

Lizenzbestimmungen

Stand 21.02.2020

In diesem Dokument sind die Lizenzbedingungen zwischen dem Käufer von Aufnahmen (m/w/d), nachfolgend „Käufer“, „Sie“, „Ihnen“ genannt und der PhoneRecorder GmbH, Anbieter von internetbasierten Dienstleistungen zur Telefonanrufaufzeichnung und deren Verwaltung, nachfolgend „PhoneRecorder“, „wir“ genannt, beschrieben.

Begriffe

Portal

Das zugangsgeschützte Verwaltungsportal von PhoneRecorder (<https://portal.phonerecorder.eu>) wird nachfolgend „Portal“ genannt.

Nutzer

Ein Nutzer (m/w/d) ist eine Person, die die Webseite des Portals aufruft und sich dort anmeldet oder registriert sowie die zur Verfügung gestellten Dienste nutzt.

Mandant

Bei der erstmaligen Registrierung eines Nutzers wird ein Mandant im PhoneRecorder-System generiert, der zu diesem Zeitpunkt nur aus einem Admin-Benutzer (dem Registrierenden) besteht. Es können weitere Nutzer mit Admin- oder regulären Benutzerrechten in der Benutzerverwaltung angelegt werden. Detaillierte Informationen zur Mehrbenutzerfähigkeit und Nutzerverwaltung innerhalb eines Mandanten finden Sie unter <https://www.phonerecorder.eu/phonerecorder-mit-mehreren-benutzern/>.

Nutzerkonto

Ein Nutzerkonto ist eine Kombination aus E-Mail-Adresse und Passwort zur Anmeldung am Portal.

Aufzeichnung

Eine Aufzeichnung kommt zustande und ist kostenpflichtig, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- eine Nummer von PhoneRecorder wird angerufen
- die Nummer des Anrufenden ist in einem Nutzerprofil gespeichert und wird somit von PhoneRecorder erkannt und zugeordnet
- der Anruf dauert mindestens so lange, dass die Ansage mit dem Hinweis zur Aufzeichnung und der darauffolgende Signalton wiedergegeben wurde.

Die Aufzeichnung eines Gesprächs mit zwei oder mehr Gesprächspartnern kommt durch das Hinzufügen des PhoneRecorders in ein bestehendes (Konferenz-)Gespräch via Konferenzfunktion zustande. Für die ordnungsgemäße Funktionsweise der Konferenzfunktion am jeweiligen Telefon oder Konferenzsystem ist der Nutzer zuständig. Aufzeichnungen sind bei PhoneRecorder auf Servern in Deutschland gespeichert und können von Nutzern über das Portal angehört, mit Notizen versehen und heruntergeladen werden.

Gültigkeit

Generell

Diese Lizenzbestimmungen sind gültig bis ein neuer Stand der Lizenzbedingungen veröffentlicht wird. Auf Änderungen machen wir im Portal aufmerksam und publizieren den jeweils aktuellen Stand unter <https://www.phonerecorder.eu/lizenzbestimmungen>.

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist

Nutzungsrechte

Mit der Nutzung von Aufnahmen bei PhoneRecorder erwirbt der Käufer folgende Nutzungsrechte:

1. Erstellung einer Anrufaufzeichnung pro erworbener Aufnahme, bis zu 120 Minuten Länge.
2. Erstellung von Gesprächsnotizen zu jeder Aufzeichnung
3. Suchen nach Aufzeichnungen durch die bereitgestellte Suchfunktion
4. Lese- und Schreibzugriff auf die Gesprächsnotizen sowie Lesezugriff (siehe Kapitel Revisionssicherheit) auf die Aufzeichnungen selbst inklusive Herunterladen der Aufzeichnungen als Audiodatei über jedes internetfähige, aktuelle Endgerät mit aktuellem Browser sowie über die pro Mandanten zugriffsgeschützte, maschinelle Schnittstelle (Application Programming Interface, API).
5. Uneingeschränkte Nutzung der Aufzeichnungsdateien
6. Benutzerverwaltung innerhalb eines Mandanten durch die erstmalig im Portal registrierte Person sowie von dieser Person als Admin konfigurierte weitere Benutzer. Dies inkludiert den Wechsel von zugewiesenen Benutzerrechten zwischen „Benutzer“ und „Admin“ durch Nutzer mit Admin-Berechtigung.

Kaufbestimmungen

Generelles

Generell werden Aufnahmen im Vorkasseverfahren erworben und als Guthaben im Mandanten- bzw. Nutzerkonto hinterlegt. Ein negatives Guthaben ist nicht möglich und ein Nachkauf vor dem vollständigen Verbrauch empfohlen.

