

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Disclaimer und unser Umgang mit Ihren Daten

Zu den Vertragsbedingungen im Rahmen von Dienstleistungsverträgen, welche über die Plattform www.docsofort.de abgeschlossen werden.

§ 1 Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

- (1) Für die Geschäftsbeziehung zwischen dem telemedizinischen Service- und Dienstleistungsanbieter **DocSofort** e.K.

Anschrift: c/o An der Alsterquelle 26, D-24558 Henstedt-Ulzburg

E-Mail: info@docsofort.de

(nachfolgend "Anbieter") und dem Kunden (nachfolgend "Kunde" resp. "Nutzer") gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Abweichende Bedingungen des Bestellers werden nicht anerkannt, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

- (2) Der Kunde ist Verbraucher, soweit der Zweck der geordneten Dienstleistungen und/oder Lieferungen nicht seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Dagegen ist Unternehmer jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

§ 2 Vertragsschluss, Laufzeit und Kündigung

- (1) Der Abschluss von Verträgen über Dienstleistungen von dem Anbieter **DocSofort** setzt voraus, dass der Kunde sich auf der Website der www.docsofort.de mit den dort geforderten Daten anmeldet und sein Einverständnis mit der Geltung der vorliegenden Geschäftsbedingungen (AGB) erklärt. Registrierungsberechtigt sind ausschließlich unbeschränkt geschäftsfähige Personen. Ein Anspruch auf Zulassung besteht nicht. Mit der Registrierung wählt der Kunde gemäß dem auf der Website von **DocSofort** hinterlegten Anmeldeformular seinen gewünschten Dienstleistungsvertrag aus. Ein Passwort für den berechtigten Zugang zu den telemedizinischen Dienstleistungen von **DocSofort** wird, wenn und wo notwendig, separat

online per E-Mail oder SMS verschickt. Gleiches gilt für gesonderte Portaldienstleistungen und den damit verbundenen Zugang auf die entsprechenden Dateien. Für den Zugang hingegen auf ein darüber hinaus geschlossenes Kundenportal wählt der Kunde selbst einen persönlichen Nutzernamen und ein Passwort. Das Passwort ist von dem Kunden geheim zu halten und darf Dritten nicht mitgeteilt werden.

- (2) Die Registrierung ist für den Kunden kostenlos. Der Kunde kann seine Registrierung jederzeit wieder löschen lassen. Änderungen können online über die auf der Website von **DocSofort** enthaltenen Anmeldeformulare eingegeben werden.
- (3) Der Kunde kann aus dem Sortiment des Anbieters Dienstleistungen und/oder Produkte auswählen. Sofern notwendig oder gewollt, ist der Kunde berechtigt seine Daten in die Dienstleistungswebsite www.docsofort.de einzugeben.
- (4) Der Vertragsabschluss erfolgt ausschließlich über die Website von **DocSofort**. Ein telefonischer Dienstleistungsvertrag kann nicht abgeschlossen werden.
- (5) Allein die Präsentation von Dienstleistungen auf der Website von **DocSofort** stellt kein verbindliches Angebot über Dienstleistungserbringungen von **DocSofort** an den Kunden dar.
- (6) Der Anbieter schickt nach der Registrierung dem Kunden eine automatische Empfangsbestätigung per E-Mail zu, in welcher im Falle einer Buchungsabsicht die Buchung des Kunden nochmals aufgeführt wird und die der Kunde über die Funktion "Drucken" ausdrucken kann. Die automatische Empfangsbestätigung dokumentiert lediglich, dass der Antrag des Kunden beim Anbieter eingegangen ist und stellt keine Annahme des Antrags dar. Der Vertrag kommt erst durch die Abgabe der Annahmeerklärung durch den Anbieter zustande, die mit einer gesonderten E-Mail versandt wird.
- (7) Der Dienstleistungsvertrag bezieht sich nach entrichteter Jahrespauschale auf eine Laufzeit von einem Jahr und verlängert sich, sofern nicht anders vereinbart, automatisch mit jährlicher Jahresfee und Laufzeit auf unbestimmte Zeit, sofern dieser nicht mindestens einen Monat vor Vertragsablauf schriftlich beim Anbieter gekündigt worden ist. Ab dem zweiten Jahr des Vertrags und fortlaufend besteht ein monatliches Kündigungsrecht.
- (8) Nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit und Verlängerung des Vertrages auf unbestimmte Zeit kann dieser Vertrag seitens des Anbieters unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten gekündigt werden. Eine im gegebenen Fall anteilig überbezahlte Jahrespauschale wird pro Monatsrate zurückerstattet.
- (9) Gesonderte Verträge wie mit Bezug auf einen zeitlich begrenzten Auslandsaufenthalt enden anders als in Abs. 6–8 angegeben automatisch mit der vereinbarten Laufzeit.

