

**Allgemeine Geschäftsbedingungen**  
**für die Nutzung des Dienstes praxisToni als Software-as-a-Service**  
**bereitgestellt von der Privatärztliche Verrechnungsstelle Westfalen-Nord GmbH**

**§ 1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich**

- (1) Die Anbieterin stellt mit praxisToni eine cloudbasierte, KI-gestützte Telefonassistenz als Software as a Service (SaaS) zur Verfügung, die eingehende Anrufe in medizinischen Einrichtungen entgegennimmt, Patientenanliegen strukturiert erfasst und als Ticket zur Bearbeitung im praxisToni-Portal bereitstellt.
- (2) Die Nutzung des Dienstes praxisToni setzt eine stabile Internetverbindung sowie die Einrichtung einer Rufweiterleitung von der Telefonanlage des Kunden an eine durch die Anbieterin mitgeteilte Zielnummer voraus.
- (3) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden selbst bei Kenntnis nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die Anbieterin stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

**§ 2 Vertragsschluss**

- (1) Die auf der Internetseite [www.praxis-toni.de](http://www.praxis-toni.de) dargestellten Informationen zu Leistungen und Preisen stellen kein verbindliches Angebot im rechtlichen Sinne dar, sondern eine unverbindliche Aufforderung an den Kunden, seinerseits ein Angebot zum Abschluss eines Vertrags mit der Anbieterin abzugeben. Das Vertragsangebot des Kunden erfolgt durch Ausfüllen und Absenden des Registrierungsformulars auf der Internetseite der Anbieterin.
- (2) Die jeweils geltenden Preise für die Nutzung des Dienstes praxisToni ergeben sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses auf der Internetseite der Anbieterin abrufbaren Preisliste. Die Preise werden durch Bezugnahme in das Angebot des Kunden und die Annahme durch die Anbieterin Vertragsbestandteil. Die Anbieterin behält sich vor, das Preis- und Tarifsysteem künftig zu erweitern oder anzupassen. Änderungen gelten vorbehaltlich der Regelung in § 7 Abs. 2 grundsätzlich nur für neue Verträge.
- (3) Der Kunde erhält in der Regel innerhalb von 7 Werktagen ab Abgabe seines Vertragsangebots von der Anbieterin eine Auftragsbestätigung per E-Mail. Erst mit dem Zugang der Auftragsbestätigung kommt ein wirksamer Vertrag zwischen der Anbieterin und dem Kunden zustande.
- (4) Die Anbieterin ist nicht verpflichtet, ein über die Internetseite der Anbieterin abgegebenes Vertragsangebot zu beantworten. Ein Schweigen der Anbieterin gilt nicht als Annahme. Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der Richtigkeit und Vollständigkeit der vom Kunden gemachten Angaben.

**§ 3 Vertragslaufzeit und Kündigung**

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- (2) Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden. Kündigungen sind ausschließlich über das im Kundenkonto bereitgestellte Kündigungs- bzw. Abo-Verwaltungstool der Zahlungsplattform Stripe zu erklären. Kündigungen in anderer Form sind ausgeschlossen. Stripe übermittelt dem Kunden nach Eingang der Kündigung eine Bestätigung in Textform (z. B. per E-Mail), die den Zugang der Kündigung dokumentiert.
- (3) Die Laufzeit eines etwaig kostenfreien Testzugangs ist zeitlich begrenzt auf den im Rahmen der erstmaligen Registrierung angegebenen Zeitraum. Das Vertragsverhältnis endet automatisch mit Ablauf dieses Testzeitraums, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Im Übrigen gelten die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch für die Nutzung der Testversion und werden durch die Nutzung durch den Kunden anerkannt. Ein Übergang in ein kostenpflichtiges Vertragsverhältnis erfolgt nur durch eine ausdrückliche Erklärung des Kunden.
- (4) Das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein außerordentliches Kündigungsrecht besteht für die Anbieterin insbesondere,
  - a. im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden nach einmaliger Mahnung,
  - b. im Falle der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden oder die Ablehnung mangels Masse,
  - c. im Falle von fortgesetzten Vertragsverstößen des Kunden, wenn und soweit die Anbieterin den Kunden erfolglos durch Abmahnung – verbunden mit der Aufforderung zur Unterlassung unter Fristsetzung – auf den Verstoß aufmerksam gemacht hat.
- (5) Jegliche Kündigung bedarf der Textform.
- (6) Nach der Beendigung des Vertrages wird die Anbieterin sämtliche Daten des Kunden, die auf ihren Servern noch hinterlegt sind, nach einer Frist von 30 Tagen nicht wiederherstellbar und unwiderruflich löschen, es sei denn, die Anbieterin ist durch gesetzliche Vorgaben zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet. Der Kunde hat selbst dafür Sorge zu tragen, dass eine etwaige Datensicherung innerhalb dieser Frist erfolgt. Zurückbehaltungsrechte oder Pfandrechte an den Daten zu Gunsten der Anbieterin bestehen nicht.

