

permanance

Vous êtes sur la bonne voix

Pourquoi nous choisir ?

Page 2

Les tarifs

Page 3

Le contrat

Pages 4 à 7

Pensez-vous pouvoir recruter une standardiste disponible plus de **57 heures par semaine**, qui ne prend **jamais de congés**, n'est **jamais en retard** et accepte d'être **rémunérée à l'appel reçu** ?

Oui, grâce à **Permanance** !

Permanance est la division réception d'appels et externalisation de standard du groupe AARON AALBORG FRANCE, spécialiste du centre de contacts depuis 1998.

Avec des centres d'appels installés à Paris et à Lyon, **Permanance** assure le standard de plus de mille entreprises de toutes tailles, du solo jusqu'aux groupes de plusieurs milliers de salariés du lundi au vendredi de 8h30 à 20h.



A partir de 39€ HT par mois, offrez-vous une standardiste à distance irréprochable et ne perdez plus aucun appel !

Plus de renseignements ? Des études de cas ?

Rendez-vous sur notre site internet <http://www.permanance.com> ou contactez-nous sur le numéro vert :

 **0 800 76 00 76**



Données chiffrées :

Classement :

Permanance se place dans les 3 premières permanences téléphoniques d'entreprises de France.

Volume : plus de 5 millions d'appels traités par an en français et en anglais.

Dimension : plus de 60 hôtesse-standardistes réparties sur 4 centres d'appels à Paris et à Lyon.

POURQUOI NOUS CHOISIR ?

- ◆ Nous sommes une des rares permanences en France spécialisées dans l'accueil téléphonique d'entreprises.
- ◆ Un décroché d'appels fait à 95% du temps en dessous de 3 sonneries.
- ◆ Un accueil toujours souriant et professionnel.
- ◆ Un environnement sonore très étudié, des centres d'appels spacieux.
- ◆ Nos hôtesses-standardistes sont bilingues anglais avec un BAC+2 au minimum.
- ◆ Des centres de réception d'appels exclusivement basés en France, à Paris et Lyon.
- ◆ Aucun engagement dans la durée.
- ◆ Des forfaits automatiquement ajustés tous les mois.
- ◆ Aucune caution à verser.
- ◆ La personnalisation au nom de votre entreprise lorsqu'une hôtesse-standardiste prend un appel.
- ◆ Un extranet à votre disposition pour gérer vos instructions, vos messages et suivre le nombre d'appels reçus en temps réel.
- ◆ Un service Qualité interne qui veille à l'excellence de notre prestation.
- ◆ Une résiliation de notre prestation possible chaque mois et sans frais.
- ◆ Une confidentialité totale des appels reçus pour votre compte.
- ◆ Un Groupe expérimenté spécialisé dans le monde des centres de contacts.
- ◆ Des outils informatiques de pointe pour traiter les appels.

Choisir Permanance, c'est choisir la qualité et la sécurité à des prix très étudiés pour la prise de vos appels.



Avec **Permanance**, et sa démarche qualité unique dans le monde des permanences téléphoniques, vous avez l'assurance que, jour après jour, vos appels téléphoniques seront traités avec rigueur, sourire et professionnalisme par nos hôtesses-standardistes bilingues anglais.

Notre seul et unique but est de vous rendre plus efficace et plus disponible pour votre entreprise en gérant votre accueil téléphonique à temps complet ou à temps partiel selon votre choix.

En vous permettant de vous focaliser sur votre coeur de métier, **Permanance** contribue au développement de votre entreprise et la qualité de votre relation clients.

Avec la permanence téléphonique
Ne perdez plus d'appel, concentrez-vous sur votre coeur de métier.

- ◆ Réponse complètement personnalisée du lundi au vendredi de 8h30 à 20h
- ◆ Mise à disposition d'un numéro de téléphone dédié
- ◆ Transmission des messages et des rendez-vous par Internet et par email gratuitement
- ◆ Envoi des messages directement sur l'email des personnes concernées dans l'entreprise
- ◆ Possibilité de laisser vos instructions par Internet, fax, email ou téléphone
- ◆ Ajustement automatique du forfait à votre consommation mensuelle.

