

# ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER SERVICES VON DOCTOLIB FÜR NUTZER DER ABONNEMENT-SERVICES

## 1. GEGENSTAND

Gegenstand der vorliegenden Nutzungsbedingungen (nachstehend „ANB“ genannt) ist die Festlegung der (i) Nutzungsbedingungen für die Doctolib-Services und (ii) die Rechte und Pflichten von Doctolib und den Nutzern im Rahmen des vom Abonnenten abgeschlossenen Abonnements.

## 2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die für die vorliegenden Nutzungsbedingungen geltenden Begriffsbestimmungen sind [hier](#) einsehbar.

## 3. ZUGANGSBEDINGUNGEN FÜR DIE SERVICES

Der Kalenderservice ist die Hauptdienstleistung von Doctolib. Jede Inanspruchnahme eines zusätzlichen Service setzt den vorherigen Abschluss des Abonnentenvertrags für den Kalenderservice voraus.

Jeder Nutzer, der sich einen Nutzeraccount erstellt um auf die Services zuzugreifen, verpflichtet sich vorbehaltlos zur Einhaltung der vorliegenden ANB. Die ANB sind im Nutzerbereich einsehbar.

## 4. ANLEGEN EINES NUTZERPROFILS

Doctolib stellt für jeden vom Abonnenten bezeichneten Nutzer einen einmaligen benutzerdefinierten Login-Code für die erste Verbindung aus, damit der Nutzer auf sein Nutzerprofil zugreifen kann.

Angesichts der Art der Services und der verarbeiteten Daten und zur Wahrung des Vertrauens von Patienten ist eine sichere Identifizierung und Verifizierung von Gesundheitsfachkräften erforderlich. Hierzu behält sich Doctolib das Recht vor, (i) die Identität jedes Nutzers (sei es eine Gesundheitsfachkraft und eine in eine Behandlung einbezogene Assistenz) durch einen spezialisierten Drittanbieter überprüfen zu lassen, insbesondere durch Vorlage der Kopie eines amtlichen Dokuments wie dem Personalausweis; (ii) die Berufsausübungsberechtigung von Gesundheitsfachkräften zu überprüfen, insbesondere

durch Anforderung zur Übermittlung der Kopien von Zulassungsbescheinigungen oder Ausbildungsnachweisen, die nach gesetzlichen und berufsrechtlichen Vorgaben Voraussetzung für die jeweils angegebene Tätigkeit im Gesundheitswesen sind. Der Nutzer verpflichtet sich dazu, im Falle einer Änderung der bei der ersten Verbindung in seinem Nutzerprofil angegebenen Daten, diese unverzüglich zu aktualisieren.

Für den Fall, dass der Nutzer falsche, ungenaue, veraltete, unvollständige oder irreführende Angaben macht, kann Doctolib die Nutzung des Nutzerprofils des Nutzers sofort und ohne Entschädigung unterbrechen oder kündigen und ihm den Zugang zu allen oder einem Teil der Services vorübergehend oder dauerhaft verweigern.

## 5. TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN FÜR DEN ZUGANG ZU DEN SERVICES

Das Nutzerprofil enthält insbesondere die von Doctolib ausgegebenen Zugangsdaten. Der Nutzer verpflichtet sich, diese streng vertraulich zu behandeln und in keiner Weise offen zu legen. Der Nutzer darf seine Passwörter nicht weitergeben oder einem Dritten die Nutzung seines Kontos gestatten, da dies den Zugang zu hoch vertraulichen Daten und die Durchführung von Handlungen ermöglicht, die allein ihm vorbehalten sind. Bei Verlust oder Diebstahl eines der Identifikationselemente des Nutzers ist Doctolib unverzüglich zu informieren, damit die betreffenden Zugangsdaten sofort gelöscht oder aktualisiert werden können.

Der Nutzer ist alleinig für seine Zugangsdaten verantwortlich, insbesondere wenn er diese auf einem Gerät vorab für die Herstellung einer automatischen Verbindung zu den Services speichert.

Jeder Zugriff, jede Nutzung der Services und jede Übermittlung von Daten aus dem Nutzerprofil gilt als vom Nutzer ausgeführt. Diesbezüglich muss der

Nutzer sicherstellen, dass er sich am Ende einer jeder Sitzung abmeldet, insbesondere wenn der Zugriff auf die Services von einem öffentlichen Computer aus erfolgt.

Jeglicher Verlust, Missbrauch oder unbefugte Nutzung der Zugangsdaten eines Nutzers und deren Folgen unterstehen der alleinigen Verantwortung des Nutzers. In allen oben genannten Fällen ist der Nutzer verpflichtet, sein Passwort zurückzusetzen. Zudem ist Doctolib unverzüglich über die Kontaktfunktion im Hilfezentrum unter Angabe seiner Zugangsdaten, seines Nachnamens und seiner Vornamen (unter folgender Adresse: pro@doctolib.de) zu informieren, damit Doctolib das Nutzerprofil zurücksetzen kann.

Für die Nutzung der Videosprechstunde ist folgende Minimalausrüstung des Nutzers erforderlich: Bildschirm, Kamera, Mikrofon und Lautsprecher. Deren Funktionalitäten können auch vollständig oder teilweise in einem Gerät vereint sein. Die elektronische Datenübertragung sowie der Bildschirm und die Kamera müssen nachstehend definierte Standards erfüllen und die Kommunikation mit dem Patienten ermöglichen: Kamera, Bildschirm (Monitor, Display etc.) mit einer Bildschirmdiagonale von mindestens 3 Zoll und einer Auflösung von mindestens: 640x480 px, einer Internetverbindung mit einer Bandbreite von mindestens 2000 kbit/s im Download, ein Mikrofon sowie eine Tonwiedergabeeinheit.

Unterstützte Desktop Browser (Basis Anforderung: WebRTC fähig):

Google Chrome (v.28+)  
Apple Safari (v.11+)  
Microsoft Edge (v.12++)

## 6. PATIENTENDATEN UND SCHWEIGEPFLICHT

6.1 Doctolib wird die Ausgestaltung der Zugriffsrechte und Aufteilung der Datenstämme im Rahmen des Auftragsverarbeitungsvertrags nach den Vorgaben und Weisungen des Abonnenten als verantwortliche Stelle vornehmen. Hierbei verpflichtet sich der Nutzer, sicherzustellen, dass (1) eine Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der importierten personenbezogenen Daten besteht (z.B. Einwilligungen der Patienten und/oder bestehende Behandlungsverträge) und (2) alle Nutzer des Abonnenten berechtigt sind, die für sie

freigegeben Daten einzusehen, insbesondere im Hinblick auf getrennte Patientendatenstämme und (3) Änderungen in den Berechtigungen unverzüglich mitzuteilen.

6.2 Verschwiegenheitsverpflichtung und Belehrung im Hinblick auf §§ 203 Abs. 4, 204 StGB:

(i) Der Nutzer verpflichtet Doctolib alle bei dessen Berufsausübung erlangten Informationen, die unter die ärztliche Schweigepflicht und das Patientengeheimnis fallen, strikt geheim zu halten und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen. In gleicher Weise wird Doctolib seine Mitarbeiter sowie Unterauftragnehmer zur Geheimhaltung verpflichten.

(ii) Den Parteien ist bekannt, dass die Nutzung der Services auch den Umgang mit Berufsgeheimnissen umfasst, die dem Schutz durch § 203 StGB sowie durch berufsrechtliche Normen unterliegen. Das Berufsgeheimnis ist dabei auf Doctolib erstreckt, wobei Mitarbeiter und Unterauftragnehmer ebenfalls auf die Einhaltung der Berufsgeheimnispflicht verpflichtet werden.

## 7. PFLICHTEN DES NUTZERS

7.1 Der Nutzer verpflichtet sich:

(i) zur Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen;

(ii) Doctolib alle erforderlichen Nachweise über berufliche Zulassungen vorzulegen (z.B. Abschlusszeugnisse, Zulassungen), die es ermöglichen, die Nutzerdaten zu überprüfen;

(iii) Doctolib innerhalb des vereinbarten Zeitraums alle für die Erbringung der Services erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen und diese gegenüber Doctolib zu aktualisieren;

(iv) zu überprüfen, dass das für die Nutzung der Services erforderliche und verwendete System und die Ausrüstung den technischen Anforderungen dieser allgemeinen Nutzungsbedingungen entsprechen;

(v) sich vor dem Risiko des Verlusts oder Diebstahls von Daten, Dateien und Programmen durch den Einsatz von regelmäßig aktualisierten Antivirensoftwarepaketen zu schützen;

(vi) den Zugang einzuschränken und für äußerste Geheimhaltung im Hinblick auf die Zugangswege zu den Services zu sorgen und im Allgemeinen die

Zugangswege so zu sichern, dass eine nicht genehmigte Nutzung der Services verhindert wird;

(vii) Doctolib keine personenbezogenen Daten während der Verbindungstestphase, bei der die Interoperabilität zu einer anderen Software oder einer anderen Anwendung hergestellt wird, zu übermitteln;

(viii) die Services in Übereinstimmung mit rechtlichen Vorgaben zu nutzen, und dabei insbesondere den Schutz personenbezogener Daten, des geistigen Eigentums sowie berufsrechtliche Vorgaben zu beachten; zu letzteren zählen insbesondere berufsrechtliche Werbeverbote und Vorgaben zur Durchführung von Fernbehandlungen;

(ix) die Services nicht in einer Art zu nutzen, die dem Ruf von Doctolib schaden könnte;

(x) bei der Veröffentlichung von Daten keine Urheber- oder Persönlichkeitsrechte zu verletzen. Für Bilder der jeweiligen Einrichtung, auf denen Personal abgebildet wird, erklärt der Nutzer, die Zustimmung der fotografierten Person(en) zu einer Veröffentlichung und Verbreitung der Bilder erhalten zu haben.

