

Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Anwendungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln alle Rechtsbeziehungen zwischen Dr. Flex® GmbH, Stresemannstraße 21, 10963 Berlin (im Folgenden "Dr. Flex") und den Anbietern, die auf der Dr. Flex-Plattform ihre medizinischen Dienste anbieten. Die AGB gelten auch für Anbieter, die Dr. Flex-Dienste über andere Webseiten oder über Praxisverwaltungssoftware (z.B. Plugins) nutzen. Internetnutzer, die auf die Webseiten von Dr. Flex und damit auf die Angebote von Praxen oder Ärzten zugreifen, werden nachfolgend als „Nutzer“ oder „Patienten“ bezeichnet.

§ 2 Dienste von Dr. Flex

1. Online-Terminbuchung

- Plattform für Arzttermine: Dr. Flex ermöglicht es Patienten, Termine in weniger als 30 Sekunden ohne Registrierung online zu buchen. Die Plattform zeigt Arztprofile, Praxisinformationen und verfügbare Termine an.
- Praxisindividuelle Anpassung: Der Buchungskalender wird nahtlos in die Praxis-Webseite integriert und farblich angepasst, um eine konsistente Patientenerfahrung zu gewährleisten.

2. Terminverwaltung

- Echtzeit-Synchronisation mit Praxisverwaltungssystemen (PVS): Dr. Flex bietet Schnittstellen zu über 25 gängigen PVS. Alle online gebuchten Termine werden automatisch im PVS-Kalender aktualisiert.
- Digitale Nachrückerliste: Patienten können sich in eine Warteliste eintragen und werden benachrichtigt, wenn frühere Termine verfügbar sind.
- Automatische Terminübertragung: Änderungen und Buchungen werden automatisch in das Praxisverwaltungssystem synchronisiert.

3. Benachrichtigungen und Erinnerungen

- Erinnerungen und Benachrichtigungen: Dr. Flex versendet automatische Terminerinnerungen per SMS oder E-Mail. Auch kurzfristige Änderungen oder Absagen können flexibel kommuniziert werden.

4. Statistische Analysen

- Praxisoptimierung: Detaillierte Statistiken über Terminbuchungen und Patientenvorlieben helfen, die Terminauslastung und den Praxisbetrieb zu verbessern.

5. Konfiguration und Anpassung

- Anpassungstools: Der Dr. Flex Praxis-Konfigurator ermöglicht den Anbietern, Terminarten, Fragen an Patienten und Behandler-Auswahl individuell anzupassen.

6. KI-Telefonassistent (Dr. Flex VoiceAI)

- Automatisierte Anrufentgegennahme und Terminvermittlung: Dr. Flex bietet mit VoiceAI einen KI-gestützten Telefonassistenten an, der eingehende Anrufe automatisiert entgegennimmt und auf Basis natürlicher Sprache verarbeitet. Die VoiceAI beantwortet häufige Patientenfragen, erkennt Terminwünsche und vermittelt passende freie Zeitfenster direkt aus dem PVS der Praxis – inklusive Eintragung des Termins im Kalender.

- Entlastung des Praxispersonals: Durch die automatisierte Gesprächsführung entlastet der Assistent das Praxispersonal, reduziert Warteschleifen und sorgt für eine durchgängige telefonische Erreichbarkeit – auch außerhalb der regulären Sprechzeiten.

- Individuelle Konfiguration: Inhalte, Reaktionslogik und Verfügbarkeitsregeln der VoiceAI lassen sich praxisindividuell konfigurieren, um sowohl medizinisch-organisatorische Anforderungen als auch Kommunikationspräferenzen abzubilden.

§ 3 Praxis-Account und Benutzerkonto

Für die Nutzung der Dr. Flex-Dienste muss ein Praxis-Account erstellt werden. Der Anbieter ist für alle im Account hinterlegten Daten und die Nutzung durch autorisierte Mitarbeiter verantwortlich.

