

# Algemene Voorwaarden

Dienstenaanbieder Call\_me\_now



**Algemene Voorwaarden**

Dienstenaanbieder Call\_me\_now

---

| <b>I</b>   | <b>N</b>   | <b>H</b> | <b>O</b> | <b>U</b> | <b>D</b> |
|------------|--|----------|----------|----------|----------|
| ARTIKEL 1  | BEGRIPSBEPALINGEN . . . . .                                      |          |          |          | 3        |
| ARTIKEL 2  | ALGEMEEN . . . . .   |          |          |          | 4        |
| ARTIKEL 3  | OPLEVERING VAN CALL_ME_NOW. . . . .                              |          |          |          | 4        |
| ARTIKEL 4  | GEBRUIK VAN CALL_ME_NOW. . . . .                                 |          |          |          | 4        |
| ARTIKEL 5  | GEBRUIKSRECHT CALL_ME_NOW. . . . .                               |          |          |          | 5        |
| ARTIKEL 6  | GEBRUIK TEKENS EN AANDUIDINGEN KPN . . . . .                     |          |          |          | 5        |
| ARTIKEL 7  | INFORMATIEDIENSTENCODE BIJ GEBRUIK VAN SERVICENUMMERS NUMMERS. . |          |          |          | 5        |
| ARTIKEL 8  | WIJZIGING FUNCTIONALITEITEN CALL_ME_NOW . . . . .                |          |          |          | 5        |
| ARTIKEL 9  | STORINGEN . . . . .  |          |          |          | 6        |
| ARTIKEL 10 | EIGENDOM EN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN . . . . .             |          |          |          | 6        |
| ARTIKEL 11 | GEHEIMHOUDING . . . . .  |          |          |          | 6        |
| ARTIKEL 12 | AANSPRAKELIJKHEID KPN . . . . .                                  |          |          |          | 6        |
| ARTIKEL 13 | AANSPRAKELIJKHEID DIENSTAANBIEDER . . . . .                      |          |          |          | 7        |
| ARTIKEL 14 | VERGOEDINGEN VOOR DE CALL_ME_NOW. . . . .                        |          |          |          | 7        |
| ARTIKEL 15 | ZEKERHEIDSSTELLING . . . . .                                     |          |          |          | 7        |
| ARTIKEL 16 | BUITENGEBRUIKSTELLING. . . . .                                   |          |          |          | 8        |
| ARTIKEL 17 | MEDEWERKING DIENSTAANBIEDER. . . . .                             |          |          |          | 8        |
| ARTIKEL 18 | GEBRUIK EN VERWERKING VAN GEGEVENS . . . . .                     |          |          |          | 8        |
| ARTIKEL 19 | DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST . . . . .                |          |          |          | 9        |
| ARTIKEL 20 | VERJARINGSTERMIJNEN . . . . .                                    |          |          |          | 9        |
| ARTIKEL 21 | WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN . . . . .                  |          |          |          | 9        |
| ARTIKEL 22 | TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN . . . . .                       |          |          |          | 10       |

**BEGRIJSBEPALINGEN**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Agent</b>                  | : Call center medewerker van Dienstaanbieder;  |
| <b>Algemene Voorwaarden</b>   | : De onderhavige voorwaarden;  |
| <b>Capaciteit</b>             | : Het overeengekomen aantal maximale gelijktijdige verbindingen tussen Agenten en Eindgebruikers;  |
| <b>ContactButton</b>          | : De op de Site van Dienstaanbieder geplaatste aanduiding waarmee het verzoek tot het opzetten van één of meer verbindingen tussen Eindgebruiker en Dienstaanbieder kan worden gedaan, ten behoeve van de uitwisseling van spraak, beeld, of tekst;  |
| <b>Dienstaanbieder</b>        | : Degene met wie KPN de Overeenkomst heeft gesloten;   |
| <b>Call_me_now</b>            | : De overeengekomen dienst met overeengekomen faciliteiten op basis waarvan één of meer verbindingen worden opgezet tussen een Eindgebruikers en een Agent, nadat de ContactButton is geactiveerd;   |
| <b>Eindgebruiker</b>          | : Bezoeker van de Site van Dienstaanbieder die de ContactButton activeert;   |
| <b>Gebruikersnaam</b>         | : Een unieke identificatiecode van een Agent;  |
| <b>Informatiedienstencode</b> | : De gedragscode die is opgesteld door de Stichting Informatiedienstencode of een andere door de Minister van Verkeer en Waterstaat erkende instelling, met regels ter verhoging van de herkenbaarheid en betrouwbaarheid van Servicenummers en van met gebruikmaking van via die nummers aangeboden Informatiediensten; |
| <b>KPN</b>                    | : KPN B.V.;  |
| <b>Nummerplan</b>             | : Het nummerplan waarin het geografische of niet geografische nummer voorkomt waarachter Dienstaanbieder bereikbaar is bij gebruikmaking van Call_me_now;  |
| <b>Overeenkomst</b>           | : Een overeenkomst op grond waarvan KPN aan Dienstaanbieder de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van Call_me_now;   |
| <b>Servicenummer</b>          | : Het niet geografische Nederlandse nummer waarachter Dienstaanbieder bij gebruikmaking van Direct Connect bereikbaar is;  |
| <b>Site</b>                   | : De website van Dienstaanbieder waarop de ContactButton is geplaatst;   |
| <b>Software</b>               | : De programmatuur die door KPN als onderdeel van Call_me_now ter beschikking is gesteld;  |
| <b>Wachtwoord</b>             | : Een unieke toegangscode van een Agent.   |