§ 3 Immaterielle Rechte

- (1) Sofern eine gewählte Auswertung über die entrichtete Jahrespauschale hinaus kostenpflichtig ist, erhält der Kunde auf die Gutschrift des vollständigen Preises aufschiebend ein bedingtes, einfaches Nutzungsrecht an sämtlichen immateriellen Rechten, insbesondere an den Urheberrechten der gesonderten Ergebnisse.

§ 4 Preiskennzeichnung, Dienstleistungsbereich

- (1) Alle Preise, die auf der Website des Anbieters angegeben sind, verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer und sind als solche ausgezeichnet.
- (2) Die telemedizinischen Informationsleistungen von **DocSofort** erfolgen grundsätzlich sofort per Telefon. Zudem können andere Dienstleistungen und Kommunikationswege separat vereinbart sein. Wenn im Einzelfall keine sofortige Antwort möglich ist, werden Sie als Kunde von **DocSofort** zurückgerufen. Sollte es im Einzelfall erforderlich sein, können dem Anrufer Informationen per Post oder Fax zugestellt werden. Ist es aufgrund notwendiger Recherchen nicht möglich, die von den Leistungsberechtigten erbetene Information sofort mitzuteilen, erfolgt bei einfachen Recherchen der Rückruf innerhalb von maximal zwei Werktagen und bei umfangreichen individuellen Recherchen innerhalb von maximal vier Werktagen.

§ 5 Zahlungsmodalitäten

- (1) Der Kunde kann die Zahlung per Überweisung oder Kreditkarte vornehmen.
- (2) Sofern ein Rahmenvertrag über den Arbeitgeber geschlossen wurde, ist der Abruf für den einzelnen Mitarbeiter kostenfrei.
- (3) Die Zahlung des Kaufpreises für die Dienstleistung ist unmittelbar nach Abgabe der Annahmeerklärung durch den Anbieter fällig. Ist die Fälligkeit der Zahlung nach dem Kalender bestimmt, so kommt der Kunde bereits durch Versäumung des Termins in Verzug. In diesem Fall hat er dem Anbieter Verzugszinsen in Höhe von 5 (fünf) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu zahlen. Die Nutzung der gebuchten Dienstleistung wird in diesem Fall bis zur vollständigen Zahlung ausgesetzt.
- (4) Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung von Verzugszinsen schließt die Geltendmachung weiterer Verzugschäden durch den Anbieter nicht aus.

§ 6 Mängelgewährleistung, Garantie

- (1) Der Anbieter haftet für Sach- und Rechtsmängel nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere §§ 434 ff. BGB. Gegenüber Unternehmern beträgt die Gewährleistungspflicht auf vom Anbieter gelieferte Sachen 12 (zwölf) Monate.
- (2) Eine Garantie besteht bei den vom Anbieter gelieferten Ergebnissen nicht.