7.2 Der Nutzer ist alleinig verantwortlich für die Folgen und Schäden im Zusammenhang mit nicht von Doctolib durchgeführten Integrationen von Services/Software Dritter in die Doctolib-Services. Eine Haftung von Doctolib besteht nur, sofern Doctolib die Ursache für die Schäden im Zusammenhang mit der Drittanbindung oder Drittsoftware zu Last gelegt werden kann.

## 8. PFLICHTEN UND HAFTUNG VON DOCTOLIB

8.1 Doctolib setzt die erforderlichen Mittel und Maßnahmen für das reibungslose Funktionieren und die Aufrechterhaltung der Kontinuität und Qualität der Services ein.

8.2 Die Rolle von Doctolib ist auf die eines einfachen Vermittlers und technischen Dienstleisters beschränkt.

8.3 Doctolib kann für eine Unterbrechung oder eine Verzögerung bei der Ausführung der Services nicht zur Verantwortung gezogen werden, wenn Doctolib diese nicht zu vertreten hat. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn die fehlende Verfügbarkeit, Unterbrechung oder Verzögerung im Verantwortungsbereich Dritter liegt (z.B. Netzbetreiber für Telekommunikation, öffentliches Internet, Ausrüstung des Nutzers usw.)

oder der Nutzer unvollständige oder unrichtige Angaben gemacht hat. Doctolib kann dazu veranlasst sein, die Services für vorgesehene Wartungszwecke durch Doctolib oder einen seiner Auftragnehmer oder im Fall eines technischen Notfalls (Notfall-Wartung) auszusetzen.

8.4 Doctolib stellt einen Online-Informationsservice zur Verfügung, zu dem sich der Abonnent [hier](#) eintragen kann, um über geplante oder Notfallwartungen, die zu einer Aussetzung der Services führen, informiert zu werden. Um diesen Service zum Erhalt von Wartungshinweisen in Anspruch zu nehmen, ist eine Eintragung des Nutzers erforderlich. Für die Dauer der jeweiligen Aussetzung verpflichten sich die Parteien dazu, Dauer und Folgen eines solchen Ereignisses nach Möglichkeiten zu begrenzen.

8.5 Doctolib kann nicht für Handlungen zur Haftung herangezogen werden, die (i) von einem Nutzer oder einem Dritten, der die Services auf Anweisung des Nutzers nutzt, ausgeführt werden, (ii) auf einer Nachlässigkeit des Nutzers beruhen oder (iii) nicht der bestimmungsgemäßen Verwendung, den geltenden Vorschriften und/oder dem Vertrag entsprechen. Doctolib übernimmt keinerlei Haftung bei Streitigkeiten zwischen einem Nutzer und einem Patienten, die Doctolib nicht zurechenbar sind.

Doctolib haftet für durch sie, ihre gesetzlichen Vertreter oder ihre jeweiligen Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden nach folgenden Bestimmungen:

- Im Falle einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Doctolib der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglichen und auf die die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen.
- Für die leicht fahrlässige Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten haftet Doctolib nicht.

Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei vorsätzlichem Handeln oder grober Fahrlässigkeit sowie in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere bei Übernahme einer Garantie

oder bei Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit.

## 9. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DES KALENDERSERVICES

9.1 Patienten können auf der Doctolib-Website nach einer Gesundheitsfachkraft suchen und online einen Termin vereinbaren, abhängig von der Verfügbarkeit der Gesundheitsfachkraft.

9.2 Darüber hinaus kann der Nutzer einen Termin für seine Patienten erstellen, indem er einen Patienten über seine Patientenakte auswählt oder die Daten des Patienten in das Terminformular eingibt.

9.3 Berufs- und sozialrechtliche Vorgaben über die Vergabe von Behandlungsterminen sind vom Nutzer eigenständig einzuhalten.

9.4 Der Administrator ist für die Verwaltung von Nutzerrechten verantwortlich. Der Administrator hat nicht mehr erforderliche Berechtigungen zu widerrufen und auszusetzen und muss die Dauer der Berechtigungen festlegen.

9.5 Dem Nutzer steht es frei, von Patienten vereinbarte Sprechstundentermine zu verschieben. Doctolib übernimmt keine Haftung für die Annullierung eines Termins durch den Patienten oder dessen Nichterscheinen.

9.6 Eine Terminbuchung im Rahmen des Überweisernetzwerks darf durch den Nutzer nur dann erfolgen, wenn der Patient konkret darum bittet oder ausnahmsweise ein hinreichender Grund für die Wahl eines bestimmten Arztes besteht. Das Prinzip der freien Arztwahl ist durch den Nutzer eigenständig sicherzustellen. Zudem füllt der Arzt den Überweisungsschein unabhängig von Doctolib nach eigenem Ermessen aus. Doctolib bietet nur eine Möglichkeit zur Terminvergabe.

9.7 Im Vorfeld eines Termins können Informationen und Dokumente durch den Patienten auf Anfrage geteilt werden. Die Prüfung der Richtigkeit und Vollständigkeit der Dokumente obliegt dabei alleine dem Nutzer.

