Nutzungsbedingungen für Patienten

Dr. Flex GmbH, Stand: 13. November 2026

Anbieter der Plattform: Dr. Flex GmbH, Stresemannstraße 21, 10963 Berlin („Dr. Flex“), info@dr-flex.de, 030 555 707 380.

§ 1 Worum es geht

(1) Dr. Flex stellt eine Plattform bereit, über die Sie Termine bei medizinischen Einrichtungen (Praxen, MVZ, Kliniken, Therapeuten – „Praxis“) buchen und verwalten, Anliegen übermitteln und Nachrichten erhalten können.

(2) Begriffe: **Patienten-Hub** ist Ihr gesicherter Bereich mit Terminen, Nachrichten, Dokumenten und Einstellungen. **Zugangslink** ist der persönliche Link in unseren Nachrichten, der Sie in den Patienten-Hub führt. **Benachrichtigungen** sind Mitteilungen zu Ihren Terminen und Anliegen (z. B. Bestätigungen, Erinnerungen, Änderungs- und Absagebestätigungen, Hinweise der Praxis). **KI-Rezeption** ist das automatisierte System, das Anrufe (VoiceAI) und Chat-Nachrichten (WebAI) für Ihre Praxis entgegennimmt.

§ 2 Vertrag und Rollen

(1) Mit der Nutzung der Plattform schließen Sie mit Dr. Flex einen kostenlosen Nutzungsvertrag über die Bereitstellung der Plattformfunktionen. Er kommt zustande, wenn Sie diese Nutzungsbedingungen annehmen – gleich, über welches Angebot von Dr. Flex: bei einer Buchung über die Website Ihrer Praxis oder über dr-flex.de, im Patienten-Hub oder bei der KI-Rezeption. Vor dem Absenden einer Buchung können Sie Ihre Eingaben prüfen und ändern. Diese Bedingungen können Sie unter dr-flex.de/patienten/agb abrufen und speichern; Dr. Flex speichert den Vertragstext nicht gesondert für Sie. Vertragssprache ist Deutsch.

(2) Buchen, verschieben oder stornieren Sie einen Termin, geben Sie diese Erklärung gegenüber der Praxis ab. Der Behandlungsvertrag kommt ausschließlich zwischen Ihnen und der Praxis zustande; Dr. Flex behandelt und berät nicht medizinisch. Benachrichtigungen, die Entgegennahme und Weiterleitung von Anliegen sowie die Bereitstellung des Patienten-Hubs erbringt Dr. Flex als technischer Dienstleister im Auftrag und nach Weisung Ihrer Praxis. Regelungen Ihrer Praxis (z. B. zu Absagefristen) bleiben unberührt.

§ 3 Funktionen

Dr. Flex stellt – je nachdem, was Ihre Praxis nutzt – die Terminbuchung über das Buchungsmodul auf der Website der Praxis oder über dr-flex.de, den Patienten-Hub (§ 4), Benachrichtigungen (§ 5), eine Nachrückerliste für frühere Termine und die KI-Rezeption (§ 6) bereit.

§ 4 Patienten-Hub

(1) Den Patienten-Hub erreichen Sie über den Zugangslink in unseren Nachrichten; vor dem Zugriff prüfen wir Ihre Identität. Zugangslinks können ersetzt werden.

(1a) Soweit die Funktion bereitgestellt ist, können Sie ein Gerät für die Wiedererkennung speichern lassen; die Wiedererkennung können Sie im Patienten-Hub jederzeit beenden.

(2) Im Patienten-Hub sehen und verwalten Sie – soweit Ihre Praxis dies anbietet – Termine, Nachrichten, Dokumente und Formulare Ihrer Praxis sowie Ihre Benachrichtigungen und Einwilligungen.

(3) Dokumente und Formulare im Patienten-Hub werden, soweit die Funktion bereitgestellt ist, von Ihrer Praxis bereitgestellt oder an sie übermittelt; Dr. Flex stellt hierfür die Technik bereit.

§ 5 Benachrichtigungen und Kanäle

(1) Benachrichtigungen (§ 1 Abs. 2) erhalten Sie per SMS und E-Mail, soweit Sie die Kontaktdaten angegeben haben. Sie dienen der Organisation Ihrer Termine und Anliegen. Zu Terminen, die Sie über Dr. Flex buchen oder verschieben, erhalten Sie Bestätigungen und Erinnerungen automatisch. Vorsorge- und Recall-Erinnerungen erhalten Sie nur nach Absatz 3.

(1a) **RCS.** Mit der Annahme dieser Nutzungsbedingungen stimmen Sie zu, dass wir Ihnen Mobilfunknachrichten, sobald verfügbar, ersatzweise per RCS zustellen, wenn der Versand per SMS gestört ist oder eine SMS nicht zugestellt werden kann; mit der Antwort „STOP“ auf eine RCS-Nachricht beenden Sie die Zustellung per RCS (Datenschutzhinweise, Abschnitt 6a).

