

AGB heydok Services

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „Nutzungsbedingungen“) regeln die Bedingungen, unter denen die benisa GmbH, Gspannberg 20, 92348 Berg (bei Neumarkt) (nachfolgend „benisa“), ihren Kunden die zeitlich befristete Nutzung von heydok Services on-premise ermöglicht.

Die heydok Services werden als lokale Installation (on-premise) auf der IT-Infrastruktur des Kunden betrieben. Bestimmte Verarbeitungsschritte (insbesondere KI-Sprachverarbeitung) erfolgen über eine BSI-C5-Typ-2-attestierten Cloud-Plattform (Google Vertex AI) in EU-Rechenzentren mit Zero-Data-Retention-Konfiguration; eine Aufzeichnung des gesprochenen Wortes findet nicht statt.

Durch Abschluss des Nutzungsvertrages erklärt sich der Kunde mit den nachfolgenden Bedingungen einverstanden. Der Kunde handelt ausschließlich als Unternehmer im Sinne von § 14 BGB.

§ 1 Geltungsbereich

1.1 Für den Vertrag über heydok Services („heydok Services“) der benisa mit dem teilnehmenden Behandler (z.B. Ärzte, Zahnärzten und andere Heilberufler) („Kunde“) gelten ausschließlich diese AGB.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, benisa hat ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt.

§ 2 Vertragsgegenstand

2.1 Gegenstand des Vertrags ist die Zurverfügungstellung der vom Kunden beauftragten heydok Services zur vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden.

2.2 Die heydok Services sind kein Medizinprodukt im Sinne der Verordnung (EU) 2017/745 (MDR) und unterliegen nicht der Kennzeichnungspflicht als Medizinprodukt. Eine Verwendung der heydok Services als Medizinprodukt oder als Bestandteil eines Medizinprodukts ist nicht gestattet. Die heydok Services übernehmen ausschließlich administrative Aufgaben (Terminbuchung, Praxis-Auskunft, Anrufweiterleitung, ...) und treffen keine medizinischen Diagnosen, Therapieempfehlungen oder Behandlungsentscheidungen.

§ 3 Nutzungsvoraussetzungen

3.1 Die Nutzung von heydok Services durch den Kunden setzt voraus, dass dieser eine lokale Installation der heydok Software auf seiner IT-Infrastruktur (on-premise) ausführt.

3.2 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die zur Nutzung der heydok Services erforderlichen technischen Anforderungen (z.B. notwendige Systemanforderungen,

kompatibles Betriebssystem und Browser, Telefonanbindung, Stromversorgung, ausreichend stabiler Internetzugang usw.) („Systemvoraussetzungen“) jeweils gegeben sind. Die jeweils gültigen Systemvoraussetzungen sind jederzeit unter www.benisa-ai.de/Systemvoraussetzungen einsehbar.

§ 4 Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem 1. des Monats bei Vertragsabschluss und beträgt 1 Monat. Der Vertrag verlängert sich danach automatisch um jeweils 1 Monat, wenn er nicht 14 Tage vor Ende eines Kalendermonats schriftlich gekündigt wird.

4.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Insbesondere hat benisa das Recht den Vertrag außerordentlich und ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde mit der Entrichtung seiner unter 5 genannten Vergütung für einen Zeitraum von drei Monaten in Verzug geraten ist.

4.3 Mit Wirksamwerden der Kündigung endet die Berechtigung des Kunden auf die bei heydok Services eingetragenen Daten zuzugreifen.

4.4 Mit Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die heydok-Services-Komponenten auf seiner Infrastruktur zu entfernen. benisa unterstützt den Kunden auf Wunsch durch ein dokumentiertes Offboarding-Verfahren. Auf Verlangen von benisa hat der Kunde einen entsprechenden Nachweis über die vollständige Entfernung der Komponenten zu erbringen.

§ 5 Vergütung, Zurückbehaltung und Aufrechnung

5.1 Für die Nutzung der vom Kunden beauftragten heydok Services vereinbaren benisa und der Kunde die im Vertrag festgelegte Vergütung. Die Vergütung versteht sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.2 Die Vergütung wird jeweils zum 1. des Monats im Voraus fällig.

