

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Nutzer

Anbieter:

Die Internetplattform Dr. Flex wird von der Dr. Flex® GmbH, Stresemannstraße 21, 10963 Berlin (im Folgenden "Dr. Flex"), betrieben. Die unter www.dr-flex.de angebotenen Dienste und Inhalte dienen der Verbesserung der Kommunikation zwischen Patienten und medizinischen Versorgungseinrichtungen (Praxen, medizinische Versorgungszentren, Physiotherapien, Kliniken etc., im Folgenden "Praxen") sowie den in den Praxen beschäftigten Ärzten und anderen medizinischen Leistungserbringern (im Folgenden "Ärzte"). Ärzte und Praxen gemeinsam oder einzeln werden im Folgenden als "Anbieter" bezeichnet.

Dr. Flex vermittelt Termine bei den Anbietern. Dr. Flex erhebt keinen Anspruch auf die Abdeckung aller medizinischen Bereiche oder Gebiete und hat keinen Einfluss auf die Qualität der ärztlichen Dienstleistungen seiner Anbieter. Die Nutzung der Dr. Flex-Dienste ersetzt nicht die Beratung oder Behandlung durch einen Arzt.

§ 1 Begriffsbestimmungen

- Termin-Info-Bereich: Ein gesicherter Bereich, der über einen Einmal-Link zugänglich ist und die Informationen zu einem spezifischen Termin enthält, wie z.B. behandlungsrelevante Informationen und Benachrichtigungen der Praxis. Der Zugang erfolgt durch die Eingabe des Geburtsdatums der zu buchenden Person. Nutzer können ihren Termin im Termin-Info-Bereich jederzeit stornieren oder verschieben.
- Einmal-Link: Ein sicherer URL, der in den Benachrichtigungen versendet wird und den Nutzer in den Termin-Info-Bereich führt.
- Benachrichtigungen: Elektronische Mitteilungen im Zusammenhang mit Terminbuchungen oder sonstigen praxisbezogenen organisatorischen Anliegen, insbesondere Terminbestätigungen, Terminerinnerungen, Stornierungs- oder Änderungsbestätigungen sowie vergleichbare Mitteilungen.
- Nachrückerliste: Ein System zur flexiblen Terminvergabe, das es den Patienten ermöglicht, sich bei ausgebuchten Terminen auf eine Liste setzen zu lassen. Sobald ein Termin frei wird, wird der Patient benachrichtigt und kann den Termin vorverlegen.

§ 1a Vertragsstruktur, Handeln im Auftrag der Praxis und Ergänzungscharakter

(1) Mit der Nutzung der Plattform kommt ein eigenständiger Nutzungsvertrag zwischen dem Nutzer und der Dr. Flex GmbH über die Bereitstellung der Plattformfunktionen (insbesondere Online-Terminbuchung, Terminverwaltung und Termin-Info-Bereich) zustande.

(2) Soweit der Nutzer über die Plattform einen Termin auswählt, bucht, verschiebt oder storniert, erfolgt dies als Erklärung gegenüber der jeweils ausgewählten Praxis. Der Behandlungsvertrag kommt ausschließlich zwischen dem Nutzer und der jeweiligen Praxis zustande.

(3) Soweit Dr. Flex im Zusammenhang mit der Terminorganisation oder der Bearbeitung praxisbezogener Anliegen Mitteilungen über die Plattform übermittelt oder versendet (z.B. Bestätigungen, Erinnerungen, Änderungs- oder Stornierungsbestätigungen sowie organisatorische Hinweise), handelt Dr. Flex hierbei als technischer Dienstleister im Auftrag und nach Weisung der jeweiligen Praxis.

(4) Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung der Dr. Flex Plattform und die technische Abwicklung der darüber bereitgestellten Funktionen. Soweit Dr. Flex hierbei im Auftrag der Praxis tätig wird, gelten diese Nutzungsbedingungen als ergänzende Regelungen zur technischen Abwicklung, ohne etwaige Bedingungen der Praxis zu ersetzen oder zu verändern.

(5) Individuelle Regelungen der jeweiligen Praxis, insbesondere zur Behandlung, zu Praxisabläufen oder zu Terminregeln, bleiben unberührt.

(6) Absatz 3 gilt entsprechend für die Entgegennahme, strukturierte Verarbeitung und Weiterleitung organisatorischer Patientenangelegenheiten, insbesondere über digitale oder telefonische Systeme.

§ 2 Dienste der Dr. Flex Internetplattform

Dr. Flex stellt Nutzern – abhängig von der Ausstattung der jeweiligen Praxis – eine technische Plattform zur Verfügung, über die Termine und praxisbezogene Anliegen organisatorisch abgewickelt werden können. Hierzu gehören insbesondere:

1. Vermittlung von Terminen: Nutzer können über die Dr. Flex Plattform Termine bei Praxen buchen.

2. Termin-Info-Bereich: Nutzer erhalten über einen Einmal-Link Zugriff auf den Termin-Info-Bereich mit termin- und praxisbezogenen Informationen und Mitteilungen. Nutzer können dort Termine – soweit von der Praxis ermöglicht – stornieren oder verschieben.

3. Benachrichtigungsservice: Nutzer werden per SMS und/oder E-Mail über terminbezogene Vorgänge informiert, insbesondere:

- * Verifikations-SMS,
- * Terminbestätigungen,
- * Terminerinnerungen,
- * Stornierungs- und Änderungsbestätigungen,
- * organisatorische Hinweise der Praxis im Zusammenhang mit dem Termin oder dem jeweiligen Anliegen.

4. Nachrückerliste: Nutzer können sich bei der Buchung oder später über den Termin-Info-Bereich für die Nachrückerliste anmelden. Wenn ein früherer Termin verfügbar wird, erhalten sie eine Benachrichtigung und können den Termin vorverlegen.

5. Telefonische Entgegennahme organisatorischer Anliegen (VoiceAI):
Sofern die jeweilige Praxis dies nutzt, können telefonische Anfragen über ein digitales Sprachassistenzsystem entgegengenommen werden. Dieses dient der technischen Erfassung und strukturierten Weiterleitung organisatorischer und praxisbezogener Anliegen an die jeweilige Praxis. Eine medizinische Beratung, Diagnose oder inhaltliche Bewertung erfolgt nicht.

Mitteilungen und Benachrichtigungen, die die Praxis betreffen, erfolgen als technische Unterstützung der Praxisorganisation im Auftrag der jeweiligen Praxis. Dr. Flex versendet im Rahmen dieser Dienste keine werblichen Nachrichten an Nutzer.

§ 3 Nutzungseinschränkungen

Die Dienste von Dr. Flex dürfen ausschließlich zur Buchung von medizinischen Terminen und zur Verwaltung von behandlungsrelevanten Informationen genutzt werden. Eine missbräuchliche Nutzung, insbesondere durch Falschangaben, die Buchung von nicht-medizinischen Terminen oder die Nutzung für andere Zwecke, ist nicht gestattet. Bei Verstößen behält sich Dr. Flex das Recht vor, den Zugang zu den Diensten zu sperren oder zu widerrufen.

§ 4 Verantwortung der Praxis

Dr. Flex stellt lediglich die technische Plattform zur Verfügung, über die Termine

vermittelt und verwaltet werden. Die Verantwortung für die Durchführung der Termine und die Qualität der medizinischen Behandlung liegt ausschließlich bei der jeweiligen Praxis. Dr. Flex haftet nicht für etwaige Schäden oder Beschwerden, die aus der Behandlung durch die Praxis resultieren.

§ 5 Serviceverfügbarkeit und Wartung

Die Verfügbarkeit der Dr. Flex Plattform kann aufgrund von Wartungsarbeiten, technischen Problemen oder höherer Gewalt vorübergehend eingeschränkt sein. Dr. Flex bemüht sich, solche Unterbrechungen so kurz wie möglich zu halten, übernimmt jedoch keine Haftung für die eingeschränkte Verfügbarkeit der Dienste oder den Verlust von Daten, die durch technische Störungen verursacht wurden.

§ 6 Haftung und Gewährleistung

1. Dr. Flex haftet nur für Schäden, die durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen seitens Dr. Flex, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.
2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Dr. Flex nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In diesem Fall ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
3. Dr. Flex haftet nicht für Schäden, die durch technische Störungen, höhere Gewalt oder durch fehlerhafte Eingaben des Nutzers entstehen.
4. Die Haftung für entgangenen Gewinn, indirekte Schäden oder Folgeschäden ist ausgeschlossen.

