

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für den SoliPrax-Telefondienst**

### **§ 1 Gegenstand**

SoliPrax e.K., Inh. Hans-Joachim Engels, Heilpraktiker, Max-Planck-Str. 27a, 50858 Köln - Marsdorf (nachfolgend „SoliPrax“) bietet dem Auftraggeber einen Telefondienst an. Über den SoliPrax-Telefondienst, welcher durch einen von SoliPrax beauftragten Telefondienstanbieter (nachfolgend „TDA“) betrieben wird, können Interessierte und Patienten des Auftraggebers kleinere Anfragen stellen und Auskünfte zu seiner Praxis erhalten (Termine vereinbaren, verschieben, aufheben, Auskünfte über Therapieangebote einholen, Rückrufwünsche äußern, sonstige Anfragen an den Auftraggeber per weitergeleiteter E-Mail oder SMS stellen). Mit der Buchung des Telefondienstes durch den Auftraggeber gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen als vereinbart. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht anerkannt, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

### **§ 2 Vertragsschluss**

(1) Der Telefondienst kann über die Webseite [www.soliprax.de](http://www.soliprax.de) gebucht werden. Buchungsberechtigt sind ausschließlich Heilpraktiker mit entsprechender Erlaubnis. Zur Überprüfung der Erlaubnis und Identität des Auftraggebers ist SoliPrax berechtigt, einen geeigneten Nachweis zu verlangen.

(2) Über den Button „zahlungspflichtig bestellen“ gibt der Auftraggeber einen verbindlichen Antrag zur Buchung des Telefondienstes ab. Vor Abschicken der Buchung kann der Auftraggeber die Daten jederzeit ändern und einsehen. Der Antrag kann jedoch nur abgegeben und übermittelt werden, wenn Auftraggeber durch Klicken auf den Button „AGB akzeptieren“ diese Vertragsbedingungen akzeptiert und dadurch in seinen Antrag aufgenommen hat.

(3) SoliPrax schickt daraufhin dem Auftraggeber eine automatische Empfangsbestätigung per E-Mail zu, in welcher die Buchung des Auftraggebers nochmals aufgeführt wird und die der Auftraggeber über die Funktion „Drucken“ ausdrucken kann.

Die automatische Empfangsbestätigung dokumentiert lediglich, dass die Buchung des Auftraggebers bei SoliPrax eingegangen ist und stellt keine Annahme des Antrags dar.

Der Vertrag kommt erst dadurch zustande, dass SoliPrax und der Auftraggeber eine schriftliche Auftragsdatenvereinbarung gemäß § 11 BDSG abschließen. Dazu sendet SoliPrax dem Auftraggeber eine Auftragsbestätigung per E-Mail zu. In dieser E-Mail oder in einer separaten E-Mail werden alle Vertragstexte (bestehend aus Bestellung, AGB, Auftragsbestätigung, Auftragsdatenvereinbarung) dem Auftraggeber von SoliPrax zugesandt (Vertragsbestätigung). Insbesondere liegt der E-Mail ein Rückfax-Formular bei, welches ausgedruckt und an SoliPrax zurückgeschickt werden muss. Erst dann ist der Vertrag geschlossen.

Der Vertragstext wird unter Wahrung des Datenschutzes gespeichert. Die Vertragssprache ist deutsch.

### **§ 3 Leistungen**

(1) Der Telefondienst von SoliPrax umfasst folgende Leistungen:

SoliPrax teilt dem Auftraggeber eine Telefonnummer zu, auf die der Auftraggeber seine Anrufe ständig oder bei Bedarf weiterleiten kann. Die Änderung der zugewiesenen Telefonnummer aus technischen oder betrieblichen Gründen bleibt vorbehalten. Der Auftraggeber darf die ihm zugewiesene Telefonnummer nach außen nicht veröffentlichen, sondern nur zur Weiterleitung verwenden. Es besteht kein Anspruch auf Erteilung einer bestimmten Rufnummer oder auf Eintragung dieser Rufnummer in öffentliche Verzeichnisse. SoliPrax bleibt Inhaber dieser Rufnummern, der Auftraggeber hat insbesondere keinen Anspruch auf Überlassung dieser Rufnummer nach Beendigung des Vertrages.

