1. Die Leistungen

Die Benefit Büroservice GmbH (nachstehend „benefit") übernimmt für den Auftraggeber, unter der zur Verfügung gestellten Zielrufnummer, die Telefongespräche mit dem vom Auftraggeber gewünschten Namen und Meldetext und weitere Dienstleistungen, welche vom Besteller in Auftrag gegeben wurden.

2. Bestellung

Die benefit Dienstleistungspakete und Zusatzoptionen werden online unter https://service.benefit-bueroservice.at/bestellen ausgewählt und zahlungspflichtig bestellt. Im Zuge der Bestellung wird ein individueller Meldetext festgelegt. Prompt nach Bestellung erhält der Auftraggeber ein Bestätigungsemail mit Logindaten zum persönlichen online benefit Kundenbereich und mit der Zielrufnummer für die Rufumleitung. Abweichende und individuell vereinbarte Dienstleistungen bedürfen eines individuellen Bestellprozesses mittels schriftlicher oder digitaler Annahme eines Angebots. Der Auftraggeber verantwortet die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben der Daten. Änderungen der Daten sind vom Auftraggeber selbst, im benefit Kundenbereich unter Stammdaten, schnellstmöglich und ohne Aufforderung aktuell zu halten.

3. Gesprächsinhalte

Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, im benefit Kundenbereich, Informationen zum Unternehmen und Ansprechpartner zu hinterlegen bzw. aktuell zu halten.

4. Entgegennahme von Anrufen

Anrufe, die vom Auftraggeber an die zur Verfügung gestellte Zielrufnummer weitergeleitet werden, werden durch benefit und Subunternehmer, mit dem vom Auftraggeber festgelegten individuellen Begrüßungstext, entgegengenommen. Bei Anrufen über 10 Sekunden wird standardmäßig eine Anrufinformation per E-Mail verfasst. benefit kann den unverzüglichen Zugang der Nachricht nur im benefit Kundenbereich/Verlauf gewährleisten. Im Übrigen ist nur die rechtzeitige und ordnungsgemäße Absendung der Nachricht geschuldet. Der Abruf der Nachricht obliegt dem Auftraggeber.

Folgende Daten werden vom Anrufer standardmäßig erfragt:

- Anrede
- Titel
- vollständiger Name
- Firma
- Erreichbarkeit
- Rückrufwunsch
- Telefonnummer
- Gesprächsinhalte

Weitere Abfragen sind nach individueller Vereinbarung möglich.

5. Zielrufnummer

Benefit stellt dem Auftraggeber eine Zielrufnummer zur Verfügung. Der Auftraggeber leitet seine Anrufe von seinem Anschluss (Festnetz und/oder Mobiltelefon) auf diese Zielrufnummer weiter. Die hierzu benötigte Anrufweiterleitung ist Gegenstand des Vertragsverhältnisses mit benefit. Der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt, die ihm zur Verfügung gestellte Zielrufnummer zu veröffentlichen. Sie darf nur für den Zweck der Rufumleitung an benefit verwendet werden. Es besteht außerdem kein Anspruch auf Erteilung einer bestimmten Zielrufnummer und auf Überlassung dieser Rufnummer nach Beendigung des Vertrages.

6. Rufumleitung

Die Rufumleitung ist von jedem Kunden lokal durchzuführen.

7. Servicepakete

BASIS

Wird selbst verwaltet (Selfservice), kann nur eingeschränkt individuell erweitert werden und ist auf die Beauskunftung einfacher FAQs beschränkt.

PRO 50

Bietet erweiterte Anrufzeiten und kann nach Absprache individualisiert und erweitert werden. Individuellen Schulungen können nach Absprache durchgeführt werden.

SMART 24

365 Tage im Jahr Erreichbarkeit und Individualisierungsschritte nach Vereinbarung möglich. Individuelle Schulungen können nach Absprache durchgeführt werden.

Jedes Dienstleistungspaket besteht aus einer monatlichen Grundgebühr und einem, dem Paket zugeordneten, Preis pro Anruf. Die Verrechnung erfolgt monatlich, wobei die Grundgebühr immer im Voraus und die Anrufe immer im Nachhinein, mit Monatsbeginn des Folgemonats, verrechnet werden. Der Paketumfang inkl. der jeweils aktuellen Preise, ist in der aktuellen Preistabelle oder im benefit Kundenbereich unter „Produkt & Optionen" ersichtlich. Ebenfalls dem individuellen Kundenbereich entnommen werden können die jeweils individuell vereinbarten Preise; diesfalls gelten ausschließlich diese Preise in der Vertragsbeziehung zwischen benefit und dem Kunden Die Nutzung der benefit App ist für den Auftraggeber kostenfrei.

7.1. Monatliche Grundgebühr

Monatliche Grundgebühr: Die Grundgebühr für die Bereitstellung der Dienste von benefit, sowie die Kosten der Zusatzoptionen, sind immer monatlich im Voraus fällig. Die zusätzlich anfallenden nutzungsabhängigen Kosten, wie Anrufe, werden im Folgemonat rückwirkend auf Basis der Reports verrechnet. Die Verrechnung erfolgt aliquot ab dem Datum der Bestellung.

7.2. Servicezeiten

Zeitfenster der möglichen Rufumleitung.

7.3. Inkludierte Anrufe

Anzahl der Anrufe, die in der Grundgebühr inkludiert sind.

7.4. Preis pro Anruf

Gilt für eingehende und ausgehende Anrufe. Der ursprüngliche Preis pro Anruf gilt bei einer durchschnittlichen Gesprächszeit von 2 Min. Wenn die durchschnittliche Gesprächsdauer aller Anrufe im Monat um mehr als 10% die vereinbarte Gesprächszeit überschreitet, wird der Anrufpreis an die reelle durchschnittliche Gesprächsdauer angepasst, diese wird den Reports entnommen.

Beispielrechnung: Preis pro Anruf = 1,99 €/definierte Gesprächszeit in Sekunden (120) * tatsächliche Gesprächszeit
Inkludiert ist das Verfassen und Versenden der Anrufinformation per E-Mail.

7.5. Mitarbeiter als Nutzer

Anzahl der inkludierten Mitarbeiter/Gesprächspartner zum Hinterlegen im benefit Kundenbereich.

7.6. Paketwechsel

Ein Downgrade ist immer monatlich zum Letzten möglich. Ein Upgrade auf ein größeres Paket tritt immer mit sofortiger Wirkung in Kraft.

8. Verbinden der Anrufe

Weiterverbinden ins nationale Mobil- und Festnetz (Land, in dem das Servicepaket gebucht wurde) ist inkludiert. Weiterverbinden in internationale Netze werden sekundengenau weiterverrechnet.

9. Rechnungen & Reports

Sind online im benefit Kundenbereich jederzeit abrufbar. Die automatisch generierten Reports dienen als Grundlage der monatlichen Abrechnung. Entgegengenommene Anrufe unter 5 Sekunden werden nicht verrechnet.

10. Individuelle Leistungen

Alle sonstigen individuellen Dienstleistungen werden individuell ermittelt und je nach Aufwand verrechnet. Vor Leistungsbeginn wird eine Einschätzung über den Aufwand an den Auftraggeber übermittelt.

Kontakt

Benefit Büroservice GmbH
Europaplatz 5
3100 St. Pölten
+43 800 100 2404
office@benefit-bueroservice.com

Mehr Infos erhalten Sie auch unter https://www.benefit-bueroservice.com
Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten