

Per Fax an **+49 (0) 89 545 77 845** oder Post

CustomerCall GmbH
- Auftragsabwicklung -
Adlzreiterstr. 35
80337 München
Germany

1. Auftraggeber / Auftraggeberin (Kunde)

Firmenname

Nachname / Vorname (bei Firma: Kunde)

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Land

HRA / HRB / PR oder Geburtsdatum

TAX-ID / Ust-ID (bei nicht deutschen Unternehmen)

Telefonnummer (für Rückfragen)

Faxnummer

Mobilnummer (für Rückfragen)

Emailadresse für Kunden Login

2. Rechnungsanschrift

Firmenname

Ansprechpartner/in Rechnung oder Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Land

3. Preise

Monatliche Grundgebühr: 9,90 EUR
Preise für Verbindungen und sonstige Leistungen richten sich nach der Preisliste, die unter **www.customercall.net** per Download abrufbar ist.

4. Vertragslaufzeit

Mindestvertragslaufzeit / Rabatt auf Bereitstellung

- 3 Monate / 0% Rabatt
 6 Monate / 5% Rabatt
 12 Monate / 10% Rabatt

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 3 Monate ab Freischaltung, soweit nicht anders vereinbart.

5. Einzugsermächtigung

Ich ermächtige die CustomerCall GmbH widerruflich, die Rechnungsbeträge aus dem Vertragsverhältnis von meinem deutschen Konto durch Lastschrift einzuziehen. Der Einzug erfolgt 5 Tage nach der Rechnungslegung.

Kontoinhaber

Konto-Nr.

BLZ

Name der Bank

X

Datum

Unterschrift/Stempel Kontoinhaber/in

6. Zahlung per Kreditkarte

An Stelle der Bezahlung per Einzugsermächtigung können Sie die anfallenden Gebühren auch per Kreditkarte bezahlen. Wenn Sie diese Option wählen, erhalten Sie nach Beauftragung einen Online-Link zur sicheren Eingabe Ihrer Kreditkartendaten.

Ich wünsche die Bezahlung per Kreditkarte

Bitte beachten Sie die Vorteile bei der Bezahlung per Kreditkarte. Bei vielen Karten nehmen Sie über den Kreditkartenherausgeber an unterschiedlichen Punktesystemen, wie beispielsweise „Payback“ oder „Miles & More“ teil. Diese Punkte sammeln Sie auch automatisch bei der der Bezahlung per Kreditkarte bei CustomerCall!

7. Rechnung

Die Rechnung wird standardmäßig (PDF-Format, digital signiert) per Email übermittelt und im Kunden Login-Bereich zum Download bereitgestellt.

Die Rechnung zusätzlich in Papierform zustellen (2,- EUR / Rechnung)

8. CallButton Einsatz

Bitte nennen Sie uns die Webseite/Homepage, auf der der CallButton eingesetzt wird:

http:// _____
Webseite auf der der CallButton eingesetzt wird

Sofern Ihnen diese Daten vorliegen, geben Sie uns bitte an, wie viele Zugriffe (Hits) Ihre Webseite im Monat hat:

Zugriffe (Hits) pro Monat auf o.G. Webseite

9. Sonstige Angaben

10. Verbindliche Auftragserteilung

Auftrag: Ich erteile diesen Auftrag gemäß der Preisliste, die unter www.customercall.net per Download abrufbar ist, sowie der Leistungsbeschreibung, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Datenschutzbestimmungen für CustomerCall, die auf den nachfolgenden Seiten dieses Formulars abgedruckt sind.

Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde im Anschluss an die Übersendung des ausgefüllten und unterschriebenen Auftragsformulars entweder eine Auftragsbestätigung von CustomerCall erhält oder CustomerCall mit der Erbringung der vertraglichen Leistung beginnt.

Der Kunde erklärt, dass er die vertraglichen Leistungen für seine gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit und nicht als Verbraucher bezieht.