**ALGEMEEN**

**2.1** KPN verleent onder de overeengekomen voorwaarden en tegen de overeengekomen tarieven aan Dienstaanbieder de mogelijkheid om gebruik te maken van Call\_me\_now.

**2.2** Bij gebruikmaking van Call\_me\_now, kan Dienstaanbieder voor zijn Eindgebruiker bereikbaar zijn achter nationale of internationale geografische nummers en/of achter de door KPN aangegeven reeks Servicenummers.

**2.3** Het is niet mogelijk om elke storing in het functioneren van de ContactButton te voorkomen.

**2.4** De verbindingen die na de activering van de ContactButton worden opgezet tussen een Eindgebruiker en een Agent, worden tot stand gebracht over netwerken van derden. KPN kan niet instaan voor het functioneren van deze netwerken of voor de (ongestoorde en ononderbroken dienstverlening) over deze netwerken.

**2.5** KPN heeft het recht te bepalen met gebruikmaking van welke netwerken van derden verbindingen tot stand worden gebracht, nadat de ContactButton is geactiveerd.

**OPLEVERING VAN CALL\_ME\_NOW**

**3.1** Indien KPN gereed is met de door haar te treffen voorbereidingen voor de implementatie van Call\_me\_now, zal zij elektronisch meedelen dat Call\_me\_now door haar is opgeleverd. Dienstaanbieder dient nadien zelf zorg te (laten) dragen voor de implementatie van de ContactButton op de Site. Bij de mededeling van de oplevering zal KPN de te implementeren ContactButton, de programmeercode en de installatiehandleiding meezenden.

**3.2** Dienstaanbieder is zelf verantwoordelijk voor de tijdige installatie en aansluiting van de apparatuur en programmatuur die geen onderdeel van Call\_me\_now vormen, maar wel benodigd zijn om gebruik te kunnen maken van de dienst.

**GEBRUIK VAN CALL\_ME\_NOW**

**4.1** Indien er een Capaciteit is overeengekomen, zal Dienstaanbieder deze niet overschrijden.

**4.2** Voor het gebruik van Call\_me\_now worden de benodigde Gebruikersnamen en Wachtwoorden door KPN toegekend. Dienstaanbieder is verantwoordelijk voor al het gebruik dat met behulp van de toegekende Gebruikersnamen en Wachtwoorden wordt gemaakt van de aan hem verleende dienst Call\_me\_now.

**4.3** KPN kan niet voorkomen dat hinderlijke oproepen plaatsvinden met gebruikmaking van de ContactButton van Dienstaanbieder. Voor de verlening van Call\_me\_now is Dienstaanbieder ook in die gevallen de overeengekomen tarieven verschuldigd.

**4.4** Het is Dienstaanbieder niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten die ten doel hebben invloed uit te oefenen op de bedragen, die zonder die handelingen door de Dienstaanbieder aan KPN verschuldigd zouden zijn geweest voor het gebruik van Call\_me\_now.

**4.5** Dienstaanbieder is verantwoordelijk voor de inhoud van de door hem met gebruikmaking van Call\_me\_now geboden informatie of diensten. De geboden informatie en diensten dienen niet in strijd te zijn met hetgeen bij of krachtens de wet is bepaald, noch onrechtmatig te zijn.

