

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 27.08.2025

Zwischen den Vertragschließenden – im Folgenden CompuGroup Medical Deutschland AG (Maria Trost 21, 56070 Koblenz) „Anbieterin“ und Vertragsnehmer „Kunde“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande.

Die Anbieterin behält sich vor, diese AGB jederzeit (z.B. bei Veränderung der Gesetzeslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder der Marktgegebenheiten) unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens 6 Wochen zu ändern. Die Ankündigung erfolgt durch Veröffentlichung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Angabe des Zeitpunkts des Inkrafttretens im Internet auf der Webseite www.cgm.com/de-agb sowie durch einen separaten Hinweis auf den Rechnungen oder sonstige Mitteilungen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Ankündigung der Änderungen, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Sechswochenfrist hingewiesen.

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die Kunden bezüglich der Nutzung des Leistungsangebotes der Software CGM one VideoSprechstunde (ehemals „CGM ELVI“ oder „CLICKDOC Videosprechstunde“) mit der Anbieterin abschließen.
- (2) Abweichenden Bedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen.
- (3) Kunden im Sinne dieser AGB sind ausschließlich Unternehmer.

§ 2 Vertragsgegenstand

- (1) CGM one VideoSprechstunde ist eine webbrowserbasierte Software, die Videositzungen zwischen zwei und mehreren Gesprächspartnern ermöglicht und sich besonders durch die zertifizierte Umsetzung der Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit auszeichnet. Das Whiteboard ist dazu bestimmt zwischen den Gesprächspartnern einer Videositzung Dokumente/Objekte zu teilen, die allen Teilnehmern gleichzeitig in einem speziellen Anzeigefenster dargestellt werden. Das Screen-Sharing dient dazu, den eigenen Bildschirm mit dem Gesprächspartner in der Videositzung zu teilen. Über den Chat können die Gesprächspartner während der Videositzung Nachrichten austauschen.
- (2) Die Darstellung der geteilten Dokumente/Objekte im Anzeigefenster des Whiteboards, der geteilten Inhalte durch das Screen-Sharing, der Nachrichten im Chat und des Video- und Audiosignals der CGM one VideoSprechstunde sind nicht für die Befundung bestimmt! Zur Befundung sind entsprechend zertifizierte, vom Kunden separat zu erwerbende Systeme zu verwenden.
- (3) Das optionale Evaluationstool zu CGM one VideoSprechstunde ist dazu bestimmt, strukturierte statistische Datenauswertungen zur Evaluation von Projekten vorzunehmen. Die im Evaluationstool eingebetteten Fragebögen werden inhaltlich vom Projektpartner vorgegeben und sind nur für Projektteilnehmer zu sehen. Diese Daten sind nicht für diagnostische oder therapeutische Zwecke bestimmt.
- (4) CGM one VideoSprechstunde ist für den folgenden Anwenderkreis bestimmt:
 - Gesundheitswesen: niedergelassene Ärzte, Kliniken, Medizinische Versorgungszentren, medizinisches Fachpersonal und Patienten
 - Apotheken: Fachpersonal, Kunden
 - Pflegeheime: Fachpersonal, Bewohner

- RehaCare / Sanitätshäuser: Fachpersonal, Patienten/Kunden
 - Sozialwesen/Soziale Arbeit: Fachpersonal, Klienten
 - Anwalts- oder Steuerberatungskanzleien: Anwälte/Steuerberater, Klienten
 - Sonstige Beratungsstellen: Berater, Klienten
 - Behörden: Behördenmitarbeiter, Antragssteller
- (5) Bei CGM one VideoSprechstunde handelt es sich nicht um ein Medizinprodukt oder Zubehör im Sinne der Richtlinie 93/42/EWG des Rates vom 14. Juni 1993 über Medizinprodukte, die zuletzt am 21.9.2007 durch die Richtlinie 2007/47/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. September 2007 geändert wurde, und auch um kein Medizinprodukt oder Zubehör im Sinne der Verordnung (EU) 2017/745 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. April 2017 über Medizinprodukte.
- (6) Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der ausdrücklichen Vereinbarung durch die Parteien.

§ 3 Leistungsumfang

Der Zugang zum Vertragsgegenstand ist durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von mindestens 98,9 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Zugang zum Vertragsgegenstand aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich der Anbieterin liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.), nicht zu erreichen ist.

Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software oder technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen der Anbieterin haben. Soweit derartige Umstände vorliegen, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

§ 4 Vertragsschluss

- (1) Alle Angebote der Anbieterin sind freibleibend.
- (2) Der Vertrag zwischen der Anbieterin und dem Kunden zur Nutzung des Leistungsangebotes von CGM one VideoSprechstunde kommt zustande, sobald der Kunde das Formular zur Tarifauswahl vollständig ausgefüllt und unterzeichnet per E-Mail, Fax oder Post an die Anbieterin gesendet hat und die Anbieterin den Auftrag bestätigt bzw. dem Kunden den Zugang zu CGM one VideoSprechstunde ermöglicht. Ausgenommen hiervon sind Pilotkundenverträge die zwischen der Anbieterin und ausgewählten Kunden abgeschlossen werden.
- (3) Mündlich oder telefonisch erteilte Auskünfte sind nicht verbindlich.
- (4) Erfolgt die Registrierung für die CGM one VideoSprechstunde durch einen Arzt, versichert er damit, dass er im Besitz einer gültigen Approbation und als Arzt in der Bundesrepublik Deutschland tätig ist.

§ 5 Kündigungsfristen

- (1) Soweit nicht anders vereinbart, hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und beginnt mit dem 1. des Folgemonats nach Vertragsabschluss. Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch jeweils um ein Jahr, wenn der Vertrag nicht jeweils drei Monate vor Ende der vereinbarten Laufzeit gekündigt wird.
- (2) Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes fristlos zu kündigen,

bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die Anbieterin insbesondere vor, wenn

- a. der Kunde für zwei aufeinander folgende Zahlungstermine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
 - b. der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen der Anbieterin die gesetzlichen Bestimmungen zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung des Accounts durch die Anbieterin nicht unverzüglich abstellt.
- (3) Ist die Anbieterin berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden aufgrund vertragswidrigen Verhaltens des Kunden fristlos zu kündigen, so hat die Anbieterin einen sofort fälligen Schadensersatzanspruch gegen den Kunden. Dieser besteht in Höhe der noch ausstehenden – soweit noch nicht fälligen, unter Abzug sämtlicher ersparter Kosten und Aufwendungen – Mieten sowie den nachgewiesenen Kosten aus der Rückabwicklung, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder die Anbieterin einen höheren Schaden nachweist.
- (4) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

§ 6 Preise und Zahlung

- (1) Alle Preise verstehen sich als Netto-Beträge in Euro, zuzüglich der gesetzlich geschuldeten Mehrwertsteuer.
- (2) Eine Rechnungsstellung erfolgt monatlich im Vorhinein zum 1. eines jeden Monats.
- (3) Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Zugang einer Rechnung den in ihr enthaltenen Forderungsbetrag bezahlt.
- (4) Die Zahlung erfolgt per Lastschriftinzug.
- (5) Die Anbieterin behält sich vor, die Preise für CGM one VideoSprechstunde mit schriftlicher Anzeige und einer Ankündigungsfrist von drei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher, die Leistung betreffender Vorgaben, Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten, Preiserhöhung von Lieferanten) entsprechend der Veränderung dieser Faktoren und ihrem Anteil an der Vergütung anzupassen. Eine Änderung der Vergütung kann durch die Anbieterin mit schriftlicher Anzeige innerhalb der gleichen Frist auch erfolgen, wenn und soweit die vereinbarte Vergütung aus anderen Gründen nicht mehr marktüblich oder angemessen ist. Die Anbieterin setzt in diesem Fall die Änderung der Vergütung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest. Die geänderte Vergütung wird in keinem Fall die zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung die für die betroffenen Leistungen allgemein geltenden Listenpreise der Anbieterin überschreiten. Wird die Vergütung für die betroffene Leistung innerhalb eines Vertragsjahres insgesamt um mehr als zehn Prozent erhöht, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum angekündigten Zeitpunkt des Inkrafttretens der Vergütungserhöhung kündigen.

