telefoon aanname.nl
de combinatie van mens en AI

Dienstverleningsovereenkomst

Versie 2026

Telefoonaanname BV, gevestigd in Rotterdam (hierna: telefoonaanname.nl), en de hieronder genoemde klant spreken het volgende af. Digitaal invullen of uitprinten kan allebei.

01 Uw gegevens

Bedrijfsnaam

KvK-nummer

Adres (straat en huisnummer)

Postcode

Vestigingsplaats

Btw-nummer

E-mailadres voor facturen

Gewenste ingangsdatum

Naam tekenbevoegde

02 Kies uw pakket

Vink één pakket aan. Alle prijzen zijn per maand en exclusief 21% btw. U kunt altijd van pakket wisselen.

☐ PAKKET 01

Telefoniste

Een ervaren telefoniste neemt op met uw bedrijfsnaam.

€ 50,- per maand + € 2,75 per gesprek

Tijdens kantooruren

Kies uw bereikbaarheid

Vink één tijdvak aan. Toeslag per maand.

☐ Kantoortijden ma t/m vr 08:00-18:00	inbegrepen
☐ Kantoortijden + avond ma t/m vr 08:00-21:00	+ € 35,-
☐ Kantoortijden + avond + zaterdag ma t/m vr 08:00-21:00, za 09:00-17:00	+ € 50,-
☐ 24/7 dag en nacht, ook op nationale feestdagen	+ € 100,-
☐ Alleen buiten kantoortijden avond, nacht en weekend	+ € 100,-
☐ Optie: digitale assistent neemt op buiten de gekozen tijden	+ € 15,- + € 0,95 per gesprek

☐ PAKKET 02

Combinatie

De digitale assistent neemt op, een telefoniste neemt direct over bij spoed of complexe vragen.

€ 79,- p/m incl. 50 AI-gesprekken, daarna € 0,95. Telefoniste: € 2,75 per gesprek

24/7 bereikbaar

☐ PAKKET 03

Assistent Beheerd

Een digitale assistent, volledig door ons ingericht, beheerd en dagelijks gecontroleerd.

€ 49,- per maand + € 0,95 per gesprek, incl. maandelijkse evaluatie

24/7 bereikbaar

Interesse in een aanvulling? Wij sturen u een offerte. Bij elk pakket te kiezen.

☐ Agendabeheer ☐ Storingsdienstrooster ☐ Koppeling met uw systeem

telefoon aanname.nl
de combinatie van mens en AI

03 Tarieven op een rij

PAKKETTEN

Telefoniste (kantoortijden inbegrepen)	€ 50,- per maand + € 2,75 per gesprek
Combinatie (incl. 50 gesprekken door de assistent)	€ 79,- per maand + € 2,75 per gesprek met een telefoniste
Combinatie: gesprekken door de assistent boven de 50	€ 0,95 per gesprek
Assistent Beheerd (incl. maandelijkse evaluatie)	€ 49,- per maand + € 0,95 per gesprek

BEREIKBAARHEID BIJ PAKKET TELEFONISTE

Kantoortijden + avond tot 21:00	+ € 35,- per maand
Kantoortijden + avond + zaterdag	+ € 50,- per maand
24/7, ook op nationale feestdagen	+ € 100,- per maand
Alleen buiten kantoortijden	+ € 100,- per maand
Optie: digitale assistent buiten de gekozen tijden	+ € 15,- per maand + € 0,95 per gesprek door de assistent

OVERIG

Direct doorverbinden, met aankondiging	€ 0,75 per (poging tot) doorverbonden gesprek
Agendabeheer, storingsdienstrooster, koppeling met uw systeem	op offertebasis
Entreekosten	€ 40,- eenmalig

Inbegrepen bij elk pakket: een gespreksverslag per e-mail, in het klantenportaal en in de app. Geeft u per e-mail of telefoon een instructie aan ons door, dan berekenen wij dat als één gesprek. Op nationale feestdagen zijn onze telefonistes alleen bereikbaar bij het pakket 24/7. Het abonnement factureren wij per maand vooruit, gesprekken en overige kosten achteraf. De opzegtermijn is één kalendermaand. Alle bedragen zijn exclusief 21% btw.

04 Betaling en ondertekening

Wij werken uitsluitend met automatische incasso. Met uw handtekening machtigt u telefoonaanname.nl om de verschuldigde bedragen maandelijks af te schrijven, en verklaart u de algemene voorwaarden (bijlage, pagina 4 en 5) te hebben gelezen en daarmee akkoord te gaan.

IBAN

Ten name van

Naam ondertekenaar

Functie

E-mailadres ondertekenaar (hier sturen wij de getekende overeenkomst naartoe)

Datum

Plaats

Handtekening klant

Namens telefoonaanname.nl

Edwin Smit, directeur

telefoon aanname.nl
de combinatie van mens en AI

05 Zo nemen wij voor u op

Met deze gegevens kunnen we direct starten. Weet u iets nog niet, laat het dan open: we nemen het samen door in het kennismakingsgesprek en u kunt alles later aanpassen via het klantenportaal.

Hoe nemen wij op? (bijvoorbeeld: "Goedemorgen, Bakkerij Jansen, met Sanne")

Wat doet uw bedrijf, in een paar zinnen?

Telefoonnummer bedrijf

Website

Is het de bedoeling dat wij doorverbinden?

☐ Ja, altijd ☐ Nooit ☐ Alleen in bepaalde gevallen, nl.:

Hoe wilt u de gespreksverslagen per e-mail ontvangen?

☐ **Per contactpersoon** ieder ontvangt alleen de berichten die voor hem of haar zijn (vul de e-mailadressen in bij 06)

☐ **Alles op één of meer vaste e-mailadressen** alle gespreksverslagen gaan naar de adressen hieronder

Vaste e-mailadres(sen) voor de gespreksverslagen (meerdere adressen mogelijk)

06 Uw contactpersonen

Voor wie nemen wij berichten aan of verbinden wij door? Meer personen kunt u later toevoegen via het klantenportaal.

Geslacht	Naam	Functie	E-mailadres	Telefoonnummer

Nog iets dat wij moeten weten?

telefoon aanname.nl
de combinatie van mens en AI

BIJLAGE

Algemene voorwaarden

Onze algemene voorwaarden zijn onder nummer 24390953 en als volgt gedeponeerd 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 beëindigen 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.