Der Kaufvorgang kann über folgende Wege erfolgen:

Portal unter Verwendung von PayPal

Im Portal können Nutzer einfach und jederzeit Gesprächsguthaben kaufen (aufladen). Der hier im Einsatz befindliche Zahlungsdienstleister ist PayPal, welcher für den Nutzer vielfältige Bezahlungsmöglichkeiten (z.B. Bankeinzug, Kreditkarte, Bezahlung mit Guthaben etc.) zulässt. Eine Rechnung wird automatisch mit den bei PayPal hinterlegten Daten erstellt und via E-Mail zugeschickt. Eine Änderung der Rechnungsanschrift ist vor Abschluss des Bezahlvorgangs möglich.

Rechnung

Anrufaufzeichnungen können auch auf Rechnung mit Vorkasse erworben werden. Bitte kontaktieren Sie uns hierzu unter support@phonerecorder.eu oder über das Kontaktformular auf <https://www.phonerecorder.eu/kontakt/> mit Angabe

- des gewünschten Guthabepaketes
- der gewünschten Rechnungsanschrift

Nach Zahlungseingang wird PhoneRecorder unverzüglich das Guthaben auf dem Aufzeichnungskonto gutschreiben.

Abnahme großer Aufzeichnungsmengen

Bei Abnahme großer Mengen (ab 500 Aufnahmen im Monat) an Anrufaufzeichnungen kontaktieren Sie uns bitte unter Angabe des zu erwartenden Aufzeichnungsvolumens pro Monat oder Jahr für ein individuelles Angebot. Der Kaufvorgang an sich ist identisch mit dem Kauf auf Rechnung (siehe oben).

Mehrbenutzerfähigkeit

Sollte ein Mandantenprofil mehrere Benutzer beinhalten, so teilen sich diese das Aufnahmeguthaben. Jeder Nutzer innerhalb eines Mandanten ist gleichermaßen berechtigt, Aufnahmen anzufertigen und somit das Guthaben zu nutzen.

Rücktritt und Kündigung

Generell

Rücktritt von Nutzung der Leistungen von PhoneRecorder ist möglich. Gemäß datenschutzrechtlicher Bestimmungen kann ein Benutzer oder Vertreter einer Organisation die Löschung aller angefallenen Daten, inklusive der Aufzeichnungen selbst verlangen. Diesem Verlangen wird PhoneRecorder unverzüglich - bei Finanzdienstleistern nach den gesetzlichen Fristen - nachkommen.

Sollten noch keine Aufzeichnungen angefallen sein, ist eine vollständige Löschung für den Benutzer selbst im Portal möglich.

Rücktritt vom Kauf

Rücktritt vom Kauf von Aufzeichnungen bei PhoneRecorder ist nur aus wichtigem, vom Kunden nachzuweisendem Grund möglich.

Kündigung

Eine Kündigung des Nutzungs- und Vertragsverhältnisses mit PhoneRecorder ist jederzeit ohne Angabe von Gründen möglich, jedoch würden sich die engagierten Mitarbeiter von PhoneRecorder sehr freuen, wenn Sie uns hierzu Ihre Beweggründe mitteilen würden.

Eine Erstattung des Aufzeichnungsguthabens ist nur für die zuletzt erworbene Menge möglich, sofern noch mindestens diese Menge als Guthaben vorhanden ist (Erstattung des letzten Kaufs bei Kündigung, sofern nicht benutzt).

Revisionsicherheit

Da PhoneRecorder eine Lösung zur Aufzeichnung von Telefongesprächen ist, die unter anderem von Finanzdienstleistern verwendet wird, werden die Aufzeichnungen revisionsicher gespeichert, also vor Veränderung und Löschung durch Benutzer von PhoneRecorder geschützt. Eine Löschung durch den Anwender kann bei Finanzdienstleistern frühestens nach Ablauf der gesetzlichen Fristen erfolgen. Bitte referenzieren Sie hierzu unsere Datenschutzbestimmungen.

Technische Voraussetzungen

Für die Nutzung von PhoneRecorder sind vom Nutzer die folgenden technischen Voraussetzungen zu schaffen:

1. Konferenzfunktion

Nahezu alle aktuellen Telefone und Telefonanlagen bieten die Möglichkeit zur Konferenz mit 3 oder mehr Teilnehmern. Bei einem Gespräch zwischen zwei Parteien stellt PhoneRecorder einen dritten Teilnehmer dar und somit ist zur Nutzung eine 3er-Konferenz erforderlich.

a. Mobiltelefone

Standardmäßig ist die Funktion zu Konferenzen mit mindestens 3 Teilnehmern (Anrufer, Angerufener, PhoneRecorder) vorhanden. Diese Funktion starten Sie mit der Taste „+“ oder „Anruf hinzufügen“.

