

Ihr Auftrag für Interactive Voice Response Business

Erläuterungen zu Ihrem Auftrag für Interactive Voice Response Business

SEHR GEEHRTE KUNDIN, SEHR GEEHRTER KUNDE

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Erläuterungen, bevor Sie den Auftrag erteilen.
Eine Ausfertigung dieses Auftrags und die Erläuterungen sind für Ihre Unterlagen bestimmt.

FREECALL 0800 ODER 0180CALL RUFNUMMER

freecall oder Shared Cost Service-Nummern müssen Sie bei der Telekom geschaltet haben. Nähere Einzelheiten zur Service-Nummer entnehmen Sie bitte Ihrem Vertrag zur Service-Nummer.

LEISTUNGSMERK- MALE DER SERVICE- RUFNUMMER

Die Contact Solutions (CS) sind Kundenlösungen, welche teilweise mit Leistungsmerkmalen der Service-Nummer nicht gleichzeitig genutzt werden können. Diese konkurrierenden Leistungsmerkmale entnehmen Sie bitte der produktspezifischen Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

INTERACTIVE VOICE RESPONSE BUSINESS

Die benötigten Daten zur Bereitstellung des Interactive Voice Response Business (erstmalige Bereitstellung, monatliche Überlassung, Verbindungsentgelte) entnehmen Sie bitte der Preisliste Interactive Voice Response Business.

SEPA- LASTSCHRIFTMANDAT

Nutzen Sie die Vorteile der Abbuchung, so sind Ihre Rechnungen immer pünktlich bezahlt. Für die Nutzung ist ein SEPA-Lastschriftmandat zwingend erforderlich. Die Rechnungen der Telekom werden Ihnen rechtzeitig vor Abbuchung zugesandt. Den genauen Tag der Abbuchung können Sie der Rechnung entnehmen. Künftige Änderungen in der Kontoverbindung teilen Sie bitte Ihrer zuständigen Kundenniederlassung rechtzeitig mit.

ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

Für den Vertrag gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Telekom für das jeweils bestellte Produkt. Diese sind in den Telekom Shops oder bei Ihrem Kundenberater erhältlich. Im Internet finden Sie diese unter www.telekom.de/agb

Freundliche Grüße
Ihre Telekom



Ihr Auftrag für Interactive Voice Response Business

1. AUFTRAGGEBER

Kundennummer Buchungskonto

Frau Herr Firma

Name, Vorname/Firma

Straße/Hausnr./Postfach

Telefon Fax

Land PLZ Ort

E-Mail-Adresse

2. ANSPRECH-PARTNER FÜR TECHNISCHE RÜCKFRAGEN BEIM KUNDEN

Frau Herr

Name/Firma

Vorname/Firma

Telefon

E-Mail-Adresse

3. RECHNUNGS-EMPFÄNGER

Falls abweichend vom Auftraggeber.

Buchungskonto

Frau Herr Firma Titel, Namenszusatz

Name, Vorname/Firma

Straße/Hausnr./Postfach

Land PLZ Ort

4. TERMINWUNSCH

Terminwunsch Der Terminwunsch muss fünf Arbeitstage im Voraus liegen.

5. ZUBUCHUNG SERVICE-NUMMER

Zu welcher Service-Nummer soll die IVR Business zugebucht werden?

6. ABRECHNUNGS-BUCHUNGSKONTO

Alle Leistungen dieses Auftrags werden über das Buchungskonto einer Service-Nummer abgerechnet. Falls Sie mehrere Service-Nummern haben, tragen Sie bitte das Buchungskonto, über das abgerechnet werden soll, ein.

Buchungskonto

7. INTERACTIVE VOICE RESPONSE BUSINESS

ALNr. für die erstmalige Bereitstellung IVR Business	83893	
ALNr. für die monatliche Überlassung IVR Business	30712	
ALNr. für nutzungsabhängiges Entgelt mit DTMF plus TTS plus ASR	03144	
ALNr. für Update und Consulting IVR Business, je Personentag	30869	Anzahl <input type="text"/>
ALNr. für Update und Consulting IVR Business, je 15 Minuten	30868	Anzahl <input type="text"/>
ALNr. für Schaltung der IVR Business auf Folge-Service-Nummer	30870	Anzahl <input type="text"/>

TELEKOM DEUTSCHLAND GMBH

Ihr Auftrag für Interactive Voice Response Business

8. SCHALTUNG AUF FOLGE-SERVICE-NUMMERN

	Dienstekennzahl	Kennung	Notfallziel Verkehrsführungsprogramm
1. Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Folge-Service-Nummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

9. BESONDERE WÜNSCHE

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

10. VERTRAGS-LAUFZEIT

Die Vertragslaufzeit beträgt ein Jahr.
Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragspartnern frühestens zum Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden. Wird nicht fristgerecht gekündigt, so verlängert sich der Vertrag um zwölf Monate.