## 10. ELEKTRONISCHE NACHRICHTEN ZWISCHEN NUTZERN UND PATIENTEN

10.1 Jeder Nutzer kann seinen Patienten mit oder ohne eigenem Account über die Doctolib-Plattform Nachrichten (z.B. Push-Nachrichten oder SMS) für die (i) Terminbestätigung, Terminstornierung oder Terminerinnerung (ii) Information über die Zurverfügungstellung von Dokumenten und (iii) Erinnerung an Untersuchungen senden. Doctolib übernimmt keine Haftung für den Nichterhalt einer Nachricht aus technischen Gründen, die Doctolib nicht zu vertreten hat.

10.2 Der Nutzer verpflichtet sich dazu, (i) keine Nachrichten zu versenden, die gegen die Berufsordnung der von der Terminvereinbarung betroffenen Gesundheitsfachkraft verstoßen und (ii) die personenbezogenen Daten gemäß dem anwendbaren Recht zu verarbeiten und den Versand von Nachrichten zu deaktivieren, wenn der Empfänger dem widerspricht.

## 11. PFLICHTEN IN VERBINDUNG MIT DER VIDEOSPRECHSTUNDE

Bei der Nutzung der Videosprechstunde verpflichtet sich der Nutzer zur

- Überprüfung der Zulässigkeit und Geeignetheit der Telekonsultation im Einzelfall und aller Bedingungen für die Qualität, Vertraulichkeit und Sicherheit der Telekonsultation;
- Prüfung der Angemessenheit einer Fernbehandlung des Patienten. Der Nutzer darf eine Telekonsultation nur dann durchführen, wenn diese für die klinische Situation des Patienten angemessen ist und muss, falls erforderlich, den Patienten an eine geeignete Betreuung oder an den Notdienst verweisen;
- Information und medizinischen Aufklärung des Patienten am Beginn der Behandlung über die Durchführungsbedingungen der Telekonsultation einschließlich der Einholung einer Einwilligung in die Telekonsultation, zusätzlich zu den von Doctolib auf dem [Patientenportal](#) zu Verfügung gestellten Informationen;
- Information des Patienten über die Freiwilligkeit der Telekonsultation;
- Identifizierung des Patienten und Verifizierung seines Versicherungsstatus;

- zur Einholung einer ausdrücklichen und zweckgebundenen Einwilligung des Patienten in die Datenverarbeitung von Doctolib während der Telekonsultation, wenn die Telekonsultation nicht über das Doctolib-System, sondern über einen Weblink und Einwahlcode (TAN) zustande gekommen ist;
- Vorstellung aller im virtuellen Raum anwesenden Personen zu Beginn der Telekonsultation;
- Gewährleistung der Datensicherheit und eines störungsfreien Ablaufes in geschlossenen Räumen, die eine angemessene Privatsphäre sicherstellen;
- Anfertigung eines Berichts nach Beendigung der Telekonsultation, wenn und soweit dies berufsrechtlich geboten ist;
- Nichtaufzeichnung der Telekonsultation;
- Unterbrechung der Telekonsultation, wenn die erforderlichen Sicherheits- und Qualitätskriterien nicht erfüllt werden;
- Nichtverwendung der Telekonsultation zu kommerziellen Zwecken;
- Nichteinblendung von Werbung während der Telekonsultation;
- Nichtweitergabe der Metadaten einer Telekonsultation.

Doctolib verarbeitet keine Daten, die im Rahmen der Telekonsultation ausgetauscht werden (Gespräche, Chat, Bilder, Dokumente). Beim Start der Videosprechstunde wird eine Peer-to-Peer Verbindung zwischen Arzt und Patient aufgebaut. In äußerst seltenen Fällen, in denen dies nicht möglich ist, wird die Verbindung durch einen innerhalb Deutschlands betriebenen TURN-Server initiiert. In beiden Fällen handelt es sich um eine Ende-zu-Ende verschlüsselte Verbindung ausschließlich zwischen Behandler und Patient, die von keinem Dritten abgehört oder eingesehen werden kann.

Nutzer des Telekonsultationsdienstes versichern, dass Sie den angebotenen Telekonsultationsdienst innerhalb Deutschlands anwenden und über die notwendigen öffentlich-rechtlichen Zulassungen zur Ausübung des medizinischen Berufs verfügen. Doctolib haftet nicht für Missachtungen dieser Bestimmung, sofern ihr das Fehlen einer der genannten Voraussetzungen nicht bekannt war oder

sein musste. Doctolib kann den Ort und den Wohnort von Benutzern und Patienten nicht überprüfen.

Der Telekonsultationsservice ist ohne jegliche Garantie auf Verfügbarkeit und Regelmäßigkeit zugänglich. Doctolib wird sich nach besten Kräften bemühen, den Telekonsultationsservice 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zugänglich zu machen, außer im Falle höherer Gewalt oder eines Ereignisses, das außerhalb seiner Kontrolle liegt und unter Vorbehalt von (i) Wartungsintervallen, (ii) möglichen Ausfällen, (iii) technischen Unwägbarkeiten, die mit der Beschaffenheit des Internetnetzwerkes zusammenhängen (iv), bösartigen Handlungen (v) und Angriffen auf die Hard- und Software von Doctolib oder Drittanbietern.

