

Allgemeine Nutzungsbedingungen „mein-arzttermin-Videosprechstunde“

Hinweis: Aus Gründen der Leserlichkeit und Barrierefreiheit verwenden wir nachfolgend unabhängig vom Geschlecht der jeweiligen Person (m/w/d) das generische Maskulinum.

1. Geltungsbereich/Allgemeines

- 1.1. Die Firma Prometex GmbH, vertr. d. d. GF, Herrn Norbert Mertens, Bielefelder Str. 49, 33104 Paderborn (nachfolgend „Anbieterin“) stellt Nutzern über eine browserbasierte Web-Applikation Zugang zu „mein-arzttermin-Videosprechstunde“ (nachfolgend auch „Dienst“ genannt), einer Kommunikationsplattform zur Verfügung. Über diesen Dienst können Patienten im Rahmen von bestehenden Behandlungsverhältnissen unter Nutzung der Datenfernübertragung audiovisuell an Videosprechstunden ihrer medizinischen Behandler teilnehmen. Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „Nutzungsbedingungen“) regeln die Nutzung des angebotenen Videosprechstundendienstes.
- 1.2. Die angebotenen Dienste richten sich ausschließlich an natürliche, geschäftsfähige Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben. „Nutzer“ meint jeden nach dieser Ziffer berechtigten Nutzer der angebotenen Dienste, unabhängig davon, ob er unentgeltlich als Patient oder entgeltlich als Lizenznehmer oder berechtigter Nutzer des Lizenznehmers („Behandler“) beitrifft und nutzt.
- 1.3. Vertragssprache ist deutsch.
- 1.4. Diese Nutzungsbedingungen sind dem Nutzer jederzeit über den Link <https://www.mein-arzttermin.de/nutzungsbedingungen> zugänglich. Der Nutzer kann die Nutzungsbedingungen zudem vor Nutzung des Dienstes als pdf herunterladen und ausdrucken. Die Anbieterin speichert den Vertragstext.
- 1.5. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Nutzers finden keine Anwendung, es sei denn es wurde schriftlich eine abweichende Vereinbarung getroffen.

2. Leistungsgegenstand / Leistungsumfang

- 2.1. Die Anbieterin stellt dem jeweiligen Nutzer die browserbasierte Web-Applikation zur Verfügung, über die eine Videosprechstunden durchgeführt werden kann. Nutzern, die den Dienst in ihrer Eigenschaft als Patient nutzen, können einer für den Patienten vom Behandler individuell konfigurierten Videosprechstunden teilnehmen. Die Anbieterin stellt lediglich die technische Plattform bzw. den Dienst zur Durchführung der zwischen dem Behandler und dem Patienten stattfindenden Videosprechstunde zur Verfügung. Die Videosprechstunde selbst findet über eine verschlüsselte Verbindung ausschließlich und unmittelbar zwischen Patient und Behandler statt. Die Anbieterin hat keinerlei Zugriff auf die im Rahmen der Videosprechstunde ausgetauschten Informationen. Die Anbieterin

verarbeitet ausschließlich die Daten, die zur Bereitstellung des Dienstes notwendig sind wie Zugangsdaten (Name, Codes) sowie Termindaten. Die Videosprechstunden werden über eine Softwareanwendung der Anbieterin durch den Behandler geplant. Patienten treten über einen für sie individuell generierten Link, der ihnen per E-Mail vom Behandler zugesendet wird, der Videosprechstunde bei. Ein Anspruch auf Nutzung der Videosprechstunde besteht für Patienten gegenüber der Anbieterin nicht. Die Nutzung des Dienstes erfordert lediglich eine Internetverbindung sowie ein entsprechendes Endgerät des Nutzers mit folgenden technischen Spezifikationen:

- PC / Laptop mit aktuellem Webbrowser (Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge), Mikrofon, Lautsprecher und Webcam,
- Smartphone mit Kamera, Mikrofon, Lautsprechern und aktuellem Webbrowser
- Internetverbindung mit mindestens 10 Mbit/s Upload und 20 Mbit/s Download oder aktiver mobiler Datenverbindung mit LTE/4 oder 5 G.

- 2.2. Die Nutzung als Patient setzt keinerlei Registrierung oder Account-Eröffnung voraus. Vereinbart der Patient mit seinem Behandler eine Videosprechstunde, übersendet der Behandler ihm an die von ihm genannte E-Mailadresse einen Link, über den der Patient der Videosprechstunde beitreten kann. Darüber hinaus erhält er per SMS vom Behandler einen individuellen (einmaligen) Zugangscode (TAN oder PIN). Um der Videosprechstunde beizutreten, muss der Patient den Link öffnen, in dem er entweder den Link in der E-Mail anklickt oder den Link in einen Browser kopiert. Er wird dann auf die Zugangsseite der Videosprechstunde geleitet. Zum Zwecke des Beitritts muss der Patient dort seinen Namen und persönlichen Zugangscode in die dafür vorgesehenen Felder der Anmeldemaske eintragen. Nach Erteilung einer Einwilligung in die Datenverarbeitung von Gesundheitsdaten sowie Akzeptieren dieser Nutzungsbedingungen per Opt-In betritt der Patient den virtuelle Behandlungsraum. Hier muss der Patient alle Audio- und Videotests durchführen, bevor der Arzt die Sprechstunde beginnen kann.
- 2.3. Die Vereinbarung über diese Nutzungsbedingungen kommt für den Patienten dadurch zustande, dass der Nutzer auf den ihm übersandten Link klickt, sich auf der entsprechenden Seite anmeldet, per Opt-In die Nutzungsbedingungen akzeptiert und der Videosprechstunde durch Anklicken des Buttons „*Videosprechstunde beitreten*“ beitrifft. Der Dienst kann jederzeit durch Schließen des Browsers beendet werden.
- 2.4. Der Behandler stimmt diesen Nutzungsbedingungen im Rahmen des entgeltlich geschlossenen Lizenzvertrags mit der Anbieterin ausdrücklich zu.
- 2.5. Nimmt der Patient über den Dienst Kontakt zum Behandler auf, kommt ein gesonderter, ggfs. kostenpflichtiger Behandlungsvertrag mit diesem oder mit dessen Arbeitgeber (Praxis, Krankenhaus, etc.) zustande. Fragen in Bezug auf das Honorar des Behandlers sind zwischen diesem und dem Patienten unmittelbar zu klären. Für die Verarbeitung der Behandlungsdaten ist der Behandler verantwortlich.

- 2.6. Die Anbieterin gewährt im Rahmen entgeltlicher Verträge eine technische Verfügbarkeit von 99,5 % pro Kalenderjahr mit Ausnahme von Wartungsfenstern und Ausfallzeiten, die nicht im Verantwortungsbereich der Anbieterin liegen.
- 2.7. Die Anbieterin ist nicht für in der Videosprechstunde ausgetauschte Informationen verantwortlich. Sie bietet keinerlei medizinische Leistungen an. Der Dienst sollte nur nach ärztlichem Rat in Anspruch genommen werden, da für die medizinische Versorgung über das Internet besondere berufsrechtliche Regelungen und Einschränkungen gelten und ggfs. ein Besuch vor Ort beim Behandler oder in einer Notfallambulanz angezeigt sein kann. Die Videosprechstunde der Anbieterin darf nur im Umfang des gesetzlich Erlaubten genutzt werden.

3. Rechte und Pflichten des Nutzers / Freistellung

- 3.1. Der Nutzer darf die Dienste lediglich im eigenen Namen für die in diesen Nutzungsbedingungen vorgesehenen Zwecke nutzen. Jede anderweitige Nutzung ist untersagt. Er garantiert, dass die von ihm gemachten Angaben korrekt, vollständig und aktuell sind. Er wird es unterlassen unberechtigterweise Daten Dritter zu verwenden. Er wird den vorgehaltenen Dienst zudem nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang nutzen und alle notwendigen Pflichten bei der Nutzung der Dienste rechtzeitig, vollständig und ordnungsgemäß erfüllen.
- 3.2. Der Nutzer verpflichtet sich insbesondere:
- im Hinblick auf die Sicherheit der Verarbeitung der Daten hat der Vertragsarzt in seinen Räumlichkeiten und IT-Systemen zu gewährleisten, dass die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen eingehalten werden,
 - als Patient die ihm übermittelten Authentifizierungsfaktoren (Links, Codes, Passwörter, etc.) geheim zu halten, keine Kenntnisnahme durch Dritte zu dulden und die erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit der Daten zu ergreifen,
 - als Patient im Falle des Missbrauchs oder Verlust von Authentifizierungsfaktoren unverzüglich den Behandler hierüber informieren,
 - als Behandler die ihm obliegende ärztliche Schweigepflicht einzuhalten,
 - als Behandler die ihm obliegenden datenschutzrechtlichen Regelungen einzuhalten (insbesondere notwendige Einwilligungen in die Verarbeitung von Gesundheitsdaten der Betroffenen einzuholen),
 - als Behandler Unberechtigten keinen Zugriff zu dem Dienst zu gewähren,
 - keine beleidigenden, gewaltverherrlichenden, diskriminierenden, menschenverachtenden, verleumderischen, pornographischen oder rassistischen Mitteilungen zu übermitteln;
 - keine Kommunikation zu führen, die gegen Jugendschutzgesetze oder Strafgesetze verstoßen;
 - keine Handlungen durchzuführen, die das einwandfreie Funktionieren bzw. Erscheinungsbild des von der Anbieterin angebotenen Dienstes blockieren, 3 überlasten oder beeinträchtigen könnten;
 - keine unwahren oder unsachlichen Angaben zu machen;

- keine gesetzlich geschützten Inhalte zu verwenden, ohne dazu berechtigt zu sein;
 - keine Audio- und / oder Videoaufnahmen ohne Einwilligung aller Beteiligten zu machen.
- 3.3. Macht ein Dritter gegenüber der Anbieterin Ansprüche geltend, die auf der schuldhaften Verletzung seiner Schutzrechte durch die rechts- oder vertragswidrige Nutzung des Dienstes durch den Nutzer beruhen, stellt der Nutzer die Anbieterin auf ersten Anfordern von sämtlichen Kosten und Schadensersatzbeträgen frei. Er trägt im Falle einer rechtlichen Auseinandersetzung sämtliche diesbezüglichen notwendigen Kosten. Die Parteien haben sich in diesem Fall gegenseitig unverzüglich über die Geltendmachung des Anspruches durch den Dritten zu verständigen.

4. Schutzrechte / Einräumung von Nutzungsrechten

- 4.1. Bei dem angebotenen Dienst handelt es sich um eine technische Lösung (Software) der Anbieterin. Alle Rechte an der dem Dienst zugrundeliegenden Software, Bildern, Texten und Inhalten verbleiben bei dieser, es sei denn es handelt sich um Open-Source-Softwarekomponenten. Soweit die Services Open-Source-Komponenten enthält, gelten die diesbezüglichen Lizenzbedingungen.
- 4.2. Berechtigte Nutzer erhalten das nicht ausschließliche Recht auf den Dienst mittels Telekommunikation zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit dem Dienst verbundenen Funktionalitäten vorbehaltlich dieser Nutzungsbedingungen zum eigenen persönlichen Gebrauch zu nutzen. Darüberhinausgehende Rechte erhält der Nutzer nicht.

5. Haftungsbeschränkung

- 5.1. Der Dienst wird dem Patienten von der Anbieterin kostenlos angeboten. Es besteht insoweit für den Patienten kein Anspruch auf Verfügbarkeit der Services und Funktionen. Die Mängelhaftung ist auf den Fall der Arglist beschränkt.
- 5.2. Für alle Schäden, die durch die Nutzung eines für den Nutzer unentgeltlichen Dienstes entstehen, haftet die die Anbieterin nur, wenn sie auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen. Dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Anbieterin, deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruhen, oder wenn eine ausdrückliche Garantie übernommen wurde.
- 5.3. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt.

- 5.4. Eine Haftung für Schäden, die auf falschen, unvollständigen oder nicht aktualisierten Angaben des Nutzers beruhen, wird ausgeschlossen.
- 5.5. Die Anbieterin haftet weder für die Funktionsfähigkeit der Telekommunikationsverbindung (Telefon-/ISDN-/DSL-Leitungen, etc.) zu ihrem Server bei Stromausfällen sowie bei Ausfällen von Servern, die nicht im Einflussbereich der Anbieterin stehen. Die Anbieterin haftet ferner nicht bei Schäden, die durch höhere Gewalt oder vergleichbare Ereignisse eintreten. Als vergleichbare Ereignisse gelten insbesondere Streik, behördliche Anordnungen, Pandemien, Epidemien, der Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder Gateways anderer Betreiber sowie Störungen im Bereich anderer Telekommunikations- oder Dienstanbieter.
- 5.6. Eine weitergehende Haftung der Anbieterin bei Nutzung des vorgehaltenen Dienstes besteht nicht. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt unberührt.
- 5.7. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen der Anbieterin.

6. Datenerhebung/Datenschutz

- 6.1. Informationen zur Datenerhebung durch die Anbieterin können den Datenschutzhinweisen unter <https://www.mein-arzttermin.de/datenschutzhinweis> entnommen werden.
- 6.2. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Nutzer selbst personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes die Anbieterin von Ansprüchen Dritter frei. Er wird personenbezogene Daten nur im Rahmen des gesetzlich Zulässigen und nur im Rahmen des vereinbarten Vertragszwecks verarbeiten.
- 6.3. Im Rahmen der Nutzung des Dienstes ist die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 Abs. 1 DSGVO (personenbezogener Daten, aus denen die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, sowie die Verarbeitung von genetischen Daten, biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung einer natürlichen Person) grundsätzlich untersagt, es sei denn der Betroffene hat in die Verarbeitung ausdrücklich eingewilligt.

7. Hinweis auf das VSBG (Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen)

Zur Durchführung eines Verfahrens gemäß VSBG vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist die Anbieterin nicht verpflichtet und auch nicht bereit.

8. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so bleibt hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Enthält der Vertrag eine Regelungslücke, gilt Gleiches.

Stand: 27.02.2024

Version 1.4.1