5.3 Die Zurückbehaltung von Zahlungen aufgrund von Gegenansprüchen des Kunden ist nicht statthaft, es sei denn, diese Gegenansprüche sind rechtskräftig festgestellt oder von benisa anerkannt. Entsprechendes gilt hinsichtlich der Aufrechnung mit solchen Gegenansprüchen.

§ 6 Nutzungsrechte

6.1 Der Kunde erhält das einfache, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die heydok Services im vertraglich vereinbarten Umfang als individuell buchbarer Nutzer (Nutzung an mehreren Arbeitsplätzen, sog. „Named User“) zu nutzen. Als „Named User“ sind alle Ärzte, Zahnärzte und andere Heilberufler zu bewerten, welche sich über heydok buchen lassen. Zum Kreis der „Named user“ gehören auch buchbare Mitarbeiter, wie beispielsweise Diabetesassistenten oder zahnärztliche Prophylaxeassistenten, welche per heydok buchbar sind.

Administrative Mitarbeiter von „Named Usern“, wie z.B. nicht in heydok buchbares administratives Praxispersonal (MFA, ZFA) können heydok kostenlos im Rahmen der „Named User“ Nutzungsrechte Ihres Vorgesetzten mitnutzen.

§ 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1 Der Kunde ist, soweit möglich, verpflichtet, auf dem Gerät, auf dem er die heydok Services nutzt, einen aktuellen Virens Scanner einzusetzen und regelmäßig Datensicherungen und Virentests durchzuführen.

7.2 Der Kunde muss im Rahmen von Mängelanzeigen bzw. der Nutzung der Hotline seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften in reproduzierbarer Form und möglichst qualifiziert mitteilen.

7.3 Der Kunde hat benisa offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Erhalt der Leistung, bei verdeckten Mängeln innerhalb von zwei Wochen ab Erkennen, anzuzeigen. Mängelhaftungsansprüche sind nach Ablauf dieser Frist ausgeschlossen. Zur Fristwahrung reicht die rechtzeitige Absendung der Mängelanzeige.

7.4 Da benisa im Rahmen des Betriebs der heydok Services personenbezogene Daten von Patienten des Kunden im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien neben diesem Vertrag einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gem. Art. 28 DSGVO ab. Ohne wirksamen AVV ist die Inbetriebnahme der heydok Services unzulässig und benisa ist nicht verpflichtet, mit der Ausführung entsprechender Arbeiten zu beginnen.

7.5 Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung ist die benisa berechtigt, den Zugang zu heydok Services zu sperren. Der Kunde haftet für einen von ihm zu vertretenden Missbrauch.

7.6 Der Kunde ist verpflichtet, seine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten außerhalb von heydok Services zu erfüllen.

7.7 Die heydok Services sind als KI-System mit begrenztem Risiko gem. Art. 50 KI-VO eingestuft. Eine automatisierte Einzelentscheidung im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt. Bei dem von benisa zur Verfügung gestellten Telefonassistenten werden Patienten (Anrufer/Angerufene) zu Beginn jedes Anrufs automatisiert auf den KI-Einsatz hingewiesen. Der Kunde ist verpflichtet, die mit der Nutzung der heydok Services sodann für ihn einhergehenden gesetzlichen und rechtlichen Verpflichtungen selbst zu wahren (insbesondere Hinweispflichten gegenüber den Patienten in Zusammenhang mit dem Datenschutz und der Verordnung über künstliche Intelligenz); hierbei hat der Kunde zu berücksichtigen, dass er mit Einsatz der heydok Services von benisa – insbesondere mit Einsatz des Telefonassistenten – Betreiber nach Artikel 3 Nr. 4 KI-VO im Sinne der der Verordnung über künstliche Intelligenz ist.

7.8 Der Kunde ist verpflichtet, von benisa als sicherheitsrelevant klassifizierte Updates innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Bereitstellung zu installieren. benisa übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus dem Unterlassen der Installation eines verfügbaren sicherheitsrelevanten Updates entstehen, wenn der Kunde das Update trotz Bereitstellung und Kenntnis nicht installiert hat.

