

TARIEVEN en SPELREGELS
Per 01-09-2025

Basis abonnement	€	65,00	p/mnd
Losse diensten *			
- ochtend (9.00 - 13.00 uur)	€	17,50	p/st
- middag (13.00 - 17.00 uur)	€	17,50	p/st
- avond (17.00 - 22.00 uur)	€	17,50	p/st
- nacht (22.00 - 9.00 uur)	€	20,00	p/st

Om uw telefoon zo accuraat mogelijk voor u te kunnen beantwoorden en onze samenwerking zo transparant en soepel mogelijk te laten verlopen hebben wij een aantal spelregels opgesteld

** Losse diensten dienen altijd minimaal 24 uur van te voren worden aangemeld zodat wij onze bezetting hierop aan kunnen passen. Bij aanmelding van een dienst, korter dan 24 uur van te voren brengen wij een bedrag van € 5,00 per dienst in rekening.*

** Het afmelden van eerder aangemelde diensten dienen 48 uur van te voren worden afgemeld, indien korter dan 48 uur van te voren wordt de volledige dienst in rekening gebracht.*

Alle opties zijn All-in; mits de handelingen redelijker wijs binnen onze werkzaamheden vallen.

Onder redelijke handelingen vallen:

- Verwerking van meldingen in het ritregistratie systeem (inclusief het aanvullen met updates en het annuleren van ritten)
- Het bellen van de ambulance indien inactief op dat moment
- Het doorbellen van spoed meldingen.
- Het bellen naar dierenklinieken, melders of eigenaren om aan te kondigen dat de ambulance onderweg is, indien er alleen een chauffeur op de ambulance aanwezig is.
- Het opzoeken van chip-registraties en telefoonnummer doorgeven aan de medewerker(s) op de ambulance.
- Alle overige handelingen die door de Noctis medewerker als noodzakelijk worden beoordeeld.

Voor alle overige handelingen wordt een bedrag van € 1,60 per handeling in rekening gebracht.

Onder overige handelingen wordt onder andere verstaan:

- Het bellen naar dierenklinieken, melders of eigenaren om aan te kondigen dat de ambulance onderweg is, indien er zowel een chauffeur als een bijrijder op de ambulance aanwezig is.
- Het terug bellen van melders om aan te geven dat de ambulance deze dag niet meer komt.
- Het bellen naar het geregistreerde telefoonnummer na een chipcheck.
- Alle handelingen die niet benoemd zijn als redelijke handelingen.

Indien van toepassing:

- Wanneer er geen ambulance meer rijdt tot de volgende dag behouden wij ons het recht voor het beperkte (alleen spoed) keuzemenu in te schakelen.
- Bij afwezigheid van achterwacht of ambulance behouden wij ons het recht voor om andere opvangen of oplossingen aan melders door te geven die in het belang van het welzijn van het dier zijn.

Abonnement info:

- Alle abonnementen zijn incl. toegang tot ons unieke online InterMessenger systeem (NIM).
- Alle abonnementen zijn voor minimaal 2 kalendermaanden en voor onbepaalde tijd.
- Alle abonnementen zijn na de eerste 2 kalendermaanden maandelijks opzegbaar.
- De tarieven zijn berekend met balans tussen drukke zomermaanden en rustige wintermaanden.

Ritregistratie en adviezen

Om alles aan onze kant overzichtelijk te houden is onze werkwijze in de ritregistratie universeel. Wijzigingen en/of aanvullingen kunt u aanvragen bij Alex en Carmen, wij zullen dan beoordelen of wij aan uw verzoek tegemoet kunnen komen.

Dit zelfde geldt voor de te geven adviezen, het is voor ons niet mogelijk om bij de verschillende dierenambulances, verschillende adviezen te geven.

Uw regio gebonden afspraken en protocollen zullen wij uiteraard wel honoreren.