#### **§ 4 Leistungsumfang**

- (1) Die Anbieterin gewährt dem Kunden das Recht zur Nutzung der Software in der jeweils aktuellen Version für die im Vertrag genannten Zwecke.
- (2) Die Anbieterin stellt dem Kunden den Zugang zu einem von ihr bereitgestellten und über einen Internetbrowser unter Angabe einer Nutzerkennung und eines Passwortes zugänglichen Kundenportal zur Verfügung. Das Kundenportal dient der Verwaltung des Telefonassistenten, d.h. insbesondere der Bearbeitung der durch praxisToni auf Basis der entgegengenommenen Anrufe erstellten Tickets.
- (3) Die erstmalige Bereitstellung der Software erfolgt binnen 24 Stunden nach Vertragsschluss.
- (4) Die Software ist grundsätzlich 24 Stunden am Tag, an 365 Tagen im Jahr erreichbar und verarbeitet insbesondere folgende Standardanliegen:
  - Terminwünsche,
  - Rezeptanfragen/-bestellungen,

- allgemeine Informationen (auf Basis der vom Kunden hinterlegten Informationen)
- sowie Notfälle (mit sofortiger Weiterleitung an die Praxis/medizinische Einrichtung)
- und sonstige Anliegen (die als Ticket erfasst werden).

praxisToni erstellt auf Grundlage des eingehenden Telefonats ein Ticket, das dem Praxisteam / den Mitarbeitern der medizinischen Einrichtung digital zur Verfügung gestellt wird. Die Bearbeitung erfolgt durch das Praxisteam / die Mitarbeiter der medizinischen Einrichtung in eigener Verantwortung. Der Kunde kann durch (De-)aktivieren der Anrufweiterleitung ausgehend von seiner (Praxis-)Rufnummer auf die ihm seitens der Anbieterin genannten Zielnummer individuell entscheiden, wann praxisToni die eingehenden Anrufe annehmen soll und wann nicht.

- (5) Die Anbieterin behält sich vor, den Funktionsumfang des Dienstes praxisToni jederzeit technisch oder inhaltlich weiterzuentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anzupassen. Die Anbieterin wird bei einer Änderung des Leistungsumfangs die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und über wesentliche Änderungen rechtzeitig informieren. Eine Verpflichtung der Anbieterin, ihren Leistungsumfang anzupassen oder technische Neuerungen zu implementieren, besteht nicht.
- (6) Die Anbieterin ist berechtigt, sich zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung sorgfältig ausgewählter Subunternehmer zu bedienen, insbesondere zur Bereitstellung der notwendigen Serverstruktur und Rechenleistung auf die Leistungen global agierender Public-Cloud-Anbieter zurückzugreifen. Die vertraglichen Pflichten der Anbieterin bleiben hiervon unberührt.
- (7) Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet die Anbieterin nicht, es sei denn die Parteien haben Abweichendes ausdrücklich in Textform vereinbart.
- (8) Die Anbieterin wird regelmäßig Wartungen an der Software vornehmen und den Kunden hierüber rechtzeitig informieren.
- (9) Die Software speichert Kunden- und Anruferdaten im Rahmen von Datenbanken, Gesprächsverläufen und Statistiken zum Anruferaufkommen. Den erforderlichen Speicherplatz stellt die Anbieterin für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die Anbieterin wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Die Anbieterin trifft jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern der Anbieterin abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen. Unberührt bleiben die Pflichten der Anbieterin aus dem Datenschutzrecht, insbesondere aus der DSGVO.

