

## Tariefplan / Algemene Voorwaarden

# Channel16 - "Bereikbaarheid"



*\* Snel- en flexibel beschikken over uw eigen telefoniste \**

*\* Direct doorverbinden of een notie per gesprek \**

*\* (potentiele) Klanten worden optimaal- en real-time te woord gestaan door "uw eigen" telefoniste op werkdagen van 09.00-21.00 uur \**

*\* U bent als ondernemer, bedrijf niet alleen goed vindbaar maar nu ook optimaal bereikbaar, hetgeen uw service en klantvriendelijkheid als in een vuurpijl omhoog doet schieten \**

## **Antwoordservice**

De Telefoonantwoordservice van Channel16 biedt u een professionele dienst, op die momenten dat u zelf even niet bereikbaar bent, maar wel bereikbaar wilt zijn. Zo kunt u snel en flexibel beschikken over een telefoniste die uw klanten te woord staat op de momenten- en de manier die u wilt!

Voor een vast laag maandbedrag en een prijs per call wordt uw relatie op een professionele en vriendelijke manier te woord gestaan. Wij maken voor u een notitie, verbinden bij spoedgevallen de telefoon naar u door en hebben zelfs de mogelijkheid om een afspraak in uw agenda te plannen.

## **Tarieven - basis**

Maandelijks abonnement : € 15,00\*  
Bereikbaar op werkdagen : 09.00-18.00 uur

### Tariefplan per afgehandeld gesprek per maand:

1 - 50 : € 1,75  
51 - 100 : € 1,50  
101 - 150 : € 1,40  
151 - 200 : € 1,30  
201 - 250 : € 1,20  
250 + : € 1,00

Terugkoppeling via e-mail : gratis  
Terugkoppeling via sms : € 0,35  
Setup kosten : € 39,95

\* voor leden van ZZP-NL gelden speciale condities in het 1<sup>e</sup> jaar (50% korting op de abonnementskosten)

## **Tarieven – “heavy use”**

Maandelijks abonnement : € 49,95  
Bereikbaar op werkdagen : 09.00-18.00 uur

### Gesprekken worden berekend o.b.v. netto gesprekstijd:

0-5 uur p/mnd : € 45,00\*  
6-10 uur p/mnd : € 42,50\*  
10+ uur p/mnd : € 39,00\*

Terugkoppeling via e-mail : gratis  
Terugkoppeling via sms : € 0,35  
Setup kosten : € 39,95

\* tarieven per uur:

## Algemene Voorwaarden "Antwoordservice"

### Artikel 01 - Activiteiten van de opdrachtnemer:

- 1.A Channel16 is verantwoordelijk voor het algehele (of indien gewenst alleen overflow op piekmomenten) inbound telefoonverkeer van de opdrachtgever. Een eventuele uitbreiding van meerdere vestigingen / nummers is in een later stadium bespreekbaar en zal apart worden geoffereerd.
- 1.C Channel16 zal zorgdragen voor de inzet van capabele medewerkers, welke de gewenste kwaliteit en professionaliteit van de opdrachtgever waarborgen.
- 1.D Channel16 draagt zorg voor naleving van alle wet- en regelgeving welke van toepassing is op haar onderneming en de uit hoofde van de overeenkomst op haar rustende verplichtingen, inclusief maar niet beperkt tot de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de zelfregulering van de telemarketing branche.
- 1.E Het uitgangspunt van deze samenwerking is om een **optimale bereikbaarheid te realiseren**. Klanten zullen op werkdagen van 09.00-21.00 uur te woord worden gestaan.

### Artikel 02 - Techniek:

- 2.A Er zal door Channel16 een 088 nummer beschikbaar worden gesteld. Hiermee is de opdrachtgever ook telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09.00-21.00 uur. Tevens is er de mogelijkheid om de bestaande telefoonlijnen (inbound) te roteren naar dit unieke 088 nummer, waardoor er een optimale bereikbaarheid ontstaat.

### Artikel 03 – Periodiek overleg:

- 3.A Er zal een nader overeen te komen periodiek overleg plaatsvinden met de medewerkers van de opdrachtnemer en de opdrachtgever om te streven naar een optimale kwaliteit;

### Artikel 04 - Duur van de overeenkomst:

- 4.A De aanlooptijd voor het opstarten van een nieuw project zal ongeveer 1 tot (max) 3 werkdagen in beslag nemen.  
In deze periode zullen ook operator(s) worden getraind.
- 4.B De overeenkomst zal worden aangegaan voor een periode van 1 jaar, met een opzegtermijn voor beide partijen van 3 maanden voor einde contractdatum en een tussentijdse evaluatie na 6 maanden.

#### **Artikel 05 – Overmacht:**

- 5.A Indien één der partijen door overmacht niet aan haar verplichtingen welke voortvloeien uit deze overeenkomst kan voldoen, worden de verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand.
- 5.B Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van één der partijen onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid te voorzien was. Tot overmachttoestanden worden in ieder geval gerekend: noodtoestanden (waaronder begrepen extreme weersomstandigheden, inbraak, brand en blikseminslag), (werk-)staking, oorlog, oproer, uitval van elektriciteit, onvoorziene uitval van computerapparatuur en andere voorzieningen.
- 5.C In het geval van overmacht heeft noch opdrachtnemer, noch opdrachtgever het recht op enige (schade) vergoeding.
- 5.D Indien de overmacht langer dan 30 dagen voortduurt, heeft de opdrachtgever, dan wel opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 06 – Tarieven en betalingsvoorwaarden:**

- 6.A Facturatie van de eenmalige set-up fee / project management / licentiekosten is 14 dagen voorafgaande aan de startdatum van de overeenkomst.
- 6.B Licentiekosten zijn jaarlijks en worden telkens aan het begin van een contractperiode gefactureerd.
- 6.C Abonnementskosten worden maandelijks, aan het begin van de maand gefactureerd.
- 6.D Operatorkosten worden maandelijks, achteraf gefactureerd.
- 6.E Betalingstermijn is (uiterlijk) 14 dagen na facturatie datum of per automatische incasso indien dit is overeengekomen.
- 6.F Tarieven zijn exclusief 21% BTW.

#### **Artikel 07 – Overige Bepalingen:**

- 7.A De Overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vervangt alle eventuele eerdere mondelinge en schriftelijke overeenkomsten, zoals deze tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zijn afgesloten en wel betrekking hebben op uitvoering van de desbetreffende activiteiten. Opdrachtnemer en opdrachtgever verklaren met betrekking tot eerdere overeenkomsten niets meer van elkaar te vorderen te hebben en verlenen elkaar hierbij finale kwijting ter zake.
- 7.B Wijzigingen in de overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk geschieden en zijn pas van kracht nadat zij door de bevoegde vertegenwoordigers van opdrachtnemer en opdrachtgever zijn ondertekend. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk door Partijen zijn bevestigd.
- 7.C Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van de overeenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer het bepaalde omtrent vrijwaring voor schending van intellectuele (eigendom) rechten, geheimhouding, geschillen beslechting en toepasselijk recht.
- 7.D Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.