

PRODUKT **CGM ONE ONLINEREZEPTION**

Allgemeine Geschäftsbedingungen



Zwischen den Vertragsschließenden – im Folgenden wird die CompuGroup Medical Dentalsysteme GmbH „CGM“ und der Vertragsnehmer „Kunde“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande.

CGM behält sich vor, diese AGB jederzeit (z.B. bei Veränderung der Gesetzeslage, 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 und/oder durch Hinweis auf Rechnungen oder durch sonstige Mitteilungen (einschließlich in von CGM bereitgestellten Softwarelösungen). 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.

I. Allgemeine Vertragsbedingungen

1. Geltungsbereich Vertragsgegenstand

- 1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Lösungen, die im Zusammenhang mit der CGM one OnlineRezeption (nachfolgend Online Rezeption), stehen. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen im Zusammenhang mit Erweiterungen oder Zusatzprodukten für die Online Rezeption, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden. Sofern in diesem Vertrag von Software oder System die Rede ist, ist die Online Rezeption gemeint. Inhalt und Umfang der von CGM zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses für diese Produkte veröffentlichten gültigen Leistungsbeschreibung sowie diesen AGB.
- 1.2. Die in diesem Vertrag genannten Produktlieferungen und Leistungen werden nicht gegenüber Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB (jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können) erbracht.
- 1.3. Geschäfts- und Einkaufsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen. Sie verpflichten CGM nur, wenn CGM sich ausdrücklich schriftlich damit einverstanden erklärt hat. Dies gilt auch, wenn CGM seine Leistungen in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen vorbehaltlos erbringt.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung der Online Rezeption Software im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die dazu notwendige Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern von CGM.
Zusätzlich stellt CGM dem Kunden ein JavaScript Widget zur Verfügung, das durch den Kunden eigenverantwortlich in die Website der Arztpraxis eingebunden werden muss. Das Widget wird von CGM zentral gehostet und über eine feste URL bereitgestellt. Dieses Widget fungiert als digitaler Eingangskanal für die Online Rezeption und ermöglicht die strukturierte Erfassung, Verarbeitung und Weiterleitung von Patientenfragen direkt über die Praxis-Website.
- 2.2. CGM gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellen Version der Online Rezeption für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet mittels Zugriffs durch einen Browser. Die Einbindung des Widgets auf der Praxis-Website ermöglicht es Patientinnen und Patienten, ihre Anfragen direkt an die Online Rezeption zu übermitteln.
- 2.3. Die Online Rezeption ist ein KI-gestützter, digitaler Service zur automatisierten Bearbeitung patientenbezogener Anfragen in Arztpraxen. Über ein auf der Website der Praxis eingebundenes Widget können Patientinnen und Patienten ihre Anliegen elektronisch übermitteln. Die Anfragen werden automatisch entgegengenommen, thematisch kategorisiert und dem Praxispersonal in strukturierter Form innerhalb einer zentralen Übersicht zur weiteren Bearbeitung bereitgestellt.
Die Anwendung dient der Effizienzsteigerung in Arztpraxen, indem sie administrative Prozesse entlastet und die Kommunikation mit Patientinnen und Patienten digital unterstützt. Mögliche Anliegen, die über das Widget erfasst werden, umfassen z.B. Terminanfragen, Folgeerzette, Überweisungen oder Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen. Die Online Rezeption dokumentiert die Anfrage und erfasst dabei notwendige Informationen wie Vorname, Nachname, Geburtsdatum sowie den Grund der Kontaktaufnahme. Je nach individueller Konfiguration durch den Kunden oder auf Anforderung durch CGM können zusätzliche Rückfragen automatisiert gestellt werden, etwa zur Unterscheidung zwischen Neu- und Bestandspatienten oder zur Art der Krankenversicherung.
- 2.4. Die Online Rezeption ist nicht zur medizinischen Beratung von Patientinnen und Patienten vorgesehen. Die durch die Online Rezeption bereitgestellten Informationen stellen keine ärztliche Beratung dar und sollten nicht als solche verstanden oder eingesetzt werden. Die Online Rezeption leitet nur die eingehenden Anfragen weiter, ohne eine medizinische Bewertung vorzunehmen. Die Online Rezeption ist kein Ersatz für eine persönliche Konsultation oder Behandlung durch einen qualifizierten Arzt. Insbesondere handelt es sich bei der Online Rezeption nicht um ein Medizinprodukt im Sinne der Verordnung (EU) 2017/745 und darf auch nicht zu medizinischen Zwecken eingesetzt werden.
- 2.5. Die registrierten Nutzer der Arztpraxis können über die bereitgestellte zentrale Anfrageübersicht innerhalb der Webanwendung alle eingegangenen Patientenfragen einsehen, verwalten und bearbeiten.
- 2.6. CGM übernimmt nicht die Verantwortung für die Vollständigkeit oder

Richtigkeit der von Patientinnen und Patienten übermittelten Informationen oder der durch das System aufbereiteten Inhalte. Die Online Rezeption verarbeitet schriftlich übermittelte Anfragen mithilfe generativer Künstlicher Intelligenz (KI). Der Kunde wird insoweit darüber aufgeklärt, dass diese Technologien Fehleranfälligkeiten aufweisen können, die teilweise im Zusammenhang mit den eingesetzten Algorithmen stehen. Der Kunde wird darüber informiert, dass diese Technologien trotz laufender Weiterentwicklung fehleranfällig sein können. Der Kunde wird außerdem darüber aufgeklärt, dass es beim Einsatz dieser Technologien vereinzelt zu sog. KI-Halluzinationen kommen kann. KI-Halluzinationen sind vom System erzeugte Inhalte, die nicht auf realen oder tatsächlichen Daten basieren. Diese können auftreten, wenn das System falsche oder irreführende Informationen generiert, die nicht mit den vorhandenen Daten oder Fakten übereinstimmen. Der Kunde ist sich bewusst und er akzeptiert, dass die Online Rezeption aufgrund ihrer technischen Natur und der zugrundeliegenden Algorithmen gelegentlich fehlerhafte oder ungenaue Inhalte erzeugen kann. CGM arbeitet fortlaufend an der Verbesserung der eingesetzten Modelle und Technologien, um dieses Risiko möglichst zu reduzieren. Die Nutzung der vom System bereitgestellten Informationen erfolgt jedoch auf eigenes Risiko des Kunden.

- 2.7. Sofern zwischen den Parteien im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, ist die Online Rezeption auf die Verwendung mit der deutschen Sprache optimiert.

3. Ausgenommene Leistungen

Nicht zu den vertraglichen Leistungen im Zusammenhang mit der Online Rezeption nach diesem Vertrag in Bezug auf die eingesetzte Software zählen:

- 3.1. Die Integration in ein bestehendes Arztinformationssystem.
- 3.2. Die Web-Anwendung ist nicht zur dauerhaften Dokumentation oder Archivierung von Patientenanliegen gedacht, der Kunde ist daher im eigenen Interesse gehalten, die für die Weiterbearbeitung relevanten Informationen aus der Webanwendung in seine Dokumentationssysteme (z.B. in das Arztinformationssystem) zu überführen.
- 3.3. Die Einbindung des bereitgestellten JavaScript-Widgets in die Website der Arztpraxis fällt nicht in den Leistungsumfang von CGM. CGM stellt dem Kunden das Widget lediglich zur Verfügung; Die Integration des JavaScript Widgets in die Website der Arztpraxis erfolgt eigenverantwortlich durch den Kunden. CGM stellt den benötigten Code zur Verfügung, übernimmt jedoch keine Verantwortung für fehlerhafte Einbindung, Kompatibilitätsprobleme mit der bestehenden Website-Infrastruktur oder Einschränkungen durch lokale Konfigurationen.
- 3.4. Die Installation von Updates oder Upgrades, die über die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Software hinausgehen.
- 3.5. Zugriffe auf die telefonische Anwenderberatung der CGM (werktags 08:00 Uhr – 17:00 Uhr).
- 3.6. Wartungs- oder Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden oder Dritten in die Software-Programme bzw. in die Einstellungen des Systems, soweit hierdurch die Erbringung der Leistungen von CGM erschwert wird.
- 3.7. Leistungen, die durch einen Wechsel der Computersysteme beim Kunden notwendig werden.
- 3.8. Leistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software-Programme mit anderen Computer-Programmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.
- 3.9. Die Wartung von Computerhardware sowie sonstige Beratungswünsche.
- 3.10. Pflegeleistungen für Betriebssysteme, Fremdprogramme, Datenlieferungen.
- 3.11. Sonderanschlüsse wie z. B. über Schnittstellen angebundene Geräte oder Services. und/oder Individuallösungen für den Kunden, sofern nicht ausdrücklich beauftragt.
- 3.12. Zur Verfügungsstellung von Datenleitungen oder Hardware.

4. Vertragsschluss und Leistungsanpassung

- 4.1. Der Vertragsschluss erfolgt -sofern im Einzelfall nicht abweichend zwischen den Parteien vereinbart - dadurch, dass CGM dem Kunden per E-Mail ein Angebot über die Nutzung der Online Rezeption mittels einer elektronischen Signaturplattform (z.B. DocuSign) übersendet. Der Kunde nimmt dieses Angebot durch elektronische Unterzeichnung an und sendet das unterzeichnete Dokument digital über die Signaturplattform an CGM zurück. Mit Zugang der elektronisch unterzeichneten Annahmeerklärung bei CGM kommt der Vertrag zustande.
- 4.2. Vereinbarungen hinsichtlich der Eigenschaften (Funktionen, Leistungsinhalte) stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie im Sinne des § 443 BGB dar, es sei denn, diese werden ausdrücklich so bezeichnet.
- 4.3. CGM kann, ohne hierzu verpflichtet zu sein, die Online Rezeption jederzeit aktualisieren oder weiterentwickeln und insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. CGM wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig über notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.
- 4.4. Eine Anpassung der Online Rezeption auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet CGM nicht.

5. Laufzeit und Kündigung

- 5.1. Soweit im Angebot nicht anders vereinbart, hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten und verlängert sich dann um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Vertrag nicht jeweils drei Monate vor Ende der vereinbarten Laufzeit gekündigt wird.
- 5.2. Das Recht zur fristlosen Kündigung der Verträge aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der CGM zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung mehr als zwei Monate im Rückstand ist oder mit Teilbeträgen, deren Gesamtsumme mehr als zwei Monatsentgelte beträgt, in Verzug ist. Ist CGM zur fristlosen Kündigung berechtigt, hat CGM einen sofort fälligen Schadensersatzanspruch gegen den Kunden in Höhe der noch ausstehenden – soweit noch nicht fälligen, unter Abzug sämtlicher ersparter Kosten und Aufwendungen – Vergütung sowie der nachgewiesenen Kosten aus der Beendigung, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder CGM einen höheren Schaden nachweist.

6. Vergütung, Zahlungsbedingungen

- 6.1. Die Vergütung versteht sich zusätzlich der jeweils gesetzlich geschuldeten Mehrwertsteuer. Wiederkehrende Vergütungen werden für das vereinbarte Zahlungsintervall (monatlich, quartalsweise oder jährlich) im Voraus abgerechnet und sind sofort fällig. Einmalige Vergütungen, z. B. Kaufpreise, sind mit Abschluss des Vertrages fällig.
- 6.2. Der Kunde erteilt CGM ein SEPA-Basismandat/SEPA-Firmenmandat. Der Einzug der SEPA-Lastschrift durch CGM erfolgt für das vereinbarte Zahlungsintervall im Voraus.
- 6.3. Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nicht, es sei denn, die Gegenansprüche sind rechtskräftig festgestellt oder von CGM anerkannt.
- 6.4. Falls über die Vergütung von CGM-Leistungen im Voraus keine Vereinbarung getroffen wurde, gelten die jeweils aktuellen Vergütungs- und Stundensätze laut Preisliste von CGM. Dies gilt insbesondere für während der Durchführung des Auftrages zusätzlich vereinbarte Leistungen sowie solche Leistungen, die zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zusätzlich notwendig werden.
- 6.5. Die Rechnungsbeträge sind nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 14 Tagen, bei CGM eingehend in Euro ohne Abzug fällig.
- 6.6. Beanstandungen von Rechnungen sind CGM unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Spätestens 30 Tage nach Erhalt der Rechnung gilt eine Rechnung als anerkannt, wenn CGM den Rechnungsempfänger hierauf in der Rechnung hinweist.
- 6.7. Die Rechnungserstellung erfolgt in elektronischer Form. Der Kunde stimmt bereits jetzt zu, ab dem 01.01.2025 bis zum 31.12.2026 als elektronische Form auch eine Rechnung zu akzeptieren, die nicht in einem strukturierten elektronischen Daten-Format, sondern z.B. nur in PDF-Form erfolgt.

7. Preisanpassung

- 7.1. CGM behält sich vor, bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere bei Softwarepflegeverträgen, Service- und Schulungsverträgen, SaaS-Verträgen) die Vergütung mit schriftlicher Anzeige und einer Ankündigungsfrist von drei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher Faktoren, 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 CGM mit schriftlicher Anzeige innerhalb der gleichen Frist auch erfolgen, wenn und soweit die vereinbarte Vergütung aus anderen Gründen nicht mehr marktüblich oder angemessen ist. CGM setzt in diesem Fall die Änderung der Vergütung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest.
- 7.2. Die geänderte Vergütung wird in keinem Fall die zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung, die für die betroffenen Leistungen allgemein geltenden Listenpreise von CGM 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.

8. Nutzungsrechte

- 8.1. Der Kunde erhält an der jeweils aktuellen Version der Online Rezeption für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d.h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte, die Software mittels Zugriffs über einen Webbrowser entsprechend der vertraglichen Regelungen zu nutzen.
- 8.2. Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Eine weitergehende Nutzung der Software durch den Kunden ist nicht gestattet.
- 8.3. Ab dem Zeitpunkt, an dem die Kündigung des Vertrags in Kraft tritt und das Vertragsverhältnis erloschen ist, hat der Kunde keinerlei Berechtigung, die zur Nutzung überlassene Software weiterhin zu nutzen.
- 8.4. Der Kunde darf die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht zu Erwerbszwecken vermieten.

9. Leistungserbringung durch Dritte

- 9.1. Die CGM kann ihre Leistungen grundsätzlich verbundene Unternehmen oder durch Dritte, insbesondere Subunternehmer erbringen lassen. Mit der CGM verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG sind nicht Dritte.

- 9.2. Ist der Subunternehmer auch (Unter-)Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 Abs. 4 EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), hat die CGM den Kunden vorher ausreichend von dem beabsichtigten Einsatz zu informieren. Der Kunde hat das Recht, Einspruch gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO zu erheben. Für diesen Fall behält sich die CGM das Recht zur fristlosen Kündigung der davon betroffenen Leistungen aus wichtigem Grund vor.

10. Support

CGM hat für Anfragen des Kunden zu Funktionen der Software einen E-Mail-Support-Service eingerichtet. Anfragen können, über eine zu diesem Zweck mitgeteilte E-Mail-Adresse gestellt werden. Die Anfragen werden grundsätzlich in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet.

11. Gewährleistung, Wartung und Verfügbarkeit

- 11.1. Soweit hinsichtlich der Gewährung der Nutzung der Online Rezeption die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB) gelten, hat der Kunde CGM jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.
- 11.2. Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.
- 11.3. CGM wird die Software regelmäßig warten und den Kunden über etwaige hiermit verbundene Einschränkungen rechtzeitig informieren. Die Wartung wird regelmäßig außerhalb der üblichen Servicezeiten durchgeführt, es sei denn, aufgrund zwingender Gründe muss eine Wartung zu einer anderen Zeit vorgenommen werden. Die Servicezeiten sind von Montag bis Freitag zwischen 07:00 und 18:00 Uhr.
- 11.4. Geplante Wartungsarbeiten werden frühzeitig, in der Regel mindestens 72 Stunden im Voraus angekündigt und finden außerhalb der Servicezeiten statt, es sei denn aus zwingenden Gründen kann die Vorankündigungsfrist nicht eingehalten werden.
- 11.5. CGM gewährt nach erfolgreicher Installation und Inbetriebnahme der Online Rezeption eine Gesamtverfügbarkeit von mindestens 99,3 % im Jahresmittel.
- 11.6. Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente von CGM maßgeblich. In seltenen Fällen können Notfallwartungen erforderlich sein, um die Sicherheit und Stabilität des Systems zu gewährleisten.
- 11.7. CGM ist berechtigt, die Leistung auch während der Servicezeiten vorübergehend zu unterbrechen, zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, höherer Gewalt, aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorgaben, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Dies gilt entsprechend für Einschränkungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die CGM zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von CGM zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des auf die Online Rezeption entfallenden monatlichen Entgelts berechtigt.
- 11.8. Wird die Erreichbarkeit der Online Rezeption durch eine Störung oder Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden verursacht – insbesondere aufgrund von Ausfällen der Internetverbindung oder der Praxis-Website, auf der das Widget der Online Rezeption eingebunden ist – gilt diese Ausfall- oder Störungszeit als Verfügbarkeit der Software und ist CGM nicht anzulasten.
- 11.9. Dem Kunden ist bekannt, dass CGM im Rahmen der Leistungserbringung auf die Erbringung von Leistungen durch Telekommunikationsunternehmen angewiesen ist und es zu Störungen oder Unterbrechungen der Verfügbarkeit der Online Rezeption kommen kann, die nicht im Einflussbereich der CGM liegen und ausschließlich den beteiligten Telekommunikationsunternehmen zuzuordnen sind. CGM stellt den Kunden lediglich die Software zur Verfügung und erbringt selbst keine Telekommunikationsdienstleistungen.

12. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 12.1. Der Kunde ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Einbindung des von CGM bereitgestellten JavaScript-Widgets auf der eigenen Praxis-Website, über das die Online Rezeption für Patienten erreichbar ist. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, das eingebundene JavaScript-Widget unverzüglich von seiner Website zu entfernen.
- 12.2. Die Verantwortung für die manuelle Verwaltung oder Kategorisierung der Anfragen innerhalb der Software obliegt dem Kunden.
- 12.3. Der Kunde muss sicherstellen, dass eine stabile Internetverbindung und kompatible Endgeräte zur Verfügung stehen.
- 12.4. Der Kunde muss CGM aktuelle und korrekte Informationen zur Praxis bereitstellen, die von der KI genutzt werden sollen. Darüber hinaus können Nutzer in der Webanwendung Daten zu ihrer Praxis speichern, die als Informationsquelle von der KI genutzt werden können. Die Bereitstellung dieser Informationen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 12.5. Durch regelmäßige, stichprobenartige Kontrollen hat sich der Kunde von der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsergebnisse der Online Rezeptionen zu überzeugen.

