

Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand 17.07.2025)

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen der Firma Heidötting & Winter GbR - medo.check® -. Kunden im Sinne dieser Regelungen sind alle Lizenznehmer der medo.check® Softwarelösungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Spätestens mit Unterschrift eines Lizenzvertrages mit der Firma medo.check® erkennt der Kunde die nachfolgenden AGB an. Soweit der Kunde mit der Anwendung dieser AGB nicht einverstanden ist, hat er unverzüglich und ausdrücklich zu widersprechen. Ein bloßer formularmäßiger Widerspruch genügt nicht. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

Systemvoraussetzungen und Verfügbarkeit

1. medo.core® online plus Erweiterungsmodule

Für die Nutzung der medo.core® online Anwendung wird lediglich ein aktueller Internetbrowser benötigt. Wir empfehlen und supporten folgende Browser: Safari, Chrome und Edge. Die Registrierung erfolgt über folgende Webseite <https://www.medocore.online>. Die Zugangsdaten erhält der Kunde nach Abschluss des Lizenzvertrages zum vereinbarten Nutzungsstart.

medo.check® weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von medo.check® liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von medo.check® handeln und nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt.

2. medo.coach® App: Die medo.coach® App steht für alle Kunden der medo.check® Anwender im Apple-App-Store und Google Play-Store kostenlos zur Verfügung. Die Verbindungsherstellung zur jeweiligen medo.check® Version wird mit einem Aktivierungscredit berechnet. Dieser muss vom Anwender freigeschaltet werden. Credit-Pakete zur Aktivierung kann der Anwender bei der Firma medo.check® bestellen. Für jede Aktivierung ist somit eine einmalige Gebühr fällig, mit der die App zeitlich unbegrenzt genutzt werden kann.

Eine Gewährleistung für die Lauffähigkeit der App kann nur für den Zeitraum eingeräumt werden, indem die medo.coach App weiterentwickelt wird und der User ein vom Hersteller unterstütztes Smartphone nutzt. Für Smartphones, die offiziell den Google-Play-Store nicht unterstützen (wie z.B. aktuell Huawei) kann keine Gewährleistung über eine stabile Lauffähigkeit der App gegeben werden. Wenn das Vertragsverhältnis gekündigt ist, wird keinerlei Gewährleistung über eine etwaige Lauffähigkeit der medo.coach Kunden App gegeben. Nicht verbrauchte medo.coach App-Aktivierungen werden nicht erstattet.

3. medo.check® Installationssoftware unter Windows/MAC OS: Der Kunde stellt sicher, dass seine Computeranlage die für die medo.check® Software notwendigen (Mindest-)Systemvoraussetzungen erfüllt: Microsoft Windows kompatibler PC: Windows11 oder Windows10 (32bit oder 64bit), 2 GHz CPU, 16 GB RAM, 4 GB freier Festplattenspeicher, Grafikfähiger Windows-Drucker, Bildschirmauflösung mindestens 1280x720 Bildpunkte (empfohlen wird: Full HD) True Color (min. 24 Bit/Pixel), Maus oder kompatibles Zeigegerät, Microsoft .NET Laufzeit Umgebung, Version 3.5 und 4.0, ein freier USB-Port (nur notwendig bei Nutzung mit USB Schutzmodul- USB 1.0, 1.1 oder 2.0), Browser Plugin zur PDF-Anzeige (empfohlen Adobe Acrobat Reader Version 10 oder höher), Unterstützung für Microsoft Visual J# Runtime Redistributable Package SE. Die benötigten Microsoft-Komponenten stehen für Windows-Nutzer zum kostenlosen Download via Microsoft-Update bereit.

medo.check behält sich vor, die Systemvoraussetzungen im Rahmen von Updates, sowohl zur Funktionserweiterung wie auch zur Fehlerbehebung, anzupassen. medo.check empfiehlt weiterhin nur Windows-Versionen einzusetzen, die noch von Microsoft im Rahmen der Produktlebensdauer gepflegt werden. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die Konfiguration eventuell eingesetzter Antivirus-Software einen störungsfreien Betrieb der medo.check-Software erlaubt. Ein Anspruch auf Updates besteht ausdrücklich nicht. Systemvoraussetzungen unter MAC OS (zusätzlich zu Windows wie vorgenannt): Bereitstellung von Windows in einer Virtualisierungssoftware oder in einer Partitionierung mittels Bootcamp. Es gelten weiter die Systemvoraussetzungen für Windows.