Ferner erbringt SoliPrax für den Auftraggeber folgende Leistungen:

- Bereitstellung von Technik und Personal,
- Umleitung und Annahme von Telefongesprächen für den Auftraggeber,
- Aufnahme von Daten der Anrufer (Anrufernamen, Adresse, Telefonnummer und Anrufnotiz).
- Erteilung von Auskünften soweit möglich,
- Aufnahme des Sachverhalts bei weitergehenden Fragen,
- Unterhaltung eines Online-Terminkalenders für den Auftraggeber. Dieser kann vom sowohl vom TDA als auch vom Auftraggeber stets eingesehen und verändert werden (die Verschlüsselung/ Datenschutz ist sichergestellt).
- Buchung von Behandlungs- und Beratungsterminen, Buchungsänderungen und Stornierungen.
- Weitergabe von Daten des Auftraggebers an Anrufer,
- Weiterleitung von hinterlegten Nachrichten des Auftraggebers an Anrufer,
- Information per SMS/E-Mail an den Heilpraktiker,
- Bereitstellung eines Anrufbeantworters außerhalb der Geschäftszeiten durch Mailbox.

(2) Die Erreichbarkeit des Telefondienstes folgt den Geschäftszeiten des TDA Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, Samstag von 9:00 bis 12:00 Uhr. Der Telefondienst ist an folgenden Tagen nicht erreichbar: Sonntage und gesetzliche Feiertage (NRW) sowie regionale Brauchtumstage (Karneval). In den Zeiten, in denen der TDA nicht erreichbar ist, sagt ein Anrufbeantworter die Dienstzeiten an.

(3) SoliPrax, seine gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen handeln für den Auftraggeber nicht als Vertreter, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe.

## **§ 4 Pflichten des Auftraggebers**

(1) Der Auftraggeber trägt seine Daten in das online gestellte Datenblatt ein, auf welches SoliPrax und der TDA Zugriff haben. Das Datenblatt weist die Sprechstundenzeiten, die Therapieschwerpunkte der Praxis und weitere Daten aus, die die Praxis betreffen (z.B. Parkplätze, barrierefreier Zugang usw.). Der Auftraggeber hat für die Richtigkeit und Vollständigkeit und Aktualität seiner angegebenen Daten zu sorgen, SoliPrax behält sich eine Prüfung des Inhalts des Datenblattes auf Vollständigkeit vor.

(2) Für den Abruf von weitergeleiteten Nachrichten und Informationen und die Beantwortung von weitergeleiteten Anfragen ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Das gilt auch in zeitlicher Hinsicht. Der Auftraggeber hat die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für den Empfang von weitergeleiteten Nachrichten sicherzustellen und für die Empfangsbereitschaft der von ihm eingesetzten Geräte (SMS, E-Mail, Telefon) zu sorgen.

(3) Der Auftraggeber hat die ihm zugeteilten Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und diese vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen. Sofern er selbst Kenntnis von Datenmissbräuchen erhält, hat er SoliPrax unverzüglich zu informieren.

(4) Sofern dem Auftraggeber bekannt wird, dass durch Mitarbeiter des TDA möglicherweise Nachrichten oder Auskünfte unvollständig, unklar oder inhaltlich falsch verstanden, übermittelt oder weitergeleitet wurden, ist er verpflichtet, SoliPrax hierüber zu informieren und zur Klärung der Unklarheiten beizutragen. Entsprechendes gilt für Kundenbeschwerden, die an den Auftraggeber im Zusammenhang mit dem TDA herangetragen werden.

## **§ 5 Weisungsbefugnis**

Hinsichtlich der Aufgaben des TDA ist der Auftraggeber gegenüber SoliPrax weisungsbefugt. SoliPrax stellt sicher, dass die Daten aus dem Datenblatt und etwaige sonstige Weisungen des Auftraggebers vom TDA umgesetzt werden. Die Gewährleistungs- und Haftungseinschränkungen in § 9 dieses Vertrages bleiben hiervon unberührt.

## **§ 6 Gebühren**

Für die Nutzung des Telefondienstes fallen monatlich folgende Gebühren an:

- Einrichtungsgebühr 0,00 EUR
- Monatliche Grundgebühr 0,00 EUR
- Benachrichtigung per E-Mail 0,00 EUR
- 1. bis 39. Bearbeitungsminute 1,49 EUR
- ab 40. Bearbeitungsminute 0,99 EUR
- Benachrichtigung per SMS 0,25 EUR

Die Abrechnung erfolgt sekundengenau. Alle Preise inkl. der gesetzlichen MwSt. in Höhe von 19%. Die Nutzung des Online-Terminkalenders ist an den Telefondienst gekoppelt. SoliPrax behält sich vor, bei längerfristiger ausschließlicher Nutzung des Terminplans eine Gebühr zu erheben.