TARIFS

Permanance

*Tarifs de prestation
Permanence Téléphonique*



Nos forfaits s'ajustent automatiquement chaque mois selon le volume d'appels reçus.

Cet ajustement est rétroactif, vous n'avez pas besoin de nous contacter pour qu'il soit déclenché.

Le forfait choisi est toujours à votre avantage.

FORFAIT D'APPELS

◆ BASIC :	39 € HT	10 appels + messages inclus
◆ CLASSIC 1 :	72,90 € HT	45 appels + messages inclus
◆ CLASSIC 2 :	155 € HT	100 appels + messages inclus
◆ CLASSIC 3 :	299 € HT	200 appels + messages inclus
◆ CLASSIC 4 :	549 € HT	400 appels + messages inclus
◆ VOLUMIC 1 :	769 € HT	600 appels + messages inclus
◆ VOLUMIC 2 :	989 € HT	800 appels + messages inclus
◆ VOLUMIC 3 :	1.189 € HT	1.000 appels + messages inclus

Les appels entre deux forfaits sont facturés 1,65 € HT / appel.

Pour des volumes supérieurs à 1.000 appels par mois, nous consulter pour avoir une offre spécifique.

- ◆ En cas de transfert d'appels : 0,14 € HT par unité télécom soit 2,3 à 14 centimes d'euro par minute selon transfert sur fixe ou mobile.

Merci de renvoyer ce contrat complété par email à info@permanance.com ET par courrier à l'adresse suivante :

Permanance – Service des Ouvertures de Contrat

11/13, rue des Emeraudes – 69006 LYON

Merci de joindre à votre courrier :

- ◆ Un chèque d'ouverture de 106,80€ TTC (89€ HT)
- ◆ Le Kbis de votre société
- ◆ Un RIB en cas de prélèvement automatique

CONTRAT DE PRESTATION Permanance

*Contrat de prestation
Permanance Téléphonique
Page 1 / 4*

Description de la prestation :

La société / organisme ci-dessous désignée par la suite "le client" confie la réception d'appels de son standard à **Permanance** du Groupe AARON AALBORG FRANCE.

Permanance, dès qu'un appel arrive sur le numéro dédié au client, s'engage à répondre du lundi au vendredi de 8h30 à 20h non stop en se présentant du nom du client. Cet appel est alors comptabilisé pour la facturation mensuelle basée sur le nombre d'appels reçus.

Les appels sont ensuite, suivant les options choisies, redirigés systématiquement vers les interlocuteurs demandés chez le client ou retranscrits sous forme de messages et envoyés par email en temps réel.

Raison sociale / Dénomination :

N° SIREN / RCS :

N° TVA intracommunautaire :

Adresse :

CP :

Ville :

Téléphone :

Fax :

Email :

Représentant légal (PDG, gérant...) :

Phrase de décroché souhaitée (exemple : "Société Exemple bonjour !") :

Début de prestation souhaité pour le :

Souhaitez-vous que les appels reçus vous soient transférés en direct ? : OUI / NON

Si NON choisi, alors il y aura uniquement de la prise de message par email.

Vous pouvez opter pour le mode de paiement que vous souhaitez sachant que le **prélèvement automatique** vous garantit de n'avoir aucun retard de paiement et donc **aucune suspension de ligne** intempestive.