§ 7 Haftung

- (1) Ansprüche des Dienstleistungsnutzers auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist.
- (2) Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) haftet der Anbieter nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser grob fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- (3) Im Schadensfalle obliegt es dem Kunden darzulegen und nachzuweisen, dass der beim Kunden eingetretene Schaden auf einer von Anbieter zu vertretenden Handlung beruht.
- (4) Die Einschränkungen der Absätze (1) und (2) gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
- (5) Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

§ 8 Widerrufsrecht des Verbrauchers

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform per Brief oder E-Mail widerrufen. Die Frist beginnt bei Vertragsschluss, jedoch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

DocSofort e.K.

c/o An der Alsterquelle 26

D-24558 Henstedt-Ulzburg

E-Mail: info@docsofort.de

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

§ 9 Löschen von Nutzerprofilen/Daten

- (1) Verstößt der Kunde resp. Nutzer gegen Rechte Dritter oder diese AGB, ist **DocSofort** berechtigt, den Nutzer nach eigenem Ermessen und ohne vorangegangene Benachrichtigung von der Verwendung der registrierungspflichtigen Dienste ganz oder teilweise auszuschließen und das Nutzerprofil zu löschen oder zu sperren.
- (2) Eine Löschung des Accounts samt den dort hinterlegten persönlichen Daten durch **DocSofort** hat weiterhin bei einer ausdrücklichen Beauftragung durch den Kunden zu erfolgen.
- (3) Bei einer späteren erneuten Registrierung durch den Kunden resp. Nutzer ist **DocSofort** nicht verpflichtet, die gemäß Absatz (1) oder (2) gelöschten Daten des Nutzers wiederherzustellen.

§ 10 Änderung der AGB

- (1) Grundlage des Nutzungsvertrages sind die jeweils bei der Registrierung des Nutzers geltenden AGB der Webseite. **DocSofort** behält sich das Recht vor, nachträglich Einzelheiten dieser AGB zu ändern, soweit dies notwendig erscheint und der Nutzer hierdurch nicht wider Treu und Glauben oder unzumutbar benachteiligt wird.
- (2) Nachträgliche Änderungen der AGB werden in der Regel dazu dienen, die registrierungspflichtigen Dienste auf der Internetseite im Interesse des Nutzers zu verbessern. Änderungen können auch aufgrund einer Veränderung der Gesetzeslage und/oder Rechtsprechung erforderlich werden oder aufgrund von ansonsten unvorhersehbaren Veränderungen, die **DocSofort** nicht veranlasst und auf die sie keinen Einfluss hat und die ohne eine Anpassung oder Ergänzung der AGB die Durchführung des Vertrages erschweren oder unmöglich machen würden.
- (3) Maßgebliche Abweichungen von den bei Vertragsschluss jeweils geltenden AGB und grundlegende Änderungen des Nutzungsvertrags (z. B. die Einführung von Nutzungsentgelten für die nur durch Passwort zugänglichen Bereiche) sind von der vorstehenden Änderungsbefugnis ausdrücklich ausgenommen und können nur durch einvernehmliche Vereinbarung zwischen dem Nutzer und **DocSofort** vorgenommen werden.
- (4) Änderungen oder Ergänzungen der AGB werden dem Kunden resp. Nutzer durch schriftliche oder elektronische Benachrichtigung mit einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens vier Wochen bekannt gegeben. Die Änderungen oder Ergänzungen werden Vertragsinhalt, wenn der Nutzer diesen nicht innerhalb von sechs Wochen ab deren Bekanntgabe widerspricht und/oder er die registrierungspflichtigen Dienste von **DocSofort** nach dieser Zeit

weiter nutzt. **DocSofort** ist verpflichtet, den Nutzer auf die Bedeutung seines Verhaltens nach § 10 Absatz 4 Satz 2 bei Beginn der Erklärungsfrist gesondert hinzuweisen.

- (5) Widerspricht der Kunde resp. Nutzer den Änderungen, kann jede Partei den Nutzungsvertrag nach Maßgabe der jeweils vor der Änderung geltenden Kündigungsregelung beenden.

DocSofort wird den Nutzer in der Ankündigung der Änderungen ausdrücklich auf das Widerspruchsrecht und dessen Folgen hinweisen.