11. AGB UND PREISE

Für den Vertrag gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom für das jeweils bestellte Produkt. Diese sind in den Telekom Shops oder bei Ihrem Kundenberater erhältlich. Im Internet finden Sie diese unter www.telekom.de/agb

12. DATENSCHUTZ

Den Allgemeinen Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH finde ich im Anhang. Die speziellen Datenschutzhinweise für mein Produkt konnte ich zur Kenntnis nehmen und finde sie auch unter www.telekom.de/datenschutzhinweise

13. UNTERSCHRIFT, BEI BEHÖRDEN UND FIRMEN RECHTSGÜLTIGE ZEICHNUNG

Datum	<input type="text"/>	Unterschrift/Stempel Auftraggeber	<input type="text"/>
-------	----------------------	---	----------------------

Allgemeiner Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“)

Allgemeines

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für die Deutsche Telekom einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Sie darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Sie dabei haben.

1. Wo finde ich die Informationen, die für mich wichtig sind?

Dieser **Allgemeine Datenschutzhinweis** gibt einen Überblick über die Punkte, die generell für die Verarbeitung Ihrer Daten durch die Telekom gelten.

Ergänzende Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung unserer Produkte, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen etc., erhalten Sie in den **Datenschutzhinweisen für das jeweilige Produkt** unter www.telekom.de/datenschutzhinweise oder im Telekom Shop.

2. Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeitet die Telekom meine Daten?

Wir verarbeiten Ihre Daten nach den Regeln der europäischen und der deutschen Datenschutzgesetze (die im Folgenden genannten Vorschriften sind solche der europäischen Datenschutz-Grundverordnung, kurz DSGVO), d. h. nur, soweit und solange

- es für die **Erfüllung eines Vertrags** mit Ihnen oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Ihre Anfrage erfolgen, erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO) oder
- Sie eine entsprechende **Einwilligung** in die Verarbeitung erteilt haben (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO) oder
- die Verarbeitung zur Wahrung **berechtigter Interessen** von uns oder Dritten erforderlich ist, z. B. in folgenden Fällen: Geltendmachung von Ansprüchen, Verteidigung bei Rechtsstreitigkeiten; Erkennung und Beseitigung von Missbrauch; Verhinderung und Aufklärung von Straftaten; Gewährleistung des sicheren IT-Betriebs der Telekom; Art. 6 Abs. 1 f DSGVO. Oder
- aufgrund **gesetzlicher Vorgaben**, z. B. Aufbewahrung von Unterlagen für handels- und steuerrechtliche Zwecke (Art. 6 Abs. 1 c DSGVO), oder im öffentlichen Interesse (Art. 6 Abs. 1 e DSGVO).

3. Welche Rechte habe ich?

Sie haben das Recht,

- a) **Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
- b) die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
- c) eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
- d) einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen zu **widersprechen**, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben (Art 21 Abs. 1 DSGVO);
- e) in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die **Löschung** von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder Sie Ihre Einwilligung gemäß oben (c) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (d) erklärt haben;
- f) unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);
- g) auf **Datenübertragbarkeit**, d. h. Sie können Ihre Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z. B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO);
- h) sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** über die Datenverarbeitung zu **beschweren** (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit; im Übrigen: Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).

4. Führt die Telekom Bonitätsprüfungen durch und arbeitet sie mit Wirtschaftsauskunfteien zusammen, zum Beispiel der Schufa?