Die Abrechnung der Telekonsultationshonorare muss in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften und dem für den Nutzer geltenden Berufs- und Standesrecht erfolgen.

## 12. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DIE VERWALTUNG VON DOKUMENTEN

12.1 Versendet der Nutzer über das Produkt medizinische Dokumente elektronisch an Patienten, so obliegt ihm die Prüfung etwaiger gesetzlicher Anforderungen an die Ausstellung und Versendung von medizinischen Dokumenten, insbesondere im Rahmen der vertragsärztlichen Versorgung. Eine Anbindung oder Kompatibilität mit der Telematikinfrastruktur wird nicht gewährleistet.

12.2 Wenn der Anwender medizinische Dokumente über das Produkt an Patienten versendet, hat er dafür Sorge zu tragen, dass der Patient mit der elektronischen Übermittlung einverstanden ist und dass der Übermittlungsweg unter Berücksichtigung der Art des Dokuments bzw. des konkreten Übermittlungsanlasses geeignet ist.

12.3 Der Anwender ist dafür verantwortlich, dass sichergestellt ist, ob und in welcher Form medizinische Dokumente, die über das Produkt ausgegeben werden, elektronisch signiert werden können und müssen. Der Anwender ist für die Einhaltung der gesundheitsrechtlichen Vorgaben bei der Verwendung bestimmter medizinischer Dokumente in elektronischer Form allein verantwortlich.

12.4 Bei der Ausgabe eines medizinischen Dokumentes oder der Konvertierung seines Formats ist der Anwender für die Einhaltung der gesundheitsrechtlichen Vorschriften, die sich auf die jeweilige Dokumentenart beziehen, verantwortlich.

12.5 Bei der Nutzung des virtuellen Druckers willigt der Nutzer in die Erstellung eines Internet-printing-Protokolls zum Zwecke der Auswertung der Nutzungshistorie ein.

12.6 Werden mit dem Patienten geteilte Dokumente vom Nutzer gelöscht, verbleibt eine Kopie des Dokuments im persönlichen Patientenkonto. Abweichend davon wird jedoch jedes Dokument, das weniger als 12 Stunden nach seiner Freigabe an den Patienten gelöscht wird, auch im Doctolib-Patienten-Konto des Patienten gelöscht.

### **13. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DEN DOCTOLIB MESSAGING-DIENST**

13.1 Jeder Nutzer kann den Messaging-Dienst über die Doctolib-Plattform verwenden, um andere Gesundheitsfachkräfte zu kontaktieren.

13.2 In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Nutzer, (i) keine Nachricht zu senden, die gegen berufs- oder gesundheitsrechtliche Vorschriften verstößt; (ii) personenbezogene Daten und insbesondere Gesundheitsdaten gemäß geltendem Recht zu verarbeiten; (iii) die Kommunikation über den Nachrichtendienst zu beenden, wenn der Empfänger Einwände gegen die Aufnahme oder Fortführung der Kommunikation über den Messaging-Dienst erhebt; und (iv) den Messaging-Dienst nicht für werbliche Zwecke zu verwenden.

13.3 Der Messaging-Service von Doctolib dient der einfachen und sicheren Kommunikation zwischen Gesundheitsfachkräften und nicht als Speicherort für Daten oder Dokumente zur Patientenbetreuung. Nutzer haben regelmäßige Sicherungen der Daten und Dokumente durchzuführen, die über den Messaging-Dienst ausgetauscht werden. Doctolib übernimmt keine Gewährleistung in Bezug auf die Speicherung der über den Messaging-Dienst ausgetauschten Dokumente und Informationen.

13.4 In Ausnahmefällen kann der Nutzer andere Nutzer für die Kommunikation blockieren.

## **14. GEISTIGES EIGENTUM**

Die Doctolib-Services und alle deren Bestandteile sind, sofern nicht anders angegeben, ausschließliches Eigentum von Doctolib.

Keine der vertraglichen Bestimmungen kann als Übertragung von Rechten am geistigen Eigentum ausgelegt werden.

### **14.1 - Nutzungsrechte an urheberrechtlich geschütztem Material in der Plattform**

Soweit der Nutzer urheberrechtlich geschütztes Material wie Logos oder Fotos in der Doctolib Plattform verwendet, wird hierzu in dem für die Vertragserfüllung und den Betrieb der Doctolib-Plattform notwendigen Umfang ein nicht-exklusives und unentgeltliches Nutzungsrecht eingeräumt.

### **14.2 – Von Doctolib gewährte Rechte:**

Doctolib gewährt dem Nutzer für die Dauer des Vertrags:

1/ ein persönliches, nicht exklusives, nicht abtretbares und nicht übertragbares Nutzungsrecht an der Doctolib-Plattform.