§ 11 Schlussbestimmungen, Sonstiges

- (1) Mitteilungen von **DocSofort** an der Kunden resp. Nutzer erfolgen der E-Mail.
- (2) Auf Verträge zwischen dem Anbieter und den Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.
- (3) Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und dem Anbieter der Sitz des Anbieters.
- (4) Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich.
- (5) **DocSofort** verpflichtet sich eine ggf. andere Rechtsform oder neu zu gründende Gesellschaft von **DocSofort** e.K. in die vorlaufenden Verträge als Rechtsnachfolger eintreten zu lassen.
-

DISCLAIMER

Informationszweck und Haftungsausschluss

Der Inhalt der Website www.docsofort.de stellt in keiner Weise Ersatz für persönliche ärztliche Beratungen oder Behandlungen dar. Wir fordern alle Besucherinnen und Besucher unserer Website auf, bei Gesundheitsproblemen immer einen Arzt zu konsultieren. Wenn Sie bezüglich Ihrer Gesundheit Fragen haben, wenden Sie sich an Ihren Hausarzt oder auch an das Ärzteteam von **DocSofort**. Beginnen, verändern oder unterbrechen Sie niemals Behandlungen eigenständig bzw. ohne Rücksprache mit Ihrem Arzt.

Der Inhalt der Website www.docsofort.de ist nicht geeignet, um eigenständige Diagnosen zu stellen oder Behandlungsmethoden auszuwählen. Für Schäden oder gesundheitliche Störungen, die durch den Gebrauch bzw. Missbrauch der Informationen entstehen können, übernimmt **DocSofort** weder direkt noch indirekt die Verantwortung.

Die Verfasser der Website von **DocSofort** haben sorgfältig darauf geachtet, dass eventuelle Angaben zu einer Applikation, einem Medikament oder einer Dosierung dem aktuellen Wissensstand entsprechen. Die Verfasser können jedoch keine Gewähr übernehmen und allgemeine Informationen über Medikamente oder Handlungsanweisungen gelten nicht als Empfehlung. Jede Dosierung oder Applikation und/oder Handlung erfolgt auf eigene Gefahr des Benutzers bzw. der Benutzerin.

Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Internetseiten in Form von Links übernimmt **DocSofort** weder eine inhaltliche noch eine rechtliche Verantwortung. Dies gilt für alle innerhalb des eigenen Internetangebotes gesetzten Links und Verweise sowie für Fremdeinträge in den von **DocSofort** eingerichteten Gästebüchern, Diskussionsforen und Mailinglisten.

Das TeleLab von **DocSofort** und die damit verbundenen Mess- und Übertragungsgeräte stellen weder ein Notfall- noch ein Behandlungssystem dar. Es ist für eine unmittelbare Behandlung nicht geeignet. Die medizinische Verantwortung liegt ausdrücklich beim behandelnden Arzt. Dies gilt auch für den Fall, dass **DocSofort** Kenntnis von Daten hat, die im Rahmen der Benutzung der Telemedizin im Allgemeinen und des TeleLabs im Besonderen übertragen bzw. gespeichert werden. Die Benutzungsbestimmungen der jeweils verwendeten Geräte sowie die von **DocSofort** zur Verfügung gestellten Unterlagen und Sicherheitshinweise sind zu beachten.

Dieser Haftungsausschluss ist als Teil des Internetangebotes zu betrachten, von dem aus auf diese Seite verwiesen wurde. Sofern Teile oder einzelne Formulierungen dieses Textes der geltenden Rechtslage nicht, nicht mehr oder nicht vollständig entsprechen sollten, bleiben die

übrigen Teile des Dokumentes in ihrem Inhalt und ihrer Gültigkeit davon unberührt.

Sämtliche Rechte an den Inhalten dieser Internetseite liegen bei der **DocSofort** oder tragen einen entsprechenden Quellenhinweis. Die Verfasser sind bestrebt, in allen Publikationen die Urheberrechte verwendeter Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zu beachten oder auf entsprechendes lizenzfreies Material zurückzugreifen. Alle innerhalb des Internetangebotes genannten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts und der Berechtigten. Eine Vervielfältigung oder anderweitige, insbesondere kommerzielle Verwendung solcher Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte in anderen elektronischen oder gedruckten Publikationen ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch **DocSofort** bzw. der Berechtigten gestattet.