Dr. Flex gibt exakte Installationsvorgaben, die der Anbieter vor der Nutzung sicherstellen muss. Der Anbieter stellt sicher, dass keine rechtlichen oder technischen Hinderungsgründe für die Nutzung der Dr. Flex-Software bestehen. Alle Änderungen und Einstellungen im Praxis-Account erfolgen durch den Anbieter eigenverantwortlich.

§ 4 Vertragsschluss und Vertragsinhalt

Ein Vertrag zwischen Dr. Flex und dem Anbieter kommt zustande, wenn der Anbieter ein Dr. Flex-Paket auswählt und den Button „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ klickt oder einen Vertrag in Papierform unterschreibt. Der Anbieter bestätigt dabei seine Eignung für das Dr. Flex-Netzwerk.

Die Einrichtung des Systems erfolgt in der Regel per Fernwartung durch einen Dr. Flex-Mitarbeiter.

§ 5 Pflichten des Anbieters

(1) Der Anbieter verpflichtet sich, alle Angaben wahrheitsgemäß zu machen und regelmäßig zu aktualisieren. Er ist allein verantwortlich für die Inhalte seines Praxis-Accounts und die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des Datenschutzes gegenüber Patienten.

(2) Der Anbieter ist als Verantwortlicher im Sinne der DSGVO für die rechtmäßige Erhebung und Dokumentation etwaig erforderlicher Einwilligungen seiner Patienten verantwortlich, sofern Termine nicht über die Dr. Flex Plattform gebucht wurden.

Dies betrifft insbesondere die Zustimmung zur Übermittlung von Terminbestätigungen, Terminerinnerungen oder Recall-Nachrichten per SMS oder E-Mail.

Dr. Flex handelt insoweit ausschließlich weisungsgebunden als Auftragsverarbeiter.

Dr. Flex stellt dem Anbieter auf Wunsch geeignete Textvorlagen zur Einholung entsprechender Einwilligungen zur Verfügung und bietet die Möglichkeit, den Zustimmungstatus der Patienten technisch zu hinterlegen und zu verwalten.

Eine eigenständige Einholung gesonderter Einwilligungen durch Dr. Flex erfolgt nicht.

Sofern gesetzlich zulässig, kann der Anbieter Terminerinnerungen auf Grundlage einer Opt-out-Lösung einsetzen. Die Verantwortung für die datenschutzkonforme Ausgestaltung verbleibt beim Anbieter.

(3) Der Anbieter verpflichtet sich, mindestens 25 Termine pro Monat auf der Dr. Flex-Plattform anzubieten. Terminabsagen müssen begründet sein und rechtzeitig an den betroffenen Nutzer übermittelt werden.

§ 5a Nutzung hinterlegter Nachrichteninhalte und Vorlagen

(1) Der Anbieter kann im Rahmen der Nutzung der Dr. Flex-Dienste eigene Texte für Nachrichteninhalte hinterlegen, z. B. für automatisierte Nachrichten, Terminerinnerungen, Bestätigungen, SMS-Vorlagen oder sonstige Systemnachrichten. Diese Inhalte dienen ausschließlich der medizinisch oder organisatorisch zweckgebundenen Kommunikation im Zusammenhang mit gebuchten Terminen.

(2) Der Anbieter verpflichtet sich, in diesen hinterlegten Inhalten und Vorlagen keine Informationen zu verwenden, die

- a) gegen geltende gesetzliche Vorschriften – insbesondere Berufs-, Datenschutz-,

Wettbewerbs-, Arzneimittel- oder Heilmittelwerberecht – verstoßen,

- b) werblichen Charakter haben, sofern sie nicht gesetzlich zulässig und von Dr. Flex zuvor ausdrücklich schriftlich freigegeben wurden,
- c) irreführend, sachlich unzutreffend oder belästigend sind.