## **§ 5 Zweck der Nutzung**

- (1) Das Produkt praxisToni ist ausschließlich zur Unterstützung administrativer und organisatorischer Prozesse innerhalb einer medizinischen Einrichtung bestimmt. Hierzu gehören insbesondere die Entgegennahme und strukturierte Erfassung von Patientenangelegenheiten sowie die Bereitstellung dieser Informationen im praxisToni-Portal zur weiteren Bearbeitung durch den Kunden.
- (2) Eine Nutzung des Produkts zu medizinisch-fachlichen Zwecken, insbesondere zur Erhebung, Speicherung oder Dokumentation von Befunden, Diagnosen oder sonstigen Inhalten der ärztlichen Behandlung, ist unzulässig. Das Produkt ersetzt keine ärztliche Beratung, Diagnose oder Behandlung.

- (3) Der Kunde verpflichtet sich, praxisToni ausschließlich im Rahmen des vertraglich vereinbarten Nutzungszwecks einzusetzen und sicherzustellen, dass eine zweckwidrige Nutzung durch ihn oder von ihm autorisierte Personen unterbleibt.

## **§ 6 Nutzungsrechte**

- (1) Der Kunde erhält an der jeweils aktuellen Version der Software für die vertraglich festgelegten Nutzungszwecke ein einfaches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares, zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränktes Recht die Software mittels Zugriff über einen Browser und Erreichbarkeit über die von der Anbieterin zur Verfügung gestellte Rufnummer nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen.
- (2) Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit und ausschließlich zur Erfüllung des vertraglich vereinbarten Zwecks nutzen. Eine darüberhinausgehende Nutzung – insbesondere eine gewerbliche oder entgeltliche Überlassung an oder Nutzung durch Dritte – ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Anbieterin unzulässig. Für Schäden, die dem Kunden infolge einer solchen unzulässigen Nutzung entstehen, übernimmt die Anbieterin keine Haftung.
- (3) Durch die Einräumung eines Nutzungsrechts an der Software werden dem Kunden weder Markenrechte noch sonstige gewerbliche Schutzrechte übertragen. Eine Nutzung der Marke „praxisToni“ ist ausschließlich im Rahmen der vertraglich vorgesehenen Nutzung der Software gestattet. Eine weitergehende Nutzung oder Verwendung bedarf der ausdrücklichen vorherigen Zustimmung der Anbieterin.
- (4) Die Anbieterin ist berechtigt, im Rahmen der Leistungserbringung verarbeitete Daten zu anonymisieren und die so gewonnenen anonymisierten Daten zeitlich unbeschränkt für eigene Zwecke zu nutzen, insbesondere zur Analyse, zur Verbesserung, Weiterentwicklung und bedarfsgerechten Gestaltung ihrer Produkte und Dienstleistungen. Bei der Anonymisierung stellt die Anbieterin sicher, dass sämtliche technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen werden, um eine Re-Identifizierung betroffener Personen dauerhaft auszuschließen.

## **§ 7 Verfügbarkeit und Support**

- (1) Eine bestimmte Systemverfügbarkeit wird nicht garantiert. Die Anbieterin bemüht sich um eine hohe technische Verfügbarkeit des Dienstes praxisToni, im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren. Die Anbieterin strebt eine Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel an. Wartungs-, Installations-, Umzugs- und Umbauzeiten bleiben bei der Berechnung außer Betracht.
- (2) Supportanfragen sind ausschließlich an die von der Anbieterin im Zeitpunkt der Bereitstellung des Dienstes praxisToni zu benennende E-Mailadresse zu richten. Die Anbieterin bemüht sich, unter Berücksichtigung der Umstände des konkreten Einzelfalls innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu reagieren. Ein Anspruch des Kunden auf bestimmte Reaktions- oder Lösungszeiten besteht nicht.
- (3) Die Anbieterin stellt dem Kunden FAQ mit allgemeinen Informationen zur Nutzung des Dienstes praxisToni zur Verfügung. Diese Inhalte werden von der Anbieterin nach eigenem Ermessen gepflegt, aktualisiert und erweitert. Die Nutzung dieser Informationen ist im Nutzungsentgelt enthalten;