UNSER UMGANG MIT IHREN DATEN

Persönliche Daten

Grundsätzlich können Sie unsere Website besuchen, ohne Angaben zu Ihrer Person machen zu müssen. Unser Webserver registriert lediglich unpersönliche Nutzungsdaten. Diese Logfiles geben Auskunft über Ihre IP-Adresse, die zuletzt besuchte Seite, den verwendeten Browser, Datum und Uhrzeit des Besuchs und die angeforderte Datei. Diese anonymen Daten werden ausschließlich intern ausgewertet und geben uns Hinweise für die Optimierung des Angebots. Solche Nutzungsdaten werden nicht mit allenfalls verfügbaren persönlichen Daten verknüpft.

Sofern Sie auf unserer Website besondere Angebote nutzen, sind u. U. persönliche Angaben erforderlich. Wir verpflichten uns, diese personenbezogenen Daten sorgfältig, und d. h. ausschließlich für die vorgesehenen Zwecke zu verwenden. Sie können Auskunft über diese Daten erhalten. Die Auskunft wird aufgrund eines schriftlichen Gesuchs unter Beilegung einer Ausweiskopie der betroffenen Person erteilt. Schriftliche Anfragen richten Sie bitte an:

DocSofort e.K., Datenschutzverantwortlicher, c/o An der Alsterquelle 26, D-24558 Henstedt-Ulzburg.

DocSofort | Ihre unmittelbare telemedizinische Präsenz eines Arztes

Für medizinische Anfragen an **DocSofort** gilt: Der Dialog wird unter Anwendung eines Verschlüsselungsprotokolls (SSL) übertragen. Die Informationen können auf Wunsch anbieterseitig in einer geschützten Datenbank gespeichert werden. In diesem Fall werden die Daten vertraulich behandelt und unterliegen dem Arztgeheimnis. Es werden keine vertraulichen Daten per E-Mail versendet. Darüber hinaus ist jegliche Weitergabe, Vervielfältigung oder der Handel mit diesen Daten untersagt.

DocSofort – TeleLab

Der Datenaustausch zwischen den verwendeten Übertragungsgeräten und dem DocSofort-Server sowie zwischen einem Browser und der TeleLab-Webapplikation erfolgt SSL-verschlüsselt.

Grundsätze von DocSofort im Umgang mit Daten

Jede Form der Dokumentation bei **DocSofort** hat zum Ziel, dem über sein Passwort für die Dienstleistung legitimierten Anrufer eine optimale telemedizinische Beratung zu gewährleisten.

Alle internen und externen Mitarbeiter von **DocSofort** sind strikt an das Arztgeheimnis gebunden.

DocSofort behandelt Ihre Daten vertraulich. Bei einem Anruf bei **DocSofort** kann auf Wunsch durch den Arzt oder medizinische ausgebildete Mitarbeiter eine Akte eröffnet werden. Die darin erfassten Daten würden dann gemäß deutschem Recht und ärztlichen Standesrichtlinien mindestens zehn Jahre aufbewahrt werden.

Ohne die explizite Legitimation durch den Anrufer werden keine Daten des Beratungsgesprächs an Drittpersonen (z. B. Krankenhaus, Hausarzt, Facharzt, Angehörige etc.) weitergeleitet. Sofern gesondert gewünscht, kann **DocSofort** ihm und/oder seinem Arzt einen Auszug aus dem Beratungsgespräch in Form eines schriftlichen Berichtes zustellen.

Krankenversicherer erhalten in keiner Form und zu keinem Zeitpunkt Zugang zu den bei **DocSofort** veranlagten Daten.

Die Gespräche können nach entsprechender Ankündigung in der Telefonansage akustisch aufgezeichnet werden. Dies geschieht zum Schutz und im Interesse aller Beteiligten.

Die für Analysen notwendigen statistischen Auswertungen werden ausschließlich mit anonymisierten Daten vorgenommen.