

Verpflichtungserklärung Callcenter

I. Allgemeine Bestimmungen

Der Callcenter verpflichtet sich bei der Durchführung der Aktion, die jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften – insbesondere die Wettbewerbsregeln, den Verbraucher-, den Jugend- und den Datenschutz – des jeweiligen Landes in der die Aktion durchgeführt wird zu achten.

Sie verpflichten sich zu einem seriösen Verhalten bei der eigenen Werbung und bei der Akquisition.

Darüber hinaus werden bestehende Verhaltensregeln des jeweiligen Netzbetreibers beachtet.

Sie befolgen die Empfehlung des Industrie- und Handelstages sowie des Direktmarketingverbandes des jeweiligen Landes.

Sie übernehmen nur Aufträge, für deren Bearbeitung die erforderlichen Fähigkeiten, Erfahrungen, Mitarbeiter und technischen Einrichtungen bereitgestellt werden können.

Sie unternehmen alle Anstrengungen, ihre Kenntnisse, Fähigkeiten und Verfahrenstechniken ständig zu verbessern sowie realistische Leistungs-, Termin- und Kostenangebote abzugeben und einzuhalten.

Sie behandeln alle internen Vorgänge und Informationen von Auftraggebern, die ihnen durch ihre Tätigkeit bekannt werden, streng vertraulich.

Sie verpflichten sich, die zur Verfügung gestellten und gewonnenen Daten nur im Vertragsumfang und innerhalb der Grenzen des Datenschutzgesetzes zu verarbeiten bzw. zu nutzen des jeweiligen Landes in der die Aktion durchgeführt wird.

Ebenso verpflichten sie sich und ihre Mitarbeiter auf die Einhaltung des Datenschutzes. Die Verpflichtung der Mitarbeiter erstreckt sich auch auf den Zeitraum nach Beendigung der Tätigkeit.

Alle Unterlagen (Adressenmaterial, Telefonprotokolle, usw.) übergibt der Auftragnehmer nach Abschluß des Projektes dem Auftraggeber. Für den Fall, daß der Auftraggeber diese Unterlagen nicht erhalten möchte, werden sie vom Auftragnehmer nach den geltenden Datenschutzbestimmungen vernichtet.

Bekannt gewordene Verstöße gegen die Grundsätze dieser Verpflichtungserklärung stellt der>Listeigner dem Werbetreibenden bzw. dem Callcenter den 10fachen Adresspreis in Rechnung.

Die Firma anerkennt die Datenherrschaft der einzelnen Adresseneigentümer und erklärt sich bereit, den Datenschutzbeauftragten der jeweiligen Adresseneigentümer bzw. des Adressenmittlers auf Verlangen eine Kontrolle der ordnungsgemäßen datenschutzrechtlichen Verarbeitung vor Ort zu gestatten.

Die Firma haftet gegenüber den Adresseneigentümern für alle Schäden, die diesen durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung dieser Vereinbarung entstehen.

II. Besondere Bestimmungen für Tätigkeiten im Bereich der persönlichen Kommunikation:

1. Wahrheits- und Klarheitsgrundsätze: Bei Beginn ausgehender Telefongespräche ist der Name des Anrufers, die Firmenbezeichnung des Auftraggebers sowie der Zweck des Anrufes zu nennen. Für Telefonaktionen aller Art gelten die Wahrheits- und Klarheitsgrundsätze. Insbesondere darf in keinem Telefonprogramm eine Umfrage oder Aufgabe der Markt-, Meinungs- oder Sozialforschung vorgetäuscht oder als Gesprächsbegründung benutzt werden, wenn der Zweck des Anrufs darin besteht, etwas zu verkaufen oder einen Verkauf einzuleiten.

2. Schutz der Privatsphäre: Unaufgeforderte telefonische Erstkontakte mit Privatpersonen werden im Verkaufsbereich nicht durchgeführt. Telefonkontakte mit Privatpersonen erfolgen dort nur in einer für diese zumutbare Zeit; in der Regel nicht vor 8.00 Uhr und nach 20.00 Uhr, auch nicht an Sonntagen und Feiertagen. Adressen von Privatpersonen, die keine Telefonkontakte wünschen, sind für Anrufe zu sperren.