§ 7 Pflichten des Kunden

- (1) Sollte es bei der Nutzung der Vertragsleistungen zu Störungen kommen, so wird der Kunde die Anbieterin von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, starke Passwörter (mindestens 10 Zeichen und drei der folgenden Merkmale: Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Ziffern, Sonderzeichen) zu verwenden, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten und Passwörter bei Verdacht auf Kompromittierung zu

- ändern. Der Kunde verpflichtet sich, die Anbieterin unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Bei Missbrauch ist die Anbieterin berechtigt, den Zugang zu der Plattform zu sperren. Der Kunde haftet für einen von ihm zu vertretenden Missbrauch.
- (3) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass bei ihm die technischen Voraussetzungen für den Zugang zu der Plattform geschaffen werden, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Hardware und Betriebssystemsoftware, der Verbindung zum Internet und der aktuellen Browsersoftware.
 - (4) Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Account speichert oder während der Nutzung der Plattform keine Äußerungen oder Handlungen vornimmt, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verstößt. Die Nutzung darf nur zu gesetzlich erlaubten Zwecken und unter Beachtung sämtlicher gesetzlicher Bestimmungen erfolgen.
 - (5) Der Kunde sichert zu, dass die von ihm im Rahmen des Vertragsschlusses gemachten Angaben richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, die Anbieterin jeweils unverzüglich über Änderungen der Kontaktdaten sowie der sonstigen, für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten zu unterrichten. Bei Identitätsmissbrauch ist die Anbieterin berechtigt, den Zugang zu der Plattform zu sperren.
 - (6) Der Kunde verpflichtet sich, einen aktuellen Virenschanner auf dem Gerät, auf dem er die gegenständliche Software nutzt, einzusetzen.
 - (7) Der Kunde erkennt an, dass die Darstellung der geteilten Dokumente/Objekte im Anzeigefenster des Whiteboards, der geteilten Inhalte durch das Screen-Sharing, der Nachrichten im Chat und des Video- und Audiosignals der CGM one VideoSprechstunde nicht für die Befundung bestimmt sind.
 - (8) Dem Kunden ist es untersagt, im Rahmen der Nutzung von CGM one VideoSprechstunde Werbebanner oder Werbe-Pop-Ups einzublenden.
 - (9) Bei der Nutzung von CGM one VideoSprechstunde durch Kunden, die als Ärzte in der Bundesrepublik Deutschland tätig sind und über eine gültige Approbation verfügen, erkennt der Kunde an, dass die Anforderungen an die technischen Verfahren zur Videosprechstunde gemäß § 291g Absatz 4 SGB V gelten: Dazu zählen unter anderem folgende Bestimmungen:
 - a. Die Videosprechstunde hat zur Gewährleistung der Datensicherheit und eines störungsfreien Ablaufes in geschlossenen Räumen, die eine angemessene Privatsphäre sicherstellen, stattzufinden.
 - b. Aufzeichnungen jeglicher Art sind während der Videosprechstunde nicht gestattet.
 - c. Der Kunde holt eine Einwilligung des Patienten in die Datenverarbeitung des genutzten Videodiensteanbieters ein, die die Anforderungen des Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a i. V. m. Artikel 7 DS-GVO erfüllt.
 - d. Bei der Durchführung der Videosprechstunde zwischen Kunde und Patient kommt ein gesonderter Behandlungsvertrag zwischen Kunde und Patient zustande. Die Regelung der Terminvergabe und die der Vergütung der Videosprechstunde, mit CGM one VideoSprechstunde als Softwarelösung, und die Aufklärung des Patienten über etwaige anfallende Kosten obliegt dem behandelnden Arzt, der die Videosprechstunde durchführt. Die Verantwortlichkeit für die etwaig anfallende Rechnungslegung gegenüber dem Patienten obliegt somit dem Kunden, der CGM one VideoSprechstunde nutzt.
 - e. Des Weiteren ist der Kunde dafür verantwortlich die Behandlungsgrundsätze und Verhaltensregeln gemäß § 7 Abs. 4 der Musterberufsordnung für Ärzte und die berufsrechtlichen Bestimmungen für Videosprechstunden und Telekonsile einzuhalten. Der Kunde hat dabei die Aufsicht über seinen Account der CGM one VideoSprechstunde zu führen.
 - (10) Sofern zur Fehlerbehebung oder zur Erbringung sonstiger vertragsgemäßer Leistungen der Anbieterin

der Zugriff der Anbieterin auf das EDV-System des Kunden im Wege der Fernwartung oder sonstiger Arbeiten, erforderlich sind, die eine Kenntnisnahme personenbezogener Daten (insbesondere Patientendaten) des Kunden durch die Anbieterin ermöglichen, ist der Kunde verpflichtet vor Inanspruchnahme der Supporttätigkeit mit der Anbieterin einen den Datenschutz regelnden Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DS-GVO) abzuschließen. Vor Abschluss eines solchen Vertrages ist die Anbieterin nicht verpflichtet mit der Ausführung der entsprechenden Arbeiten zu beginnen.

- (11) Ein Kunde kann seinem CGM one VideoSprechstunde-Account optional einen Assistenzaccount hinzufügen. Der Kunde erkennt an, dass dieser Assistenzaccount nicht für Behandlungen und die Anruf Funktion des Assistenzaccounts nur für organisatorische Zwecke genutzt werden darf. Der Kunde ist für die Einhaltung dieser Vorgabe verantwortlich.

§ 8 Haftung

- (1) Für Schäden aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei der Nichterfüllung gegebenenfalls übernommener Garantien, haftet die Anbieterin gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.
- (2) Die Anbieterin haftet auch für die leicht fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Vertragszieles notwendig sind. In diesem Fall haftet die Anbieterin nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden musste. Die Anbieterin haftet nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.
- (3) Im Falle des Datenverlustes und damit verbundener Folgeschäden haftet die Anbieterin nur im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Kunden für die Wiederherstellung der Daten aus den vertragsgemäßen Sicherungskopien des Kunden anfallen.
- (4) Die Anbieterin haftet nicht für Schäden, die durch Dateien verursacht werden, die während einer CGM one VideoSprechstunde zwischen dem Kunden und seinem Kommunikationspartner ausgetauscht werden.
- (5) Die Haftung für anfängliche Mängel gem. § 536a Abs. 1 1. Alt. BGB wird ausgeschlossen.
- (6) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Anbieterin.

§ 9 Leistungseinstellung beziehungsweise vorübergehende Sperrung des Zugangs

- (1) Die Anbieterin ist bei einem Verstoß gegen eine der unter § 7 Absatz 2, 4, 5, 7, 8 und 9 dieser AGB genannten Verpflichtungen berechtigt, ihre Leistungen mit sofortiger Wirkung einzustellen bzw. den Zugang zu dem Account des Kunden zu sperren. Ein Verstoß des Kunden gegen die genannten Verpflichtungen berechtigt die Anbieterin zur außerordentlichen Kündigung.
- (2) Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrige Nutzung unverzüglich abzustellen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und zu beweisen.
- (3) Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entfällt.

§ 10 Datenschutz

- (1) Die Anbieterin kommt ihrer Informationspflicht zum Umgang mit persönlichen Daten in der Datenschutzerklärung nach. Die Datenschutzerklärung ist über diesen [Link](#) abrufbar.

- (2) Für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten im Auftrag werden die Parteien eine gesonderte Vereinbarung abschließen.
- (3) Die Anbieterin darf mit dem Kunden auf elektronischem oder anderem Wege zum Zwecke der Vertragsabwicklung kommunizieren.
- (4) Beim Verdacht einer strafbaren Handlung behält sich die Anbieterin vor, die erhobenen Angaben gegenüber den Vertragspartnern, Dritten oder den Ermittlungsbehörden offen zu legen.

§ 11 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist von der Anbieterin anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

§ 12 Freistellung und Freihaltung

- (1) Sollten Dritte die Anbieterin wegen möglicher Rechtsverstöße, die auf rechtswidrigen oder rechtsverletzenden Handlungen des Kunden oder inhaltlichen Fehlern der von diesem zur Verfügung gestellten Informationen beruhen, in Anspruch nehmen, ist der Kunde verpflichtet, die Anbieterin von jeglicher Haftung freizustellen und die Anbieterin die Kosten zu erstatten, die ihr aufgrund der Inanspruchnahme entstehen.
- (2) Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, die Anbieterin von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche der Anbieterin, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

§ 13 Sonstiges

- (1) Die Anbieterin ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Entsprechend entfällt die Gegenleistungspflicht des Kunden. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Pandemien, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von der Anbieterin nicht zu vertretende Umstände. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
- (2) Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden auf Dritte bedarf der schriftlichen Einwilligung durch die Anbieterin. Die Anbieterin ist berechtigt, Forderungen aus den Verträgen zu Finanzierungszwecken abzutreten.
- (3) Die Anbieterin ist berechtigt, zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritte einzusetzen.