2/ ein Recht zur Nutzung, Vervielfältigung und Verbreitung der Doctolib-Marken und/oder Logos in seinen Räumen, Unterlagen und social media Auftritten. Eine solche Nutzung der Marken und Logos durch den Nutzer muss in Übereinstimmung mit den Anweisungen und Richtlinien bezüglich der Nutzung der Marken und Logos von Doctolib erfolgen. Jede andere Nutzung, wie z.B. die Verwendung der Marke Doctolib in einem Online-Werbesystem zur Bewerbung eigener Dienste oder Dienste Dritter (z.B. Google's Adwords), ist untersagt.

3/ ein persönliches, nicht ausschließliches, nicht abtretbares und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Sprachdiensten (Nachrichten und vorab aufgelegte Musik, Nachrichten und Wartemusik, Nachrichten und Musik für den Anrufbeantworter), die von Doctolib aufgezeichnet und dem Nutzer (entweder direkt oder über ihr Telesekretariat) zur Verfügung gestellt werden, um Patienten auf das Patientenportal weiterzuleiten. Jede andere Nutzung wird ausdrücklich untersagt.

## 14.2 - Einschränkungen

Der Nutzer verpflichtet sich, (i) weder zu versuchen, auf die Quellcodes der Doctolib-Plattform zuzugreifen noch diese zu kopieren; (ii) die Doctolib-Plattform nicht für andere Zwecke als die Nutzung der Services zu verwenden; (iii) keine Kopien der Doctolib-Plattform zu erstellen; (iv) die Anwendung nicht zu vervielfältigen, zu korrigieren, zu extrahieren, zu modifizieren, in eine oder mehrere Sprachen zu übersetzen, wiederzuverwenden, zu arrangieren, anzupassen, zu dekompile (außer und nur in dem Umfang, der ausdrücklich durch das anwendbare Recht erlaubt ist), die Doctolib-Plattform nicht in eine andere Software zu integrieren oder (v) die Doctolib-Plattform nicht zu verkaufen, zu vermieten oder zu gewerblichen Zwecken zu verwenden, die Doctolib-Plattform nicht an einen Dritten abzutreten/zu übertragen; (vi) keine Intrusionstests durchzuführen oder zu versuchen, einen Denial-of-Service auf den Services zu erreichen.

Auf zivil- und strafrechtliche Folgen von Verstößen gegen das geistige Eigentum wird hingewiesen.

Die Anwendung ist nicht dazu bestimmt, spezifische und individuelle Anforderungen des Nutzers zu erfüllen und wird ohne spezielle Beschaffenheitsgarantie bereitgestellt.

## 15. AUSSETZUNG DES NUTZERZUGANGS

### 15.1 – Aussetzung nach Fristsetzung

Im Falle (i) der Nichteinhaltung der Bestimmungen des Vertrags durch den Nutzer oder (ii) eines Verhaltens des Nutzers, das Doctolib oder der körperlichen oder geistigen Unversehrtheit oder Sicherheit der Patienten schaden könnte, oder (iii) der Verletzung der geltenden Gesetze und Vorschriften, wird Doctolib den Nutzer und ggf. den Abonnenten per Zustellung gleich mit welchem Mittel auffordern, den/die ihm angelasteten Mangel/Mängel innerhalb einer Frist von sieben (7) Tagen nach dem Zustellungsdatum zu beheben, bevor die Aussetzung oder die Zugangsbeschränkung des Nutzers für alle oder Teile der Services erfolgt.

### 15.2 – Fristlose Aussetzung

Im Falle einer (i) ernsthaften oder unmittelbaren Gefährdung eines oder mehrerer Patienten oder des Rufes von Doctolib oder (ii) dem Missbrauch der

Benachrichtigungsmöglichkeiten an Patienten (etwa durch Spamming) oder (iii) eines Zahlungsausfalls kann Doctolib den Zugang des Nutzers zu allen oder einen Teil der Services ohne vorherige Ankündigung aussetzen oder einschränken.

### 15.3 – Folgen der Aussetzung

Die Daten aus seiner Patientendatenbank sowie die Terminhistorie können vom Nutzer während der gesamten Dauer der Aussetzung wiedererlangt werden.

Doctolib haftet nicht für Schäden, die sich aus der angekündigten Aussetzung der Services ergeben.

## 16. FOLGEN EINER ABONNEMENTKÜNDIGUNG FÜR DEN NUTZER

Dem Nutzer ist bekannt, dass alle oder einzelne der Services vom Abonnenten oder Doctolib gekündigt werden können, ohne dass diese ihre Entscheidung begründen und eine Entschädigungszahlung leisten müssten.

Jede Vertragskündigung durch Doctolib oder den Abonnenten führt automatisch zu einer Aufhebung des Zugangsrecht des Nutzers zu den Services durch den Nutzer.

Im Übrigen erkennt der Nutzer an, (i) dass die Nutzung der Services nur im Rahmen eines durch den Abonnenten abgeschlossenen Abonnements möglich ist und dass (ii) im Fall einer Kündigung oder Aussetzung des Abonnements, der Nutzer nicht mehr auf die Services und sein Nutzerprofil zugreifen kann. Bei Fragen zum Abonnement verpflichtet sich der Nutzer dazu, sich zuerst an den Abonnenten zu wenden.

Doctolib wird dem Nutzer Daten aus seiner Patientendatenbank sowie die Terminhistorie im CSV- oder Excel-Format innerhalb einer Frist von 7 Tagen nach schriftlicher Anfrage zu Verfügung stellen. Nutzerdaten werden auf der Doctolib-Plattform für einen Zeitraum von zwei (2) Monaten nach der effektiven Beendigung des Abonnements gehostet. Nach Ablauf dieser Frist verpflichtet sich Doctolib, alle Abonentendaten zu löschen oder zu anonymisieren. Doctolib ist jedoch berechtigt, eine Kopie der Vertraulichen Informationen für jeden gesetzlich vorgeschriebenen Zweck aufzubewahren.

## 17. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

Personenbezogene Daten werden im Rahmen gesetzlicher Vorschriften und nach Maßgabe des im Rahmen des Vertrags geschlossenen [Auftragsverarbeitungsvertrags](#) verarbeitet. Dieser beschreibt die jeweiligen Rollen und Pflichten des Verantwortlichen der Datenverarbeitung und von Doctolib als Auftragsverarbeiter im Hinblick auf die Verarbeitung und Kontrolle personenbezogener Daten, die der Nutzer Doctolib im Rahmen der Ausführung der Services zur Verfügung stellt.

Weitere Informationen zu Datenverarbeitungen finden sich in den Datenschutzhinweisen, die Doctolib auf ihrer Homepage zu Verfügung stellt.

## 18. DATENÜBERTRAGUNG IN DIE ANWENDUNG

Doctolib wird vom Nutzer im Rahmen des bestehenden Auftragsverarbeitungsverhältnisses ausdrücklich beauftragt, alle Nutzerdaten, die für eine einwandfreie Nutzung der von Doctolib bereitgestellten Services erforderlich sind und für die der Abonnent der Verantwortliche der Datenverarbeitung ist, in die Doctolib-Plattform zu übertragen.

## 19. HÖHERE GEWALT

Im Falle höherer Gewalt kann eine Nutzung ausgeschlossen sein. Das Eintreten eines Falles höherer Gewalt setzt die Verpflichtungen der betroffenen Partei für die Dauer der höheren Gewalt aus, wenn die höhere Gewalt Auswirkungen auf die Rechte und Pflichten der Partei aus diesem Vertrag hat. Die Vertragsparteien werden sich jedoch bemühen, die hieraus resultierenden Folgen so weit wie möglich zu begrenzen. Sollte eine der Parteien aufgrund eines Falles höherer Gewalt mehr als dreißig (30) aufeinanderfolgende Tage nicht in der Lage sein, ihre im Rahmen dieser Vertrags vereinbarten vertraglichen Pflichten zu erfüllen, kann jede der Parteien diese Nutzungsbedingungen kündigen. Die Parteien sind dann nicht mehr an ihre Verpflichtungen gebunden, mit Ausnahme derjenigen, die sich aus den Artikeln "Geistiges Eigentum", "Vertraulichkeit" und "Schutz personenbezogener Daten" und „Haftung“ des vorliegenden Vertrags ergeben, ohne dass Entschädigungszahlungen oder Vertragsstrafen, gleich

aus welchem Grund, auf eine der Parteien Anwendung finden könnten.

## 20. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

20.1 Teilweise Nichtigkeit: Für den Fall, dass bestimmte Klauseln des Vertrags aus irgendeinem Grund, einschließlich aufgrund eines anwendbaren Gesetzes oder einer Verordnung, unwirksam sind, bleiben der Nutzer und Doctolib an die übrigen Klauseln des Vertrags gebunden.

20.2 Änderungen: Doctolib behält sich das Recht vor, die vorliegenden ANB jederzeit zu ändern, damit insbesondere alle gesetzlichen, regulatorischen, der Rechtsprechung und/oder Technik geschuldeten Entwicklungen berücksichtigt werden können. Diese Änderungen treten fünfzehn (15) Tage nach Veröffentlichung der neuen Bestimmungen im Nutzerbereich in Kraft. Diese Frist gilt nicht, sofern eine sofortige Änderung zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben oder zur Abwehr von Schäden (z.B. durch Einführung zusätzlicher Sicherheitsmaßnahmen) erforderlich ist. Der Nutzer erkennt an, dass die einzig gültige Version der Allgemeinen Nutzungsbedingungen für das Abonnement diejenige ist, die im Nutzeraccount online verfügbar ist. Der Abonnent kann sich bei jeder Verbindung und Nutzung jeweils auf die online verfügbare Version der Allgemeinen Nutzungsbedingungen beziehen.

20.3 Technischer Support und Kundendienst: Im Nutzerbereich steht ein Hilfe-Center zur Verfügung, über das der Nutzer auf die FAQ sowie auf verschiedene Kommunikationsmittel, insbesondere einen Chat-Bot, ein Kontaktformular oder eine Rückrufoption, zugreifen kann.

Zufriedenheitsumfrage: Doctolib behält sich das Recht vor, punktuelle Zufriedenheitsumfragen per E-Mail an jeden Nutzer zu senden, um die Qualität der Dienstleistungen von Doctolib zu bewerten. Der Nutzer ist gegenüber Doctolib nicht verpflichtet, auf diese zu antworten und kann dem Erhalt jederzeit widersprechen.

20.4 Schadensminimierung: Die Parteien bemühen sich, die im Vertrag genannten Ziele zu erreichen. Insbesondere muss die Partei, die unter einer Pflichtverletzung leidet, alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um den daraus resultierenden Schaden zu minimieren. Unterlässt sie dies, kann sie

von der Gegenpartei nur Ersatz für den Schaden erhalten, der unvermeidlich war.

20.5 Beta-Version: Doctolib kann dem Nutzer anbieten, Beta-Versionen bestimmter Services auszuprobieren. Diese Beta-Dienste werden ausschließlich zu Evaluierungszwecken bereitgestellt und dürfen nicht in einer Produktionsumgebung verwendet werden. Der Nutzer erkennt an, dass diese Beta-Dienste Fehler, Irrtümer und andere Probleme enthalten können und akzeptiert sie "im aktuellen Zustand", ohne jeglichen Garantieanspruch. Doctolib (i) ist nicht verantwortlich für Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung von Beta-Diensten durch den Nutzer; (ii) kann deren Nutzung einstellen; (iii) kann alle in diesen Beta-Versionen enthaltenen Daten frei von jeglicher Haftung löschen. Der Abonnent darf die Beta-Versionen daher nur nutzen, wenn er die dafür verwendeten Daten außerhalb der Beta-Version gesichert hat. Der Tester verpflichtet sich, regelmäßig die Doctolib zur Verfügung gestellten Abonnenten- und Nutzerdaten zu aktualisieren.

20.6 Test: Der Zugang zu den Services im Testmodus setzt die vorherige Zustimmung des Nutzers zu den vorliegenden Abonnementbedingungen voraus. Die Prüfdienstleistungen werden auch "im aktuellen Zustand" ohne Support und ohne ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung jeglicher Art erbracht. Der Tester verpflichtet sich, die Abonnenten- und Benutzerdaten, die Doctolib für den Test zur Verfügung gestellt werden, regelmäßig zu sichern.

20.7 Webseiten Dritter: Doctolib ist nicht verantwortlich für den Betrieb, die Qualität der Information und den Inhalt von Webseiten Dritter, mit denen die Services verlinkt sein können, die sich aber der Kontrolle durch Doctolib entziehen.

20.8 Empfohlene Mindestkonfiguration: Der Nutzer verpflichtet sich, eine Infrastruktur zu unterhalten, die eine Mindestkonfiguration für die optimale Nutzung der Dienste und der Doctolib-Plattform erfüllt. Die Modalitäten dieser Konfiguration sind [hier](#) verfügbar. Sie können sich entsprechend der Entwicklung der Dienste und der Plattform ändern und werden dem Nutzer vor der tatsächlichen Umsetzung mitgeteilt.

20.9 Die Services von Doctolib werden von dem Unternehmen Doctolib GmbH, das im Handelsregister beim Amtsgericht Charlottenburg (Berlin) unter der

Nummer HRB 175963 B eingetragen ist mit Sitz in Mehringdamm 51, 10961 Berlin und der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer DE306923884 betrieben.

Geschäftsführer: Herr Nikolay KOLEV und Herr Stanislas NIOX-CHATEAU, Geschäftsführer.

Die Hosting Provider der Dienste sind für Gesundheitsdatenhosting speziell zertifiziert (sog. HDS Zertifikat - Health Data Hosting). Ihre Namen können auf Anfrage unter [pro@doctolib.de](mailto:pro@doctolib.de) mitgeteilt werden.

20.10 Der Verkauf oder die Weitergabe von Gesundheitsdaten an Dritte zu kommerziellen oder werblichen Zwecken ist untersagt. Unbeschadet hiervon wird Doctolib Einträge der Nutzer in dem Ärzteverzeichnis mit Einträgen verknüpfter Ärzteverzeichnisse von Dritten (z.B. von Krankenkassen) übertragen und synchronisieren.

20.11 Vorliegende Nutzungsbedingungen unterstehen dem deutschen Recht. Gerichtsstand ist Berlin, soweit es sich bei beiden Parteien um Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt.

20.12 Bevor rechtliche Schritte eingeleitet werden, sind Doctolib und der Nutzer aufrichtig bestrebt, ihre Streitigkeiten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung und der Nutzung der Doctolib Services gütlich beizulegen.

Im Falle der Nichteinigung innerhalb von dreißig (30) Tagen ist auf Antrag einer Partei ein außergerichtlicher Einigungsversuch im Wege der Mediation nach den Bestimmungen des IHK Mediationszentrums der Industrie- und Handelskammer (IHK) Berlin zu unternehmen. Die Kosten der Mediation tragen die Parteien je zur Hälfte, es sei denn, sie einigen sich in der Mediation auf eine andere Verteilung.

Eine gerichtliche Klage ist erst nach erfolglosen Einigungsversuch zulässig, es sei denn die Klage ist nach gesetzlichen Regeln sofort geboten.