

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Zwischen den Vertragschließenden – im Folgenden wird die CompuGroup Medical Deutschland AG „CGM“ und der Vertragsnehmer „Kunde“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen 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 dem CGM ONE Telefonassistent (nachfolgend KI-Telefonassistent), stehen. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen im Zusammenhang mit Erweiterungen oder Zusatzprodukten für den KI-Telefonassistent, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden. Sofern in diesem Vertrag von Software die Rede ist, ist der KI-Telefonassistent 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 KI-Telefonassistent Anwendung im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die dazu notwendige Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern von CGM. Zusätzlich wird dem Kunden jeweils eine deutsche Telefonnummer zur Verfügung gestellt, um eine Anrufweiterleitung von der Telefonanlage des Kunden auf den KI-Telefonassistent zu ermöglichen.
- 2.2. CGM gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellen Version des KI-Telefonassistent für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet

mittels Zugriffes durch einen Browser. Der Kunde kann seine Praxisnummer auf die bereitgestellte Telefonnummer weiterleiten, sodass der KI-Telefonassistent die Anrufe entgegennehmen kann.

- 2.3. Der KI-Telefonassistent ist ein durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz gestützter virtueller Telefonassistent, der die Effizienz von Arztpraxen steigern kann, indem er patientenbezogene Anfragen automatisiert bearbeitet. Der KI-Telefonassistent umfasst die Erfassung, Transkription und Kategorisierung von Anrufen sowie die Bereitstellung einer zentralen Übersicht für die Nutzer der Software sowie einen Abwesenheitsassistenten. Der KI-Telefonassistent erfasst telefonische Anfragen von Patienten, die verschiedene Anliegen betreffen können, wie z.B. Terminanfragen, Folgerezeptanfragen, Überweisungen, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen (AU) oder Impfungen. Der Assistent dokumentiert die Anfrage des Anrufers und erfasst notwendige Informationen über den Anrufer, wie Vorname, Nachname, Geburtsdatum und den Grund des Anrufs. Je nach individueller Konfiguration durch den Kunden oder auf Anforderung durch CGM werden durch den KI-Telefonassistenten weitere (Rück-)Fragen gestellt, wie z.B. ob es sich bei dem Anrufer um einen Neu- oder Bestandspatient handelt oder wie der Anrufer krankenversichert ist. Im Abwesenheitsmodus nimmt der KI-Telefonassistent keine neuen Anfragen auf, sondern informiert Anrufer über die Abwesenheit der Praxis. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, den Abwesenheitstext aktuell zu halten.
- 2.4. Der KI-Telefonassistent ist nicht zur direkten Vereinbarung von Terminen mit Patienten des Kunden vorgesehen. Er kann Terminanfragen nur weiterleiten. Der KI-Telefonassistent ist nicht zur medizinischen Beratung von Anrufern vorgesehen. Die vom KI-Assistenten bereitgestellten Informationen stellen keine ärztliche Beratung dar und sollten nicht als solche verstanden werden. Der KI-Telefonassistent leitet nur die eingehenden Anfragen weiter, ohne eine medizinische Bewertung vorzunehmen. Der KI-Assistent ist kein Ersatz für eine persönliche Konsultation oder Behandlung durch einen qualifizierten Arzt. Insbesondere handelt es sich bei dem KI-Telefonassistent 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 durch die Bereitstellung einer zentralen Inbox über die Webanwendung Anrufzusammenfassungen einsehen und bearbeiten.
- 2.6. CGM übernimmt nicht die Verantwortung für die Vollständigkeit oder Richtigkeit der von Patienten bereitgestellten Informationen oder der im System abrufbaren Audio-Transkripte. Der KI-Telefonassistent transkribiert mündlich vom Anrufer mitgeteilte Informationen. Dabei erfolgt die Transkription von Audioaufnahmen mittels generativer Künstlicher Intelligenz (KI) durch den Einsatz moderner Spracherkennungstechnologien, die auf fortschrittlichen maschinellen Lernmodellen basieren, insbesondere auf neuronalen Netzen wie Recurrent Neural Networks (RNNs) oder Transformer-Architekturen. Der Kunde wird insoweit darüber aufgeklärt, dass diese Technologien Fehleranfälligkeiten aufweisen können, die teilweise im Zusammenhang mit den eingesetzten Algorithmen stehen. Die Qualität der Ergebnisse wird zusätzlich durch verschiedene Faktoren beeinflusst u.a. stark von der Tonqualität des Anrufers oder Hintergrundgeräuschen, der Vielzahl in Deutschland gesprochener Dialekte oder Akzente von Anrufern, die die Erkennungsrate reduzieren können. Weiterhin können ähnlich lautende oder mehrdeutige Begriffe zu Fehlinterpretationen des eingesetzten Systems führen. Schnelle oder unklare Aussprache sowie unterschiedliche Intonationen können die Genauigkeit der Transkription beeinträchtigen. Fachbegriffe oder seltene Eigennamen, können falsch erkannt oder gar nicht erkannt werden. Der Kunde wird außerdem darüber aufgeklärt, dass es beim Einsatz dieser Technologien vereinzelt zu sog. KI-Halluzinationen