## **§ 7 Zahlungsbedingungen**

Zahlungen erfolgen per Lastschrift mit Unterzeichnung einer gesonderten Einzugsermächtigung. Die monatlich anfallenden Gebühren werden zum Monatsanfang abgebucht. Hierüber erhält der Auftraggeber per E-Mail eine monatliche Abrechnung inkl. Verbindungsnachweis. Der Auftraggeber verpflichtet sich bei Lastschriftverfahren für eine ausreichende Deckung auf dem Konto zu sorgen. Bei Rücklastschriften wird dem Auftraggeber eine Gebühr der angefallenen Bankgebühren berechnet. Die Verpflichtung des Auftraggebers zur Zahlung von Verzugszinsen schließt die Geltendmachung weiterer Verzugschäden durch SoliPrax nicht aus.

Die Bankverbindung von SoliPrax lautet:

Kontoinhaber: SoliPrax e.V.  
Raiffeisenbank Frechen (BLZ 37062365) 1206017011  
IBAN: DE97370623651206017011  
BIC: GENODED1FHH

## **§ 8 Vertragsdauer, Kündigung**

(1) Der Vertrag läuft für die Dauer von einem Kalendermonat. Er verlängert sich automatisch um einen weiteren Monat, sofern er nicht zwei Tage vor Ablauf durch den Auftraggeber oder SoliPrax gekündigt wird. Die Kündigung kann auch per E-Mail oder Fax erfolgen. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein außerordentliches Kündigungsrecht besteht für SoliPrax insbesondere dann, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung von zwei oder mehr Rechnungen in Verzug gerät oder der Auftraggeber zahlungsunfähig wird oder überschuldet ist.

(2) Die Annahme von Anrufen für den Auftraggeber durch den TDA wird mit Beendigung des Vertrages sofort eingestellt. Nach Beendigung des Vertrages ist SoliPrax nicht mehr verpflichtet, Nachrichten und Informationen, welche für den Auftraggeber eingehen, an diesen weiterzuleiten.

## **§ 9 Gewährleistung und Haftung**

(1) SoliPrax sorgt für eine angemessene telefonische Erreichbarkeit während der in § 3 genannten Geschäftszeiten, haftet allerdings nicht für Überlastungen des öffentlichen und eigenen Telefonnetzes. Besondere Konstellationen können zu erhöhter Anruf- und Kommunikationsfrequenz führen, in deren Folge die Erreichbarkeit des Systems nicht immer gewährleistet ist. Dies berechtigt nicht zum Schadensersatz. Technische Änderungen, die aufgrund von Umstellungen der Deutschen Telekom oder anderer Telekommunikationsanbieter oder von Umstellungen im System notwendig werden, bleiben vorbehalten.

(2) Für Ausfallzeiten aufgrund von Fehlerbehebungen und technischen Wartungen, technische Fehler, sowie Datenverluste, die durch Stromausfall, Hardware oder Software entstehen, übernimmt SoliPrax keine Haftung. Falls absehbare, längere Unterbrechungen unvermeidbar sind, wird SoliPrax sich bemühen, den Auftraggeber davon vorab in geeigneter Weise zu unterrichten.

(3) SoliPrax und seine Erfüllungsgehilfen verpflichten sich, die vereinbarten Leistungen ordentlich und sorgfältig zu erbringen. Es kann allerdings keinerlei Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtzeitigkeit der übermittelten oder zu übermittelnden Nachrichten und Informationen übernommen werden. Es ist nicht auszuschließen, dass Nachrichten oder Auskünfte von Mitarbeitern des TDA inhaltlich falsch verstanden oder unvollständig, unklare, oder nicht rechtzeitig übermittelt und/oder weitergeleitete oder versehentliche Geschäftsgeheimnisse weitergegeben werden.

(4) Eine gesundheitliche oder medizinische Diagnose, Beratung oder Therapie von Anrufern durch den TDA erfolgt zu keinem Zeitpunkt. Etwaige diesbezügliche Anfragen werden vom Mitarbeiter des TDA aufgenommen und dem Auftraggeber zwecks Beantwortung weitergeleitet. In dringenden Fällen wird der Auftraggeber per SMS informiert und ggf. wird der Anrufer vom TDA auf den ärztlichen Notdienst verwiesen. Hinsichtlich der Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtzeitigkeit der übermittelten oder zu übermittelnden Nachrichten und Informationen gilt das in § 7 Abs. 3 Gesagte. Es obliegt dem Auftraggeber, sich bei Zweifeln hinsichtlich der Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtzeitigkeit der Informationen unverzüglich mit dem Anrufer und/oder SoliPrax bzw. dem TDA in Verbindung zu setzen.