§ 8 Pflichten des Kunden – Videosprechstunde

8.1 Es liegt im Verantwortungsbereichs des Kunden, dass sein Kommunikationspartner, mit dem er heydok Service VIDEOSPRECHSTUNDE nutzt, ebenfalls die Voraussetzungen zur Nutzung erfüllt.

8.2 Ärzte haben alle einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere Anlage 31b zum Bundesmantelvertrag-Ärzte und das PDSG, in ihrer jeweiligen gültigen Fassung zu beachten. Zahnärzte haben ebenfalls alle einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Anlage 16 des Bundesmantelvertrags-Zahnärzte und das PDSG, in ihrer jeweiligen gültigen Fassung zu beachten. Sonstige Heilberufler haben die für sie jeweils einschlägigen berufsrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

8.3 Bei der Durchführung der Videosprechstunde zwischen Kunde und Patient kommt ein gesonderter Behandlungsvertrag zwischen Kunde und Patient zustande. Die Regelung der Terminvergabe und die der Vergütung der Videosprechstunde und die Aufklärung des Patienten über etwaige anfallende Kosten obliegt dem behandelnden Arzt, der die Videosprechstunde durchführt. Die Verantwortlichkeit für die etwaig anfallende Rechnungsstellung gegenüber dem Patienten obliegt somit dem Kunden, der den heydok Service VIDEOSPRECHSTUNDE nutzt.

8.4 Des Weiteren ist der Kunde dafür verantwortlich, die Behandlungsgrundsätze und Verhaltensregeln gemäß § 7 Abs. 4 der Musterberufsordnung für Ärzte und die berufsrechtlichen Bestimmungen für Videosprechstunden und Telekonsile, soweit für ihn zutreffend, einzuhalten. Der Kunde hat dabei die Aufsicht über seinen heydok Service VIDEOSPRECHSTUNDE Account zu führen.

8.5 Dem Kunden ist es untersagt, während des heydok Service VIDEOSPRECHSTUNDE Werbebanner oder Werbe-Pop-Ups einzublenden.

§ 9 Haftung

9.1 benisa haftet in Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

9.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet benisa in Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, jedoch maximal begrenzt auf die Höhe der jährlich vereinbarten Vergütung.

9.3 Die Haftung für Datenverlust und damit verbundener Folgeschäden wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

9.4 Die heydok Services nutzen KI-basierte Sprachverarbeitung. Der Kunde ist verpflichtet, Patienten (Anrufer/Angerufene) zu Beginn jedes Anrufs auf den KI-Einsatz hinzuweisen (wie dies die heydok Services automatisiert vornehmen — Art. 50 KI-VO). Die heydok Services treffen keine medizinischen Entscheidungen und ersetzen weder Diagnose noch Behandlung.

In medizinischen Notfällen werden Anrufer auf den Notruf 112 hingewiesen; eine vollständige Notfallerkennung wird nicht zugesichert. Die Haftung von benisa für nicht erkannte Notfälle ist ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

9.5 benisa haftet nicht, wenn Dritte gegenüber dem Kunden deswegen Ansprüche geltend machen, weil der Kunde eine gegebenenfalls erforderliche Einwilligungserklärung des Patienten nicht eingeholt hat. Wird benisa insoweit von Dritten in Anspruch genommen, stellt der Kunde benisa insoweit frei.

9.6 benisa haftet nicht für Schäden, die durch Dateien verursacht werden, die während des heydok Service VIDEOSPRECHSTUNDE zwischen dem Kunden und seinem Patienten ausgetauscht werden. Insbesondere obliegt es dem Kunden, sicherzustellen, dass nur virenfreie Daten und Inhalte übertragen werden.

9.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit bleibt unberührt.

9.8 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von benisa.

9.9 Mängelrechte und Minderungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr ab Entstehung des Anspruchs, soweit nicht kürzere Fristen vereinbart sind oder zwingende gesetzliche Regelungen dem entgegenstehen.