- 12.6. Mängel, Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige, die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigenden Umstände sind vom Kunde unverzüglich in Textform der CGM mitzuteilen. Der Kunde muss seine Fehlermeldungen oder Anfragen nach Kräften detailliert beschreiben, hierzu gehören insbesondere folgende Angaben:
- 12.6.1. Mängelbeschreibungen mit der Angabe des Programmnamens und der Versionsnummer und betroffene Funktion der Online Rezeption (z.B. KI-Zusammenfassung) und sofern möglich die nachfolgenden Informationen: Datum und Uhrzeit des Auftretens, bereits vorgenommene Schritte zur Reproduktion des Fehlers; Eventuelle Fehlermeldungen oder unerwartete Systemantworten.
- 12.6.2. Bei fehlerhaften Ergebnissen die Zwischenergebnisse und die nach Meinung des Kunden richtigen Ergebnisse
- 12.6.3. Bei Programmabbruch die Datenkonstellation und erforderliche Unterlagen (z. B. Ausdrucke)
- 12.6.4. Bei Abweichungen von den Leistungsdaten eine Quantifizierung unter Angabe der Einsatzbedingung. Hierfür hat der Kunde auf kompetente Mitarbeiter zurückzugreifen und bei der Fehlermeldung die von der CGM erteilten Hinweise zu befolgen.
- 12.6.5. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunde geltend, dass die Software-Programme seine Rechte verletzen, ist der Kunde verpflichtet, dies der CGM unverzüglich mitzuteilen und die diesem Anspruch zugrundeliegenden Unterlagen der CGM zu überlassen. Der Kunde überlässt es der CGM, die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.
- 12.6.6. CGM ist gegenüber Dritten nicht verantwortlich für Inhalte der Anfragen bzw. Anfragezusammenfassungen, die die Online Rezeption im Auftrag des Kunden angefertigt hat. Der Kunde versichert, dass er mit der Online Rezeption keine Handlungen vornimmt oder fördert, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und/oder Rechte Dritter verstößt. Die Nutzung darf nur zu gesetzlich erlaubten Zwecken und unter Beachtung sämtlicher gesetzlicher Bestimmungen erfolgen.
- 12.6.7. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür zu überprüfen, dass die beabsichtigte Nutzung der Online Rezeption in seinem Praxisumfeld in rechtlicher Hinsicht zulässig ist. Dies umfasst insbesondere die Einhaltung standes- und berufsrechtlicher Bestimmungen und die Gewährleistung der ärztlichen Schweigepflicht.
- 12.6.8. Der Kunde verpflichtet sich, jeden seiner Mitarbeiter, der mit den Software-Programmen zu tun hat, über diesen Vertrag zu unterrichten und diesen Mitarbeitern die Pflichten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzuerlegen.
- 12.6.9. Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter sicher zu verwahren und die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Er hat die CGM unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Bei Missbrauch ist die CGM berechtigt, den Zugang zu den Leistungen zu sperren. Der Kunde haftet für Verlust oder einen von ihm zu vertretender Missbrauch.

13. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- 13.1. Die Parteien schließen in Ergänzung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen einen Auftragsverarbeitungsvertrag, der im Hinblick auf Fragen der Datenverarbeitung Vorrang vor diesen AGB hat.
- 13.2. Die automatisierte Verarbeitung durch die Online Rezeption, sowie die Generierung und Bereitstellung von Textzusammenfassungen, erfolgt im Rahmen der vertraglichen Pflichten von CGM gegenüber dem Kunden zur Unterstützung der Praxisorganisation. Die Details werden im Auftrags datenverarbeitungsvertrag geregelt.
- 13.3. Die datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit für den Einsatz der Software (einschließlich Wahl der geeigneten Rechtsgrundlage für den Einsatz der Online Rezeption) sowie die Aufklärung des Patienten über die Datenverarbeitung liegt allein im Verantwortungsbereich des Kunden.

14. Haftung

- 14.1. Für Schäden aufgrund von Vorsatz, Arglist oder grober Fahrlässigkeit der CGM aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei der Nichterfüllung gegebenenfalls übernommener Garantien, haftet die CGM gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.
- 14.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet CGM nur für Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) begrenzt auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Eine darüberhinausgehende Haftung der CGM für leicht fahrlässige Verletzungen besteht nicht.
- 14.3. Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz wegen bei Vertragsschluss vorhandenen Mängeln gem. § 536a BGB wird ausgeschlossen.
- 14.4. Im Falle des Datenverlustes und damit verbundener Folgeschäden haftet CGM nur im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Kunden für die Wiederherstellung der Daten aus der regelmäßigen und gefahrensprechenden Anfertigung von Sicherungskopien anfallen. Klarstellend wird festgehalten, dass die Anfragedaten nach von CGM definierten Zeiträumen gelöscht werden. Zu den Anfragedaten zählen insbesondere die von der Online-Rezeption erstellte Zusammenfassung, die vollständige Anfragedokumentation sowie alle im Zusammenhang mit der Anfrage erfassten Patientendaten. Der Kunde ist zur eigenverantwortlichen Sicherung dieser Daten verpflichtet, wenn er diese über die von CGM definierten Zeiträume aufbewahren möchte

(Standardeinstellung: Löschung nach 60 Tagen).