(3) Dr. Flex ist berechtigt, die vom Anbieter hinterlegten Nachrichteninhalte stichprobenartig oder anlassbezogen auf ihre rechtliche und inhaltliche Zulässigkeit zu überprüfen. Bei Verstößen kann Dr. Flex

- a) einzelne Textvorlagen sperren oder löschen,
- b) bestimmte Kommunikationsfunktionen vorübergehend oder dauerhaft deaktivieren,
- c) bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen weitergehende Maßnahmen gemäß § 11 dieser AGB ergreifen.

(4) Der Anbieter stellt Dr. Flex von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus der unzulässigen Nutzung oder Gestaltung solcher Inhalte resultieren. Dies umfasst auch angemessene Rechtsverfolgungskosten.

§ 6 Datenschutz und DSGVO-Konformität

Dr. Flex verpflichtet sich, alle datenschutzrechtlichen Bestimmungen gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) einzuhalten. Der Anbieter sichert zu, dass er sämtliche erforderlichen datenschutzrechtlichen Einwilligungen seiner Patienten vor der Nutzung der Dr. Flex-Dienste einholt, insbesondere bei der Verarbeitung von Patientendaten durch Dr. Flex für Terminerinnerungen und systembezogene Benachrichtigungen.

Dr. Flex unterstützt den Anbieter durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit, übernimmt jedoch keine Verantwortung für Verstöße des Anbieters.

§ 7 Technische Unterstützung und Support

Dr. Flex bietet technischen Support für die Einrichtung und Nutzung der Dr. Flex-Dienste. Technische Probleme können über den Dr. Flex-Support gemeldet werden, und Dr. Flex wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um Störungen in einem angemessenen Zeitraum zu beheben.

Es wird keine Haftung für vorübergehende Ausfallzeiten oder Funktionseinschränkungen während der Durchführung von Systemupdates oder Wartungsarbeiten übernommen.

§ 8 Nutzungsrechte an Inhalten

Der Anbieter räumt Dr. Flex das nicht-exklusive, zeitlich unbefristete und weltweit gültige Recht ein, alle vom Anbieter auf der Dr. Flex-Plattform veröffentlichten Inhalte (z.B. Praxisbeschreibungen, Fotos, Logos) im Rahmen der Erbringung der Dr. Flex-Dienste zu nutzen und zu veröffentlichen.

§ 9 Leistungsentgelte

Die Nutzung der Dr. Flex-Dienste ist kostenpflichtig. Die Zahlung erfolgt monatlich per SEPA-Lastschrift. Die Gebühren richten sich nach dem jeweils gewählten Tarif und sind zu Beginn des Monats fällig. Bei Zahlungsverzug behält sich Dr. Flex das Recht vor, Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz zu erheben.

§ 10 Updates und Änderungen der Plattform

Dr. Flex behält sich das Recht vor, jederzeit Updates, Erweiterungen oder Änderungen an den angebotenen Diensten durchzuführen, um technische Verbesserungen, Sicherheitsupdates oder neue Funktionen zu implementieren. Dr. Flex wird den Anbieter über bevorstehende Wartungsarbeiten oder geplante Systemaktualisierungen rechtzeitig informieren.

§ 11 Sanktionsrechte von Dr. Flex

Dr. Flex kann Maßnahmen gegen den Anbieter ergreifen, wenn dieser die Plattform missbräuchlich nutzt oder gegen die AGB verstößt. Diese Maßnahmen können folgende Schritte umfassen:

- Änderung oder Löschung von Inhalten, die gegen die AGB verstoßen.
- Temporäre oder dauerhafte Sperrung von Funktionen der Plattform.
- Kündigung des Vertrags bei schwerwiegenden Verstößen.

§ 12 Vertragsdauer und Kündigung

Das Vertragsverhältnis ist unbefristet und kann von beiden Seiten fristlos gekündigt werden. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden alle Daten des Anbieters gelöscht, es sei denn, sie sind für Abrechnungszwecke oder aufgrund gesetzlicher Vorgaben weiterhin erforderlich.