**4.6** Indien Dienstaanbieder redelijkerwijs kan verwachten dat het aantal oproepen via zijn ContactButton op of vanaf een bepaald tijdstip hinder kan veroorzaken aan het telecommunicatieverkeer, is hij verplicht dit onverwijld aan KPN te melden en - in geval van telefonische melding - dit schriftelijk te bevestigen.

**4.7** Indien het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Call\_me\_now, of van in verband met niet tot Call\_me\_now behorende apparatuur of programmatuur is de Dienstaanbieder verplicht aan de door KPN te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van KPN noodzakelijk is, kan KPN Call\_me\_now zonodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

**GEBRUIKSRECHT CALL\_ME\_NOW**

5.1 Ten behoeve van het overeengekomen gebruik van Call\_me\_now, kan KPN aan Dienstaanbieder Software beschikbaar stellen.

5.2 Aan Dienstaanbieder wordt een niet overdraagbaar gebruiksrecht voor de Software verleend voor de duur van de Overeenkomst.

5.3 Dienstaanbieder is gerechtigd de Software in verband met de toepassing van Call\_me\_now te laten gebruiken door zijn Eindgebruikers.

5.4 De Software zal door Dienstaanbieder niet voor een ander dan het overeengekomen doel worden gebruikt.

5.5 Dienstaanbieder zal de Software niet (laten) wijzigen. Decompilatie, disassemblage en reverse engineering zijn uitsluitend toegestaan, indien en voorzover dit volgens de wet geen inbreuk op het op de Software rustende auteursrecht met zich meebrengt.

5.6 Dienstaanbieder mag van de Software alleen kopieën (laten) maken ten behoeve van gebruik van Call\_me\_now.

5.7 KPN kan er niet voor instaan dat de Software volledig foutloos functioneert.

**GEBRUIK TEKENS EN AANDUIDINGEN KPN**

6.1 Aan Dienstaanbieder wordt het recht verleend om de door KPN aangegeven tekens en aanduidingen op de Site te plaatsen.

6.2 Dienstaanbieder zal de door KPN aangegeven tekens en aanduidingen niet wijzigen en daaraan geen andere tekens of aanduidingen toevoegen.

**INFORMATIEDIENSTENCODE BIJ GEBRUIK VAN SERVICENUMMERS NUMMERS**

7.1 Voorzover voor Call\_me\_now door Dienstaanbieder een Servicenummer wordt gebruikt, is op dit gebruik de Informatiedienstencode van toepassing. Dienstaanbieder is gehouden de Informatiedienstencode integraal na te leven en zich te onderwerpen aan het toezicht dat op het naleven van deze code wordt uitgeoefend en de sancties die bij het overtreden van de code kunnen worden opgelegd.

7.2 KPN is niet aansprakelijk voor schade die Dienstaanbieder lijdt als gevolg van de verplichting om de Informatiedienstencode na te leven of door sancties die zijn opgelegd door de instantie die als toezichthouder is aangewezen. Dienstaanbieder zal KPN vrijwaren tegen aanspraken van derden met betrekking tot het gebruik van de ContactButton door Dienstaanbieder alsmede met betrekking tot de door de toezichthouder bij overtreding van de Informatiedienstencode opgelegde sancties.

7.3 KPN is niet aansprakelijk voor eventuele schade van Dienstaanbieder als gevolg van wijzigingen van de Informatiedienstencode. Dienstaanbieder zal KPN vrijwaren tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade terzake.

**WIJZIGING FUNCTIONALITEITEN CALL\_ME\_NOW**

8.1 De functionaliteiten van Call\_me\_now kunnen door KPN worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden.

8.2 Waar dat mogelijk is zal KPN trachten de in het eerste lid bedoelde wijzigingen uit te voeren zonder dat die gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van de Dienstaanbieder en de door hem gebruikte apparaten en programmatuur. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor Dienstaanbieder, zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan 3 maanden - of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is - nadat deze is bekend gemaakt.

8.3 Naast het bepaalde in het tweede lid is KPN gerechtigd (een aanbiedingsvorm van) Call\_me\_now te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie maanden, indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken.

8.4 Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de (aanbiedingsvorm van) Call\_me\_now wordt beëindigd.