- 14.5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der CGM.
- 14.6. CGM haftet nicht für Datenverluste, soweit diese auf unsachgemäße Bedienung oder eine fehlerhafte Konfiguration zurückzuführen ist und nur so weit CGM hieran kein Verschulden trifft.
- 14.7. CGM weist darauf hin, dass das Produkt Online Rezeption nur ein Hilfsmittel für den Arzt darstellt und diesen nicht von bestehenden Verpflichtungen, etwa der eigenständigen Ermittlung, Erweiterung oder Ergänzung von notwendigen oder sinnvollen Behandlungen, der Überprüfung der Richtigkeit der verarbeiteten Inhalte (z.B. den gegenüber der Online Rezeption mitgeteilten Patienteninformationen), befreit.

15. Höhere Gewalt

- 15.1. Sofern und insoweit sich die Vertragserfüllung einer Partei aufgrund von nach Vertragsabschluss eintretenden Umständen höherer Gewalt verzögert, beschränkt oder unmöglich wird, liegt hierin keine Pflichtverletzung dieser Partei. Vielmehr ist sie insoweit von ihrer Verpflichtung zu dieser Leistung aus diesem Vertrag für Dauer und Umfang der Störung durch Umstände höherer Gewalt befreit. Vereinbarte Fristen verlängern sich entsprechend der Dauer der Einwirkung der höheren Gewalt unter Hinzurechnung einer angemessenen Anlaufzeit.
- 15.2. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Kriege, militärische Konflikte, terroristische Akte, jeweils von außen kommende auch mit vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vermeid- oder abwehrbare Hacker-, Virus- oder sonstige Cyber-Angriffe und Malware, Unruhen, Blockaden, Beschlagnahme, Enteignungen, Embargo, durch die verpflichtete Partei nicht schuldhafte herbeigeführte Streiks, weiterhin gelten als Umstände höherer Gewalt kardinale Rechtsänderungen, Maßnahmen der Regierung, Behördenentscheidungen, Epidemien, Pandemien, Sturm, Überschwemmungen, Brand und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von der verpflichteten Partei nicht zu vertretende Umstände.
- 15.3. Jede Partei hat die andere Partei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Entsprechend der vorbenannten Befreiung der jeweiligen Partei von ihren Verpflichtungen durch die höhere Gewalt entfällt die Gegenleistungspflicht der anderen Partei.

16. Vertraulichkeit

- 16.1. Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung sämtlicher ihm bekannt gewordener Geschäftsgeheimnisse der CGM, wie insbesondere Verfahrenstechniken und Know-how.
- 16.2. CGM verpflichtet sich, alle im Rahmen der Leistungserbringung im Zusammenhang mit der Online Rezeption bekannt gewordenen Informationen, die einer ärztlichen Schweigepflicht unterliegen, vertraulich zu behandeln. Dies umfasst insbesondere sämtliche Angaben von Patientinnen und Patienten, die über das Online-Widget übermittelt werden, sowie sonstige medizinische oder personenbezogene Daten, die im Rahmen der digitalen Anfrage durch die Online Rezeption erfasst werden.

17. Schlussbestimmungen

- 17.1. Die Vertragsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 17.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – sofern der Kunde Kaufmann ist – Koblenz.
- 17.3. Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem zu diesen Bedingungen abgeschlossenen Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung der CGM auf einen Dritten übertragen.
- 17.4. Änderungen, Ergänzungen, Nebenabreden zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Textform.

**CompuGroup Medical
Dentalsysteme GmbH**
Maria Trost 25, 56070 Koblenz
cgm.com/dental-kontakt
F +49 (0) 261 8000-1922

cgm-dentalsysteme.de
cgm.com/de



**CompuGroup
Medical**