Onze bereikbaarheid

- Wij maken gebruik van een eigen WhatsApp-nummer om, indien van toepassing, locatie points aan de melder te vragen. Dit nummer is 024-7111300 en is tevens een no-reply WhatsApp.
- De mobiele telefoonnummers van de Noctis medewerkers zijn er alleen om via WhatsApp contact te onderhouden met achterwacht en de ambulance medewerkers. Het is absoluut niet de bedoeling om Noctis medewerkers op hun mobiele nummer te bellen.
- Alle uw telefonische communicatie met de Noctis medewerkers moet gaan naar het Noctis telefoonnummer: 024-7111333. Hierop zijn geen uitzonderingen.
- Alle algemene en rooster gerelateerde zaken die u ons per e-mail wilt doen toekomen dienen te worden gemaïld naar noctis@antwoordservicenijmegen.nl (met uitzondering van e-mail afkomstig van uw roostersysteem)
- Alle administratieve zaken dienen per email verzonden worden naar het e-mailadres administratie@antwoordservicenijmegen.nl
- Alle organisatorische zaken dienen per email te worden verzonden aan zowel Alex, als Carmen: alex@antwoordservicenijmegen.nl en carmen@antwoordservicenijmegen.nl

Nationale Feestdagen:

Diensten op nationale feestdagen worden door Noctis alleen opgepakt wanneer er een (spoed) ambulance beschikbaar is. Dit betreft alle onderstaande feestdagen, aangevuld met 31 december.

- Nieuwjaarsdag
- 1^e en 2^e Paasdag
- Koningsdag
- Hemelvaartsdag
- 1^e en 2^e Pinksterdag
- 1^e en 2^e Kerstdag
- 31 december
- Eenmaal per 5 jaar op 5 mei (de eerst volgende zal zijn in 2030)

Continuïteit:

Wij maken gebruik van VOIP telefonie. Dit houdt in dat wij uw telefoon beantwoorden met een telefoon centrale op de PC. Indien zich een situatie voordoet waarbij wij een korte periode geen verbinding hebben met het internet (bijv. een router of PC storing) wordt uw telefoontje automatisch gerouteerd naar een noodnummer. Hiermee kunnen wij uw continuïteit garanderen.

Hieronder vallen geen server storingsen en niet de noodzakelijke centrale updates, bij/door 3CX zelf of bij/door onze host, zijnde Destiny. Hierop hebben wij geen invloed en kunnen hiervoor dan ook geen verantwoording nemen.

Privacyverklaring:

De meest recente versie van onze [privacyverklaring](#) kunt u vinden op onze website.

Bijzondere Persoonsgegevens

Wij hebben er als Antwoordservice in zijn geheel voor gekozen géén bijzondere persoonsgegevens te verwerken indien deze niet strikt noodzakelijk zijn voor het desbetreffende bericht.

Bijzondere persoonsgegevens zijn, volgens de AP:

- BSN;
- ras of etnische afkomst;
- politieke opvattingen;
- godsdienst of levensovertuiging;
- lidmaatschap van een vakbond;
- genetische of biometrische gegevens met oog op unieke identificatie (van personen);
- gezondheid;
- seksuele leven;
- strafrechtelijk verleden.

“Waar mensen werken worden fouten gemaakt.”

Indien u vragen, opmerkingen, aanpassingen of klachten heeft horen wij dit graag zo spoedig mogelijk van u, zodat wij onze samenwerking zo goed en soepel mogelijk kunnen laten verlopen.

Wij verzoeken u wel het melden van klachten en administratieve zaken tot kantooruren te beperken.

Onze geldende kantooruren zijn maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Facturatie

U ontvangt de factuur van onze diensten per e-mail op de eerste van iedere maand, op een door u opgegeven e-mailadres. Betaling van abonnementsgelden voor de contracten vinden plaats per maand vooruit. Betaling van de eventuele extra gesprekskosten en andere bijkomende kosten vindt plaats per maand achteraf.

Wij verzoeken u vriendelijk uw factuur binnen 14 dagen te betalen o.v.v. uw klantnummer en het factuurnummer op rekeningnummer NL 34 INGB 000 8358286 t.n.v. Antwoordservice Nijmegen.

Indien u liever per automatische incasso betaalt kunt u een SEPA machtigingsformulier aanvragen via administratie@antwoordservicenijmegen.nl. Incasso's worden uitgevoerd rond de 15^e van de maand.

Alle genoemde prijzen zijn excl. BTW.

Op alle diensten zijn onze [algemene voorwaarden](#) van toepassing.