§ 13 Haftung von Dr. Flex und dem Anbieter

Dr. Flex haftet nur bei grob fahrlässiger Pflichtverletzung, vorsätzlicher Schädigung oder im Rahmen gesetzlicher Vorgaben. Die Verantwortung für gebuchte und wahrgenommene Termine liegt ausschließlich beim Anbieter und den Nutzern.

§ 14 Haftungsfreistellung von Dr. Flex, Erstattung Rechtsanwaltskosten

Der Anbieter stellt Dr. Flex von allen Ansprüchen Dritter frei, die durch die Verletzung dieser AGB oder rechtlicher Bestimmungen entstehen. Er hat insbesondere Dr. Flex von solchen Ansprüchen freizustellen, die gegen Dr. Flex aufgrund von rechtswidrigen Inhalten im/auf dem Praxis-Account (Praxis-Konfigurator, Standort - und Behandlerprofilseiten) des Anbieters gegenüber Dr. Flex geltend gemacht werden. Zudem hat er die notwendigen und angemessenen Rechtsanwaltskosten Dr. Flex zu erstatten, die Dr. Flex dadurch entstanden sind.

§ 15 Verknüpfung mit Webseiten Dritter

Der Anbieter darf Links zu Webseiten Dritter nur einfügen, wenn deren Inhalte keine Rechte Dritter verletzen. Dr. Flex übernimmt keine Haftung für die Inhalte dieser verlinkten Seiten.

§ 16 Zahlungsfristen und Vertragsverlängerung

Die monatlichen Gebühren für die Nutzung der Dr. Flex-Dienste sind jeweils zum 1. des Monats fällig. Sollte der Anbieter mit seinen Zahlungen in Verzug geraten, behält sich Dr. Flex das Recht vor, den Zugang zur Plattform bis zum Ausgleich der offenen Beträge zu sperren.

Sofern keine fristgerechte Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag automatisch um einen weiteren Monat. Die Kündigungsfrist beträgt 14 Tage vor Monatsende.

§ 17 Ausschluss von Mitbewerbern

Mitbewerber von Dr. Flex oder deren Beauftragte sind nicht berechtigt, die Dienste von Dr. Flex zu nutzen oder auf Inhalte der Plattform zuzugreifen, um eigene Geschäftsmodelle zu entwickeln oder Informationen zu sammeln.

§ 18 – Bereitstellung des Sprachassistenten (Dr. Flex VoiceAI)

(1) Die Dr. Flex GmbH stellt der Praxis mit dem Produkt Dr. Flex VoiceAI eine digitale Sprachverarbeitungslösung zur Verfügung, die eingehende Telefonanrufe automatisiert entgegennehmen, analysieren und entsprechend der Konfiguration an die Praxis weiterleiten oder bearbeiten kann.

(2) Die VoiceAI verarbeitet ausschließlich Anrufe, die über eine durch die Praxis bereitgestellte oder auf eine von der Praxis weitergeleitete Telefonnummer eingehen. Die Rufnummern werden nicht durch Dr. Flex vergeben oder öffentlich angeboten, sondern über einen von Dr. Flex ausgewählten Telekommunikationsanbieter (z. B. Easybell)

technisch bereitgestellt und intern zur Weiterleitung verwendet.

(3) Die Praxis bleibt Inhaberin und alleinige Verantwortliche ihrer offiziellen Rufnummer(n). Die Nutzung des Sprachassistenten erfolgt durch technische Weiterleitung im alleinigen Verantwortungsbereich der Praxis. Dr. Flex tritt nicht als Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG) auf, sondern erbringt eine rein sprachverarbeitende Zusatzfunktion zur Erleichterung der Anrufannahme in der Praxisorganisation.

(4) Dr. Flex ist weder für die Rufnummernvergabe, Portierungsansprüche noch für die telefonische Netzverfügbarkeit verantwortlich. Diese Leistungen liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des zugrunde liegenden Telekommunikationsanbieters. Eine Notrufnummer ist über Dr. Flex VoiceAI nicht verfügbar.