ein Anspruch auf bestimmte Inhalte, Vollständigkeit oder regelmäßige Aktualisierung besteht nicht. Darüberhinausgehende Support-Leistungen – insbesondere Hilfe bei der Bedienung des Dienstes praxisToni, Klärung technischer Fragen oder individuelle Unterstützung – sind nicht vom Nutzungs-entgelt erfasst. Die Anbieterin wird den Kunden vor der Erbringung etwaiger kostenpflichtiger Sup-port-Leistungen über die konkreten Gebühren informieren.

## **§ 8 Nutzungsentgelt und Zahlungsabwicklung**

- (1) Die für die Nutzung des Dienstes praxisToni vom Kunden an die Anbieterin zu zahlende Vergütung ergibt sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste auf der Internetseite der Anbieterin. Die dort genannten Preise werden durch Bezugnahme Vertragsbestandteil.
- (2) Die Anbieterin ist berechtigt, die Preise für die Nutzung des Dienstes praxisToni mit Wirkung für die Zukunft auch für Bestandsverträge anzupassen. Eine etwaige Preisanpassung für Bestandsverträge wird dem Kunden in Textform mit einer Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen mitgeteilt. Macht die Anbieterin von diesem Recht Gebrauch, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung zu. Dieses Sonderkündigungsrecht muss jedoch spätestens 14 Kalendertage vor dem geplanten Inkrafttreten der neuen Preise in Textform gegenüber der Anbieterin ausgeübt werden. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, gilt die Preisänderung als genehmigt.
- (3) Die Zahlung des vereinbarten Nutzungsentgelts erfolgt über den Zahlungsdienstleister Stripe (Stripe Payments Europe Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Irland) und die dort hinterlegten Zahlungsmethoden.
- (4) Für die Zahlungsabwicklung über Stripe gelten ergänzend die Nutzungs- und Datenschutzbedingungen von Stripe. Die Anbieterin übernimmt keine Verantwortung für etwaige Fehler oder Verzögerungen, die auf Seiten des Zahlungsdienstleisters entstehen.
- (5) Etwaige Gebühren, die durch fehlerhafte Angaben des Kunden oder durch Rücklastschriften etc. entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

## **§ 9 Pflichten des Kunden**

- (1) Die Nutzung der Software der Anbieterin setzt voraus, dass sich der Kunde über die von der Anbieterin auf der Internetseite [www.praxis-toni.de](http://www.praxis-toni.de) bereitgestellten Formulare registriert. Im Rahmen dieser Registrierung sind die vom Kunden abgefragten Pflichtangaben vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Hierzu zählen insbesondere:

- die Rufnummer der Praxis,
- eine Rufnummer zur Weiterleitung aus praxisToni heraus (insbesondere für Notfälle).

Mit der Registrierung erstellt der Kunde eine Nutzerkennung und ein Passwort (nachfolgend: Zugangsdaten), über die ihm – nach Vertragsschluss – der Zugriff auf die Software ermöglicht wird. Der Kunde hat darüber hinaus einen jederzeit im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten erreichbaren Ansprechpartner mit vollständigen Kontaktdaten zu benennen. Änderungen dieser Kontaktdaten sowie jede Änderung der Firma oder Geschäftsadresse sind der Anbieterin unverzüglich in Textform mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Angaben zu seiner Person, den Kontaktdaten,

den Bankverbindungen sowie alle weiteren, von der Anbieterin als vertragswesentlich gekennzeichneten Bestands- und Stammdaten vollständig und korrekt anzugeben.