**STORINGEN**

**9.1** Indien er een storing optreedt in het functioneren van Call\_me\_now dient de storing door of namens Dienstaanbieder zo spoedig mogelijk aan KPN te worden gemeld.

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

**9.3** Ten behoeve van het storingsonderzoek of in verband met het opheffen van storingen kan KPN tijdelijk Call\_me\_now buiten gebruik stellen. KPN zal dit tot het minimum beperken en waar dit toch nodig is dit tijdig - rekening houdend met de omstandigheden van het geval - meedelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

**9.4** De Dienstaanbieder dient, indien dit noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek.

**9.5** De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van KPN. Deze kosten kunnen aan Dienstaanbieder in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met de Algemene Voorwaarden of indien de storing is ontstaan door niet goed functionerende apparatuur of programmatuur die niet als onderdeel van Call\_me\_now ter beschikking is gesteld of door de aanwezigheid van andere apparatuur op de overeengekomen locatie die van invloed is op Call\_me\_now. Met Dienstaanbieder kan een andere regeling ter zake van de kostenverdeling worden overeengekomen.

**EIGENDOM EN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

De Overeenkomst omvat niet de overdracht van eigendom van zaken of van intellectuele eigendomsrechten.

**GEHEIMHOUDING**

**11.1** Elke partij is verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle gegevens van vertrouwelijke aard, in welke vorm dan ook, die zijn verkregen van de wederpartij.

**11.2** Elke partij zal de van de andere partij verkregen informatie waarop de geheimhoudingsverplichting rust uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor de informatie is verkregen.

**AANSPRAKELIJKHEID KPN**

**12.1** KPN is uitsluitend aansprakelijk voor de volgende schade die door een aan haar toerekenbaar onrechtmatig handelen of nalaten of door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan:

- schade aan zaken;
- schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel.

In geval van aansprakelijkheid is de vergoedingsplicht beperkt tot een bedrag van maximaal EUR 453.780,22 per gebeurtenis.

**12.2** KPN is niet aansprakelijk voor andere schade dan genoemd in het eerste lid van dit Artikel.

**12.3** Tekortkomingen van derden over wiens netwerken verbindingen met behulp van Call\_me\_now worden opgezet, zijn niet aan KPN toerekenbaar.

**12.4** Indien ten gevolge van een gebeurtenis als bedoeld in het eerste lid meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.

**12.5** KPN kan zich niet beroepen op de beperking van de aansprakelijkheid als bedoeld in het eerste lid, indien de schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door KPN is veroorzaakt.

**12.6** Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan schriftelijk aan KPN te zijn gemeld.

---

**AANSPRAKELIJKHEID DIENSTAANBIEDER**

**13.1** Dienstaanbieder is aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan.

**13.2** Dienstaanbieder vrijwaart KPN tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op KPN zouden kunnen verhalen, voorzover deze aanspraak gegrond is op inhoud van de informatie of diensten die met behulp van aan Dienstaanbieder verleende Call\_me\_now zijn aangeboden, en/of op het door derden gebruik laten maken van aan Dienstaanbieder verleende Call\_me\_now.

---

**VERGOEDINGEN VOOR DE CALL\_ME\_NOW**

**14.1** Voor de door KPN verleende Call\_me\_now dienst is Dienstaanbieder aan KPN bedragen verschuldigd, die berekend worden met toepassing van de overeengekomen of de nadien in overeenstemming met de Overeenkomst gewijzigde tarieven. Verschuldigde bedragen zullen worden verhoogd met BTW of andere heffingen van overheidswege.

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

**14.3** Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in het eerste lid zijn uiteindelijk de gegevens van KPN beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. KPN zal bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht nemen die daarbij verlangd mag worden.

**14.4** De overeengekomen vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat Call\_me\_now is opgeleverd.

**14.5** KPN is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van vergoedingen.

**14.6** Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt KPN de verschuldigde bedragen door middel van een nota aan de Dienstaanbieder in rekening. Nota's worden periodiek verzonden, waarbij voor verschillende aanbiedingsvormen verschillende periodes kunnen worden aangehouden. In bijzondere omstandigheden (zoals bij bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen in een beperkte periode) kan KPN tussentijds die vergoedingen in rekening brengen.