3.1 Netzwerknutzung: Benötigt und unterstützt werden entweder Microsoft SQL Server 2005 oder neuer oder MySQL in den Versionen 5.6 oder vorzugsweise 5.7. Der SQL Server ist via IP4-Adresse/Port/Datenbankname/Benutzername/Kennwort von jedem medo.check® Rechner erreichbar. Der Kunde muss gewährleisten, dass sein Server mit genügend Bandbreite und entsprechenden Maschinenparametern für die gewünschte Anzahl angebundener Arbeitsplätze ausgestattet ist. Die medo.check® Software verwendet Netzwerk- und Internetprotokolle für die Kommunikation zwischen Programmteilen und anderen Programmen. Grundsätzlich sollte vor dem medo.check-Einsatz in einer Mehrplatzkonfiguration, ein Beratungsgespräch gesucht werden. Der Kunde stellt eine den Anforderungen entsprechende Server-Hardware zur Verfügung.

3.2 medo.check® CLOUD SERVICES: medo.check® CLOUD SERVICES steht allen medo.check® Kunden zur Verfügung, die diesen Dienst zusätzlich gebucht haben. medo.check® ist Anbieter des Dienstes. Dem Kunden wird ermöglicht, durch diesen Dienst die medo.check® CLOUD SERVICES Internetdienstleistungen zu nutzen, insbesondere die Speicherung von persönlichen und kundenbezogenen medo.check® Daten. Der Kunde erhält die Möglichkeit, auf die Daten mit medo.check® kompatiblen Geräten und Computern zuzugreifen. Sobald der Kunde den Dienst nutzt, werden alle mit der medo.check® Software erfassten Daten automatisch an medo.check® geschickt und von medo.check® gespeichert. Der Kunde kann hierauf von verschiedenen medo.check® Installationen zugreifen. Der Kunde benötigt einen Online-Zugang, um den Dienst zu nutzen. Ein Offline-Arbeiten mit der medo.check® Software ist nicht mehr möglich. Der Online-Zugang wird nicht von medo.check® zur Verfügung gestellt. Eventuell anfallende zusätzliche Kosten hierfür trägt der Kunde. Bei Nutzung des Zugangs akzeptiert der Kunde gleichzeitig die Nutzungsbedingungen für die Software OpenVPN. Diese sind unter dem Link <http://openvpn.net/> zu finden. medo.check® stellt dem Kunden einen VPN Zugang zur Verfügung, um die Daten sicher und verschlüsselt zu medo.check® zu übertragen. Die Nutzung des medo.check® CLOUD SERVICES berechtigt ausschließlich zur Speicherung von Daten, die aus den medo.check® Softwarelösungen generiert werden. Sollen mehrere Computer gleichzeitig auf den Dienst zugreifen, muss zusätzlich das medo.check® Netzwerkpaket gebucht werden. Verfügbarkeit, Datensicherung und Haftung des medo.check® CLOUD SERVICES: Die Verfügbarkeit der medo.check® CLOUD SERVICES beträgt mindestens 97 % im Jahresmittel. medo.check® weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der von medo.check® erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von medo.check® liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen Dritter, die nicht im Auftrag von medo.check® handeln, von medo.check® nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internet sowie höhere Gewalt. Gleichermaßen kann auch die von dem Kunden genutzte Hard- und Software oder technische Infrastruktur (z.B. der Online Zugang) Einfluss auf die Leistungen von

medo.check® CLOUD SERVICES haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der von medo.check® erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der von medo.check® erbrachten Leistung. medo.check® führt täglich eine Sicherung der Kundendaten durch. medo.check® wird den Dienst mit angemessener Sorgfalt und Fachkenntnis erbringen. medo.check® haftet nicht, soweit dieses gesetzlich zulässig ist, wenn Inhalte, die der Kunde über den Dienst speichert, versehentlich beschädigt oder verfälscht werden, verloren gehen oder entfernt werden. Der Kunde ist für die Erstellung von angemessenen, alternativen Sicherungskopien der bei medo.check® CLOUD SERVICES hinterlegten Daten verantwortlich. Zugriff und die Nutzung des Dienstes erfolgen auf eigene Gefahr. Der Kunde ist für die Einhaltung aller anwendbaren Gesetze verantwortlich.