- (2) Der Kunde verpflichtet sich, alle Zugangsdaten zu den Systemen der Anbieterin streng geheim zu halten und nur solchen Mitarbeitern zugänglich zu machen, die diese Zugangsdaten unbedingt benötigen. Der Kunde wird die Anbieterin unverzüglich informieren, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte Kenntnis von den Zugangsdaten erlangt haben (oder erlangt haben könnten). Eine Weitergabe der Zugangsdaten an Unberechtigte ist strengstens untersagt.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich, Mitteilungen seitens Behörden oder Gerichten, welche die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen betreffen oder betreffen können, unverzüglich in Kopie zur Kenntnisnahme an die Anbieterin weiterzuleiten. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Kunde außerdem, mit der Anbieterin im zumutbaren Umfang zu kooperieren und erforderliche Informationen, Stellungnahmen oder Unterlagen bereitzustellen, soweit dies zur Erfüllung rechtlicher oder behördlicher Anforderungen erforderlich ist.
- (4) Der Kunde verpflichtet sich, der Anbieterin erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und die Anbieterin bei der Feststellung ihrer Ursachen sowie bei deren Beseitigung im zumutbaren Umfang zu unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Störung nicht auf einem Fehler der Anbieterin beruht, ist die Anbieterin berechtigt, dem Kunden den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, nur qualifiziertes Personal für die vom Kunden selbst durchzuführenden Maßnahmen einzusetzen.
- (6) Der Kunde trägt die Verantwortung für die technische Einbindung des Dienstes praxisToni in die bestehende Telefoninfrastruktur sowie für die Einrichtung der Rufweiterleitung auf die von der Anbieterin benannte Zielrufnummer. Die Anbieterin unterstützt den Kunden auf dessen Wunsch im Rahmen ihrer Möglichkeiten bei der Umsetzung, übernimmt jedoch keine Gewähr für die Kompatibilität mit den technischen Gegebenheiten beim Kunden. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, die eingerichtete Rufweiterleitung unverzüglich und eigenverantwortlich zu deaktivieren, sodass die Erreichbarkeit der Praxis über die ursprüngliche Rufnummer wiederhergestellt ist. Unterlässt der Kunde die Deaktivierung, so haftet er allein für daraus entstehende Beeinträchtigungen, Kosten oder Schäden.

## **§ 10 Datenschutz**

- (1) Die Anbieterin verarbeitet personenbezogene Daten, insbesondere solche von Anrufern (Patienten), ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden im Sinne von Art. 28 DSGVO. Die Parteien schließen hierzu die als Anlage beigefügte Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Diese wird mit Vertragsschluss Bestandteil des Vertragsverhältnisses; ein gesonderter Abschluss ist nicht erforderlich.
- (2) Die Parteien verpflichten sich wechselseitig, dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zu treffen. Dies umfasst insbesondere:
  - a. den Abschluss von datenschutzkonformen Auftragsvertragsverträgen mit Dritten,

- b. ggf. den Abschluss von Verträgen über gemeinsame Verantwortlichkeit gemäß Art. 26 DSGVO,
  - c. sowie die Vorhaltung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen (TOMs) gemäß Art. 32 DSGVO.
- (3) Der Kunde ist verantwortliche Stelle im Sinne der DSGVO und trägt die datenschutzrechtliche Verantwortung gegenüber betroffenen Personen. Er ist verpflichtet, sämtliche datenschutzrechtlichen Vorgaben einzuhalten und insbesondere Patienten ordnungsgemäß über die Nutzung von praxisToni zu informieren (z. B. über Hinweise in der Datenschutzerklärung oder auf der Webseite der Praxis / der medizinischen Einrichtung).
- (4) Die Anbieterin ist berechtigt, zur Erbringung ihrer Leistungen Subunternehmer als Unterauftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DSGVO einzusetzen. Sie gewährleistet durch vertragliche Regelungen, dass diese denselben Datenschutzerfordernissen unterliegen. Eine aktuelle Liste eingesetzter Unterauftragnehmer wird dem Kunden zur Verfügung gestellt. Im Übrigen wird auf die als Anlage beigefügte Auftragsverarbeitungsvereinbarung verwiesen.
- (5) Gegenüber Dritten ist der Kunde allein verantwortlich für die Wahrung des Datenschutzes. Dies gilt insbesondere für die Nutzung und Integration von praxisToni in der Praxisorganisation / der Organisation der medizinischen Einrichtung sowie für die Datenweitergabe an Dritte außerhalb des Einflussbereichs der Anbieterin.

