

# CLICKDOC

**– DIE DIGITALE  
KOMMUNIKATIONSPLATTFORM  
FÜR ÄRZTE UND PATIENTEN.**



CLICKDOC KALENDER



ONLINE-TERMINBUCHUNG



TERMINERINNERUNG



CLICKDOC VIDEOSPRECHSTUNDE



CompuGroup  
Medical

# AGB der CompuGroup Medical Deutschland AG (CGM)

## BU CLICKDOC Deutschland (CLICKDOC)

bezüglich der Nutzung des Leistungsangebotes von CGM CLICKDOC Services durch Kundinnen und Kunden

Stand: August 2022

### § 1 Geltungsbereich

Für den Vertrag über CGM CLICKDOC Services („CLICKDOC Services“) der CGM mit dem teilnehmenden Behandler (z.B. Ärzte, Zahnärzte, Physiotherapeuten und andere Heilberufler) („Kunde“) gelten ausschließlich diese AGB, entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden wird widersprochen. Die AGB gelten auch dann, wenn CLICKDOC in Kenntnis von abweichenden Bedingungen des Kunden die Leistungen vorbehaltlos ausführt.

### § 2 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die Zurverfügungstellung der vom Kunden beauftragten CLICKDOC Services zur vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden.

### § 3 Nutzungsvoraussetzung, Anmeldung zu den CLICKDOC Services

1. Die Nutzung von CLICKDOC Services durch den Kunden setzt voraus, dass dieser sich auf dem jeweiligem online zugänglichen CLICKDOC Service anmeldet. Als Voraussetzung hierzu ist erforderlich, dass der Kunde über eine persönliche Authentifizierung (derzeit: CGM LIFE-ID) verfügt.
2. Sämtliche personenbezogenen Daten werden mittels der CGM LIFE-Technologie Ende-zu-Ende verschlüsselt und sind zu keinem Zeitpunkt außerhalb der Praxis lesbar.
3. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die zur Nutzung der CLICKDOC Services erforderlichen technischen Anforderungen (z.B. notwendige Systemanforderungen, kompatibles Betriebssystem und Browser, Stromversorgung, ausreichend stabiler Internetzugang usw.) („Systemvoraussetzungen“) jeweils gegeben sind. Die jeweils gültigen Systemvoraussetzungen sind jederzeit unter [https://www.cgm.com/deu\\_de/plattformen/clickdoc/clickdoc-videosprechstunde/downloads-und-agb.html](https://www.cgm.com/deu_de/plattformen/clickdoc/clickdoc-videosprechstunde/downloads-und-agb.html) einsehbar.
4. Erfolgt die Anmeldung im CLICKDOC Service durch einen Arzt versichert er damit, dass er im Besitz einer gültigen Approbation und als Arzt in der Bundesrepublik Deutschland tätig ist.

#### **§ 4 Vertragslaufzeit und Kündigung**

1. Bei Jahresverträgen beginnt die Vertragslaufzeit mit dem 1. des Folgemonats nach Vertragsabschluss und beträgt 12 Monate. Der Vertrag verlängert sich danach automatisch um jeweils 1 Jahr, wenn er nicht 3 Monate vor Vertragsende gekündigt wird.  
Bei Monatsverträgen beginnt die Vertragslaufzeit mit dem 1. des Folgemonats nach Vertragsabschluss und beträgt 1 Monat. Der Vertrag verlängert sich danach automatisch um jeweils 1 Monat, wenn er nicht 14 Tage vor Ende eines Kalendermonats gekündigt wird.
2. Die Kündigung von CLICKDOC Services lässt einen etwaig bestehenden Vertrag des Kunden zu einem Primärsystem unberührt.
3. Die Kündigung bedarf der Textform. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang der Kündigungserklärung beim Empfänger. Eine durch CLICKDOC ausgesprochene Kündigung wird wirksam, wenn sie an die zuletzt vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gesendet ist.
4. Das gesetzliche Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
5. Ist CLICKDOC berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden aufgrund vertragswidrigen Verhaltens des Kunden fristlos zu kündigen, so hat CLICKDOC 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 – wiederkehrenden Vergütungen, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder CLICKDOC einen höheren Schaden nachweist.
6. Das Kündigungsrecht nach § 580 BGB ist ausgeschlossen.
7. Mit Wirksamwerden der Kündigung endet die Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf die bei CLICKDOC Services eingetragenen Daten.

#### **§ 5 Zahlung der Vergütung; Zurückbehaltung und Aufrechnung**

1. Für die Nutzung der vom Kunden beauftragten CLICKDOC Services vereinbaren CLICKDOC und der Kunde die im Vertrag festgelegte Vergütung. Der Kunde erteilt CLICKDOC ein SEPA Basismandat / SEPA Firmenmandat. Der Einzug der SEPA Lastschrift erfolgt monatlich im Voraus.
2. CLICKDOC behält sich vor, bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere Verträge über CLICKDOC Services) die Vergütung 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 CLICKDOC mit schriftlicher Anzeige innerhalb der gleichen Frist auch erfolgen, wenn und soweit die vereinbarte Vergütung aus anderen Gründen nicht mehr marktüblich oder angemessen ist. CLICKDOC 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 geltende Listenpreise von CLICKDOC 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.

3. Die Zurückbehaltung von Zahlungen aufgrund von Gegenansprüchen des Kunden ist nicht statthaft, es sei denn, diese Gegenansprüche sind rechtskräftig festgestellt oder von CLICKDOC anerkannt. Entsprechendes gilt hinsichtlich der Aufrechnung mit solchen Gegenansprüchen.

## § 6 Hosting Leistungen

1. Der Kunde erhält im Rahmen der Nutzung von CLICKDOC Services die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf die CLICKDOC Services und die Server von CLICKDOC („Hosting“) über das Internet im vertragsgemäßen Umfang zuzugreifen und die Funktionalitäten dieser Services zu nutzen („System“).

2. Übergabe für die vertragliche Leistung des Hostings ist der Router-Ausgang des von CLICKDOC genutzten Rechenzentrums. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der aufseiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist – vorbehaltlich der Bereitstellung der CLICKDOC Services – nicht Gegenstand dieses Vertrages.

3. Die durchschnittliche Verfügbarkeit des Servers der CLICKDOC Services beträgt 95 % im Monatsmittel („Betriebszeit“). CLICKDOC führt an seinem Server zur Sicherheit des Netzbetriebs, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, der Datensicherheit und des Datenschutzes regelmäßig Wartungsarbeiten („allgemeine Wartungsarbeiten“) durch. CGM wird die allgemeinen Wartungsarbeiten nach Möglichkeit in nutzungsarmen Phasen, d. h. nachts und an Wochenenden durchführen. Die Zeit für die allgemeinen Wartungsarbeiten beträgt im Monatsmittel maximal eine (1) Stunde und maximal zwölf (12) Stunden im Jahr. Die Zeiten für die allgemeinen Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfall der Verfügbarkeit, sondern als Betriebszeit. CLICKDOC wird die allgemeinen Wartungsarbeiten – soweit dies möglich ist – rechtzeitig vorher, nach Möglichkeit zwölf (12) Stunden vorher, ankündigen.

4. CLICKDOC stellt dem Kunden im Rahmen der Hosting-Leistung Speicherplatz zur Verfügung und übernimmt die Sicherung der übertragenen Daten. CLICKDOC wird Verschlüsselungstechniken einsetzen, um so unberechtigte Zugriffe auf die Daten des Kunden zu verhindern bzw. zu unterbinden, soweit dies mit angemessenem wirtschaftlichem und technischem Aufwand möglich ist. Es ist dem Kunden bekannt, dass ein vollständiger Schutz vor schädigenden Daten nicht möglich ist. Der Kunde stellt sicher, dass nur virenfreie Daten und Inhalte übertragen werden. Falls eine Gefährdung des Systems technisch oder/und wirtschaftlich auf andere Weise nicht beseitigt werden kann, ist CLICKDOC berechtigt, mit schädigendem Inhalt versehene Daten des Kunden zu löschen. CLICKDOC wird den Kunden hiervon – soweit dies rechtzeitig möglich ist und keine Gefahr für die Sicherheit des Systems begründet – vorher unterrichten.

5. Bei Nutzung von CLICKDOC Services werden die vom Kunden in das mobile Endgerät eingetragenen Daten mit dem über CLICKDOC Services verbundenen Arztrechner des Kunden permanent automatisch synchronisiert, soweit der Arztrechner des Kunden eingeschaltet und mit dem Internet verbunden ist. Soweit der Kunde Daten – gleich in welcher Form – an CLICKDOC Services übermittelt, insbesondere zu Zeiten, zu denen der Arztrechner des Kunden nicht eingeschaltet ist, stellt der Kunde von diesen Daten Sicherungskopien auf eigenen Datenträgern her. CLICKDOC wird ihre Server regelmäßig sichern und mit zumutbarem technischem und wirtschaftlichem Aufwand gegen Eingriffe Unbefugter schützen. Im Falle eines dennoch auftretenden Datenverlustes wird der Kunde die betreffenden Daten erneut auf den Server von CLICKDOC übertragen.

## § 7 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält das einfache, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die CLICKDOC Services im vertraglich vereinbarten Umfang als individueller Nutzer (Nutzung an mehreren Arbeitsplätzen, aber immer nur durch den benannten individuellen Nutzer, sog. „Named User“) zu nutzen.

## § 8 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, ihm vom Primärsystemhersteller bereitgestellte Updates des Primärsystems unverzüglich einzusetzen.
2. Der Kunde ist, soweit möglich, verpflichtet, auf dem Gerät, auf dem er die CLICKDOC Services nutzt, einen aktuellen Virens Scanner einzusetzen und regelmäßig Datensicherungen und Virentests durchzuführen.
3. Der Kunde muss im Rahmen von Mängelanzeigen bzw. der Nutzung der Hotline seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften in reproduzierbarer Form und möglichst qualifiziert mitteilen.
4. Der Kunde hat CLICKDOC offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Erhalt der Leistung, bei verdeckten Mängeln innerhalb von zwei Wochen ab Erkennen, anzuzeigen. Mängelhaftungsansprüche sind nach Ablauf dieser Frist ausgeschlossen. Zur Fristwahrung reicht die rechtzeitige Absendung der Mängelanzeige.
5. Der Kunde hat bei den Fehlermeldungen die von CLICKDOC erteilten Hinweise zu befolgen. Außerdem sind Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige, die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigenden Umstände vom Kunden CLICKDOC schriftlich oder per E-Mail umgehend mitzuteilen.
6. Sofern zur Fehlerbehebung oder zur Erbringung sonstiger vertragsgemäßer Leistungen der Zugriff auf eine Datensicherung oder das EDV-System des Kunden im Wege der Fernwartung oder sonstiger Arbeiten, erforderlich wird, die eine Kenntnisnahme personenbezogener Daten (insbesondere Patientendaten) des Kunden ermöglichen, ist der Kunde verpflichtet vor Inanspruchnahme der Supporttätigkeit mit CLICKDOC einen den Datenschutz regelnden Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DS-GVO) abzuschließen. Vor Abschluss eines solchen Vertrages ist CLICKDOC nicht verpflichtet, mit der Ausführung der entsprechenden Arbeiten zu beginnen.
7. 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, CLICKDOC unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
8. Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung ist die CLICKDOC berechtigt, den Zugang zu dem CLICKDOC Service gem. § 10 dieser AGB zu sperren. Der Kunde haftet für einen von ihm zu vertretenden Missbrauch.
9. Der Kunde sichert zu, dass die von ihm im Rahmen der Anmeldung gemachten Angaben richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, CLICKDOC jeweils unverzüglich über Änderungen der

Kontaktdaten sowie der sonstigen, für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten zu unterrichten. Bei Identitätsmissbrauch ist CLICKDOC berechtigt, den Zugang zum CLICKDOC Service gem. § 10 dieser AGB zu sperren.

10. Der Kunde ist verpflichtet, seine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten außerhalb von CLICKDOC Services zu erfüllen.