4. Mitwirken, Übergabe, Funktionsprüfung und Onboarding: Um eine fristgerechte Lieferung zu gewährleisten, muss der Kunde den unterzeichneten Lizenzvertrag, das gewünschte Logo zur Einbindung in die medo.check® Softwarelösungen, sowie die Kontaktdaten, so an medo.check® übermitteln, das diese spätestens 7 Werktage vor dem vereinbarten Starttermin zur Bearbeitung vorliegen. In Sonderfällen können auch kurzfristige Bestellungen umgesetzt werden, allerdings hat der Kunde hier keinen Anspruch auf eine fristgerechte Lieferung bzw. Freischaltung. Der Kunde erhält die medo.check® Softwarelösungen in Form eines Registrierungs-Codes. medo.check® ist nicht verpflichtet, die Registrierung bzw. Installation durchzuführen. medo.check® sichert aber im Rahmen dieses Vertrages zu, den Kunden bei der Installation zu unterstützen und mitzuwirken bis die medo.check® Softwarelösung betriebsbereit läuft. Der Kunde führt eine Funktionsprüfung unverzüglich nach Installation auf Mängelfreiheit und Vorliegen der zugesicherten Eigenschaften durch. Bei Bedarf einigen die Parteien sich über eine erforderliche Nachbesserung und den Zeitpunkt einer weiteren Funktionsprüfung. Der Kunde überlässt medo.check®/medo.core® alle notwendigen Informationen und Unterlagen aus der Funktionsprüfung. medo.check® bietet dem Kunden für einen erfolgreichen Start, folgende Unterstützung an: 1. Kostenloser Zugang zu einer speziellen Service und Support Plattform, hier stehen zu sämtlichen Funktionen und Einstellungsmöglichkeiten, Erklärvideos und Erläuterungen zur Ansicht. 2. Kostenpflichtige Onboardings, hier werden die Einstellungen und ersten Anwendungsschritte mit einem medo.check® Mitarbeiter online abgestimmt und durchgeführt. Im Rahmen des Onboardings unterstützt medo.check® bei der initialen Einrichtung der Basisfunktionen für den produktiven Einsatz. Das Onboarding konzentriert sich auf die technischen und organisatorischen Basisconfiguration des Systems und stellt sicher, dass die wichtigsten Grundfunktionen bereitstehen. Das Onboarding stellt keine klassische Schulung der Anwender dar. Inhalte des Onboardings sind: a) Grundlegende Systemeinstellung: Einrichtung und Anpassung zentraler Systemparameter entsprechend der organisatorischen Struktur des Nutzers. b) Benutzer- und Rechteverwaltung: Anlage von Benutzerkonten sowie Konfiguration von Rollen und Zugriffsrechten gemäß interner Verantwortlichkeiten. c) Konfiguration von gebuchten Modulen: Basiseinstellungen für die Nutzung relevanter Module (z. B. CRM, Terminplanung, Abrechnung). d) Funktionsprüfung & Qualitätssicherung: Gemeinsamer Check der zentralen Funktionen, um sicherzustellen, dass die Konfiguration vollständig und funktionsfähig ist. e) Übergabe & Dokumentation: Zusammenfassung der durchgeführten Konfigurationen und ggf. Empfehlungen für weiterführende Schritte. Das Onboarding ist kein Ersatz für eine Anwenderschulung. Für die Schulung von Mitarbeitenden im Umgang mit medo.check®/medo.core® bieten wir separate Trainingsformate an, die individuell abgestimmt werden können. Auch Vorortschulungen können auf Anfrage gegen Entgelt vereinbart werden.

Für den Fall, das für die Trainingssteuerung eigenes Übungs-Videomaterial verwendet werden soll, empfehlen wir für den Upload einen kostenpflichtigen Vimeo Standard-Account. Hinweis: Aktuell steht technisch keine Möglichkeit zur Verfügung, eigenes Video-Material, in den benötigten Formaten, ohne zusätzliche Kosten durch Accounts bei Dritt-Unternehmen bereitzustellen bzw. hochzuladen.

5. Nutzung Test- und Vorschauprodukte: Dieser Absatz regelt die freiwillige Teilnahme an regelmäßigen Angeboten medo.check® Test- und Vorschauprodukte zu nutzen. Mit diesen Test- und Vorschauprodukten hat medo.check® das Interesse, Informationen über das Nutzerverhalten zu sammeln und auszuwerten, um Fehler zu finden und die Software-Ergonomie zu optimieren. Der Benutzer besitzt das Recht an seinen erhobenen Daten, gibt aber medo.check® ein EU-weites, nicht-exklusives und frei zu lizenzierendes Recht, diese Daten zu verarbeiten, um den Betrieb und die Auswertung der Testprodukte sicherzustellen. Feedback, das vom Benutzer oder von ihm autorisierten Personen bereitgestellt wird, wird automatisch an medo.check® lizenziert, um es für die Verbesserung und Weiterentwicklung anmessend zu nutzen. Nutzungsdaten, die in den Test- und Vorschauversionen gesammelt werden, können von medo.check® für Geschäftszwecke verwendet werden. Diese Zwecke beziehen sich ausschließlich auf die Weiterentwicklung und Verbesserung der Produkte. medo.check® sichert zu, diese Daten nicht für Marketing-Zwecke zu verwenden, oder an Dritte weiterzugeben. Für Produkte und Features, die während des Test- und Vorschauzeitraums kostenlos sind, kann danach eine Gebühr für die weitere Nutzung anfallen. Die Vereinbarung und die Produkte können jederzeit von medo.check® beendet werden. Die Test- und Vorschauprodukte von medo.check® werden "wie sie sind" bereitgestellt und medo.check® übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Unterbrechungen. medo.check® haftet nicht für Schäden oder Verluste, die durch das Nutzen der Test- und Vorschauprodukte entstehen.

6. Copyright, Lizenzumfang, Lizenzerweiterung und Rechte Dritter: Die medo.check® Softwarelösungen – inkl. den medo.core® online und medo.coach® App Produkten – schützen die §§ 69 a ff. UrhG. medo.check® überträgt dem Kunden keine Nutzungs- und Verwertungsrechte, die über die Nutzung des vertraglich vereinbarten Softwarepakets hinausgehen. Die weitere datentechnische Anpassung der medo.check® Softwarelösungen an die Gebrauchszwecke des Kunden sowie die Weiterentwicklung der Software erfolgt ausschließlich durch medo.check®. Der Kunde sichert medo.check® zu, das Copyright einzuhalten. Dazu gehört auch das Disassemblieren von Softwareteilen und die Nutzung außerhalb der vertraglich festgelegten Nutzungsrechte. Dies gilt auch nach Beendigung des Vertrages. Zu Verfügungen über die medo.check® Softwarelösungen ist der Kunde nicht berechtigt. Er hält sie von Belastungen jeder Art frei und informiert medo.check® schriftlich über etwaige Zugriffe Dritter. Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von medo.check® nicht berechtigt, die Software Dritten zum Gebrauch zu überlassen. Wenn der Kunde die Software zusätzlich an mehr als dem oben genannten Standorten oder Firmierungen nutzen möchte, muss er bezüglich der technischen Freischaltung Rücksprache mit medo.check® halten. medo.check® sichert die Umsetzung innerhalb von 14 Tagen, ab schriftlicher Mitteilung, zu. Mit der Gebrauchsübergabe ist die Lizenzgebühr für weitere Standorte fällig; gleiches gilt für die einmalige Einrichtungs- und Onboarding Pauschale im Hinblick auf die Einrichtung weiterer Standorte. Werden zu einem späteren Zeitpunkt weitere Angebote hinzugebucht, werden die Modalitäten im Hinblick auf etwaige Erweiterungsmodule oder Angebote zwischen den Vertragspartnern im Rahmen einer Vertragsergänzung festgehalten. Jede

unlizenzierte Nutzung oder eine Nutzung über das vertraglich vereinbarte Maß hinaus berechtigt medo.check® zum Rücktritt vom Vertrag und zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen. Darüber hinaus wird medo.check® den Zugang umgehend sperren.

Speziell für die Aufbewahrungspflicht im Gesundheitswesen gibt es eine Archivierungsfunktion. Kunden können in ein Archiv verschoben werden. Dabei bleiben sämtliche Kundendaten erhalten, ohne dass der Kunde einen Datenbankplatz im Rahmen der durch den Lizenzumfang festgelegten Anzahl maximaler Kunden-Einträge belegt. Mit archivierten Kunden können keinerlei Aktionen oder Kommunikation über das System durchgeführt werden. Es gibt eine Reaktivierungsfunktion. Liegen zwischen Archivieren und Reaktivieren mindestens 4 Kalenderwochen so ist die Reaktivierung kostenlos. Sollte vorher eine Aktivierung notwendig sein, wird für die Aktion ein Aktivierungs-Credit (siehe Abschnitt 2) berechnet. medo.check® ist befugt, Auffälligkeiten der Nutzung durch geeignete Maßnahmen zu überprüfen. Eine etwaige vertragswidrige Nutzung der Archivierungsfunktion führt zu einer Umstellung in den nächsthöheren Tarif. Auffälligkeiten sind z.B. hohe Archivierungs- und Reaktivierungszahlen in Relation zur Gesamtkundenanzahl oder das häufige Verschieben der gleichen Kunden.

medo.check® geht für den Bereich der Bundesrepublik Deutschland davon aus, dass der vertragsgemäße Gebrauch der medo.check® Softwarelösungen keine Schutzrechte Dritter verletzt. Ansonsten wird medo.check® entsprechende Verfahren einleiten. Die Parteien benachrichtigen sich gegenseitig unverzüglich, wenn Dritte Schutzrechtsverletzungen geltend machen. medo.check® trägt in diesem Fall die gesamten Kosten rechtlicher Auseinandersetzungen. medo.check® entscheidet über die rechtlichen Abwehrmaßnahmen sowie bei Vergleichsverhandlungen. Beeinträchtigt eine vertragsgemäße Nutzung die Schutzrechte Dritter, hat medo.check® unter Berücksichtigung der besonderen Umstände des Kunden die Wahl, ob medo.check® die Lizenz erwirbt, die Software ändert oder - eventuell teilweise - austauscht. Räumt medo.check® nicht die Rechte Dritter aus, berechtigt dies den Kunden zum Rücktritt. Der Kunde wird von der Verpflichtung zur Zahlung der Lizenzgebühr frei; weitergehende Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

7. Zahlung und Verzug: Der Kunde ermächtigt medo.check®, Zahlungen von seinem Konto mittels Lastschriftenmandat über das Abbuchungsermächtigungsverfahren einzuziehen. Der Kunde ist nicht berechtigt, nach der erfolgten Einlösung eine Erstattung des belasteten Betrages zu verlangen. Die Mandats-Referenznummer des Kunden ist die Vertragsnummer. Soweit es zu Rückbuchungen kommt, d.h. eine SEPA-Lastschrift wird nicht eingelöst, ist medo.check® berechtigt, eine Bearbeitungsgebühr von 10,00€ je Rückbuchung zu verlangen. Sollte der Kunde einem SEPA-Einzugsverfahren nicht zustimmen oder die Bank nicht am SEPA-Lastschriftverfahren teilnehmen, ist der Kunde verpflichtet die Forderung wie vertraglich vereinbart, per Überweisung oder Dauerauftrag anzuweisen.

Das Entgelt muss an den jeweils vereinbarten Fälligkeitszeitpunkten dem Konto gutgeschrieben sein. Bei Zahlungsverzug ist medo.check® berechtigt, für jede schriftliche Mahnung Mahnkosten von 10,00€ sowie die gesetzlichen Verzugszinsen oder einen anderen Verzugsschaden geltend zu machen. Dieser ist höher oder niedriger als die gesetzlichen Verzugszinsen anzusetzen, wenn medo.check® einen größeren Schaden oder der Kunde eine geringere Belastung nachweist. Solange eine vereinbarte Zahlung seitens des Kunden nicht erbracht wurde, ist medo.check® von der Verpflichtung zu irgendwelchen Leistungen frei. Aus einer hierdurch verursachten Verzögerung kann der Kunde keine Rechte herleiten. Soweit sich die gesetzliche MwSt. von derzeit 19 % ändert, ist medo.check® berechtigt, das vereinbarte Entgelt entsprechend anpassen. Eine Lizenzgebührenerhöhung nimmt medo.check® frühestens nach Beendigung einer Laufzeitperiode vor. medo.check® kündigt sie drei Monate vorher schriftlich an. Die Lizenzgebührenerhöhung beträgt höchstens 10% je Laufzeitperiode.

8. Vertragslaufzeit und Vertragsende: Der Vertrag wird fest für die vereinbarte Laufzeit geschlossen. Ein Kündigungsrecht ist ausgeschlossen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Als wichtiger Grund ist insbesondere ein Verstoß gegen die Lizenzbestimmungen oder wenn ein erheblicher Zahlungsrückstand seitens des Kunden vorliegt. Erheblich ist ein Zahlungsrückstand, wenn der Kunde die vertraglich vereinbarten Lizenzgebühren nicht innerhalb von 60 Tage nach Fälligkeit vollständig gezahlt hat. Im Falle der außerordentlichen Vertragskündigung ist der Kunde verpflichtet, als Schadenersatz die noch ausstehenden Lizenzgebühren für die Gesamtlaufzeit innerhalb von 10 Tagen nach Vertragskündigung zu zahlen. Bei Verstoß gegen die Lizenzbestimmungen oder bei Zahlungsrückstand ist medo.check® berechtigt, die weitere Nutzung der medo.check® Software zu unterbinden.

9. Fälligkeiten und Fristen: Termine und Fristen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Fälligkeiten und Fristen verlängern sich angemessen, wenn der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung verzögert oder eine etwaige sonstige Behinderung in seinem Einflussbereich fällt. Überschreitet medo.check® eine vertragliche oder andere schriftlich vereinbarte Frist, gerät medo.check® ohne weitere Mahnung in Verzug. Ansonsten setzt der Kunde medo.check® schriftlich eine angemessene Frist mit der Erklärung, die Annahme der Leistung nach Fristablauf abzulehnen. Erfolgt die Leistung dann nicht rechtzeitig, ist er berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

10. Support, Wartung und Mitwirkungspflichten: Störungen und Anfragen wird medo.check® schnellstmöglich, innerhalb der Reaktionszeit, bearbeiten. Solche können vom Kunden innerhalb der Servicezeit (9:00 Uhr bis 17:00 Uhr Montag – Freitag, Telefon: **+49 (0)2302 889 366 6** telefonisch und per E-Mail bekannt gegeben werden. medo.check® erhält vom Kunden auf Anfrage alle erforderlichen Daten und Informationen, die zur Problemlösung notwendig sind. Der Support erfolgt nach dem folgendem Service Level

Fehlerklassen	FK 1, wesentliche Funktionen stehen nicht zur Verfügung	FK2: Einschränkung der Funktionalität, wesentliche Funktionen verfügbar	FK3 „Schönheitskorrekturen“
Reaktionszeit	12h	24h	2 Tage
Antwortzeit	2 Tage	1 Woche	Nach Vereinbarung

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der Servicezeit vom Eingang der Kundenanfrage bis zum ersten Kontakt durch medo.check®. Ziel ist, nach Möglichkeit die Anfrage, während des Erstkontaktes zum Abschluss zu bringen. Dieser Kontakt erfolgt telefonisch.

Die Antwortzeit bezeichnet die Zeitspanne zwischen der ersten Reaktion von medo.check® auf Eingang der Supportanfrage und der ersten qualifizierten Antwort. Im Regelfall enthält diese Antwort, eine oder mehrere Lösungen für die Anfrage, die dann ggf. in weiteren Iterationen mit dem Kunden geprüft werden. Eine Antwort in diesem Sinne ist nicht unbedingt eine vollständige Lösung, sondern kann auch ein Workaround bzw. eine qualifizierte Aussage zur Nichtlösbarkeit der Anfrage sein.

Der Kunde trägt die Personal- und Sachkosten von medo.check®, wenn die technische Störung durch unsachgemäße Bedienung entstanden ist. Des Weiteren behält sich medo.check® vor, Wartungsarbeiten und Supportleistungen aufgrund von Fehlfunktionen der eingesetzten Hardware und Betriebssysteme, sowie etwaige Probleme durch installierte Drittsoftware und das Einrichten von gewünschten Schnittstellen, wie folgt zu berechnen.