Wichtig für alle Nutzer des Telefonica-Netzes (O2, 1&1 LTE, Tchibo, aldi-talk, fonie, Blau.de, smartmobil, winSim, ...): Bitte wenden Sie sich vor der Verwendung von PhoneRecorder an Ihren Kundendienst, um die Konferenzfunktion freischalten zu lassen (unseres Wissens nach kostenfrei).

Weitere, detailliertere Hinweise sowie Anleitungsvideos finden Sie unter

<https://www.phonerecorder.eu/faq/>.

b. ISDN-Telefone

Hier lautet das Funktionsmerkmal 3PTY und ist standardmäßig auf den Mehrgeräteanschlüssen der gängigen Anbieter aktiviert.

c. Voice over IP (VoIP) -Telefone

Hier wird die Konferenzfunktion im VoIP Endgerät oder der Telefonanlage hergestellt. Fritz!Fon-Telefone in Kombination mit Fritzboxen des Herstellers AVM sowie Telefone der Marke Gigaset unterstützen diese Funktion standardmäßig.

d. Telefonanlagen

Konferenzfunktionen werden von allen gängigen und zum Teil auch von älteren Anlagen unterstützt. Nutzern wird empfohlen, das Vorhandensein dieser Funktion zu überprüfen sowie sich mit der Bedienung (evtl. Tastenfolgen mit * oder #) vertraut zu machen.

2. Hinterlegung der Telefonnummern im Benutzerprofil

Damit der PhoneRecorder den eingehenden Anruf erkennen kann, muss sichergestellt sein, dass die Nummer des Nutzers im sogenannten E.164-Format, also +49301234567 ohne Leerzeichen und Sonderzeichen, jedoch mit vorangestelltem „+“-Zeichen hinterlegt ist. Pro Nutzer können maximal fünf Nummern hinterlegt sein.

Es empfiehlt sich, die Funktionsweise und den Ablauf einer Aufnahme vor dem ersten Einsatz mit Kunden zu testen. Unter anderem dafür stellt PhoneRecorder drei kostenlose Gesprächsaufzeichnungen zur Verfügung.

Datenschutz

Allgemein

Es gelten die Datenschutzbestimmungen von PhoneRecorder, welche auf <https://www.phonerecorder.eu/datenschutz/> einsehbar sind.

Aufklärung und Einverständnis zur Aufnahme

Jeder Nutzer ist dafür verantwortlich, das Einverständnis aller aufzuzeichnenden Parteien einzuholen. PhoneRecorder setzt dieses Einverständnis voraus und spielt eine Ansage ab, in der die Aufzeichnung nach Signalton angekündigt wird. Die beteiligten Parteien haben die Möglichkeit, bis zum Ende der Ansage aufzulegen

Ohne Einverständnis ist die Aufzeichnung rechtlich nicht zulässig.

Nutzer sind weiter verpflichtet, die aufzuzeichnenden Parteien vor der Aufnahme darüber zu informieren

- wozu die Daten gespeichert werden
- wo die Daten gespeichert werden
- dass sie ein Recht darauf haben, eine Kopie der Aufzeichnung des Gesprächs vom Nutzer bzw. der Organisation des Nutzers zu erhalten.

Für etwaige, notwendige Auftragsdatenverarbeitungsverträge sowie Einhaltung weiterer möglicher Bestimmungen ist der Nutzer verantwortlich.

Individualisierung

Individualisierungsmöglichkeiten, z.B. Änderung der Ansagen, Erscheinungsbild des Portals etc. sind nicht vorgesehen, jedoch bietet PhoneRecorder die Möglichkeit, bei entsprechend zusätzlich zu vereinbarenden Mindestabnahme von Aufnahmen und Einrichtungsgebühr, ein eigenes, begrenzt individualisierbares Aufnahmesystem zur Verfügung zu stellen (Whitelabeling).

Feedback

Sollten Sie Fragen, Anmerkungen, Verbesserungsvorschläge, Wünsche zu den Funktionen, Diensten, Bestimmungen, Auftritten etc. von PhoneRecorder haben, so bitten wir darum uns dies unter support@phonerecorder.eu oder über das Kontaktformular auf <https://www.phonerecorder.eu/kontakt/> mitzuteilen.