_____ X _____
Datum Unterschrift/Stempel Kontoinhaber/in

INTERN CustomerCall

Bearbeitet von:

Datum:

Vertragsnummer:

Ansprechpartner:

CustomerCall GmbH

Leistungsbeschreibung für den Rückrufdienst CustomerCall Standard

Die CustomerCall GmbH, München (im folgenden „CustomerCall“), erbringt gegenüber dem Kunden bei Aufträgen des Rückrufdienstes CustomerCall die folgenden vertraglichen Leistungen nach ihren technischen und betrieblichen Möglichkeiten:

1. Funktionsweise des Rückrufdienstes

CustomerCall veranlasst, dass für den Kunden eine Sprachtelefonieverbindung zu einer Dritten Person (im folgenden „Nutzer“) durch Herstellung von zwei abgehenden Telefonverbindungen wie folgt aufgebaut wird: Der Nutzer klickt eine virtuelle Schaltfläche auf der Internetseite des Kunden (im folgenden „CallButton“) an. Hierauf öffnet sich automatisch ein Popup-Fenster („CallBox“). In der CallBox trägt der Nutzer seine eigene Telefonnummer ein und klickt sodann die im Fenster enthaltene Schaltfläche „Anruf starten“ an. Hierauf erhält der Nutzer im Regelfall in wenigen Sekunden (3 bis 10 Sekunden) einen Anruf und wird nach einer telefonischen Ansage (Dauer 5 bis 10 Sekunden, in der vom Nutzer gewählten Landessprache) über die Kostenfreiheit des Gespräches, mit dem Kunden verbunden.

Der Nutzer hat bei der Nutzung des Rückrufdienstes die Option, eine Rufnummernunterdrückung zu aktivieren; in diesem Fall wird die Rufnummer des Nutzers bei dem hergestellten Gespräch dem Kunden nicht angezeigt und wird dem Kunden von CustomerCall aus Datenschutzgründen auch nicht in anderer Weise übermittelt.

2. CallButton

Zum Einbau des „CallButton“ auf seiner Internetseite erhält der Kunde von CustomerCall einen oder bei Bedarfe mehrere individuellen Html-Codes übersandt. Der CallButton trägt die Aufschrift „CustomerCall“ und „jetzt kostenlos anrufen“ oder einen anderen Text, den der Kunde aus den von CustomerCall vorgegebenen Standardtexten auswählen kann. Der CallButton ist grün eingefärbt, stattdessen kann der Kunde eine andere Farbe aus den von CustomerCall angebotenen Standardfarben auswählen.

In der CallBox ist ein Datenschutzhinweis, der im Namen des Kunden abgegeben wird, integriert. Der Hinweis kann vom Nutzer durch Anklicken einer hierfür vorgesehenen Schaltfläche geöffnet werden. Dieser Datenschutzhinweis lautet inhaltlich bis auf weiteres wie folgt:

„Ihre Rufnummer wird ausschließlich für den Zweck der einmaligen Herstellung einer Verbindung zum Anschluss dieser Nummer gespeichert und genutzt. Falls Sie die Funktion „Meine Rufnummer unterdrücken“ aktiviert haben, wird die Rufnummer Ihrem Gesprächspartner nicht angezeigt. Die Abwicklung dieses Dienstes erfolgt durch CustomerCall GmbH, Deutschland.“

Der Wortlaut des Datenschutzhinweises kann im Hinblick auf geänderte Vorschriften oder Erkenntnisse bezüglich der geltenden Datenschutzbestimmungen von CustomerCall angepasst werden.

3. Voraussetzungen für die Leistungserbringung

Die Durchführung der Leistung setzt voraus, dass der Kunde über einen Teilnehmeranschluss (Festnetzanschluss oder Mobilfunkanschluss) eines Teilnehmernetzbetreibers verfügt. Der Kunde hinterlegt in seinem passwortgeschützten Kundenbereich unter www.customercall.net die Rufnummer(n) seines Anschlusses für die Zwecke der Vertragsdurchführung.

Die erfolgreiche Durchführung des Rückrufdienstes setzt ferner voraus, dass der Nutzer auf der Internetseite des

Kunden eine erreichbare Telefonnummer in dem hierfür vorgesehenen Eingabefeld von CustomerCall einträgt und diese Information CustomerCall erreicht.

4. Verfügbarkeit

Für die Internetanbindung von CustomerCall, die Voraussetzung für den Eingang des Rückruf-Wunsches des Nutzers bei CustomerCall ist, wird eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit von 99% vertraglich vereinbart. Der Aufbau der Verbindung zum Nutzer sowie der Aufbau der Verbindung zum Kunde erfolgen im Auftrag von CustomerCall über externe Anbieter von Telekommunikationsdiensten. Die jährliche Verfügbarkeit des Netzes dieses Anbieters beträgt mindestens 97%¹. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein. Dies gilt insbesondere, soweit die Verbindungen zum Nutzer bzw. zum Kunden unter Verwendung ausländischer Netze oder Mobilfunknetze hergestellt werden müssen.