### **§ 9 Pflichten des Kunden im Rahmen des CLICKDOC Services VIDEOSPRECHSTUNDE**

1. Es liegt im Verantwortungsbereichs des Kunden, dass sein Kommunikationspartner, mit dem er CLICKDOC Service VIDEOSPRECHSTUNDE nutzt, ebenfalls die Voraussetzungen zur Nutzung erfüllt.
2. Ärzte haben alle einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere Anlage 31b zum Bundesmantelvertrag-Ärzte und das PDSG, in ihrer jeweiligen gültigen Fassung zu beachten. Zahnärzte haben ebenfalls alle einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Anlage 16 des Bundesmantelvertrags-Zahnärzte und das PDSG, in ihrer jeweiligen gültigen Fassung zu beachten. Sonstige Heilberufler haben die für sie jeweils einschlägigen berufsrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.
3. 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 und die Aufklärung des Patienten über etwaige anfallende Kosten obliegt dem behandelnden Arzt, der die Videosprechstunde durchführt. Die Verantwortlichkeit für die etwaig anfallende Rechnungsstellung gegenüber dem Patienten obliegt somit dem Kunden, der den CLICKDOC Service VIDEOSPRECHSTUNDE nutzt.
4. 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, soweit für ihn zutreffend, einzuhalten. Der Kunde hat dabei die Aufsicht über seinen CLICKDOC Service VIDEOSPRECHSTUNDE Account zu führen.
5. Der Kunde erkennt an, dass die Darstellung von Objekten im Whiteboard des CLICKDOC Service VIDEOSPRECHSTUNDE nicht zur Befundung bestimmt ist.
6. Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Account speichert oder während der Nutzung des CLICKDOC Service VIDEOSPRECHSTUNDE 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.
7. Dem Kunden ist es untersagt, während des CLICKDOC Service VIDEOSPRECHSTUNDE Werbebanner oder Werbe-Pop-Ups einzublenden.

### **§ 10 Sperrung des Zugangs zu den CLICKDOC Services**

1. CLICKDOC ist bei Missbrauch der Zugangsdaten und/oder der CLICKDOC Services oder einem Verstoß gegen eine der unter § 8 Abs. 8 und 9 und § 9 Absatz 3 und 4 dieser AGB genannten Verpflichtungen berechtigt, ihre Leistungen mit sofortiger Wirkung einzustellen bzw. den Zugang zu dem Account des Kunden zu sperren.

2. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, den Verstoß abzustellen oder die Rechtmäßigkeit seines Handelns nachweisbar darzulegen.

3. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht enthärtet ist.

4. Wird der Verdacht nicht enthärtet, ist CLICKDOC zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.

## **§ 11 Haftungsbegrenzung**

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 CLICKDOC gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Eine darüberhinausgehende Haftung von CLICKDOC für leicht fahrlässigen Verletzungen besteht nicht.

3. Die Haftung für Datenverlust und damit verbundener Folgeschäden wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

4. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gem. § 536a Abs. 1 1. Alt. BGB wird ausgeschlossen.

5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von CLICKDOC.

6. CLICKDOC haftet nicht, wenn Dritte gegenüber dem Kunden deswegen Ansprüche geltend machen, weil der Kunde eine gegebenenfalls erforderliche Einwilligungserklärung des Patienten nicht eingeholt hat. Wird CLICKDOC insoweit von Dritten in Anspruch genommen, stellt der Kunde CLICKDOC insoweit frei.

7. CLICKDOC haftet nicht für Schäden, die durch Dateien verursacht werden, die während des CLICKDOC Service VIDEOSPRECHSTUNDE zwischen dem Kunden und seinem Patienten ausgetauscht werden. Insbesondere obliegt es dem Kunden, sicherzustellen, dass nur virenfreie Daten und Inhalte übertragen werden.

## **§ 12 Sonstiges**

1. CLICKDOC 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 im Internet unter

[https://www.cgm.com/deu\\_de/plattformen/clickdoc/clickdoc-videosprechstunde/downloads-und-agb.html](https://www.cgm.com/deu_de/plattformen/clickdoc/clickdoc-videosprechstunde/downloads-und-agb.html) sowie durch separaten Hinweis auf den Rechnungen oder sonstigen 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.

2. Die Übertragung von Rechten und Pflichten (inkl. Abtretung von Ansprüchen) aus diesem Vertragsverhältnis durch den Kunden auf Dritte bedarf der schriftlichen Einwilligung durch CLICKDOC.

3. CLICKDOC ist berechtigt, zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritte einzusetzen.

4. CLICKDOC ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertragsverhältnis 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, Epidemien, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von CLICKDOC nicht zu vertretende Umstände. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

# CLICKDOC

**CompuGroup Medical Deutschland AG**  
Geschäftsbereich CLICKDOC Deutschland  
Maria Trost 21, 56070 Koblenz

T +49 (0) 261 8000-5600  
F +49 (0) 261 8000-8888  
anfrage@clickdoc.com

**clickdoc.de**



**CompuGroup  
Medical**