

CustomerCall GmbH

Datenschutzbestimmungen für den Rückrufdienst CustomerCall

1. Bestandsdaten

Wir verarbeiten und nutzen die Daten, die erforderlich sind, um das Vertragsverhältnis über die Erbringung unserer vertraglichen Leistungen zu begründen und zu ändern. Hierunter fallen z. B. Ihre bei Auftragserteilung angegebenen Kundendaten sowie Ihre Benutzeridentifikationen, Passwörter, von Ihnen bei CustomerCall eingerichtete E-Mail-Adressen und Homepage-Adressen. Vor Begründung des Vertragsverhältnisses holen wir unter Umständen Bonitätsauskünfte über den Kunden bei Auskunfteien ein. Bestandsdaten werden mit Ablauf des auf das Vertragsende folgenden Jahres gelöscht, sofern sie nicht noch zu Abrechnungszwecken benötigt werden.

Sofern Sie bei Auftragserteilung ausdrücklich Ihr Einverständnis damit erklärt haben, dass Ihre Kundendaten von CustomerCall zu Zwecken der Werbung, Kundenberatung und Marktforschung verarbeitet und genutzt werden, werden Ihnen zu diesem Zweck Informationen per Post oder E-Mail übersandt. Die Verwendung der Daten für unaufgeforderte Telefonanrufe sowie die Weitergabe an Dritte bleibt ausgeschlossen. Sie haben das Recht, die von Ihnen erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

2. Verkehrsdaten

Wir bzw. die von uns für die Vertragserfüllung herangezogenen Anbieter von Telekommunikationsdiensten erheben, verarbeiten und nutzen, soweit dies zur Durchführung und Abrechnung unserer vertraglichen Telekommunikationsdienstleistungen oder zur Erfüllung von gesetzlichen Auskunftspflichten notwendig ist:

- Die Nummer oder Kennung des anrufenden und angerufenen Anschlusses oder der Endeinrichtung, personenbezogene Berechtigungskennungen,
- Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung nach Datum und Uhrzeit und, soweit die Preise davon abhängen, die übermittelten Datenmengen,
- den vom Kunden in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienst,
- die Endpunkte von festgeschalteten Verbindungen sowie ihren Beginn und ihr Ende nach Datum und Uhrzeit,
- sonstige zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung sowie zur Abrechnung notwendige Verkehrsdaten.

Die vorgenannten Verkehrsdaten werden am Tag nach der Beendigung der Verbindung gelöscht, soweit sie nicht zu den gesetzlich ausdrücklich vorgesehenen Zwecken (Abrechnung, Einzelverbindungs nachweis, Auskunftsverpflichtungen, Behebung von Störungen, Missbrauchsauflärung im Einzelfall, gesetzliche Speicherpflichten) noch benötigt werden. Zum Zweck der Abrechnung werden die Verkehrsdaten mit Versendung der Rechnung zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte gespeichert. Die Rufnummern der Nutzer des Rückrufdienstes können dem Kunden nur um die letzten drei Stellen gekürzt übermittelt werden.

Die Verkehrsdaten werden grundsätzlich spätestens sechs Monate nach Versand der Rechnung gelöscht. Hat der Kunde jedoch innerhalb der Sechsmonatsfrist Einwendungen gegen die Rechnung erhoben, werden die Verkehrsdaten gespeichert, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Bei eventuellen Einwendungen des Kunden gegen die Rechnung sind wir von der Pflicht zur Vorlage der Verkehrsdaten zum Nachweis der Richtigkeit der Rechnung befreit, wenn und soweit wir diese Daten aufgrund rechtlicher Verpflichtung bereits vollständig oder teilweise gelöscht haben.

3. Abrechnungsdaten

Wir erheben, verarbeiten und nutzen die zur ordnungsgemäßen Ermittlung und Abrechnung der erbrachten Leistungen erforderlichen Daten (Abrechnungsdaten). Dies sind neben den zur Abrechnung erforderlichen Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten auch sonstige hierfür erhebliche Daten, wie Zahlungseingänge, Zahlungsrückstände, Mahnungen, durchgeführte und aufgehobene Anschlusssperren, eingereichte Beanstandungen usw.

4. Einzelverbindungs nachweis

Bei der Verwendung eines Einzelverbindungs nachweises hat der Kunde alle jetzigen und zukünftigen Nutzer des betreffenden Anschlusses bzw. bei geschäftlicher Nutzung alle jetzigen und künftigen Mitarbeiter über die Erfassung der Verkehrsdaten zu informieren und etwa bestehende Mitarbeitervertretungen (Betriebsrat/Personalrat) entsprechend der gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen. Auf dem Einzelverbindungs nachweis erscheinen nicht Verbindungen zu Anschlüssen von Personen, Behörden und Organisationen in sozialen oder kirchlichen Bereichen, die grundsätzlich anonym bleibenden Anrufern ganz oder überwiegend telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten und die selbst oder deren Mitarbeiter insoweit besonderen Verschwiegenheitsverpflichtungen unterliegen, sofern die Inhaber der betreffenden Anschlüsse von der Bundesnetzagentur für Post und Telekommunikation in eine hierfür vorgesehene Liste eingetragen sind. Die Rufnummern der Nutzer des Rückrufdienstes sind im Einzelverbindungs nachweis um die letzten drei Stellen gekürzt angegeben.

5. Rufnummernanzeige und -unterdrückung

CustomerCall übermittelt standardmäßig die Anzeige der Rufnummer des Anschlusses des Kunden, die der Kunde bei Auftragserteilung angegeben hat. Die Anzeige der Rufnummern von Nebenstellen des Anschlusses ist nicht möglich. Der Kunde kann die Rufnummernanzeige für jeden abgehenden Anruf einzeln oder auf gesonderten Antrag dauernd unterdrücken. Der Kunde darf seine Rufnummer jedoch nicht unterdrücken, wenn der Rückrufdienst für Zwecke der Werbung genutzt wird.

6. Auskunftsrechte

Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, bei uns Auskunft darüber einzuholen, welche personenbezogenen Daten wir über ihn gespeichert haben, zu welchen Zwecken diese verarbeitet werden und an welche Stellen sie übermittelt werden. Sollte sich herausstellen, dass CustomerCall falsche personenbezogene Daten gespeichert hat (z.B. weil sich diese geändert haben) wird CustomerCall diese unverzüglich berichtigen bzw. löschen.

7. Sonstiges

Im Übrigen richtet sich die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch CustomerCall nach den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Telekommunikationsgesetz, dem Telemediengesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz.

CustomerCall GmbH - Stand: 31.03.2009