5. Rufnummernweitergabe

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 darf die Funktion der Rufnummernunterdrückung nicht aktivieren, wenn er den Rückrufdienst für Werbung nutzt.

6. Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde kann einen Einzelverbindungs nachweis (PDF- und ASCII-Format) über die kostenpflichtigen Internet- und Telefonieverbindungen ab Erhalt der Rechnung in elektronischer Form in seinem passwortgeschützten Kundenbereich unter www.customercall.net einsehen und herunterladen. Als zusätzliche und gesondert kostenpflichtige Leistung nach Maßgabe der vertraglichen Preisliste bietet CustomerCall die Übersendung des Einzelverbindungs nachweises in Papierform an. In dem Einzelverbindungs nachweis werden aus Gründen des Datenschutzes die Rufnummern der Nutzer des Rückrufdienstes um die letzten drei Stellen gekürzt angegeben. Die weiteren Festlegungen und Hinweise in den Datenschutzbestimmungen sind zu beachten.

7. Missbrauchsabwehr

CustomerCall setzt Mechanismen ein, um einen Missbrauch des Rückrufdienstes durch Dritte festzustellen. Hierzu werden Call-Daten und IP-Daten für einen bestimmten Zeitraum gespeichert. Zudem hat der Kunde folgende Optionen:

- Eintragen von IP-Adressen und Telefonnummern in eine Black- bzw. Whiteliste
- Das „CustomerCall Auto-Callblocking System“ (kurz CACS). Hier wird von CustomerCall gemessen, wie viele Anrufe an eine Telefonnummer und von welcher IP aus initiiert wurden. Übersteigt die Anzahl der Anwohlen ein Limit in einem bestimmten Zeitraum (z.B. pro Stunde, Tag, Monat), wird der Anruf bzw. der CallButton auf der Kundenwebseite geblockt, ausgeblendet oder ggf. deaktiviert. Die Stufen sind vom Kunden selbst im passwortgeschützten Kundenbereich einstellbar.

CustomerCall GmbH - Stand: 31.03.2009

¹ Die Verfügbarkeit beschreibt die für einen Bewertungszeitraum (Messperiode) von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Stunden. Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert und auf zwei Nachkommastellen gerundet. Dabei ist unter dem Begriff Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten innerhalb der Messperiode zu verstehen. $\text{Verfügbarkeit} = (\text{Messperiode (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}) / \text{Messperiode (h)} \times 100\%$. Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden, oder unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden bleiben bei der Ermittlung der tatsächlichen Verfügbarkeit außer Betracht.

CustomerCall GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Rückrufdienst CustomerCall

1. Vertragsgegenstand, Vertragsparteien

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Rückrufdienst CustomerCall, den die CustomerCall GmbH, München (im folgenden kurz "CustomerCall") für Ihre Kunden erbringt. Alle Leistungen von CustomerCall erfolgen nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen, insbesondere der vertraglichen Leistungsbeschreibung, der Preisliste und den Datenschutzbestimmungen sowie ergänzend den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für sonstige Lieferungen und Leistungen von CustomerCall gelten die hierfür gesondert getroffenen Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 1.2 Das Telekommunikationsgesetz gilt - soweit für die vertraglichen Leistungen einschlägig - auch, wenn in den nachstehenden Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich hierauf verwiesen wird.
- 1.3 Der Rückrufdienst wird ausschließlich in Erfüllung des Vertrages zwischen dem Kunden und CustomerCall erbracht, ein Vertragsverhältnis zwischen CustomerCall und dem Nutzer, der über diesen Dienst den Rückruf des Kunden veranlasst, wird nicht begründet. Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von CustomerCall auf einen Dritten übertragen. Der Kunde darf die vertraglichen Dienstleistungen nicht an Dritte weiter überlassen. Der Kunde darf den Rückrufdienst nur zur Herstellung von Verbindungen zu den bei CustomerCall hinterlegten Rufnummern seines Anschlusses oder dessen Nebenstellen nutzen. Der Kunde darf den Rückrufdienst nur solange nutzen, wie er selbst Inhaber dieses Anschlusses ist. Nutzt der Kunde den Rückrufdienst für Werbung gegenüber dem Nutzer, dürfen die Verbindungen auch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet werden, soweit die Werbegespräche von diesen Anschlüssen im Namen oder Auftrag des Kunden geführt werden. In allen anderen Fällen ist eine Anrufweiterschaltung an Dritte vertraglich ausgeschlossen.
- 1.4 Der Kunde darf den Rückrufdienst ausschließlich für Zwecke seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit nutzen.