## **§ 11 Haftung**

- (1) Die Anbieterin haftet im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften auf Schadensersatz nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Fall der Übernahme einer Garantie oder eines garantieglichen Beschaffungsrisikos im Sinne des § 276 BGB sowie bei gesetzlich zwingender Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (2) Bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung auf wesentliche Vertragspflichten, also solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflichten), beschränkt. Kardinalpflicht der Anbieterin ist die softwareseitige Verfügbarkeit des Telefonassistenten zur automatisierten Entgegennahme von Anrufen. Die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ist beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Entgangene Gewinne des Kunden gelten nicht als vorhersehbarer, vertragstypischer Schaden. Die Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- (3) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilfen der Anbieterin.
- (4) Die Verantwortung für die medizinisch-fachliche Bewertung, Rückmeldung gegenüber Patienten sowie die Einhaltung berufs- und haftungsrechtlicher Pflichten verbleibt beim Kunden. Die Anbieterin übernimmt keine Gewährleistung oder Haftung dafür, dass die durch den Telefonassistenten erzeugten Inhalte – einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gesprächsbeiträge, Informationen, Ticketerfassungen – jederzeit vollständig, korrekt, aktuell oder frei von unangemessenem oder

fehlerhaftem Inhalt sind. Der Kunde bleibt für alle Entscheidungen, Ratschläge, Handlungen und Unterlassungen verantwortlich, die auf der Nutzung des Produkts beruhen.

## **§ 12 Rechtsmängel und Haftungsfreistellung**

- (1) Die Anbieterin prüft regelmäßig, ob die von ihr zur Verfügung gestellte Software gegen Rechte Dritter verstößt. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sind der Anbieterin keinerlei Rechtsverletzungen bekannt. Sollte der Kunde während des Vertragsverhältnisses Kenntnis über etwaige Rechtsverletzungen Dritter erhalten, wird er die Anbieterin unverzüglich hierüber informieren. Die Anbieterin verpflichtet sich, den Kunden angemessen zu unterstützen, sollte er von Dritten wegen Rechtsverletzungen durch die Software in Anspruch genommen werden. In diesem Falle verpflichtet sich der Kunde, die Anbieterin vollumfänglich zu informieren und ihr etwaig erforderliche Unterlagen und Vollmachten auf erste Anforderung hin zu erteilen, soweit dies zur Abwehr oder Klärung der behaupteten Rechtsverletzung erforderlich ist.
- (2) Der Kunde gewährleistet, dass er im Rahmen der Nutzung der Software nicht gegen diese Nutzungsbedingungen, geltendes Recht, behördliche Anordnung, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Der Kunde wird die Anbieterin von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes im vorgenannten Sinne geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen. Die Freistellung umfasst auch die Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung, einschließlich Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe. Der Kunde ist verpflichtet, die Anbieterin im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig zu informieren sowie bei der Abwehr der Ansprüche zu unterstützen.

## **§ 13 Gewährleistung**

- (1) Die Anbieterin stellt dem Kunden den Dienst praxisToni in dem bei Vertragsschluss vereinbarten Funktionsumfang zur Nutzung bereit. Für die Gewährleistung gelten die Vorschriften des Mietrechts entsprechend.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich gegenüber der Anbieterin anzuzeigen. Unterbleibt die rechtzeitige Anzeige, entfallen insoweit etwaige Ansprüche auf Mängelbeseitigung.
- (3) Nur unerhebliche Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit oder nur unerhebliche Beeinträchtigungen der Nutzbarkeit begründen keine Mängelansprüche.
- (4) Die verschuldensunabhängige Haftung der Anbieterin auf Schadensersatz gemäß § 536a Abs. 1 Var. 1 BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

## **§ 14 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte**

- (1) Der Kunde ist zur Aufrechnung gegenüber Forderungen der Anbieterin nur berechtigt, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von der Anbieterin schriftlich anerkannt wurden.
- (2) Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur ausüben, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht, aus dem auch die streitige Forderung der Anbieterin stammt.

## **§ 15 Schlussbestimmungen**

- (1) Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt. Die Parteien werden solche Regelung durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Vertragsschluss möglichst gleichkommen. Gleiches gilt für den Fall einer Vertragslücke.
- (3) Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen dieses Vertrages und seiner Anlagen bedürfen der Textform.
- (4) Für die Durchführung dieses Vertrages gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (5) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz der Anbieterin.

Anlage: Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO