

KPN Premium Support Service app Gebruiksvoorwaarden

Er zijn twee manieren om toegang tot de KPN Premium Support Service (de "**PSS**") te krijgen:

- u kunt een PSS-medewerker bellen op 0800-656 50 13 (gratis bereikbaar); of
- u kunt de KPN PSS app (de "**app**") downloaden en gebruiken.

De algemene voorwaarden die op de KPN PSS van toepassing zijn, kunt u [hier](#) vinden en door gebruik te maken van de KPN PSS gaat u akkoord met deze voorwaarden.

Bovendien is bij het gebruik van de KPN PSS via de app de licentieovereenkomst voor eindgebruikers (*end user licence agreement*; "**EULA**" of "**voorwaarden**") van toepassing. De EULA zijn een serie makkelijk leesbare vragen en antwoorden. Wij adviseren u deze zorgvuldig te bestuderen want zij zijn wettelijk bindend.

Klik op "Beginnen" om de EULA en het Privacybeleid, dat u kunt vinden op [hier](#), te accepteren. U kunt de app alleen gebruiken als u beide hebt geaccepteerd.

1. Wie is wie?

Deze app wordt u aangeboden door Asurion Soluto Europe Limited ("**Asurion**"), een naar het recht van Engeland en Wales opgerichte onderneming, ingeschreven onder nummer 10163748, en gevestigd te Chiswick Place, 272 Gunnersbury Avenue, Chiswick, Londen W4 5QB. In deze voorwaarden verwijzen de woorden "**wij/we**", "**onze**" en "**ons**" naar Asurion, haar moedermaatschappij en dochterondernemingen, alle dochterondernemingen van haar moedermaatschappijen en naar onze leveranciers en dienstverleners die ons ondersteunen bij de levering van de app.

Waar in deze voorwaarden "**u**" of "**uw**" wordt gebruikt, verwijzen wij naar de persoon die op grond van deze voorwaarden gemachtigd is gebruik te maken van de app (**zie Vraag 3**).

2. Hoe kan ik contact met jullie opnemen?

Met ons in contact treden is heel eenvoudig, u kunt:

Bellen: **0800-656 50 13** (of gebruik "Click-To-Call" in de app). Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 08.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 09.00 uur tot 18.00 uur (gesloten op zon- en feestdagen)

3. Voor wie is de app bestemd?

U kunt gebruikmaken van de KPN PSS-app indien u een geactiveerd toestel bezit waarop de app kan worden geïnstalleerd en een KPN ToestelVerzekering hebt afgesloten die actief is.

4. Waar kan ik de app voor gebruiken?

Via de app ontvangt u technische ondersteuning voor alle denkbare problemen die u tegenkomt bij het aansluiten van uw mobiele telefoon op andere apparaten, het maken van verbinding met Wi-fi en problemen met apps of software van derden op uw mobiele telefoon. U erkent en stemt ermee in dat:

- '**Click-To-Call**': verbindt u direct met een van onze technici voor assistentie. Als u van deze optie gebruik maakt, kan de app bepaalde informatie aan ons sturen over uw mobiele telefoon, inclusief, zonder beperkingen, informatie over de instellingen, prestaties en het dataverbruik van uw mobiele telefoon, het niveau van de accu en opslag, en informatie over de op uw telefoon geïnstalleerde applicaties.
- '**Click-To-Chat**': verbindt u via onze online instant messaging dienst met een van onze technici. Als u van deze optie gebruik maakt, kan de app bepaalde informatie aan ons sturen over uw mobiele telefoon, inclusief, zonder beperkingen, informatie over de instellingen, prestaties en het dataverbruik van uw mobiele telefoon, het niveau van de accu en opslag, en informatie over de op uw telefoon geïnstalleerde applicaties.
- '**Gegevensverzameling en Gebruik**': de app verzamelt informatie over uw mobiele telefoon - zoals uw mobiele telefoonnummer, netwerkaanbieder, de namen van uw e-mail accounts, uw SIM card, de namen en het gebruik van apps, het niveau van de accu en andere instellingen of informatie die ons in staat stelt assistentie te verlenen bij het gebruik van uw mobiele

telefoon. Informatie over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan, kunt u vinden in ons [Privacybeleid](#).

