

De ondergetekenden, Telefoonaanname BV gevestigd in Rotterdam, hierna te noemen 'telefoonaanname.nl' enerzijds, en de hieronder genoemde contractant anderzijds, verklaren hiermee over een weer het navolgende te zijn overeengekomen;

Gegevens contractant:

Bedrijfsnaam:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Vestigingsplaats:

Ingangsdatum overeenkomst:

Type abonnement *(vink uw keuze aan)*

Reguliere kantoortijden

- Maandag t/m vrijdag
08:00-18:00

€ 50,- mnd

Kantoortijden en zaterdag

- Maandag t/m vrijdag
08:00-18:00
- Zaterdag 09:00-17:00

€ 75,- mnd

5 dagen per week tot 21:00

- Maandag t/m vrijdag
08:00-21:00

€ 85,- mnd

6 dagen per week

- Maandag t/m vrijdag
08:00-21:00
- Zaterdag 09:00-17:00

€ 95,- mnd

7 dagen per week

- Maandag t/m vrijdag
08:00-21:00
- Zaterdag 09:00-17:00
- Zondag 12:00-17:00

€ 110,- mnd

24/7

- 7 dagen per week
24 uur bereikbaar
- Ook tijden nationale
feestdagen

€ 135,- mnd

De kosten per binnengekomen gesprek zijn afhankelijk van het totaal aantal gesprekken per maand en zoals weergegeven in de staffel in de bijlage 'Tarieven' (pagina 6 van deze overeenkomst). In deze bijlage vindt u ook de tarieven voor bijzondere handelingen. Alle bedragen zijn exclusief 21% BTW.

Eventuele bijzonderheden

Automatische incasso

Telefoonaanname.nl levert haar diensten uitsluitend tegen betaling via automatische incasso. Door middel van ondertekening verklaart contractant zich akkoord met een automatische incasso voor de afgenomen diensten van telefoonaanname.nl.

IBAN:

Ten name van:

Handtekening voor akkoord:

Algemene Voorwaarden

Door ondertekening van deze overeenkomst verklaart contractant kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden van telefoonaanname.nl en hiermee akkoord te zijn.

Datum:

Plaats:

Handtekening voor akkoord:

Uw klanten te woord staan

Graag beschikken wij over onderstaande gegevens om uw relaties zo goed mogelijk te woord te kunnen staan.

Gewenste telefoonaanname:

Korte omschrijving van de bedrijfsactiviteit:

Algemene bedrijfsgegevens

Bedrijfsnaam:

Telefoonnummer:

Correspondentieadres:

Bezoekadres (indien afwijkend):

Algemeen e-mailadres:

E-mail adres voor toezending facturen:

Website:

Algemeen bankrekeningnummer (IBAN):

KvK nummer:

BTW nummer:

Afhandeling van de gesprekken

Wilt u dat wij de binnenkomende gesprekken direct (altijd met vooraankondiging) met u doorverbinden?

- Ja, graag alles aanbieden aan betreffende medewerker
- Ja, maar alleen in geval van spoed, calamiteiten en bijzonderheden
- Nee, maak terugbelnotities

Eventuele bijzonderheden met betrekking tot direct doorverbinden

Terugkoppeling van de berichten (inbegrepen in abonnement)

Direct na een binnengekomen gesprek, sturen wij u per e-mail een gespreksverslag. U kunt al dan niet kiezen voor een persoonsgescheiden e-mail: hierbij wordt een gespreksverslag aan een bepaald e-mail adres (persoon of afdeling) toegewezen (met name handig als er meerdere personen werkzaam zijn).

Wilt u uw berichten persoonsgescheiden ontvangen?

Ja Nee

Indien u kiest voor de optie 'ja', naar welk e-mail adres sturen wij algemene berichten (gesprekken waarbij niet specifiek naar een bepaald persoon of bepaalde afdeling wordt gevraagd):

Naast een eventuele persoonsgescheiden e-mail rapportage, worden alle berichten naar één of meerdere e-mail adressen gestuurd. Naar hetzelfde adres/dezelfde adressen wordt aan het einde van de dag (om 21:15 uur) ook een totaaloverzicht gestuurd. Geef hieronder de betreffende e-mail adressen op:

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Eventuele doorverbonden gesprekken gaan naar een zogeheten 'prullenmand'; u ontvangt deze wel in het totaaloverzicht. Overige wensen met betrekking tot de rapportage kunt u ook telefonisch bespreken.