9.10 Im Falle nur geringfügiger Mängel ist das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus diesem Grund ausgeschlossen. Der Kunde ist insoweit auf die Geltendmachung einer angemessenen Minderung der monatlichen Vergütung beschränkt.

§ 10 Datenschutz

10.1 Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen dieser Vertragsbeziehung sind der Datenschutzerklärung für Vertragspartner der benisa GmbH zu entnehmen. Diese ist unter www.benisa-ai.de/datenschutz_B2B abrufbar und Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen.

10.2 Vor Beginn der Leistungserbringung durch benisa und Nutzung der heydok Services durch den Kunden ist ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen (vgl. § 7 Abs. 4 dieser AGB).

§ 11 Sonstiges

11.1 benisa ist berechtigt, zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritte einzusetzen.

11.2 Die Übertragung von Rechten und Pflichten (inkl. Abtretung von Ansprüchen) aus diesem Vertragsverhältnis durch den Kunden auf Dritte bedarf der schriftlichen Einwilligung durch benisa.

11.3 benisa behält sich vor, diese AGB jederzeit (z.B. bei Veränderung der Gesetzeslage, höchstrichterlichen Rechtsprechung oder der Marktgegebenheiten) unter Wahrung einer

angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens 6 Wochen zu ändern. Die Ankündigung erfolgt durch Veröffentlichung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Angabe des Zeitpunkts des Inkrafttretens im Internet unter www.benisa-ai.de/agb sowie durch separaten Hinweis auf den Rechnungen oder sonstigen Mitteilungen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Ankündigung der Änderungen, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Sechswochenfrist hingewiesen. **Bei wesentlichen Änderungen, wie einem Drittlandtransfers, hat der Kunde das Recht, der Änderung innerhalb der 6-Wochen-Frist zu widersprechen.** Im Falle eines Widerspruchs des Kunden besteht der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fort. In diesem Fall ist jede Partei (Kunde wie auch benisa) berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Wirksamkeitsdatum der Änderung, wobei seitens benisa zumindest eine Auslauffrist von 3 Wochen einzuhalten ist, außerordentlich zu kündigen, ohne dass hieraus Schadensersatzansprüche der anderen Partei entstehen.

11.4 benisa ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertragsverhältnis befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Entsprechend entfällt die Gegenleistungspflicht des Kunden. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Epidemien, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von benisa nicht zu vertretende Umstände. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

11.5 Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen dieses Vertrages erlangten vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei geheim zu halten und nur zur Vertragserfüllung zu verwenden. Als vertraulich gelten insbesondere Informationen, die als solche gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit aus den Umständen erkennbar ist. Diese Vertraulichkeitspflicht gilt auch über die Laufzeit des Vertrages hinaus.

11.6 benisa übernimmt keine Gewähr dafür, dass die heydok Services mit Software oder IT-Systemen von Drittanbietern kompatibel sind oder mit diesen interoperieren, sofern die Kompatibilität nicht ausdrücklich schriftlich zugesagt wurde. Für Schäden, die aus der Nutzung nicht von benisa geprüfter oder freigegebener Drittanbieter-Software in Verbindung mit den heydok Services entstehen, haftet benisa nicht.

§ 12 Schlussbestimmungen

12.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

12.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

12.3 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Textform (§ 126b BGB). Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses. Ausgenommen hiervon sind angekündigte

Änderungen dieser AGB nach Maßgabe des § 11 Abs. 3 dieser AGB, die sich allein nach den dort vorgegeben Formerfordernissen richten.

12.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Nürnberg, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist (§ 38 Abs. 1 ZPO). Auch für sonstige Unternehmer im Sinne von § 14 BGB gilt Nürnberg als vertraglich vereinbarter Gerichtsstand; dies gilt nicht, soweit zwingende gesetzliche Vorschriften einen anderen Gerichtsstand bestimmen. benisa ist daneben berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden Klage zu erheben.

Angaben zu benisa:

benisa GmbH

Gspannberg 20, 92348 Berg (bei Neumarkt)

info@benisa-ai.de

USt-ID-Nr.: DE4565572459

Handelsregisternummer: HRB 44880 des Amtsgerichts Nürnberg

Stand AGB: Mai 2026