- **'Remote Support'**: stelt onze technici in staat u op afstand geavanceerde assistentie te verlenen, waaronder begrepen het op afstand wijzigen van de instellingen van uw mobiele telefoon, namens u schermen omwisselen, het sturen van links voor het installeren en /of verwijderen van applicaties, of het op afstand toegang verkrijgen tot uw mobiele telefoon en deze over te nemen teneinde uw technische vraag te kunnen beantwoorden.
- **'Proactive Notifications'**: stellen ons in staat om u gepersonaliseerde proactieve meldingen & berichten te sturen om u te helpen technische problemen te voorkomen voordat ze zich voordoen, het gebruik van uw mobiele telefoon te optimaliseren en om informatie aan u te sturen over onderwerpen die relevant zijn voor uw specifieke mobiele telefoon en het gebruik daarvan.

Klik [hier](#) voor assistentie en informatie over de functies van de app. 'Click-to-Call' en 'Click-to-Chat' zijn op werkdagen bereikbaar van 08.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 09.00 uur tot 18.00 uur.

5. Uitsluitingen en beperkingen

Niet alle diensten zijn op alle mobiele telefoons beschikbaar. Klik [hier](#) voor compatibele apparaten en verdere informatie. Wij adviseren u om de beschikbare updates voor de app te downloaden. Als u niet de meest recente versie van de app heeft, kan het zijn dat hij niet meer werkt.

6. Heb ik een licentie nodig om de app te gebruiken?

Ja. Zolang u gerechtigd bent om de app te gebruiken (**zie Vraag 3**) ontvangt u van ons een licentie (en toestemming) voor het gebruik van de app en alle functies die worden ondersteund overeenkomstig deze voorwaarden en de regels en het beleid van de betreffende app store waar u de app heeft gedownload. Als u de app bijvoorbeeld via de **Apple App Store** heeft gedownload dient u aan de volgende eisen te voldoen.

- U dient aan alle hierin opgenomen voorwaarden te voldoen;
- Het is niet toegestaan deze licentie aan een ander over te dragen of een ander een sub-licentie te geven of een poging daartoe te doen;
- Het is niet toegestaan de app of een deel daarvan te wijzigen of een poging daartoe te doen;
- Het is niet toegestaan de app of een deel daarvan of de inhoud daarvan te kopiëren of te reproduceren of een poging daartoe te doen (waaronder begrepen merken en intellectuele eigendom van ons en van andere netwerkaanbieders); en
- Het is niet toegestaan de werking van de app op enigerlei wijze te belemmeren of een poging daartoe te doen.

Meer in het algemeen dient u bij het gebruik van de app de rechten van anderen (waaronder begrepen hun intellectuele eigendomsrechten) te respecteren en dient het gebruik van de app te geschieden op een wijze die niet illegaal, immoreel, in strijd met de wet is of die op een andere wijze reputatieschade aan ons kan toebrengen.

Indien u niet aan deze voorwaarden voldoet, wordt de licentie automatisch ingetrokken en bent u niet langer gerechtigd om de app te gebruiken. Indien u niet langer gerechtigd bent om de app te gebruiken, kunnen wij u verzoeken de app van uw mobiele telefoon te verwijderen en u gaat ermee akkoord om, indien deze situatie zich voordoet, aan dat verzoek te voldoen.

7. Moet ik betalen voor het gebruik van de app?

Het downloaden van de app is geheel gratis. Voor de maandelijkse premie die u voor KPN ToestelVerzekering betaalt ontvangt u de verzekering en de KPN PSS dienst, inclusief het gebruik van de app. De app is beschikbaar voor compatibele apparaten als onderdeel van de service die u ontvangt. U dient onderstaande kosten te voldoen:

- Kosten voor het dataverbruik van de 'Click-to-Call' internet belfunctie. Deze kosten worden tegen de gebruikelijke tarieven van uw netwerkaanbieder berekend; en
- Kosten voor het dataverbruik van de app. Deze kosten worden tegen de gebruikelijke tarieven van uw netwerkaanbieder berekend.

Voor het bellen met de KPN PSS hulplijn **0800-656 50 13** worden binnen Nederland geen kosten in rekening gebracht, maar als u van buiten Nederland belt of de app gebruikt, kunnen daarvoor gesprekskosten in rekening worden gebracht. Zie [hier](#) voor nadere informatie over de betreffende gesprekskosten.