(5) Die Praxis stellt sicher, dass bei der Weiterleitung von Anrufen an die VoiceAI-Lösung alle gesetzlichen Anforderungen – insbesondere zum Fernmeldegeheimnis (§ 3 TTDSG), zur datenschutzkonformen Verarbeitung personenbezogener Daten und zur Einholung etwaiger Einwilligungen – eingehalten werden. Dr. Flex unterstützt die Praxis dabei mit geeigneten technischen Maßnahmen (z. B. Hinweise zur automatisierten Anrufannahme, Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO).

§19 Sortierung der Suchergebnisse

(1) Die Reihenfolge der in den Suchergebnissen auf der Plattform Dr. Flex angezeigten Behandlerinnen, Behandler und Praxen wird durch ein vollständig automatisiertes Ranking-Verfahren bestimmt. Ziel dieses Verfahrens ist eine transparente, faire und nachvollziehbare Darstellung der verfügbaren Anbieter unter Berücksichtigung von Verfügbarkeit, Profilqualität und Angebotsvielfalt. Der Begriff *Behandlerinnen und Behandler* umfasst sämtliche medizinischen und gesundheitlichen Berufsgruppen, die über die Plattform Leistungen anbieten. Eine manuelle Beeinflussung des Rankings durch einzelne Anbieter, Dritte oder durch Zahlungen ist ausgeschlossen.

(2) Die Sortierung erfolgt auf Grundlage objektiver, im Voraus definierter Kriterien, die mit folgenden Gewichtungen in die Berechnung des Gesamtrankings einfließen:

1. Kurzfristige Terminverfügbarkeit (Gewichtung: 55 %)

Termine am aktuellen Tag erhalten 100 % des Wertes. Für jeden weiteren Kalendertag in der Zukunft reduziert sich dieser Wert um 10 %. Ab einer Verfügbarkeit erst in zehn oder mehr Tagen beträgt der Wert 0 %.

2. Vollständigkeit des Profils und hochgeladene Medien (Gewichtung: 27 %)

Vollständig ausgefüllte Profile mit allen Pflichtangaben und Medien (z. B. Profilbild, Logo, Fotos, Videos) erhalten 100 %.
Für jedes fehlende Pflichtfeld oder Medium erfolgt ein Abzug von 10 %.
Fehlt ein Profilbild oder Logo, erfolgt ein einmaliger Abzug von 30 %.

3. Vielfalt der angebotenen Termin- bzw. Behandlungsarten (Gewichtung: 9 %)
Profile mit mindestens zehn unterschiedlichen Behandlungsarten erhalten 100 %. Für jede Behandlungsart unterhalb dieser Zahl erfolgt ein Abzug von 10 %.

4. Verteilung der Terminzeiten (Gewichtung: 9 %)
Es wird geprüft, ob innerhalb der kommenden 100 Tage eine ausgewogene Verteilung der angebotenen Termine über folgende Zeitfenster besteht:
– vormittags: 08:00 – 11:59 Uhr
– mittags: 12:00 – 15:59 Uhr
– abends: 16:00 – 19:59 Uhr
Sind an einem Tag in allen drei Zeitfenstern Termine verfügbar, wird 1 % vergeben.
Dieser Wert kann an bis zu 100 Tagen berücksichtigt werden (max. 100 %).

(3) Vorrangregel:

Profile ohne aktuell buchbare Termine (insbesondere ohne Verfügbarkeit innerhalb der kommenden 100 Tage) werden unabhängig von den vorgenannten Gewichtungen hinter Profile mit Terminverfügbarkeit einsortiert. Besteht gar keine Terminverfügbarkeit, werden diese Profile am Ende der Ergebnisliste angezeigt.

