RELCOM

Produktanhang zu den Relcom-Bedingungen — Relcom Support

Besondere Bedingungen des Chats für Websites.

Version 1.0 · Aktualisiert 21. November 2026
https://relcom.app/de/legal/annex-support/2026-11-21

Was das ist

Ein Chat für die Website und eine Konsole, in der Ihr Team den Besuchern antwortet.

Korrespondenz – Ihre Daten

Die Nachrichten der Besucher, ihre Namen und Kontaktdaten sind Daten, für die Sie verantwortlich sind. Wir verarbeiten sie in Ihrem Auftrag zu den Bedingungen des Auftragsverarbeitungsvertrags. Sie teilen den Besuchern in Ihrer Datenschutzerklärung mit, dass auf der Website ein Chat betrieben wird und wer die Korrespondenz sieht.

Wo der Chat läuft

Der Chat startet nur auf Adressen, die Sie im Projekt zugelassen haben. Dafür, auf welchen Websites Ihr Chat eingebunden ist, sind Sie verantwortlich.

Bestätigte Nutzer

Wenn Ihre Website eine Anmeldung hat, kann der Chat dem Operator den bestätigten Namen des Besuchers zeigen. Dazu signiert Ihr Server die Nutzerkennung mit dem Projektgeheimnis. Bewahren Sie das Geheimnis nur auf dem Server auf. Eine Signatur gilt für begrenzte Zeit. Nach einem Wechsel des Geheimnisses wird das bisherige noch eine Weile angenommen, damit Ihre Website auf das neue umstellen kann. Der Schlüssel des Besuchers im Browser verliert nach 90 Tagen ohne Nutzung seine Gültigkeit.

Benachrichtigungen

Benachrichtigungen über neue Nachrichten gehen an die Personen, die Sie angegeben haben, über drei Kanäle: per E-Mail, über Telegram und als Push-Benachrichtigung im Browser. Eine Benachrichtigung enthält den Projektnamen, den Namen oder die E-Mail-Adresse des Besuchers und den Anfang seiner Nachricht: in Telegram bis zu 300 Zeichen, in einer Push-Benachrichtigung bis zu 160, in einer E-Mail bis zu 2.000. Dieser Text gelangt in den gewählten Dienst. Push-Benachrichtigungen stellen die Dienste der Browser zu: Google, Apple, Mozilla, Microsoft.

Operatoren und Projekte

Rollen: Operator, Administrator, Inhaber. Der Tarif begrenzt die Zahl der Projekte und Operatoren. In einem Projekt lassen sich mehrere Website-Adressen zulassen, ihre Zahl ist nicht begrenzt. Operatoren werden über alle Projekte des Inhabers zusammen gezählt. Mitgezählt werden der Inhaber selbst und noch nicht angenommene Einladungen. Im Tarif Business wird jeder Operator über zwanzig gesondert nach der Preisliste bezahlt.

Zugriff durch Relcom-Mitarbeiter

Relcom-Mitarbeiter haben eine Service-Konsole. Darin sehen sie die Daten der Projekte, auch die Korrespondenz, nur lesend. Das ist nötig, um Ihnen auf Ihre Anfrage zu helfen und Beschwerden und Missbrauch zu prüfen. Jede Handlung eines Mitarbeiters wird protokolliert. Mitarbeiter können ein Projekt aussetzen oder ein Konto sperren in den Fällen aus Abschnitt 11 der Bedingungen. Auf Ihre Bitte können sie ein Projekt an ein anderes Konto übertragen. Sie können ein Projekt löschen; ein gelöschtes Projekt lässt sich innerhalb von 30 Tagen wiederherstellen.

Aufbewahrung der Korrespondenz

Die Aufbewahrungsfrist für die Korrespondenz wählen Sie in den Projekteinstellungen: 6, 12 oder 24 Monate. Wenn Sie nichts ändern, sind es 24 Monate. Ein Gespräch wird automatisch gelöscht, sobald seit seiner letzten Nachricht diese Frist vergangen ist. Ein Besucher ohne verbliebene Gespräche wird gelöscht, sobald er während derselben Frist nicht gesehen wurde.

Ein einzelnes Gespräch lässt sich in der Konsole noch nicht löschen. Sie können einen Besucher ganz mit allen seinen Gesprächen löschen oder seinen Namen, seine E-Mail-Adresse und Telefonnummer entfernen.

Wenn der kostenpflichtige Plan deaktiviert ist

Das Konto wechselt in den kostenlosen Tarif: ein Projekt, zwei Operatoren. Bereits angelegte Projekte und eingeladene Operatoren arbeiten weiter, nichts wird gelöscht. Neue Projekte und Operatoren lassen sich nicht hinzufügen, solange es mehr sind, als der Tarif erlaubt. Funktionen der kostenpflichtigen Tarife — Bearbeitung der Hilfe, eigenes Logo, API-Schlüssel und Webhooks — werden abgeschaltet. Die Korrespondenz bleibt erhalten.

Wenn Sie gehen

Ein gelöschtes Projekt funktioniert sofort nicht mehr und wird nach 30 Tagen endgültig gelöscht, zusammen mit der Korrespondenz, den Daten der Besucher und den Artikeln des Hilfecenters. Eine gesonderte Export-Schaltfläche gibt es nicht: Dialoge und Nachrichten können über die API (Plan Team und höher) oder über den Konnektor für den Assistenten abgerufen werden.

Was es noch nicht gibt

Das Hilfecenter ist in Vorbereitung und nicht freigegeben.