Die Telekom führt vor Vertragsabschluss eine Bonitätsprüfung durch, wenn sie Leistungen erbringen soll, die erst später vergütet werden. Zweck ist, sich vor Zahlungsausfällen zu schützen. Zur Prüfung Ihrer Bonität verwenden wir Daten zu Ihrer Person und Zahlungserfahrungen aus bestehenden Verträgen auch mit anderen Unternehmen des Telekom Konzerns. Dabei handelt

es sich um Angaben wie Name, Adresse, Geburtsdatum und Kundennummer, die Laufzeit Ihrer Verträge, Ihre Auftragshistorie, Zahlungsabwicklungen und Umsatzzahlen. Falls vorhandene Daten für eine Prüfung nicht ausreichen, holen wir auch Auskünfte von Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen ein. Dazu übermitteln wir an diese Ihren Namen, Adresse, Geburtsdatum und IBAN. Falls wir Daten von Auskunfteien oder Inkassounternehmen erhalten, nutzen wir im Bedarfsfall zusätzlich das Scoring. Dabei wird die Wahrscheinlichkeit berechnet, mit der ein Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vertragsgemäß nachkommen wird. Das Scoring beruht auf einem mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren.

Mit folgenden Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen arbeiten wir zusammen:

SCHUFA Holding AG; CRIF Bürgel GmbH; infoscore Consumer Data GmbH; Creditreform Boniversum GmbH; Creditreform Bonn Domschke & Rossen KG; Bisnode Deutschland GmbH; EOS DID Forderungsmanagement GmbH; KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH; Sirius Inkasso GmbH; Inkasso Tesch Forderungsmanagement GmbH; Intrum Deutschland GmbH.

Das Ergebnis der Bonitätsprüfung speichern wir für ein Jahr.

An die SCHUFA Holding AG und an die CRIF Bürgel GmbH übermitteln wir außerdem im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung desselben sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten.

Die SCHUFA und CRIF Bürgel verarbeiten die erhaltenen Daten und verwenden sie auch zum Zwecke des Scorings, um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA und der CRIF Bürgel finden Sie unter www.schufa.de/datenschutz bzw. www.crifbuergel.de/de/datenschutz

Rechtsgrundlagen dieser Datenverarbeitungen sind Artikel 6 Abs. 1 b und Artikel 6 Abs. 1 f DSGVO.

5. Werden meine Daten für Zwecke der Werbung oder Marktforschung verwendet?

Für Werbung oder Marktforschung verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit Sie eingewilligt haben; die Einwilligung können Sie jederzeit für die Zukunft widerrufen. Auf die Möglichkeit zum Widerruf weisen wir Sie bei Einholung einer Einwilligung hin. Abweichende Regelungen gelten, wenn Sie online sind, also auf unseren Internet-Seiten surfen oder unsere Apps nutzen. Informationen hierzu finden Sie in den Datenschutzhinweisen des jeweiligen Online-Angebots.

6. An wen gibt die Telekom meine Daten weiter?

An sogenannte Auftragsverarbeiter, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). Die Telekom bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik, Druck.

An Kooperationspartner, die in eigener Verantwortung Leistungen für Sie bzw. im Zusammenhang mit Ihrem Telekom-Vertrag erbringen. Dies ist der Fall, wenn Sie Leistungen solcher Partner bei uns beauftragen oder wenn Sie in die Einbindung des Partners einwilligen oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.

Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln. Beispiel: Nach Vorlage eines Gerichtsbeschlusses sind wir gemäß § 101 Urheberrechtsgesetz verpflichtet, Inhabern von Urheber- und Leistungsschutzrechten Auskunft über Kunden zu geben, die urheberrechtlich geschützte Werke in Internet-Tauschbörsen angeboten haben sollen.

Allgemeiner Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“)

7. **Wo werden meine Daten verarbeitet?**

Ihre Daten werden grundsätzlich in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet.

Findet eine Verarbeitung Ihrer Daten in Ausnahmefällen auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, geschieht dies, soweit Sie hierin ausdrücklich eingewilligt haben oder es für unsere Leistungserbringung Ihnen gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art. 49 DSGVO). Darüber hinaus erfolgt eine Verarbeitung Ihrer Daten in Drittstaaten nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z. B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO).

8. **Wo finde ich weitere Informationen zum Datenschutz bei der Telekom?**

Weitere Informationen, auch zum Datenschutz in speziellen Produkten, erhalten Sie unter www.telekom.de/datenschutzhinweise und unter www.telekom.com/datenschutz

9. **Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der Telekom habe?**

Datenverantwortliche ist die Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 151, 53227 Bonn. Bei Fragen können Sie sich an unseren Kundenservice wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, datenschutz@telekom.de