Werkzame personen binnen uw organisatie

Wij vragen u hieronder de contactgegevens in te vullen van de werkzame personen binnen uw organisatie. Indien onderstaande ruimte niet toereikend is, vragen wij u de gegevens separaat aan te leveren. Vul bij DGV (Doorgeven) een 'J' voor 'Ja' in indien uw nummer desgevraagd mag worden doorgegeven en een 'N' voor 'Nee'.

M/V	<i>Voornaam</i>	<i>Achternaam</i>	<i>Voorletters</i>	<i>E-mail adres</i>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<i>Telefoonnummer 1</i>	<i>Telefoonnummer 2</i>	<i>DGV (J/N)</i>	<i>Functie</i>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

M/V	<i>Voornaam</i>	<i>Achternaam</i>	<i>Voorletters</i>	<i>E-mail adres</i>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<i>Telefoonnummer 1</i>	<i>Telefoonnummer 2</i>	<i>DGV (J/N)</i>	<i>Functie</i>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

M/V	<i>Voornaam</i>	<i>Achternaam</i>	<i>Voorletters</i>	<i>E-mail adres</i>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<i>Telefoonnummer 1</i>	<i>Telefoonnummer 2</i>	<i>DGV (J/N)</i>	<i>Functie</i>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

M/V	<i>Voornaam</i>	<i>Achternaam</i>	<i>Voorletters</i>	<i>E-mail adres</i>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<i>Telefoonnummer 1</i>	<i>Telefoonnummer 2</i>	<i>DGV (J/N)</i>	<i>Functie</i>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

M/V	<i>Voornaam</i>	<i>Achternaam</i>	<i>Voorletters</i>	<i>E-mail adres</i>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<i>Telefoonnummer 1</i>	<i>Telefoonnummer 2</i>	<i>DGV (J/N)</i>	<i>Functie</i>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Indien wij eventueel direct doorverbinden, gebruiken wij dan het vaste of mobiele nummer?

Verantwoordelijkheden binnen de organisatie

Kunt u, indien van toepassing, aangeven wie verantwoordelijk is voor de volgende zaken:

Algemeen aanspreekpunt:

Acquisitie/verkoop/sales:

Debiteuren/crediteuren:

Automatisering/IT:

P&O/HR/Personeelszaken:

Marketing:

Inkoop:

(Vul zelf in):

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

(Vul zelf in):

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

(Vul zelf in):

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Eventuele overige informatie kunt u altijd separaat aan ons aanleveren.

Tarieven

Abonnementen

Abonnement reguliere kantoortijden	€	50,00 per maand
Abonnement kantoortijden en zaterdag	€	75,00 per maand
Abonnement 5 dagen per week tot 21:00	€	85,00 per maand
Abonnement 6 dagen per week tot 21:00	€	95,00 per maand
Abonnement 7 dagen per week tot 21:00	€	110,00 per maand
Abonnement 24-7	€	135,00 per maand
Abonnement adhoc, voorafgesproken periode		op offertebasis

Tijdens de nationale feestdagen zijn wij gesloten; dit geldt alleen niet voor het 24-7 abonnement.

Inbegrepen bij het abonnement zijn de terugkoppeling van de berichten per e-mail en een persoonlijke voicemailbox voor doorschakeling buiten de abonnementstijden (uitgaande boodschap).

Kosten per gesprek

Deze zijn afhankelijk van het totaal aantal gesprekken per maand en volgens de onderstaande staffel:

0 tot 50 gesprekken per maand	€	2,75 per gesprek
51 tot 100 gesprekken per maand	€	2,50 per gesprek
101 tot 200 gesprekken per maand	€	2,25 per gesprek
201 tot 400 gesprekken per maand	€	2,00 per gesprek
Meer dan 400 gesprekken per maand	€	1,75 per gesprek
Gesprekken nachttarief	€	5,00 per gesprek

* Onder het nachttarief vallen de gesprekken buiten de tijden van het 7 dagen per week abonnement.