(4) Fairnessausgleich (Normalisierung):

Zur Gewährleistung einer vergleichbaren Darstellung zwischen Einzelbehandlerinnen/-behandlern und Praxen erfolgt eine Normalisierung nach folgender Formel:

$$\text{GesamtScore_final} = (\text{BasisScore} * \text{TypenFaktor}) / (1 + (\log_{10}(\text{Anzahl_Behandler}) / 2))$$

Dabei gilt:

- Einzelbehandlerinnen und -behandler: TypenFaktor = 1,01
- Praxen (einschließlich Gemeinschaftspraxen und MVZ): TypenFaktor = 1,00

Diese Normalisierung verhindert, dass größere Praxen aufgrund eines größeren Terminangebots einen unverhältnismäßigen Rankingvorteil erhalten.

(5) Das Ranking dient ausschließlich der Optimierung der Suchergebnisse im Sinne einer nutzerfreundlichen, transparenten und fairen Darstellung. Individuelle Absprachen, Zahlungen oder sonstige Einflussnahmen auf die Reihenfolge der Suchergebnisse sind ausgeschlossen.

(6) Wird in der Suche ein oder mehrere Filter (z. B. Fachrichtung, Ort, Behandlungsart, Terminzeitraum) angewendet, erfolgt die Anzeige der Suchergebnisse zunächst unter Berücksichtigung dieser Filtereinstellungen. Innerhalb der gefilterten Ergebnisse findet anschließend weiterhin eine Sortierung nach dem vorstehend beschriebenen Ranking-Verfahren statt.

§ 20 Zen-Praxis-Programm

Eine „Zen-Praxis“ im Sinne dieser AGB ist eine Arzt- oder Zahnarztpraxis, die an dem von Dr. Flex angebotenen Zen-Programm teilnimmt. Ziel des Programms ist die schrittweise Transformation der Praxiskommunikation durch Automatisierung und digitale Prozesse. Hierzu zählen insbesondere die Integration von Dr. Flex Tools (z. B. Online-Terminbuchung, VoiceAI, FAQ-Module) sowie begleitende Maßnahmen, die durch Dr. Flex initiiert und koordiniert werden.

Nach erfolgreicher Umsetzung wird die Praxis von Dr. Flex als „Zen-Praxis“ qualifiziert.

(1) Zen-Servicepauschale: Für Praxen, die als Zen-Praxis qualifiziert sind, erhebt Dr. Flex eine Servicepauschale („Zen-Servicepauschale“).

Die Servicepauschale wird ab dem Zeitpunkt der Qualifizierung als Zen-Praxis fällig. Die Zen-Servicepauschale dient der Deckung der Leistungen von Dr. Flex im Rahmen der technischen Integration, Koordination sowie laufenden Betreuung der Zen-Services. Die Höhe der Zen-Servicepauschale ergibt sich aus der jeweils gültigen Preisliste.

(2) Kündigung und Beendigung: Die Teilnahme am Zen-Programm kann bis zur Qualifizierung zur Zen-Praxis jederzeit beendet werden. Mit der Qualifizierung zur Zen-Praxis fällt eine einmalige Pauschale („Zen-Einmalpauschale“) an, die mit Abschluss der Qualifizierung sofort fällig wird.

Eine ordentliche Kündigung der Zen-Servicepauschale nach erfolgter Qualifizierung ist nicht vorgesehen.

Mit Beendigung der Teilnahme an den Zen-Services entfallen sämtliche Leistungen, Gewährleistungen und Supportpflichten von Dr. Flex im Hinblick auf die Zen-Services.

(3) Partnerleistungen: Die im Rahmen des Zen-Programms von externen Partnern erbrachten Leistungen (z. B. Coaching, Webseitengestaltung) sind nicht Bestandteil des Vertragsverhältnisses mit Dr. Flex. Diese Leistungen werden von den Partnern eigenständig gegenüber der Praxis berechnet und verantwortet.

§ 21 Allgemeine Bestimmungen

Änderungen dieser AGB werden dem Anbieter mindestens 2 Monate vor Inkrafttreten mitgeteilt. Widerspricht der Anbieter den Änderungen nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen als angenommen. Der Anbieter kann jederzeit fristlos kündigen, sollte er den Änderungen nicht zustimmen.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Berlin. Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht.

Stand: März 2026