2. Vertragsschluss

Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde im Anschluss an die Übersendung des ausgefüllten und unterschriebenen Auftragsformulars entweder eine Auftragsbestätigung von CustomerCall erhält oder CustomerCall mit der Erbringung der vertraglichen Leistung beginnt.

3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bei den vertraglichen Leistungen

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, die für die Leistungserbringung von seiner Seite erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen. Auf Anforderung von CustomerCall hat der Kunde nachzuweisen, dass er Inhaber des im Kundenbereich hinterlegten Anschlusses ist, soweit sich dies nicht bereits aus öffentlich zugänglichen Verzeichnissen ergibt.
- 3.2 Der Kunde darf die vertraglichen Dienste nicht missbräuchlich nutzen. Unzulässig ist insbesondere das Übermitteln und Anbieten von Inhalten unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und Verbote oder gegen Schutzrechte, Persönlichkeitsrechte oder

sonstige Rechte Dritter. Kindern oder Jugendlichen dürfen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht werden. Unzulässig ist insbesondere auch, den Rückrufdienst dafür zu verwenden, um an den Nutzer kostenpflichtige Dienstleistungen über die hergestellte Verbindung zu erbringen. Werden Dritte durch eine unzulässige Nutzung geschädigt, hat der Kunde CustomerCall von hieraus resultierenden Ansprüchen Dritter freizustellen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, sich bei der Nutzung des Rückrufdienstes an die Festlegungen in der vertraglichen Leistungsbeschreibung zu halten. Der Kunde darf die Funktion der Rufnummernunterdrückung nicht aktivieren, wenn er den Rückrufdienst für Werbung nutzt. Der Kunde darf keine Maßnahmen treffen, um die vom Nutzer für die Zwecke des Rückrufs eingegebene Telefonnummer ungekürzt zu erfassen und zu speichern. Auch wenn der Kunde bei dem Anruf seine Rufnummer weitergibt, darf der Kunde diese Rufnummer nicht ohne dessen rechtswirksame Einwilligung speichern, um sie für weitere Anrufe zu diesem Nutzer zu verwenden. Der Kunde verpflichtet sich zur Wahrung weitergehender datenschutzrechtlicher Anforderungen nach dem jeweils geltenden Recht.
- 3.4 Der Kunde hat CustomerCall unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung bzw. Kreditkartennummer mitzuteilen, sofern diese Daten für die Vertragsabwicklung von Bedeutung sind.
- 3.5 Der Kunde ist verpflichtet, im Falle einer etwaigen Nutzung von urheberrechtlich geschützten Werken, die ihm von CustomerCall im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt werden, die einschlägigen Bestimmungen des deutschen Rechts zu beachten.
- 3.6 Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen eine unbefugte Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen durch Dritte zu treffen. Er hat hierfür insbesondere die ihm von CustomerCall überlassenen Benutzeridentifikationen und Passwörter geheim zu halten. Für die Nutzung durch Dritte ist er gegenüber CustomerCall verantwortlich, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde hat insbesondere auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der vertraglichen Dienstleistung durch Dritte entstanden sind, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Ein Verlust von Zugangsdaten zum Kunden-Login muss umgehend an CustomerCall gemeldet werden, damit der Zugang gesperrt werden kann.
- 3.7 Der Kunde hat bei der Nutzung der vertraglichen Dienstleistung Sorge dafür zu tragen, dass er keine Programme oder sonstige Daten überträgt, welche die ordnungsgemäße Funktion des Netzes, der Server oder sonstiger technischer Einrichtungen von CustomerCall oder Dritter stören können.
- 3.8 Der Kunde hat die Obliegenheit, seine eigenen technischen Einrichtungen und Datenbestände gegen schadenstiftende Daten von außen durch angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu schützen.

4. Sperre

CustomerCall darf die vertragliche Dienstleistung sperren, wenn der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat. Sonstige Rechte von CustomerCall zur Sperrung des Zugangs, insbesondere bei

vertragswidriger Nutzung und Zahlungsverzug, bleiben unberührt.

