

# 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](http://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%<sup>1</sup>. 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](http://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 Anwahlen 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**

<sup>1</sup> 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.