Wij kunnen uw recht op het gebruik van de app intrekken indien er een achterstand in de betaling van de verzekeringspremie voor uw KPN ToestelVerzekering is ontstaan en/of uw account is geblokkeerd. Indien u de KPN ToestelVerzekering opzegt, kunt u geen gebruik meer maken van de diensten die u via de PSS-app ontvangt.

8. Wat moet ik doen om de app te kunnen gebruiken?

Het enige dat u hoeft te doen is de app bij de betreffende app store te downloaden en hem te openen. Klik op 'get started' om deze EULA en het Privacybeleid te accepteren en u bent klaar om de app en diensten die via de app worden aangeboden te gebruiken.

9. Welke persoonsgegevens worden van mij verzameld en hoe gaan jullie die gebruiken?

Als u de voorwaarden hebt geaccepteerd en de app hebt geïnstalleerd, verzamelen wij persoonsgegevens van u met betrekking tot het gebruik van de mobiele telefoon en ondersteunde apparaten. Wij verzamelen ook informatie over het gebruik van de app en als u gebruik maakt van een van de diensten die via de app worden aangeboden. Het is mogelijk dat wij rechtstreeks toegang moeten hebben tot verschillende functies op uw mobiele telefoon, zoals uw instellingen, het niveau van de accu, de prestaties van de app en uw apparaten en de hoeveelheid data van en informatie over de applicaties die u hebt geïnstalleerd.

Klik [hier](#) voor alle informatie over de gegevens (inclusief persoonsgegevens) die wij verzamelen en over hoe wij deze gegevens gebruiken.

Het sturen van informatie over en updates voor de app maakt onderdeel uit van de diensten. Wij gebruiken de app niet voor marketingdoeleinden en door deze app te installeren stemt u in met de ontvangst van uitsluitend serviceberichten.

10. Werkt de app altijd?

Wij streven naar 24/7-beschikbaarheid van de app, maar dit zal echter niet altijd mogelijk zijn. Zo kan het zijn dat bij het updaten van de app of het testen van de functionaliteit ervan bepaalde functies niet beschikbaar zijn. Onze 'Click-to-Call' en 'Click-to-Chat' dienst is alleen beschikbaar tijdens de gepubliceerde openingstijden.

Bij het verlenen van technische diensten, betrachten wij redelijke zorgvuldigheid en deskundigheid.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor inhoud, websites, producten en diensten die zijn niet door ons maar door anderen zijn vervaardigd of worden verleend en waartoe u via de app toegang heeft.

Krachtens Nederlands recht zijn op grond van deze voorwaarden andere voorwaarden impliciet van kracht en bij schending daarvan staan u rechtsmiddelen ter beschikking. Alle andere voorwaarden die mogelijk anderszins uit deze voorwaarden zijn af te leiden, zijn voor zover wettelijk toegestaan uitgesloten.

11.Hoe zit het met aansprakelijkheid?

Onze aansprakelijkheid uit hoofde van deze voorwaarden wordt op twee manieren beperkt:

- Wij accepteren geen enkele aansprakelijkheid voor het verlies van winst, verlies van inkomsten, bedrijfsschade of verlies van zakelijke kansen.
- Met uitzondering van vorengenoemde uitsluiting van aansprakelijkheid, beperken wij onze aansprakelijkheid in het algemeen tot een totaalbedrag van EUR 100 maar alleen voor zover dit op grond van de wet is toegestaan.

12.Hoe kan ik de app opzeggen? Kunt u de app opzeggen?

U kunt te allen tijde stoppen met het gebruik van de app en hem verwijderen (het is niet nodig ons hierover te informeren).

Hoewel deze licentie wordt beëindigd zodra u de app verwijdert, blijft uw KPN ToestelVerzekering in overeenstemming met de voorwaarden ervan van kracht. Het verwijderen van deze app maakt uw of onze aansprakelijkheid voor eerdere schendingen van deze voorwaarden niet ongedaan.

Wij kunnen uw recht op het gebruik van de app intrekken en de in deze voorwaarden opgenomen licentie beëindigen als u hiervoor niet langer in aanmerking komt (**zie Vraag 3**), ingeval van een wetswijziging of technologische ontwikkelingen die het voor ons onmogelijk maken om technische ondersteuning te verlenen, indien de toekomstige kosten voor de ondersteuning onze redelijke schattingen overstijgen of op elke andere gerechtvaardigde grond.