5. Preise, Zahlungsbedingungen und Ausschluss von Einwendungen gegen Rechnungen

- 5.1 Die Preise für die Bereitstellung des Dienstes und die Telefonverbindungen zum Kunden und zum Nutzer richten sich nach der Preisliste, die auf der Internetseite www.customercall.net zur Einsicht und zum Download zur Verfügung steht.
- 5.2 Die Abrechnung der Verbindungskosten für die Telefonverbindungen erfolgt sekundengenau (ab der ersten Sekunde). Da beim ersten Verbindungsaufbau zum Nutzer eine telefonische Ansage in der von diesem bei dem Rückrufwunsch angegebenen Landessprache erfolgt, entstehen hierfür zusätzliche Verbindungskosten über ca. 5 bis 10 Sekunden (je nach Sprache). Die Verbindungsentgelte hierfür sind vom Kunden für jede Verbindung zu entrichten, die aufgrund eines vom Nutzer ausgelösten Rückrufwunsches zu der Rufnummer des angegebenen Anschlusses und/oder zum Kunden aufgebaut worden sind - unabhängig davon, ob eine Gesprächsverbindung zwischen Kunden und Nutzer zustande gekommen ist, ob der Nutzer seine Rufnummer richtig angegeben hat, ob eine Sprachtelefonieverbindung oder eine Telefaxverbindung oder eine Datenverbindung aufgebaut wird. Kostenpflichtig sind daher insbesondere auch Verbindungen zum Nutzer, wenn der Anschluss des Kunden nicht erreichbar war sowie Verbindungen zum Kunden, wenn keine Gesprächsverbindung zum Nutzer aufgebaut werden konnte; dies gilt insbesondere auch dann, wenn der Nutzer absichtlich oder unabsichtlich eine fehlerhafte oder fremde Rufnummer für die Rückrufbitte eingegeben hat.
- 5.3 Die monatliche Grundgebühr ist jeweils im Voraus zur Zahlung fällig und wird erstmalig bei Vertragsschluss anteilig für den laufenden Kalendermonat und im Folgenden jeweils zum Beginn eines Kalendermonats in Rechnung gestellt. Die nutzungsabhängigen vertraglichen Entgelte werden für den jeweils zurückliegenden Kalendermonat abgerechnet. Der Kunde kommt in Verzug, wenn er den fälligen Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserhalt bezahlt.
- 5.4 Die Rechnungsstellung erfolgt standardmäßig elektronisch im PDF-Format und wird dem Kunden per E-mail übersandt und auf der Internetseite www.customercall.net im passwortgeschützten Bereich des Kunden zum Download zur Verfügung gestellt. Die elektronische Rechnung enthält eine qualifizierte elektronische Signatur und berechtigt den Kunden daher zum Vorsteuerabzug in Deutschland. Die Übersendung einer Rechnung in Papierform auf dem Postweg kann vom Kunden auf gesonderten Wunsch gegen ein zusätzliches Entgelt von EUR 2,00 zzgl. MwSt. pro Rechnung angefordert werden.
- 5.5 Der Kunde ist verpflichtet, im Falle der Kreditkartenzahlung für jede nicht ausgeführte Zahlung und jede Rückbelastung CustomerCall die hierdurch entstandenen Kosten zu erstatten, soweit er diesen Umstand zu vertreten hat. Hat der Kunde im Falle einer Zahlung im Wege des Lastschriftinzugsverfahrens oder des Abbuchungsverfahrens die Zurückweisung oder Rückgabe einer Lastschrift bzw. Abbuchung zu vertreten, ist eine Kostenpauschale in Höhe von € 10,00 zu erstatten, es sei denn der Kunde weist nach,

dass im Einzelfall CustomerCall diese Kosten nicht oder nur in wesentlich geringerer Höhe entstanden sind.

- 5.6 Der Kunde kann gegen Zahlungsansprüche von CustomerCall nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- 5.7 Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Verbindungsentgelte sind vom Kunden unverzüglich nach Rechnungserhalt schriftlich zu erheben. Die Einwendungen müssen innerhalb von sechs Wochen ab Rechnungserhalt bei CustomerCall eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt. CustomerCall wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.

6. Vertragsdauer und Kündigung

- 6.1 Der Vertrag wird für die im Auftrag vereinbarte Mindestlaufzeit fest abgeschlossen. Wird der Vertrag vor Ende der Vertragslaufzeit nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von 14 Tagen gekündigt, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils wieder um die Dauer der Mindestlaufzeit.
- 6.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 6.3 Kündigungen haben in Textform (per E-mail, Telefax oder Brief) zu erfolgen.

7. Gerichtsstand, Anwendbares Recht

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Sitz von CustomerCall. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

CustomerCall GmbH - Stand: 31.03.2009

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.