

**Abonnementkosten per dienst**

	<b>BASIC</b>	<b>SMART</b>	<b>PLUS</b>	<b>PREMIUM</b>
Bereikbaar van 7.00 – 20.00 uur	✓	✓	✓	✓
24/7 bereikbaar	-	-	✓	✓
Incl. 75 telefoongesprekken <b>OF</b>	-	✓	-	✓
Incl. 50 e-mails/chats	-	-	-	-
<b>Abonnementkosten per maand</b>	<b>€29,95</b>	<b>€138,50</b>	<b>€51,25</b>	<b>€206,75</b>
<b>Telefonische antwoordservice</b>				
Per gesprek 1 – 50 (< 90 sec.)	€2,58	-	€2,58	-
Per gesprek 51 – 100 (< 90 sec.)	€2,14	-	€2,14	-
Per gesprek > 100 (< 90 sec.)	€1,57	-	€1,57	-
Per gesprek > 75 (< 90 sec.)	-	€1,52	-	€1,52
<b>E-mail, live chat, WhatsApp</b>				
Per e-mail/chat 1 - 50 (< 180 sec.)	€2,81	-	€2,81	-
Per e-mail/chat 51 – 100 (< 180 sec.)	€2,58	-	€2,58	-
Per e-mail/chat > 100 (< 180 sec.)	€2,36	-	€2,36	-
Per e-mail/chat > 50 (< 180 sec.)	-	€2,26	-	€2,26

**Additionele tarieven telefonische antwoordservice**

Gesprekstijd > 90 seconden	€1,33 per minuut	
Doorverbinden	€0,90 per poging	Gesprekstijd doorverbinden: €0,65 per minuut
Telefoonoproep	€0,90 per poging	Gesprekstijd telefoonoproep: €1,33 per minuut
Toeslag buitenland	€1,92 per minuut	
Voiceresponse	€31,50 per maand	

**Additionele tarieven e-mail, live chat en WhatsApp**

Gemiddelde AHT > 180 seconden	€1,33 per minuut
Licentie WhatsApp	€99,00 per maand per nummer
Opstartkosten WhatsApp	Eenmalig €99,00

**Opties verslagen en specificaties**

Gespreksverslagen via mail	Onbeperkt: €16,85 per maand	Per stuk: €0,21
Gespreksverslagen via SMS	75 SMS berichten €11,50	200 SMS berichten €28,25
	500 SMS berichten €56,50	Per SMS bericht €0,57
Maandspecificatie	€11,25 per maand	

**Overige tarieven**

Trainingen t.b.v. specifieke kennis	€26,75 per uur			
DIRECT Assistent: uitbesteden van administratieve taken	<b>Per uur</b> €40,25	<b>Pakket 5 uur</b> €176,50	<b>Pakket 15 uur</b> €480,75	<b>Pakket 25 uur</b> €720,00

Voor elke extra dienst ontvang je 12,5% korting over de abonnementsgelden van alle afgenomen diensten.

De abonnementen zijn flexibel en kunnen dagelijks worden aangepast of opgezegd.

Gesprekstijd telefonie wordt maandelijks gefactureerd per gesprek per seconde.

E-mail, live chat, WhatsApp > 3 min. op basis van voorcalculatorische AHT (Average Handling Time, oftewel gemiddelde afhandelingstijd).

De AHT wordt 1x per kwartaal geëvalueerd. Bij afwijkingen van 10% of meer zal voorcalculatorische AHT opnieuw vastgesteld worden.