Verwerken van instructies

Indien u per e-mail of telefonisch een instructie aan ons doorgeeft, wordt dit verwerkt en berekend als een binnengekomen bericht.

Toeslagen

Doorverbonden gesprek (of poging hiertoe)	€	0,50 (incl. gesprekskosten)
Extra doorverbindpoging (maximaal 3)	€	1,00 per stuk
SMS bericht	€	0,50 per stuk
Vanaf 20 contactpersonen	€	30,00 per maand
Vanaf 50 contactpersonen	€	45,00 per maand

Op offertebasis

Ordertaking, scripting en data entry
Agendabeheer
Commercieel gebruik nummer telefoonaanname.nl

Overig

Entreekosten	€	40,00 eenmalig
Wijzigen tekst voicemail	€	15,00 per keer

Opzegtermijn van één kalendermaand

Abonnement wordt per maand vooruit gefactureerd, overige kosten achteraf

Alle prijzen zijn exclusief 21% BTW

Bijlage 1

Algemene Voorwaarden

Onze algemene voorwaarden zijn onder nummer 24390953 en als volgt gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam:

BEPALING 1 - Algemene bepaling, offertes en overeenkomsten

- 1.1 Deze voorwaarden maken onderdeel uit en/of zijn van toepassing op alle aanvragen, overeenkomsten en aanbiedingen van telefoonaanname.nl, medehandelsnaam van Telefoonaanname BV, hierna te noemen telefoonaanname.nl, behoudens op aanvragen en overeenkomsten van bijzondere aard. De wederpartij, hierna te noemen de contractant, is de partij met wie telefoonaanname.nl een overeenkomst is aangegaan of aangaat.
- 1.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn alle offertes van telefoonaanname.nl vrijblijvend. Elke offerte is gebaseerd op de op het moment van de opgave gehanteerde prijzen. telefoonaanname.nl behoudt zich het recht voor om in offertes opgegeven prijzen achteraf naar redelijkheid aan te passen als na het genoemde moment een algemene prijsaanpassing heeft plaatsgevonden.
- 1.3 De dienstverlening van telefoonaanname.nl wordt aangevraagd door invulling en ondertekening van een daartoe bestemd formulier, tenzij anders is overeengekomen.

BEPALING 2 - Aansprakelijkheid van partijen

- 2.1 Met uitzondering van bepalingen van dwingend recht met betrekking tot aansprakelijkheid, alsmede met inachtneming van de rechtsregels van openbare orde en goede trouw, is telefoonaanname.nl niet gehouden tot enige vergoeding van schade van welke aard dan ook. Dit geldt onder andere voor bedrijfsschade, schade aan roerend of onroerend goed, schade aan personen, etc., zowel bij de contractant als bij derden.
- 2.2 In geval van schade aan een derde als gevolg van de dienstverlening door telefoonaanname.nl of door een persoon of zaak waarvoor telefoonaanname.nl aansprakelijk is, is de contractant al dan niet in de uitoefening van haar beroep of bedrijf verplicht deze schade te vergoeden tenzij de schade nadrukkelijk te wijten is aan opzet of grove schuld van telefoonaanname.nl.

- 2.3 Storingen in het bedrijf van telefoonaanname.nl die haar niet kunnen worden toegerekend (zoals computerstoringen, ziekte, staking, ongevallen, brand, niet tijdige of niet correcte levering en/of dienstverlening door toeleveranciers, onlusten, mobilisatie en oorlog, etc.) ontslaan telefoonaanname.nl van het nakomen van de overeengekomen dienstverlening, zonder dat de contractant uit dien hoofde enig recht op vergoeding van schade, kosten en rente kan doen gelden.

BEPALING 3 - Kosten

- 3.1 Voor de dienstverlening van telefoonaanname.nl is de contractant bedragen verschuldigd volgens vastgestelde tarieven.
- 3.2 De gegevens van telefoonaanname.nl zijn bepalend voor het vaststellen van de verschuldigde bedragen.
- 3.3 Alle bedragen, waaronder het in het eerste lid bedoelde bedrag, zijn exclusief BTW en andere heffingen, tenzij anders is vermeld.