CONTRAT DE PRESTATION Permanance

*Contrat de prestation
Permanance Téléphonique
Page 2 / 4*

MODE DE PAIEMENT CHOISI :

- Prélèvement automatique SEPA (merci de compléter le mandat de prélèvement SEPA page 6)**
- Chèque / Virement bancaire

A :

Le :

Nom et fonction du signataire (avec bon pour accord et tampon) :

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Ce document est à compléter et à renvoyer daté et signé, accompagné d'un RIB comportant les mentions BIC – IBAN à l'adresse suivante :

**AARON AALBORG FRANCE
PERMANANCE
11 RUE DES EMERAUDES
69006 LYON**

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez la société **AARON AALBORG FRANCE** à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de **AARON AALBORG FRANCE**.

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez signée avec elle.

Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Référence Unique Mandat : RUM (Réservé au créancier)

Paiement récurrent.

Titulaire du compte à débiter

Titulaire compte : (*) _____

Adresse : (*) _____

Code postal : (*) _____

Ville : (*) _____

Pays : FRANCE

Identifiant Créancier SEPA :

FR97ZZZ485883

Nom : AARON AALBORG FRANCE

Adresse : 11 RUE DES EMERAUDES

Code postal : 69006

Ville : LYON

Pays : FRANCE

BIC (*) :

IBAN (*) :

Veillez compléter tous les champs (*) du mandat, joindre un RIB ou RICE, puis adresser l'ensemble à PERMANANCE -11 RUE DES EMERAUDES – 69006 LYON

Le (*) :

A (*) :

Sur cette page, il s'agit de nous indiquer les différentes personnes à contacter au sein de votre entreprise, ce qui nous permettra de prendre des messages et d'effectuer des transferts d'appels le plus efficacement possible.

CONTRAT DE PRESTATION Permanance

Contrat de prestation
Permanance Téléphonique
Page 3 / 4

LISTE DU PERSONNEL

Contact 1 dans votre société :

Nom : Prénom : Fonction :
Tél. fixe : Mobile : E-mail :

Contact 2 dans votre société :

Nom : Prénom : Fonction :
Tél. fixe : Mobile : E-mail :

Contact 3 dans votre société :

Nom : Prénom : Fonction :
Tél. fixe : Mobile : E-mail :

Si vous êtes nombreux au sein de votre structure alors vous pouvez nous envoyer un fichier EXCEL représentant l'annuaire de votre société.

Ce fichier doit se présenter ainsi :

Genre – Nom – Prénom – Fonction – Service – Tél – Email – Remarque

Nous avons donc une colonne par information.

Exemple :

M. – RIGAUD – Richard – Assistant – Comptabilité – 01 43 14 43 43 – r.rigaud@societe.com – Ligne mobile : 06 35 35 35 35 / Uniquement Fournisseurs

Mme – RAPPEL – Andrée – Directrice – Commercial – 01 43 14 43 45 – a.rappel@societe.com – Ligne mobile : 06 35 35 35 37 / Absente les mercredis

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION

Article 1 : règle d'application.

Les présentes conditions générales de prestation sont portées systématiquement à la connaissance de chaque client pour lui permettre de passer commande.

Le fait de passer commande à notre société implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de prestation, aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de notre société, prévaloir contre nos conditions générales de prestation.

Toute condition contraire posée par l'acheteur sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à notre société quel que soit le moment où elle sera portée à sa connaissance.

Le fait pour notre société de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'un ou plusieurs des articles contenus dans les présentes, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes conditions.

Article 2 : passage de commande, modification ou annulation.

A – Commande passée : la commande est passée à réception du contrat avec votre bon pour accord AU MINIMUM par courrier mais aussi par email si possible.

B – Modification ou annulation : toute modification ou annulation d'une commande passée ouvre droit soit à une éventuelle révision des tarifs indiqués soit en cas d'annulation à des frais de 89 € HT soit 106,80€ TTC.

C – La prestation est reconduite par tacite reconduction tous les mois (sauf mention spécifique sur le devis) et dénonçable par lettre recommandée avec accusé de réception 7 jours avant la fin du mois ou par email avec un accusé réception de notre part en réponse au mail de résiliation.

Article 3 : tarification et conditions de règlement.