**14.7** Tenzij Dienstaanbieder aan KPN een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt op basis waarvan KPN betaling verkrijgt, dient betaling plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn die op de nota is vermeld. De termijn omvat, behoudens in de bijzondere omstandigheden als bedoeld in het vorige lid, ten minste 14 dagen te rekenen vanaf de dag dat de nota door Dienstaanbieder is ontvangen.

**14.8** Indien Dienstaanbieder niet binnen de in Artikel 14.7 bedoelde termijn heeft betaald, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

**14.9** Vanaf de datum waarop Dienstaanbieder in verzuim verkeert, is KPN gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Voor vergoeding komen in aanmerking die buitengerechtelijke kosten die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.

---

**ZEKERHEIDSSTELLING**

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

**15.2** Het bedrag van het in het eerste lid bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Dienstaanbieder in redelijkheid over een periode van twaalf kalendermaanden verschuldigd zal zijn, tenzij anders wordt overeengekomen.



**BUITENGEBRUIKSTELLING**

**16.1** Met inachtneming van het bepaalde in de voorgaande Artikelen behoudt KPN zich het recht voor Call\_me\_now (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien de Dienstaanbieder ter zake van Call\_me\_now een verplichting jegens KPN niet nakomt en deze niet nakoming buitengebruikstelling rechtvaardigt.

**16.2** KPN is bevoegd tot gehele of gedeeltelijke buitengebruikstelling over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling indien:

- (een vermoeden bestaat dat) Dienstaanbieder in strijd heeft gehandeld met het bepaalde in Artikel 4, vierde lid;
- (een vermoeden bestaat dat) door een derde handelingen zijn verricht met eenzelfde doel als is aangegeven in Artikel 4, vierde lid, en Dienstaanbieder hierdoor onevenredig voordeel zou genieten in vergelijking tot de situatie waarin die handelingen niet zouden zijn verricht;
- (een vermoeden bestaat dat) de met behulp van Call\_me\_now aangeboden informatie of diensten niet in overeenstemming zijn met het bepaalde in Artikel 4, vijfde lid;
- sprake is van een situatie van hinder als bedoeld in Artikel 4, zesde of zevende lid, of
- Dienstaanbieder anderszins dusdanig de belangen van KPN schaadt dat van KPN niet verlangd kan worden Call\_me\_now te verlenen.

**16.3** Indien een nummer in strijd met het Nummerplan wordt gebruikt, heeft KPN het recht de aan Dienstaanbieder verleende Call\_me\_now met onmiddellijke ingang buiten gebruik te stellen.

**16.4** KPN is gerechtigd Call\_me\_now tijdelijk buiten gebruik te stellen vanwege een sanctie op grond van de Informatiedienstencode.

**16.5** De verplichting tot betaling van de maandelijkse vergoedingen als bedoeld in Artikel 14, eerste lid, en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

**16.6** Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de Dienstaanbieder binnen een door KPN gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen, danwel indien de grond voor de buitengebruikstelling niet langer aanwezig is. KPN is gerechtigd een redelijk bedrag aan heraansluitkosten in rekening te brengen.

**MEDEWERKING DIENSTAANBIEDER**

**17.1** Voorzover op de locatie van Dienstaanbieder in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of in verband met de controle op de naleving van de overeengekomen voorwaarden werkzaamheden moeten worden verricht, zal Dienstaanbieder de daarmee belaste personen toegang verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht. Desverlangd zullen deze personen zich legitimeren. De werkzaamheden zullen in de regel niet tijdens de voor de nachtrust bestemde uren worden verricht.

**17.2** Dienstaanbieder dient op de plaats waar de in het eerste lid genoemde werkzaamheden moeten worden verricht op verzoek van KPN de nodige maatregelen te treffen zodat KPN de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.

**17.3** Dienstaanbieder is verplicht aan KPN gegevens te verschaffen die KPN nodig heeft voor het functioneren van Call\_me\_now.

**GEBRUIK EN VERWERKING VAN GEGEVENS**

**18.1** KPN zal de (persoons)gegevens van Dienstaanbieder verwerken in overeenstemming met de wet.

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

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

**18.4** KPN is gerechtigd een bestand aan te leggen van dienstverleners van wie Call\_me\_now wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld met inachtneming van het bepaalde in Artikel 16. Dit bestand kan worden gebruikt door KPN en door andere aanbieders van openbare telecommunicatiediensten, in het kader van de acceptatie van aanvragen voor die diensten. KPN zal Dienstaanbieder op diens verzoek informeren of hij is opgenomen in een dergelijk bestand en op welke wijze hij eventueel is opgenomen. Indien Dienstaanbieder niet kan instemmen met de wijze waarop hij is opgenomen kan hij daartegen bezwaar maken.

