

Service Level Agreement (SLA) versie 1 november 2019

1. Abonnement

Onze antwoordservice is op abonnementsbasis. U betaalt hiervoor een vastrecht en daarnaast een vergoeding per afgehandeld gesprek. Wij brengen daarnaast gesprekskosten bij doorverbinden/ruggespraak in rekening. Ook kunnen er kosten in rekening gebracht worden als de maximale afhandeltijd van het gesprek en het maken van de notitie (gecombineerd) overschreden worden.

2. Diensten

1. Wij leveren een telefonische antwoordservice aan ondernemers/bedrijven. Opdrachtgever is vrij om te kiezen wanneer zij gebruik maakt van onze dienstverlening binnen de algemeen geldende openingstijden te vinden op de website.
2. Onze opdrachtgever kan via onze internetsite (portal) haar voorkeuren van opvolging en beantwoording zelf aangeven (invoeren) en aanpassen.
3. Controle op onze dienstverlening doen wij intern en de opdrachtgever kan deze controle zelf uitvoeren dmv "voicelogs". Indien onverhoopt blijkt dat opdrachtgever van mening is dat de dienstverlening niet conform de wensen is uitgevoerd, kan opdrachtgever dit melden en zullen wij direct een onderzoek instellen; waar nodig aanpassen en altijd de opdrachtgever hierover informeren. Kort gezegd, de opdrachtgever heeft volledige kwaliteitscontrole.

3. Kosten

Voor onze telefoonbeantwoording service rekenen wij de volgende kosten:

Pakket	Tarief per gesprek	Vastrecht
ZZP pakket*	€1,95	€5 per maand
MKB pakket	€1,75	€10 per maand
PRO pakket	€1,50	€30 per maand
Doorverbinden van een gesprek**	€1,00	
Additioneel bij gesprek boven 3 min***	€0,015 per seconde	

(*) Telefoonbeantwoording. Prijzen zijn per gesprek. Een gesprek is het beantwoorden / opnemen van alle binnenkomende telefoongesprekken op het aan u ter beschikking gestelde persoonlijke / unieke telefoonnummer.

(**) Als extra kosten. Betalen per gesprek, geen startkosten, geen minimale kosten. Gewoon duidelijk, deze prijs is geldig voor kosten naar alle internationale, mobiele en vaste nummers. De berekening start v.a. ruggespraak t/m het uiteindelijk ophangen van het doorverbonden gesprek.

(***) De maximale inbegrepen gesprekstijd gaat uit van het gesprek plus de tijd die nodig is voor het maken van de notitie.

3.1 Betaling, op tijd

Bij niet tijdig betalen van een factuur zullen wij administratie kosten berekenen. Ook houden wij direct het recht voor om de dienstverlening (met alles wat daarbij hoort) te staken en of te beëindigen. Klinkt streng maar wij verwachten dat iedereen op tijd betaalt. Hier zijn onze scherpe prijzen dan ook op gebaseerd.

1. Facturering doen wij maandelijks met een betaaltermijn van maximaal 14 dagen.

2. Bij niet tijdig betalen zullen wij kosten berekenen; 15% incassokosten met een minimum van € 12,50 plus wettelijke rente.

4. Aansprakelijkheid

Wij doen onze uiterste best om de overeengekomen dienstverlening te verzorgen en diensten te leveren; telefonie, ICT, internet en antwoordservices zijn van nature diensten die gekoppeld zijn aan (andere)netwerken. Door deze koppeling en afhankelijkheid kunnen wij geen verantwoordelijkheid dragen voor manco's, tekortkomingen en gebreken (inclusief de directe of indirecte gevolgen en of schade) veroorzaakt door derde(n) tenzij wij daarvoor natuurlijk aansprakelijk zijn.

Gevolgen, direct en indirect, door overmacht zijn natuurlijk buiten onze aansprakelijkheid. Overmacht ontstaat in ieder geval in de situatie waarin sprake is van storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie(infrastructuur), synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering en in het belang van een veilige dienstverlening systeem-aanpassingen die geen vertraging kunnen dulden.

Als wij dan wel aansprakelijk zijn is dit voor maximaal 3 x het betaalde maandbedrag voor de betreffende dienstverlening of de dekking van onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering; iedere aansprakelijkheid van GMGM B.V. is (dan) beperkt tot het bedrag dat in een voorkomend geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van verzekeraars komt.

5. Privacy

Wij respecteren ieders privacy en doen er alles aan om deze privacy te beschermen. Toch kunnen wij (van rechtswege) gedwongen worden informatie te verstrekken. Wij zijn uiteraard gebonden aan de geldende wet- en regelgeving.

6. Beschikbaarheid-stelling

Telefoonnummer(s) of apparatuur wat wij voor de dienstverlening beschikbaar stellen blijven ons eigendom tenzij (of totdat) anders overeengekomen. Onze standaard dienstverlening is geen (definitieve) vervanging voor (telefonische) bereikbaarheid.

7. Wijzigingen

Wijzigingen en of aanpassingen van deze overeenkomst zullen altijd 3 maanden voor aanvang kenbaar gemaakt worden. Dit zullen wij aan het ons bekende e-mail adres kenbaar maken.

8. Opzeggingen, geen opzegtermijn!

Opdrachtgever is altijd vrij om kosteloos deze overeenkomst te beëindigen. Beëindigen kan eenvoudig online via de link in de beveiligde klanten omgeving "portal". Als er openstaande facturen zijn is het niet mogelijk deze beëindiging door te voeren; alle openstaande facturen zullen dan eerst betaald moeten worden. Wij kunnen de overeenkomst beëindigen als er niet naar "behoorlijke zeden" of "algemeen geldende fatsoensnormen" gehandeld wordt, of indien er sprake is van misbruik van onze dienstverlening.