Der kostenpflichtige Support wird im Rahmen einer 15-Minutentaktung abgerechnet. Hierbei werden die ersten 15 Minuten nicht berechnet. Ab den zweiten 15 Minuten werden 30,00€ zzgl. MwSt. pro angefangener 15 Minuten in Rechnung gestellt. medo.check® wird im Vorfeld eine Fehleranalyse und eine grobe Aufwandsabschätzung dem Kunden mitteilen. Sollte der Kunde zum einen späteren Zeitpunkt, eine kostenpflichtige Service- & Supportleistung in Anspruch nehmen, wie z.B. eine Terminalserver-Installation, ein Datenbankumzug, ein Onboarding, weitere Rechner-Installationen etc. wird im Rahmen eines Vorgesprächs der Aufwand und die Kosten kommuniziert. Zusätzlich gibt es eine Bestätigungsmail über die entstehenden Kosten. Liegt eine Einzugsermächtigung vor, ist medo.check® berechtigt, den Rechnungsbetrag per SEPA-Lastschrift einzuziehen. Der Kunde erhält die Rechnung per Mail übermittelt.

Soweit Updates und neue Versionen der lizenzierten medo.check® Softwarelösungen erscheinen, werden diese bei medo.core® online Angeboten automatisch eingespielt, handelt es sich um Updates für die medo.check® Installations-Software, dann stellt medo.check® dem Kunden diese kostenlos zur Installation zur Verfügung.

Der Kunde hat bei medo.check® Installationssoftware einen Anspruch auf einen kostenlosen online Installationssupport für die Installation auf einem Rechner. Einen kostenlosen Anspruch auf Lizenzerweiterungen hat der Kunde nicht.

Optional kann die medo.check® Installations-Software bei sehr hohen Sicherheitsanforderungen mit einem USB-Softwareschutz-Dongle ausgestattet werden. Sollte der ausgelieferte USB-Softwareschutz-Dongle während der Laufzeit dieser Vereinbarung funktionsunfähig sein, leistet medo.check® kostenlos und umgehend Ersatz, sobald der defekte USB-Softwareschutz-Dongle bei medo.check® eingegangen ist. Das gilt nicht, soweit der Defekt durch eine physische Einwirkung auf den USB-Softwareschutz-Dongle erzeugt wurde. Bei Verlust des USB-Softwareschutz-Dongle oder dessen Defekt aufgrund physischer Einwirkung erfolgt die Übersendung eines neuen USB-Softwareschutz-Dongle gegen die Zahlung einer Kostenpauschale von 50,00€ zzgl. der gesetzlichen MwSt. Der Verlust eines USB-Softwareschutz-Dongle ist medo.check® unverzüglich zu melden, damit der alte USB-Softwareschutz-Dongle für den weiteren Gebrauch gesperrt werden kann.

11. Gewährleistung: medo.check® gewährleistet, dass die zur Verfügung gestellte medo.check® Softwarelösung geeignet ist, den Vertragszweck zu erfüllen. Weiterhin gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Die Gewährleistungsansprüche entfallen jedoch im Falle von Bedienungsfehlern oder auch wenn der Kunde die medo.check® Softwarelösung in ihren wesentlichen Bestandteilen selbst oder durch Dritte verändert. In diesen Fällen besteht eine Gewährleistungspflicht nur dann, wenn der Kunde nachweist, dass die technische Störung auch ohne die Veränderungen eingetreten wäre.