(5) Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Aktualität und Richtigkeit seiner an SoliPrax bzw. den TDA übermittelten Daten.

(6) SoliPrax haftet nicht für Schäden, die sich als Folgen von behördlichen Maßnahmen, Arbeitskämpfen oder ergeben können.

(7) Der Auftraggeber stellt SoliPrax von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte gegen SoliPrax, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen im Zusammenhang mit den von Anrufern angenommenen, übermittelten oder weitergeleiteten Inhalten geltend machen. Der Auftraggeber übernimmt diesbezüglich auch die Kosten einer eventuell notwendigen Rechtsverteidigung von SoliPrax, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen einschließlich sämtlicher Gerichts- und Anwaltskosten.

(8) Unterliegt der Auftraggeber einer vertraglichen oder gesetzlichen Schweigepflicht, sichert er hiermit zu, dass SoliPrax, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zum Zwecke der Vertragserfüllung nicht gegen diese Schweigepflicht verstoßen. Der Auftraggeber stellt SoliPrax, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von allen Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund dessen gegen SoliPrax, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen geltend gemacht werden.

(9) Die vorgenannten Haftungseinschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von SoliPrax, auch wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

(10) Die vorgenannten Haftungseinschränkungen gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von SoliPrax, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen oder bei Schadensersatzansprüchen des Auftraggebers aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet SoliPrax nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Auftraggebers aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

## **§ 10 Urheberrechte**

Der Auftraggeber erteilt SoliPrax und seinen Erfüllungsgehilfen die Erlaubnis, sich bei Anruf beim TDA im Namen des Auftraggebers und mit dessen Namen zu melden. Etwaige Nutzungsrechte räumt der Auftraggeber SoliPrax hierzu für die Vertragslaufzeit ein. SoliPrax kann dem TDA entsprechende Unterlizenzen einräumen.

## **§ 11 Datenschutz**

Hinsichtlich der Erhebung und Verarbeitung der Daten des Auftraggebers gilt die Datenschutzerklärung und der zwischen SoliPrax und dem Auftraggeber zu schließende Auftragsdatenverarbeitungsvertrag. Zugriff auf das „FactSheet“ haben nur der Auftraggeber, SoliPrax und die zuständigen Mitarbeiter des TDA.

## **§ 12 Schlussbestimmungen**

(1) SoliPrax ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen zu ändern oder zu ergänzen. Der Auftraggeber wird hierüber per E-Mail informiert. Die geänderten Bedingungen werden im Internet unter [www.soliprax.de/telefondienst](http://www.soliprax.de/telefondienst) veröffentlicht. Widerspricht der Auftraggeber den geänderten Bedingungen nicht innerhalb der vierwöchigen Ankündigungsfrist ab Zugang der Nachricht, so werden diese Vertragsbestandteil. Widerspricht der Auftraggeber fristgerecht, ist SoliPrax zur Kündigung des Vertrages zu dem Zeitpunkt berechtigt, an dem die geänderten Bedingungen in Kraft treten. Sofern SoliPrax dieses Kündigungsrecht nicht ausübt, gelten für den Auftraggeber weiterhin die ursprünglichen Bedingungen. SoliPrax weist den Auftraggeber auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung in der Nachricht hin. Die Änderungen werden nicht vor Ablauf der Frist wirksam.

(2) SoliPrax steht das Recht zu, mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen. Der Auftraggeber ist berechtigt, den Vertrag innerhalb der vierwöchigen Ankündigungsfrist ab Zugang der Nachricht über die Vertragsübertragung mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Kündigt der Auftraggeber nicht, wird die Vertragsübertragung wirksam, jedoch nicht vor Ablauf der Frist. SoliPrax weist den Auftraggeber auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung in der Ankündigung hin.

(3) Dem Auftraggeber steht das Recht zur Aufrechnung nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder diese durch SoliPrax anerkannt wurden. Der Auftraggeber ist

zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur insoweit befugt, als ein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

(4) Bei einer Änderung der Rechtsform oder der Beteiligungsverhältnisse von SoliPrax bleibt dieser Vertrag weiterhin, ohne Abschluss eines neuen Vertrages gültig.

(5) Sofern eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder des mit dem Auftraggeber geschlossenen Vertrages unwirksam ist, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für eventuelle Regelungslücken.

(6) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Ansprüche und Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Landgericht Köln.

Stand März 2017

SoliPrax e.K., Inh. Hans-Joachim Engels, Heilpraktiker, Max-Planck-Str. 27a, 50858 Köln, Umsatzsteuer ID: DE 200964983 eingetragen beim AG Köln HRA 18967