BEPALING 4 - Betalingscondities

- 4.1 De verschuldigde bedragen worden door telefoonaanname.nl maandelijks gefactureerd en zullen op basis van een incassovolmacht maandelijks van de bankrekening van de contractant worden afgeschreven, tenzij anders is overeengekomen.
- 4.2 De verschuldigde abonnementsgelden worden maandelijks vooruit gefactureerd. Alle overige kosten worden op basis van nacalculatie maandelijks achteraf gefactureerd.
- 4.3 Voor het betalen van facturen geldt een betalingstermijn van veertien dagen. Een factuur is betaald op het moment dat het verschuldigde bedrag op de door telefoonaanname.nl aangewezen bankrekening is bijgeschreven.
- 4.4 De contractant raakt in verzuim zonder dat ingebrekestelling nodig is als facturen niet binnen veertien dagen zijn betaald en vanaf dat moment is over het achterstallige bedrag wettelijke rente opeisbaar. Tevens kan telefoonaanname.nl administratiekosten in rekening brengen.
- 4.5 telefoonaanname.nl heeft het recht om haar diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat achterstallige betalingen van de contractant volledig zijn betaald.

- 4.6 telefoonaanname.nl is bevoegd eenzijdig de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen als de contractant na aanmaning binnen de aangegeven betalingstermijn niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- 4.7 Voor rekening van de contractant zijn alle kosten, waaronder buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, kosten voor juridische bijstand etc., die voor telefoonaanname.nl verbonden zijn aan de handhaving van haar rechten jegens de contractant.
- 4.8 Gedurende de periode dat de dienstverlening is opgeschort blijven de betalingsverplichtingen van de contractant bestaan van de vergoedingen zoals genoemd in bepaling 3.

BEPALING 5 - Aard van de overeenkomst en opzegging

- 5.1 Een overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.2 Bij opzegging van de overeenkomst door de contractant geldt een opzegtermijn van een volledige kalendermaand.
- 5.3 Gedurende de opzegperiode blijven de betalingsverplichtingen van de contractant bestaan van de vergoedingen zoals genoemd in bepaling 3.
- 5.4 Onverminderd het recht van telefoonaanname.nl om tot opschorting van de dienstverlening over te gaan, kan telefoonaanname.nl per direct de overeenkomst beïndigen indien de contractant zich niet houdt aan de algemene voorwaarden en andere overeengekomen verplichtingen. Van dit recht kan telefoonaanname.nl tevens gebruik maken indien er feitelijk of vermoedelijk sprake is van handelingen van de contractant die strijdig zijn met de algemeen aanvaarde normen, waarden en fatsoensregels. Zulks naar oordeel van telefoonaanname.nl.
- 5.5 Zonder schriftelijke toestemming van telefoonaanname.nl zijn rechten en plichten van de contractant voortvloeiend uit de overeenkomst met telefoonaanname.nl niet overdraagbaar aan derden.

BEPALING 6 - Geheimhouding

- 6.1 telefoonaanname.nl en haar medewerkers verplichten zich tot geheimhouding ten aanzien van vertrouwelijke gegevens van de contractant in welke vorm dan ook, die zijn verkregen voortvloeiend uit de dienstverlening van telefoonaanname.nl.

BEPALING 7 - Wijzigingen

- 7.1 telefoonaanname.nl kan de algemene voorwaarden en tarieven wijzigen, ook ten aanzien van bestaande overeenkomsten. Wijzigingen treden veertien dagen na schriftelijke bekendmaking in werking, tenzij een latere datum is vermeld.
- 7.2 De contractant kan de overeenkomst opzeggen indien hij niet akkoord gaat met een wijziging. Opzegging kan in dit geval schriftelijk vóór de datum waarop de wijziging van kracht wordt. Na deze datum geldt de normale opzegtermijn zoals genoemd in bepaling 5.

BEPALING 8 - Geschillen

- 8.1 Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen en klachten worden in beginsel in onderling overleg opgelost. Als dit niet mogelijk blijkt of als het gewenste resultaat uitblijft dan zal het geschil worden voorgelegd aan een bevoegde rechter te Rotterdam.