



**CLOUD
& CLEAR**



**U HEEFT
HET VOOR 'T
ZEGGEN**

CLOUD & CLEAR

FAQ Cloud & Clear factuur

1. FAQ CLOUD & CLEAR FACTUUR

1. Mijn factuur is hoger dan verwacht?

Dit kan verschillende redenen hebben:

Het is u eerste factuur.

U betaalt uw maandkosten vooraf. Start uw abonnement gedurende een lopende maand, dan betaalt u pro rata voor de resterende dagen van die maand plus de volledige maandkosten voor de komende maand.

Uw eerste factuur bevat daarnaast eenmalige kosten zoals: aansluitkosten, implementatie kosten of betalingen voor uw nieuwe toestellen

U heeft uw profielen verhoogd.

Als u in een lopende factuurperiode uw profiel verhoogd, ziet u een creditering voor uw oude profiel over de periode vanaf de wijziging tot en met het eind van de desbetreffende factuurperiode. Voor dezelfde periode worden de kosten in rekening gebracht voor uw nieuwe profiel.

2. Mijn factuur is lager dan verwacht?

Dit kan verschillende redenen hebben:

U heeft profielen opgezegd.

U betaalt uw maandkosten altijd een maand vooruit. Voor profielen die tussentijds beëindigd worden, heeft u dan ook al maandkosten betaald. Op de factuur van de volgende maand verrekenen we de teveel gefacutreerde kosten.

U heeft profielen verlaagd.

Als u in een lopende factuurperiode uw profiel verlaagd, ziet u een creditering voor uw oude profiel over de periode vanaf de wijziging tot en met het eind van de desbetreffende factuurperiode. Voor dezelfde periode worden de kosten in rekening gebracht voor uw nieuwe profiel

3. Waar bestaan de gesprekskosten uit?

De gesprekskosten bestaan uit een starttarief per telefoongesprek en een gesprekstarief per seconde.

Zie hieronder de tarievenlijst:

Categorie	Start Tarief	Tarief per minuut
Nationaal	€ 0.0570	€ 0.0185
Mobiel	€ 0.0570	€ 0.0690
Overheid	€ 0.0570	€ 0.0185
08x Nummers	€ 0.0570	€ 0.0185
Gratis	€ -	€ -
Alarmnummer	€ -	€ -
Betaalde informatie	Variabel	Variabel
Amusement	Variabel	Variabel
Erotiek	Variabel	Variabel
Internationaal	€ 0.0570	Variable

4. Wanneer kan ik mijn factuur verwachten?

U ontvangt uiterlijk de 5^e dag van de maand een e-mail op het door uw opgegeven e-mail adres dat uw factuur online beschikbaar is.

5. Kan ik een specificatie krijgen van de factuur?

Op de Cloud en Clear overzichtspagina kunt u de laatste 24 facturen bekijken, inclusief de specificaties van uw gebruikskosten.

6. Waar kan ik vragen stellen over mijn factuur?

Voor vragen kunt u contact opnemen met uw contactpersoon.

7. Wanneer wordt mijn factuur geïncasseerd?

Onderaan uw factuur staat omstreeks welke datum wordt geïncasseerd. Dit kan enkele dagen afwijken.

8. Hoe wordt een credit nota verrekend?

Een creditnota wordt verrekend met eventuele openstaande facturen. Heeft u geen openstaande facturen en betreft het uw laatste factuur, dan wordt het bedrag teruggestort op uw rekening.