kommen kann. KI-Halluzinationen sind vom KI-Assistenten erzeugte Inhalte, die nicht auf realen oder tatsächlichen Daten basieren. Diese können auftreten, wenn der KI-Assistent falsche oder irreführende Informationen generiert, die nicht mit den vorhandenen Daten oder Fakten übereinstimmen. Der Kunde ist sich bewusst und er akzeptiert, dass der KI-Telefonassistent aufgrund seiner 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 KI-Assistenten bereitgestellten Informationen erfolgt jedoch insoweit auf eigenes Risiko des Kunden.

- 2.7. Sofern zwischen den Parteien im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, ist der KI-Telefonassistent auf die Verwendung mit der deutschen Sprache optimiert.
- 2.8. 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 bereitgestellten Telefonnummer kommen kann, die ausschließlich der Sphäre der beteiligten Telekommunikationsunternehmen zuzuordnen ist. Die für den Betrieb des KI-Telefonassistenten erforderlichen Telefonnummern werden nicht von CGM selbst sondern über einen Anbieter von Telekommunikationsdiensten bezogen. CGM stellt den Kunden lediglich einen KI-Telefonassistenten zur Verfügung und erbringt selbst keine Telekommunikationsdienstleistungen im Sinne des Telekommunikationsgesetzes.

3. Ausgenommene Leistungen

Nicht zu den vertraglichen Leistungen im Zusammenhang mit dem KI-Telefonassistent 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 Patientenangelegenheiten gedacht, der Kunde ist daher im eigenen Interesse gehalten, die für die Weiterbearbeitung des Anrufers relevanten Informationen aus der Webanwendung in seine Dokumentationssysteme (z.B. in das Arztinformationssystem) zu überführen
- 3.3. Die Installation von Updates oder Upgrades, die über die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Software hinausgehen.
- 3.4. Zugriffe auf die telefonische Anwenderberatung der CGM (werktags 08:00 Uhr – 17:00 Uhr).
- 3.5. 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.
- 3.6. Leistungen, die durch einen Wechsel der Telefonanlage oder der Computersysteme beim Kunden notwendig werden.
- 3.7. Leistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software-Programme mit anderen Computer-Programmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.
- 3.8. Die Wartung von Computerhardware sowie sonstige Beratungswünsche.
- 3.9. Pflegeleistungen für Betriebssysteme, Fremdprogramme, Datenlieferungen.
- 3.10. Sonderanschlüsse wie z. B. über Schnittstellen angebundene Geräte oder Services. und/oder Individuallösungen für den Kunden, sofern nicht ausdrücklich beauftragt.
- 3.11. Zur Verfügungsstellung von Datenleitungen oder Hardware.

4. Vertragsschluss und Leistungsanpassung

- 4.1. Der Vertragsschluss erfolgt dadurch, dass CGM dem Kunden per E-Mail ein Angebot über die Nutzung des KI-Telefonassistent 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, den KI-Telefonassistent 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 des KI-Telefonassistent 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 – so weit 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 zuzüglich 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 so weit 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 des KI-Telefonassistent 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 Zugriffes 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. Die Audioaufnahmen der Anrufe dienen lediglich zur internen Nachverfolgung und Qualitätskontrolle. Sie sind nicht für die Weitergabe an Dritte oder als offizielles Dokument vorgesehen und der Kunde prüft eigenverantwortlich die Aufbewahrungszeit.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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. Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung des KI-Telefonassistent gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB). Der Kunde hat 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 des KI-Telefonassistent 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 den KI-Telefonassistenten entfallenden monatlichen Entgelts berechtigt.

- 11.8. Der Kunde ist für die Verfügbarkeit der eingesetzten Telefonanlage und seiner Internetverbindung zum KI-Telefonassistenten allein verantwortlich. Wird die Erreichbarkeit des KI-Telefonassistenten durch eine Störung oder Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden verursacht, gilt diese Ausfall- oder Störungszeit als Verfügbarkeit der Software und ist CGM nicht anzulasten.

12. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 12.1. Der Kunde ist verantwortlich für die richtige Konfiguration seiner Telefonanlage und die Weiterleitung der Anrufe an die bereitgestellte Telefonnummer. Der Kunde muss für die Bereitstellung einer stabilen Internetverbindung und kompatibler Endgeräte sorgen.
- 12.2. Der KI-Telefonassistent kann durch Deaktivierung der Rufumleitung ein- und ausgeschaltet werden und in einen Abwesenheitsmodus versetzt werden. Die Aktivierung und/oder Auswahl des Abwesenheitsmodus ist dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzuordnen. CGM haftet nicht für verpasste Anrufe, wenn der Kunde hier eine für ihn ungünstige Auswahl getroffen hat.
- 12.3. Die Verantwortung für die manuelle Verwaltung oder Kategorisierung der Anrufe innerhalb der Software obliegt dem Kunden.
- 12.4. Der Kunde muss sicherstellen, dass eine stabile Internetverbindung und kompatible Endgeräte zur Verfügung stehen.
- 12.5. Der Kunde muss CGM aktuelle und korrekte Informationen zur Praxis bereitstellen, die von der KI genutzt werden. Nutzer können in der Webanwendung Daten zu ihrer Praxis speichern, die als Informationsquelle von der KI genutzt werden. Darüber hinaus kann das Verhalten der KI angepasst werden, einschließlich der Begrüßung der Patienten, der Fragen, die an den Patienten gestellt werden, und der Informationen, die dem Patienten gegeben werden. Dies betrifft insbesondere Informationen, die die Selbstdarstellung der Praxis betreffen wie beispielsweise zu Ansprechpartnern, Schwerpunkten, Öffnungszeiten etc. Die Bereitstellung dieser Informationen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 12.6. Durch regelmäßige, stichprobenartige Kontrollen hat sich der Kunde von der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsergebnisse des KI-Telefonassistenten zu überzeugen.
- 12.7. 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:
- 12.7.1. Mängelbeschreibungen mit der Angabe des Programmnamens und der Versionsnummer und betroffene Funktion des Assistenten (z.B. Spracherkennung, KI-Zusammenfassung) und sofern möglich die nachfolgenden Informationen: Datum und Uhrzeit des Auftretens, Anmeldung), bereits vorgenommene Schritte zur Reproduktion des Fehlers; Eventuelle Fehlermeldungen oder unerwartete Systemantworten.
- 12.7.2. Bei fehlerhaften Ergebnissen die Zwischenergebnisse und die nach Meinung des Kunden richtigen Ergebnisse
- 12.7.3. Bei Programmabbruch die Datenkonstellation und erforderliche Unterlagen (z. B. Ausdrücke)
- 12.7.4. 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.
- 12.7.5. 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.
- 12.7.6. CGM ist gegenüber Dritten nicht verantwortlich für Inhalte von Telefonaten bzw. Transkripten, die der KI-Telefonassistent im Auftrag des Kunden angefertigt hat. Der Kunde versichert, dass er mit dem KI-Telefonassistent 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.
- 12.7.7. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür zu überprüfen, dass die beabsichtigte Nutzung des KI-Assistenten in seinem Praxisumfeld in rechtlicher Hinsicht zulässig ist. Dies umfasst insbesondere die Einhaltung standes- und berufsrechtlicher Bestimmungen und die Gewährleistung der ärztlichen Schweigepflicht.
- 12.7.8. 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.
- 12.7.9. Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist der Kunde 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. Haftung

- 13.1. 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.
- 13.2. 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 darüber hinausgehende Haftung der CGM für leicht fahrlässige Verletzungen besteht nicht.
- 13.3. Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz wegen bei Vertragsschluss vorhandenen Mängeln gem. § 536a BGB wird ausgeschlossen.
- 13.4. 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 Anruferdaten nach von CGM definierten Zeiträumen gelöscht werden. Zu den Anruferdaten zählen das Audiofile, das vollständige Transkript, die von dem KI-Telefonassistenten erstellte Zusammenfassung, Telefonnummer und alle zu diesem Anruf 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).
- 13.5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der CGM.

- 13.6. 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.
- 13.7. CGM weist darauf hin, dass das Produkt KI Telefonassistent 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 dem KI-Assistent mitgeteilten Patienteninformationen), befreit.

14. Vertraulichkeit

- 14.1. Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung sämtlicher ihm bekannt gewordener Geschäftsgeheimnisse der CGM, wie insbesondere Verfahrenstechniken und Know-how.
- 14.2. CGM verpflichtet sich, alle Gesprächsinhalte, die CGM im Rahmen der Erbringung der Leistungen im Zusammenhang mit dem KI-Assistenten bekannt gewordenen Informationen, die einer ärztlichen Schweigepflicht unterliegen, vertraulich zu behandeln. Dies umfasst insbesondere sämtliche Patienteninformationen, und sonstige medizinische Daten, die Anrufer im Gespräch mitteilen.

15. Schlussbestimmungen

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