La tarification employée est celle des tarifs indiqués sur l'annexe TARIFS. La base de calcul est le nombre d'appels reçus par notre standard chaque mois* avec un minimum de facturation de 39€ HT même si nos services n'ont pas été utilisés durant le mois* facturé. Si le contrat est mis en place en cours de mois (par exemple le 29 mars), il n'y a pas de prorata, l'ensemble des appels reçus pendant cette période (même si c'est une période courte comme les 2 derniers jours du mois) sont facturés avec un minimum de facturation minimale de 39€ HT. Le nombre d'appels facturés peut-être supérieur au nombre de messages envoyés du fait que chaque opératrice décide de prendre un message ou pas en cas de faux numéro, démarchage commercial, appels personnels etc. Les tarifs sont révisables chaque année avec un préavis envoyé par courrier postal simple d'un mois. Les factures sont envoyées par email en début de mois et vous avez 15 jours pour vous en acquitter, passé ce délai, notre société se réserve le droit de suspendre le service de réception d'appels ou de résilier unilatéralement le contrat et ceci dès le premier retard sans aucune limitation dans le temps pour la suspension du service. Les majorations en cas de retard de paiement sont celles indiquées sur les factures.

*on entend par mois un des 12 mois de l'année, du 1er au 28/29/30 ou 31, et en aucun cas un mois calendaire (c'est à dire de date à date par exemple du 12 mars au 12 avril).

Article 4 : garantie et qualité de service.

Nos prestations sont faites en France, par du personnel interne à notre société. Aucune prestation n'est faite à l'étranger (offshore) ou en sous-traitance. Le décroché se fait avant ou pendant la 3ème sonnerie dans 95% des cas. Ce sont nos opératrices professionnelles et formées à l'accueil téléphonique qui traitent les appels. Les horaires de réception d'appels sont du lundi au vendredi de 8h30 à 20h. Ces horaires peuvent être modifiés avec un préavis d'une semaine sans modification tarifaire. Notre société ne traite pas les appels les jours fériés et lors de certains ponts et jours de maintenance informatique dont les dates vous sont communiquées généralement une semaine à l'avance.

Article 5 : responsabilité.

Notre société s'engage à mettre en place tous les moyens nécessaires au traitement de vos appels. Néanmoins elle ne peut-être tenue pour responsable et supporter de quelconques frais ou dommages résultant d'une erreur d'une opératrice standardiste ou d'une interruption de service liée à des causes indépendantes de sa volonté, entre autres choses et non exhaustivement : coupures de courant, dégâts des eaux, actes terroristes, virus informatiques, panne ou défaillance de fournisseur d'accès Internet ou télécom etc. Dans tous les cas, l'entreprise cliente doit reprendre sa ligne en attendant le rétablissement du service. La société cliente n'est pas propriétaire du numéro de renvoi transmis par notre permanence téléphonique. Ce numéro peut-être changé avec un préavis d'une semaine si besoin est. Il est interdit de communiquer directement ce numéro, ce sont les numéros de la société cliente qui doivent être transférées sur ce numéro. Notre responsabilité ne peut être engagée si ce numéro est employé à des fins frauduleuses ou répréhensibles. Concernant la transmission des messages par notre serveur extranet ou par e-mail, la société ne peut-être tenue pour responsable des dysfonctionnements des fournisseurs d'accès Internet (Orange pour notre société). Ces pannes n'empêchent évidemment pas la réception de vos appels par nos opératrices. Vous pouvez toujours nous joindre sur votre ligne dédiée pour prendre connaissance de vos messages en cas de panne et dans les horaires d'ouverture de nos services.

Article 6 suspension de service.

Notre société se réserve le droit de suspendre ou de résilier ses services sans préavis si des soupçons sur la légalité et/ou sur l'intégrité des agissements de la société cliente apparaissent. Les services peuvent éventuellement être rétablis sur mise au point de la part de la personne juridiquement responsable au sein de l'entreprise cliente.