§ 7 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist Berlin, sofern der Nutzer Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Bei Verbrauchern gilt der gesetzliche Gerichtsstand.

§ 8 Pflichten der Nutzer

Nutzer sind verpflichtet:

1. Alle für die Buchung erforderlichen Daten vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben.
2. Die Dienste von Dr. Flex ausschließlich für den vorgesehenen Zweck zu nutzen, nämlich zur Buchung und Verwaltung von medizinischen Terminen.
3. Gebuchte Termine wahrzunehmen oder diese rechtzeitig zu stornieren oder zu verschieben, um unnötige Belastungen der Praxis zu vermeiden.
4. Keine falschen Angaben zu machen oder sich als eine andere Person auszugeben.
5. Keine Handlungen vorzunehmen, die die Plattform oder die Nutzung der Plattform durch andere beeinträchtigen.

Wiederholtes Nichterscheinen zu gebuchten Terminen kann dazu führen, dass die Terminbuchungsoption eingeschränkt wird oder weitere Maßnahmen ergriffen werden.

§ 9 Widerrufsrecht und Datenlöschung

Der Nutzer hat das Recht, die bei Dr. Flex hinterlegten personenbezogenen Daten und TerminiDaten zu widerrufen und die Löschung dieser Daten zu verlangen. Dies umfasst alle gebuchten Termine und zugehörigen Informationen. Die Löschung kann durch eine Kontaktaufnahme mit Dr. Flex beantragt werden.

§ 10 Widerrufsrecht und Kündigung

1. Widerrufsrecht: Sie haben das Recht, innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns per E-Mail oder Telefon über Ihren Entschluss informieren. Es entstehen keine Kosten für diesen Service, da die Nutzung von Dr. Flex für Patienten kostenlos ist.

2. Kündigung des Vertragsverhältnisses: Das Vertragsverhältnis endet automatisch mit dem Stattfinden oder der Stornierung des gebuchten Termins. Die Stornierung oder Verschiebung eines Termins kann jederzeit durch den Nutzer im Termin-Info-Bereich oder durch den Anbieter erfolgen.

§ 11 Telefonischer Kontakt mit der Arztpraxis über Sprachassistenten

- (1) Einige Praxen, die Dienste von Dr. Flex nutzen, setzen einen digitalen Sprachassistenten ein, der telefonische Anfragen automatisiert entgegennimmt. Ziel ist es, Anrufe effizient zu erfassen und die Praxisorganisation zu entlasten.
- (2) Der Sprachassistent dient der technischen Erfassung und strukturierten Weiterleitung von terminbezogenen sowie sonstigen organisatorischen Anliegen an die jeweilige Praxis. Die inhaltliche Bearbeitung erfolgt ausschließlich durch die Praxis. Eine medizinische Beratung oder Diagnose durch Dr. Flex findet nicht statt.
- (3) Es erfolgt keine Gesprächsaufzeichnung. Sprachdaten werden ausschließlich zur technischen Verarbeitung während des Anrufs genutzt; eine dauerhafte Speicherung von Sprachdaten findet nicht statt.
- (4) Dr. Flex verarbeitet die im Rahmen des Sprachassistenten erhobenen Informationen als technischer Dienstleister im Auftrag und nach Weisung der jeweiligen Praxis. Die Praxis bleibt für die Bearbeitung des Anliegens verantwortlich.
- (5) Wenn der Nutzer nicht mit der Nutzung des digitalen Sprachassistenten einverstanden ist, kann er den Anruf jederzeit beenden und andere Kontaktwege der Praxis nutzen (z. B. Online-Terminbuchung oder E-Mail der Praxis).

§ 12 Datenschutz

- (1) Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform sind in der Datenschutzerklärung von Dr. Flex enthalten.
- (2) Soweit personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Terminbuchungen oder praxisbezogenen Anliegen verarbeitet werden, erfolgt dies – soweit gesetzlich vorgesehen – im Auftrag der jeweiligen Praxis. Weitere Informationen hierzu finden sich in den Datenschutzhinweisen der jeweiligen Praxis.