(2) **WhatsApp.** Bietet Ihre Praxis WhatsApp an, können Sie diesen Kanal wählen; WhatsApp ersetzt dann die SMS. Die Wahl ist freiwillig und gilt für alle Praxen, bei denen Sie über Dr. Flex buchen; bei Ihrer ersten Buchung in einer weiteren Praxis bestätigen Sie sie dort. Sie können WhatsApp jederzeit beenden (im Patienten-Hub, per Nachricht im Chat oder an uns); danach erhalten Sie wieder SMS. Schreiben Sie Ihrer Praxis über WhatsApp, antwortet die KI-Rezeption der Praxis; zu Beginn erhalten Sie einen Hinweis darauf. Den Chat können Sie jederzeit beenden; Ihre Kanalwahl bleibt davon unberührt. Zur Datenverarbeitung bei WhatsApp siehe Datenschutzhinweise.

(3) **Vorsorge- und Recall-Erinnerungen** erhalten Sie nur mit Ihrer gesonderten, jederzeit widerrufbaren Erlaubnis gegenüber der jeweiligen Praxis.

(4) **Abbestellen.** Soweit das Abbestellen von Erinnerungen in Ihrem Patienten-Hub angeboten wird, können Sie es direkt dort vornehmen. Andernfalls wenden Sie sich an Ihre Praxis; mehr dazu steht in den Datenschutzhinweisen (Abschnitt 8). Bestätigungen zu Terminen, die Sie über Dr. Flex buchen, ändern oder absagen, erhalten Sie weiterhin, weil sie zur Abwicklung Ihres Termins gehören.

(5) Die Zustellung hängt von Netz- und Plattformbetreibern ab.

§ 6 Hinweise zur KI-Rezeption (Telefon und Chat)

(1) Nutzt Ihre Praxis die KI-Rezeption, nimmt ein KI-System Anrufe und Chat-Nachrichten entgegen; darauf werden Sie zu Beginn hingewiesen.

(2) Die KI-Rezeption erfasst Ihr Anliegen, bucht, verschiebt oder storniert Termine nach den Regeln Ihrer Praxis und leitet alles Weitere an die Praxis weiter, die es inhaltlich bearbeitet. Eine medizinische Beratung oder Diagnose findet nicht statt.

(3) Telefongespräche werden in Text umgewandelt und Ihrer Praxis als Text bereitgestellt.

(4) **Die KI-Rezeption, der Patienten-Hub und WhatsApp sind keine Notfallkanäle.** In Notfällen wählen Sie den Notruf 112, außerhalb der Sprechzeiten den ärztlichen Bereitschaftsdienst 116 117.

§ 7 Ihre Pflichten

Sie geben alle für die Buchung erforderlichen Daten wahrheitsgemäß an, nutzen die Plattform nur für eigene medizinische Termine und Anliegen (oder für Personen, die Sie vertreten dürfen), geben sich nicht als andere Person aus, halten Zugangslinks und Einmalcodes geheim, beenden eine eingerichtete Gerätewiedererkennung bei Verlust oder Weitergabe eines Geräts (§ 4 Abs. 1a), nehmen gebuchte Termine wahr oder sagen sie rechtzeitig ab und unterlassen Handlungen, die die Plattform beeinträchtigen. Bei wiederholtem Nichterscheinen kann Ihre Praxis die Online-Buchung für Sie einschränken; bei Missbrauch oder bei Verdacht auf unbefugte Nutzung kann Dr. Flex den Zugang zum Patienten-Hub sperren und gespeicherte Geräte abmelden.

§ 8 Verfügbarkeit

Die Plattform kann wegen Wartung, Störungen oder höherer Gewalt vorübergehend nicht erreichbar sein; ein Anspruch auf ununterbrochene Verfügbarkeit besteht nicht.

§ 9 Haftung

(1) Dr. Flex haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen) ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

§ 10 Vertragsende und Löschung

(1) Der Nutzungsvertrag endet mit Ablauf oder Stornierung Ihres letzten über Dr. Flex verwalteten Termins; Sie können ihn jederzeit durch Löschung Ihrer Daten (Absatz 2) beenden.

(2) **Löschung.** Sie können die Löschung Ihrer bei Dr. Flex gespeicherten Daten jederzeit veranlassen – im Patienten-Hub, soweit die Funktion bereitgestellt ist, oder per E-Mail an datenschutz@dr-flex.de. Ihre Termine bei Ihrer Praxis bleiben bestehen; Nachrichten und Erinnerungen über Dr. Flex entfallen. Einzelheiten und weitere Rechte: Datenschutzhinweise.

§ 11 Datenschutz

Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten und zu Ihren Rechten finden Sie unter dr-flex.de/datenschutzhinweise.

§ 12 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt deutsches Recht; zwingende Verbraucherschutzvorschriften Ihres Aufenthaltsstaats bleiben unberührt.

(2) Dr. Flex ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

(3) Diese Bedingungen gelten für Buchungen und die Nutzung des Patienten-Hubs ab dem unten genannten Datum.

Dr. Flex GmbH, Stand: 13. November 2026