met EU- tegoed. Deze bundel kunt u combineren met alle Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 100 minuten. Te gebruiken vanuit Nederland naar EU-landen. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Mobiel bellen naar buiten EU	Bundel 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. Te gebruiken vanuit Nederland naar landen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.



## 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 Mb/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 (netwerkkode) 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 1e 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> <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
MMS	✓	Multimediabijlagen (foto's en video's) ontvangen en verzenden. Deze dienst ondersteunen wij vanaf juli 2017 niet meer.
DuoCard	optie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 SIM-kaarten voor bellen met verschillende toestellen (zonder SIM-kaart te wisselen)</li> <li>• Bij gebruik moet 1 van de toestellen uitgeschakeld zijn</li> </ul>
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).