Wij zullen u ten minste 30 dagen vóór de beëindiging hiervan per sms, e-mail of brief in kennis stellen, waarbij wij gebruik zullen maken van de door u verstrekte contactgegevens.

13.Kunnen de voorwaarden worden gewijzigd of kan de KPN PSS app worden opgeheven?

Wij kunnen deze voorwaarden te allen tijde wijzigen. Indien we dat doen, zullen wij u hiervan per sms, e-mail of brief op de hoogte stellen of bij een update van deze App middels geactualiseerde voorwaarden. Indien een wijziging in uw nadeel uitvalt, zullen wij u hiervan ten minste 30 dagen voordat de wijziging ingaat, in kennis stellen. U kunt de app verwijderen indien u zich niet kunt verenigen met de wijzigingen. U hoeft ons daarvan niet in kennis te stellen.

14.Wat moet ik doen als ik een klacht over de app wil indienen?

Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, kunt u te allen tijde naar ons bellen, e-mailen of schrijven om een klacht in te dienen (**zie Vraag 2** voor onze contactgegevens). Wij streven ernaar alle klachten onmiddellijk op te lossen, maar in ieder geval binnen twee weken.

15.Zijn er specifieke voorwaarden die van toepassing zijn als ik de app via de Apple App Store download?

Ja, als u de app via de Apple App Store downloadt zijn wij verplicht om te voldoen aan de voorwaarden die Apple stelt aan het gebruik van de Apple App Store. Met het oog hierop bevestigt u en stemt u ermee in dat:

- U de app in overeenstemming met de servicevoorwaarden van de App Store gebruikt. De servicevoorwaarden kunnen worden ingezien op de website van Apple;
- Er door met deze voorwaarden akkoord te gaan een overeenkomst tussen uzelf en ons - en niet Apple - ontstaat, waarbij Apple en haar dochterondernemingen, als begunstigden van deze voorwaarden, het recht hebben om de bepalingen van deze voorwaarden af te dwingen;
- Apple niet verantwoordelijk is voor de app of de inhoud daarvan;
- Apple niet verantwoordelijk is voor het leveren van onderhouds- en ondersteuningsdiensten voor de app;
- Indien de app niet voldoet aan een van toepassing zijnde garantie, u dit kunt melden bij Apple die de aankoopprijs voor de app kan terugbetalen maar die anderszins geen andere garantieverplichtingen heeft. Andere vorderingen of verplichtingen met betrekking tot garanties vallen uitsluitend onder onze verantwoordelijkheid;

- Apple niet verantwoordelijk is voor aanspraken aangaande de app of het feit dat u de app in uw bezit heeft of gebruikt. Deze aanspraken kunnen betrekking hebben op productaansprakelijkheid, het feit dat de app niet voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving of consumentenbescherming en soortgelijke aanspraken;
- Wij, en niet Apple, verantwoordelijk zijn voor vorderingen van derden inzake inbreuk op intellectuele eigendomsrechten die zijn ontstaan als gevolg van uw bezit en gebruik van de app; en
- U niet woonachtig bent in een land dat is onderworpen aan een embargo dat is uitgevaardigd door de Verenigde Staten van Amerika of dat door de regering van de Verenigde Staten van Amerika is aangemerkt als een "*terrorist supporting country*" en u staat niet vermeld op een door de regering van de Verenigde Staten van Amerika bijgehouden lijst met "*prohibited or restricted persons*".

16. Zijn er nog andere Voorwaarden?

Ja, onderstaande algemene voorwaarden zijn ook van toepassing.

- Wij kunnen onze rechten en verantwoordelijkheden onder deze voorwaarden aan derden overdragen.
- Indien een bepaling uit deze voorwaarden niet geldig, niet afdwingbaar of niet bindend blijkt te zijn, laat dit de overige voorwaarden onverlet zodat het contract dat op grond van deze voorwaarden tot stand is gekomen, in alle overige opzichten van kracht blijft.
- Op dit contract is Nederlands recht van toepassing en alle communicatie met u zal in het Nederlands plaatsvinden.