

## Proximus NextGen voice services

### Samenvatting van het contract

Deze samenvatting van het contract bevat de belangrijkste elementen van dit dienstenaanbod, zoals vereist door de Europese wetgeving <sup>(1)</sup>. Dit document helpt bij het maken van de vergelijking tussen service aanbiedingen. Volledige informatie over de service wordt verstrekt in andere documenten.

#### Diensten

Proximus "NextGen voice service" is een Cloud gebaseerde **automatiseringsoplossing** voor in- en uitgaande telefoongesprekken ("voice bot") die in staat is om oproepen af te handelen met gebruik van spraaktechnologie in het Nederlands, Frans, Engels en Duits. Mogelijkheden omvatten spraak gestuurde menu's, gebruikersinvoer via klavier of spraak, gestructureerde gespreksopname en voicemail inclusief transcriptie, versturen van e-mails en tekstberichten via externe SMS, RCS en WhatsApp-diensten, doorschakelen naar externe nummers, en informatie ophalen uit en opslaan in externe applicaties dankzij open API's. De NextGen voice service kan aangeboden worden achter elk vast of mobiel Proximus nummer, of kan rechtstreeks integreren met SIP-gebaseerde telefonie-oplossingen.

De NextGen voice service wordt aangeboden

- via een consumptie-gebaseerd prijsmodel of via een licentie model
- in 'Do It Yourself'- alsook in een volledig 'Managed Mode'.
- via het Proximus vaste telefoonnet op een gedeeld servicenummer, of via een private SIP-verbinding

#### Prijs

Consumptie-gebaseerd prijsplan (voice bot)	FlexIO Standard	FlexIO Volume	Dedicated SIP Volume
Inkomende oproepen naar voice bot	€ 10ct/min	€ 7ct/min	€ 7ct/min
Uitgaande oproepen van voice bot	€ 20ct/min*	€ 17ct/min*	€ 7ct/min
Spraak herkenning (optioneel)	€ 5ct/min	€ 4ct/min	€ 4ct/min
Doorschakelen inkomende oproepen	€ 15ct/min*	€ 15ct/min*	€ 1ct/min
Doorschakelen uitgaande oproepen	€ 20ct/min*	€ 20ct/min*	€ 1ct/min
Email berichten	€ 1ct	€ 0,8ct	€ 0,8ct
15 minuten support op afstand	€ 39,063	€ 39,063	€ 39,063
Minimum maandelijks bedrag	€ 30	€ 200	€ 200

\* Doorschakelingen & uitgaande oproepen zijn gelimiteerd tot België. Voor andere bestemmingen of bij een groot volume aan inkomende oproepen, kan NextGen voice gecombineerd worden met VMS/Marketing

<sup>(1)</sup> Artikel 102, lid 3, van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie ( PB L 321 van 17.12.2018, blz. 36)

nummers of private SIP-verbindingen, die eventuele transfer kosten na de voicebot absorberen volgens hun eigen prijsplan.

Licentie-gebaseerd prijsplan (voicemail)	NextGen voicemail premium
NextGen voicemail premium (1 vast & 1 mobiel nr)	€ 4/maand
Fair average usage per licentie: 30 berichten en 60 oproepen/maand	
Ondersteunt standaard voicemail-configuratie, voicemail op maat, of eenvoudig keuzemenu. Geen doorschakelingen of API-integraties mogelijk, beperkt tot 1 intentie- & 1 invoermodule.	

Voor web & mail-interfaces op maat wordt een setup kost aangerekend van € 250.  
Voice bot configuratie & support kan via offerte of per kwartier aangeboden worden.

Deze kosten dekken slechts de dienst zelf. De doorschakelkosten naar de dienst (aangeboden op een geografisch Belgisch vast nummer of private verbinding), zijn ten laste van het doorschakelende nummer.

#### Duur, verlenging en beëindiging

Het contract is afgesloten voor onbepaalde tijd. De dienst wordt geactiveerd per maand en automatisch verlengd totdat de klant zich expliciet afmeldt voor de service. Uitschrijvingen (opzeggingen op initiatief van de gebruiker) worden verwerkt op een servicedienst door het Proximus API Solutions-platform.

#### Functies voor eindgebruikers met een handicap

Gedetailleerde informatie over geschikte oplossingen: [www.proximus.be/handicap](http://www.proximus.be/handicap)

#### Andere nuttige informatie

Facturatie van consumptie-gebaseerde diensten vindt plaats via ClearMedia NV, een 100% dochteronderneming van de Proximus Groep; licentiegebaseerde diensten verschijnen op de factuur van Proximus. Prijzen en beschrijvingen onder voorbehoud van vergissingen, eventuele toepasselijke promotie en latere wijzigingen. Alleen de prijzen die gelden op het moment van inschrijving op de dienst, het product of de optie zijn contractueel bindend.

Door de bestelling in te dienen, aanvaardt de klant de algemene en bijzondere voorwaarden en de andere precontractuele informatie die beschikbaar zijn op [www.proximus.be/wettelijkevermeldingen](http://www.proximus.be/wettelijkevermeldingen)

(<sup>1</sup>) Artikel 102, lid 3, van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie ( PB L 321 van 17.12.2018, blz. 36)