

Prijzen en prijsberekening

Marketplace klantvragen en e-mail

Opdrachtgever betaalt **€ 2,89 per afgesloten ticket**. Een klantvraag (vanuit marketplace) of een e-mail komt binnen in het systeem van Bollie. Wanneer de klantvraag (ook wel "ticket") is beantwoord, dan staat de ticket 48 uur open. Pas als de klant na 48 uur niet meer heeft gereageerd, sluit de ticket en wordt die gezien als afgesloten.

Afhandeling via account van marketplace

Soms zijn er "klantvragen" waarbij Bollie zelf de klant niet hoeft te antwoorden, maar wel naar het marketplace-account moet om het af te handelen.

Voorbeeld: Een klant heeft de bestelling nog niet ontvangen, maar het is verstuurd via VVB(+) en daarom is Bol.com daarvoor verantwoordelijk. Bollie gaat dan naar het bol.com-account en vraagt Bol.com om dit op te pakken aangezien zij verantwoordelijk zijn.

Omdat er in zo'n geval vanuit ons geen klantcontact is geweest, is het (letterlijk gezien) geen echte afgesloten "klantcontact". Echter, wij moeten dat soort tickets wel behandelen. Tickets die enkel *en eenmalig* afgehandeld worden in het marketplace-account worden door Bollie bijgehouden, zodat ze ook in het maandelijkse overzicht te vinden zijn. In deze gevallen wordt **slechts € 1,50** gerekend.

Whatsapp

Voor Whatsapp-berichten wordt **€ 3.99 per afgesloten klantcontact** gerekend. Bollie vraagt aan het einde van ieder Whatsapp-gesprek of de klant verder nog vragen heeft. Geeft de klant aan die niet meer te hebben, of wordt er *binnen 24 uur* niet gereageerd, dan wordt het contact als gesloten beschouwd.

Telefoon

Opdrachtgever betaalt **€ 1,25 per aangebroken belminuut**. Als een gesprek bijvoorbeeld 2:36 duurt dan wordt er dus 3 keer het minuut-tarief gerekend.

Chat

Voor chatberichten wordt **€ 3,99 per afgesloten klantcontact** gerekend. Bollie vraagt aan het einde van ieder chatgesprek of de klant verder nog vragen heeft. Geeft de klant aan die niet meer te hebben, of wordt er *binnen 20 minuten* niet gereageerd, dan wordt het contact als gesloten beschouwd.

Proactive klantbenadering & Outbound e-mails

Wanneer wij, in opdracht van de Opdrachtgever, contact moeten opnemen met een klant, dan geldt een vast tarief van **€ 3,99 per afgehandeld klantcontact**.

Overige diensten

Verwerking annuleringen: **€ 25,- /mnd**, Vast

Retourverwerking: **€ 35,- /mnd**, Vast

Monitoring beoordelingen: **€ 10 /mnd**, Vast (exclusief eventuele, proactieve klantbenadering)

Servicepakket (annuleringen, retouren en monitoring in één): **€ 60,-/mnd**