3. Angebote im Geschäftsbereich: Sie geben keine telefonischen Angebote im Geschäftsbereich ab, auch nicht an Angehörige freier Berufe, wenn die betriebliche Ordnung des Angerufenen nach bestehender Rechts- bzw. Verkehrsauffassung gestört wird.

4. Personalauswahl und Personalschulung: Zur Gesprächsführung dürfen bei Telefonaktionen nur geschulte Mitarbeiter eingesetzt werden.

5. Verhalten am Telefon: Das Telefonmarketing-Personal darf sich keiner Verkaufstechniken oder Formulierungen bedienen, die aufdringlich wirken und im allgemeinen Sprachgebrauch als „Druckverkauf“ bezeichnet werden. Alle Regeln der Höflichkeit sind beim Telefonieren zu beachten. Alle substantiellen Aussagen werden vor Beginn einer Aktion in Telefonleitfäden festgehalten. Die Telefonkontakte haben sich an den Inhalt der Telefonleitfäden zu halten. Telefonkontakte, die von den schriftlichen Inhalten des Telefonleitfadens abweichen, sind unzulässig.

6. Kontrolle: Die Kontrolle des Telefonpersonals muß jederzeit sichergestellt und überprüfbar sein. Für Projekte, die durch Provisionszahlungen mit Mitarbeitern abgerechnet werden, sind besondere Kontrollmaßnahmen zu treffen, um Telefonpraktiken, die im Widerspruch zu dieser Verpflichtungserklärung stehen, zu unterbinden.

III. Besondere Bestimmungen für elektronischen Datenverarbeitung:

1. Die Firma verarbeitet Adressenmaterial von verschiedenen Eigentümern für Werbeaussendungen. Bei diesen Adressen handelt es sich um personenbezogene Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes des jeweiligen Landes in der die Aktion durchgeführt wird.

2. Die Firma verpflichtet sich gegenüber den Adresseneigentümern, bei der Verwendung des Adressenmaterials durch ihre Mitarbeiter die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes des jeweiligen Landes in der die Aktion durchgeführt wird mit größter Sorgfalt zu beachten.

3. Die Firma verpflichtet sich, die Adressen ausschließlich für die erforderlichen auftragsbezogenen EDV-Arbeiten (Adressenanalyse, postalische Korrektur, Adressenabgleich, Portooptimierung, Adressenausdruck etc.) zu verwenden. Weiter verpflichtet sich die Firma, eine darüber hinausgehende, datenschutzrechtlich zulässige Nutzung (z. B. Speicherung von Daten in anonymisierter Form etc.) nur dann durchzuführen, wenn die dazu notwendigen Anweisungen schriftlich vorliegen und die Einverständniserklärungen der Listeneigentümer erteilt sind.

4. Die Firma verpflichtet sich auch, Originaldatenträger nach Verarbeitung (spätestens drei Monate nach des letzten Calls) zurückzugeben und Zwischendatenträger (Sicherungsbestände) nach Abschluss der Werbeaktion (in der Regel drei Monate nach des letzten Calls) physisch zu löschen. Soll der Originaldatenträger gemäß Vereinbarung nicht zurückgegeben werden, muss er nach Abschluss der Werbeaktion physisch gelöscht werden.

5. Darüber hinaus wird die Firma das Adressenmaterial oder daraus ableitbare Informationen nicht auf Datenträger (ausgenommen die in 4. genannten, zur Verarbeitung notwendigen Zwischendatenträger) oder in sonstiger Weise kopieren und nicht an Dritte aushändigen, ausgenommen an diejenigen, die auftragsgemäß mit der Weiterverarbeitung des Werbematerials beauftragt sind.

6. Die Verarbeitung jeder Adressliste muss mittels Protokoll lückenlos nachvollziehbar sein. Die Mindestanforderungen hierfür sind: Maschinell erstellte Summenprotokolle über Eingabe, Veränderung, Ausgabe (getrennt nach Adressliste je Verarbeitungsstufe), Auflistung der verwendeten Parameter bei Einsatz von Standardsoftware.

Diese Verpflichtungserklärung gilt bis auf Widerruf, der per Einschreiben an die mediadress gmbh, Im Ermlisgrund 18, D-76337 Waldbronn, zu richten ist, der anderenfalls diese Verpflichtungserklärung als gültig betrachtet.

Ort, Datum, Firmenstempel