---

**DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

**19.1** De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimumduur van twaalf kalendermaanden, tenzij anders is overeengekomen.

**19.2** Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, bevat uitsluitend een minimumduur indien dit nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

**19.3** Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en er een minimumduur is overeengekomen, kan de Overeenkomst tegen het einde van de minimumduur schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één kalendermaand. Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en er geen minimumduur is overeengekomen, of indien de minimumduur is verstreken, kan de Overeenkomst steeds tussentijds door elk van de partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één kalendermaand.

**19.4** Opzegging van de Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en tijdens een overeengekomen minimumduur is door Dienstaanbieder mogelijk bij door KPN doorgevoerde wijzigingen als bedoeld in Artikel 8, tweede lid, danwel zich een situatie voordoet als bedoeld in Artikel 22, vierde lid., alsmede in de situaties als aangegeven in het vijfde, zesde, zevende en achtste lid van het onderhavige Artikel.

**19.5** Een Overeenkomst kan, ook tijdens een overeengekomen minimumduur, door beide partijen worden opgezegd, met inachtneming van het bepaalde in Artikel 8, derde lid, indien de aanbiedingsvorm van Call\_me\_now waarvoor een Overeenkomst was gesloten met inachtneming van het in dat lid bepaalde wordt beëindigd.

**19.6** Een Overeenkomst kan zowel door Dienstaanbieder als KPN worden ontbonden, ook tijdens een overeengekomen minimumduur, indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is zal eerst een schriftelijke aanmaning moeten worden gezonden.

**19.7** KPN kan een Overeenkomst, ook tijdens een overeengekomen minimumduur, ontbinden in de gevallen als bedoeld in Artikel 16, tweede of derde lid, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling is vereist. Ontbinding zonder ingebrekestelling is tevens mogelijk in geval van faillissement of surseance van betaling van Dienstaanbieder, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij voldoende zekerheid stelt overeenkomstig Artikel 15.

**19.8** Indien op grond van de Informatiedienstencode een sanctie is opgelegd, heeft KPN het recht de Overeenkomst, ook tijdens een overeengekomen minimumduur, schriftelijk op te zeggen met inachtneming van de ingangsdatum van de sanctie.

**19.9** Indien KPN de Overeenkomst ontbindt of opzegt op grond van het zesde, zevende of achtste lid tijdens de overeengekomen minimumduur, blijft de Dienstaanbieder verplicht de in Artikel 14, eerste lid, bedoelde vergoedingen over de nog resterende periode van de minimumduur te voldoen.

**19.10** Bepalingen uit de Overeenkomst die naar hun aard hun gelding dienen te blijven houden na de beëindiging van de Overeenkomst, blijven na beëindiging van kracht. Onder deze bepalingen vallen in elk geval de bepalingen van de Artikelen 11, (Geheimhouding), 12 (Aansprakelijkheid KPN) en 13 (Aansprakelijkheid Dienstaanbieder).

---

**VERJARINGSTERMIJNEN**

Alle vorderingen uit hoofde van de Overeenkomst verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag volgend op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Stuiting van de verjaring vindt plaats overeenkomstig de regels van het algemene recht.

---

**WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN**

**21.1** De Algemene Voorwaarden en de tarieven kunnen door KPN worden gewijzigd.

**21.2** Behoudens het gestelde in het vierde lid gelden wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden en de tarieven ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten.

**21.3** De wijzigingen treden in werking 14 dagen na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld.

---

**21.4** Indien Dienstaanbieder een wijziging van deze Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden. De opzegging dient tijdig te geschieden. De opzegging wordt door KPN uitsluitend als tijdig geaccepteerd indien de mededeling voor de laatstgenoemde datum bij KPN is ontvangen. Het bepaalde in dit lid geldt op gelijke wijze ingeval de tarieven zodanig worden gewijzigd er per saldo een hoger tarief voor Dienstaanbieder ontstaat.

---

**TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Indien een partij een geschil wenst voor te leggen aan de rechter, zal hij dit doen aan de bevoegde burgerlijke rechter te 's- Gravenhage.

