

**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>€32,75</b>	<b>€152,25</b>	<b>€56,50</b>	<b>€227,25</b>
<b>Telefonische antwoordservice</b>				
Per gesprek 1 – 50 (< 90 sec.)	€2,84	-	€2,84	-
Per gesprek 51 – 100 (< 90 sec.)	€2,35	-	€2,35	-
Per gesprek > 100 (< 90 sec.)	€1,72	-	€1,72	-
Per gesprek > 75 (< 90 sec.)	-	€1,67	-	€1,67
<b>E-mail, live chat, WhatsApp</b>				
Per e-mail/chat 1 - 50 (< 180 sec.)	€3,09	-	€3,09	-
Per e-mail/chat 51 – 100 (< 180 sec.)	€2,84	-	€2,84	-
Per e-mail/chat > 100 (< 180 sec.)	€2,59	-	€2,59	-
Per e-mail/chat > 50 (< 180 sec.)	-	€2,49	-	€2,49

**Additionele tarieven telefonische antwoordservice**

Gesprekstijd > 90 seconden	€1,53 per minuut	
Doorverbinden	€0,99 per poging	Gesprekstijd doorverbinden: €0,75 per minuut
Telefoonoproep	€0,99 per poging	Gesprekstijd telefoonoproep: €1,53 per minuut
Toeslag buitenland	€2,22 per minuut	
Voiceresponse	€34,65 per maand	

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

Gemiddelde AHT > 180 seconden	€1,53 per minuut
Licentie WhatsApp	€108,50 per maand per nummer
Opstartkosten WhatsApp	Eenmalig €108,50

**Opties verslagen en specificaties**

Gespreksverslagen via mail	Onbeperkt: €18,53 per maand	Per stuk: €0,23
Gespreksverslagen via SMS	75 SMS berichten €12,65	200 SMS berichten €31,07
	500 SMS berichten €62,14	Per SMS bericht €0,63
Maandspecificatie	€12,37 per maand	

**Overige tarieven**

Trainingen t.b.v. specifieke kennis	€30,89 per uur			
DIRECT Assistent: uitbesteden van administratieve taken	<b>Per uur</b> €46,50	<b>Pakket 5 uur</b> €203,75	<b>Pakket 15 uur</b> €555,00	<b>Pakket 25 uur</b> €831,50

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.