12. Haftungsbeschränkungen: Der Kunde beachtet die verlinkte Service- und Supportplattform mit sämtlichen Funktionserläuterungen. Die zur Verfügung gestellte medo.check® Softwarelösung dient lediglich der Unterstützung des Benutzers und ersetzt nicht dessen eigene fachlich qualifizierte Einschätzung. Daher liegt die Verantwortlichkeit für das Wohl seiner Kunden beim Kunden. medo.check® haftet nur für etwaige Schäden, die nachweislich auf softwareimmanenten Fehlern beruhen bis höchstens zu einem Betrag von insgesamt 250.000,00 Euro, wobei die Haftung bei Personenschäden auf 150.000,00 Euro, bei Sachschäden auf 50.000,00 Euro und bei Vermögensschäden auf 50.000,00 Euro beschränkt wird. medo.check® haftet nicht für Schäden, die auf fehlerhafte Informationen, Unterlagen oder Materialien sowie Bedienungsfehler von Anwendern des Kunden zurückgehen. medo.check® haftet nicht für ausgebliebene Leistungsergebnisse des Einsatzes der medo.check® Software, entgangene Gewinne, ausgebliebenen Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden. medo.check® haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten. Der Kunde hat bei der medo.check® Installations-Software geeignete Maßnahmen zur Datensicherung selbst zu treffen, da die Daten lokal auf dem Kundenrechner liegen. Für die medo.core® online Produkte und den medo.check® Cloud Service sichert medo.check® zu, die Daten des Kunden auf dem vom medo.check® verantworteten Server regelmäßig zu sichern. medo.check® stellt dem Kunden diese Daten im Bedarfsfall zur Verfügung. Die Daten werden innerhalb von 24 Stunden einmal gesichert, d.h. im schlechtesten Fall können die Daten von 24 Stunden nicht wiederhergestellt werden. Des Weiteren weisen wir darauf hin, dass lediglich komplette Datenbanken wiederhergestellt werden können und nicht einzeln gelöschte Kundendatensätze. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden, die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften beruhen.

13. Hinweis zur Europäischen Datenschutzgrundverordnung

medo.check® übernimmt keine Haftung für Verstöße gegen die DSGVO speziell Artikel 24, da wir durch etwaige Supportmaßnahmen nur per Fernwartung auf den Rechnern arbeiten und nicht in der Lage sind, technische und organisatorische Maßnahmen vor Ort zu beurteilen, die die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung sicherstellen. Des Weiteren weisen wir darauf hin, dass der Kunde laut DSGVO dazu verpflichtet ist, medo.check® einen schriftlichen Auftrag zur Datenverarbeitung (Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung) zu erteilen. Dies gilt sowohl für die Nutzung von medo.core® online plus der Erweiterungsmodule, dem medo.check® Cloud Service und der medo.check® Online-Buchung, als auch im Rahmen des Supports wenn via Fernwartung unterstützt wird oder der Kunde Fehlertickets zur Überprüfung durch medo.check® einsendet. Eine auf unsere Belange abgestimmte Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung stellen wir unseren Kunden zur Verfügung. Wir geben an diese Stellen den ausdrücklichen Hinweis, dass 1. der Kunde ohne gültige Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung ordnungswidrig handelt, was zu nicht unerheblichen Bußgeldern führen kann und 2. medo.check® zur eigenen Absicherung nur eingeschränkten und nicht optimalen Support/Service leisten kann.

14. Geheimhaltung und Datenschutz: Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle in diesem Vertragsverhältnis erhaltenen Informationen über den Vertragspartner unbefristet geheim zu halten. Das gilt neben den betrieblichen Organisationsabläufen besonders für alle Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse erkennbar sind. Soweit es der Vertragszweck nicht erfordert, machen sie keine Aufzeichnungen und Mitteilungen an Dritte. Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes halten die Vertragsparteien ein. Der Kunde ist damit einverstanden, dass medo.check® seine im Rahmen der Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten elektronisch speichert und automatisch verarbeitet. Eingeschaltete Dritte weisen die Vertragspartner auf die vorgenannten Pflichten hin

15. Sonstige Vereinbarungen: Für den Fall, dass medo.check® die Rechtsform zukünftig ändert, stimmt der Kunde bereits jetzt zu, dass sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Lizenzvertrag auf die noch zu gründende Gesellschaft übergehen und ab diesem Zeitpunkt alle Rechte und Pflichten der medo.check®-Gesellschafter erlöschen. Den Zeitpunkt des Vertragsüberganges wird medo.check® mittels eingeschriebenen Briefes dem Kunden mitteilen. Ändert sich die Rechtsform des Unternehmens des Kunden, treten Änderungen im Handelsregister, bei der Gewerbeanmeldung oder in anderen, für das Vertragsverhältnis bedeutsamen Verhältnissen ein, hat der Kunde medo.check® hiervon unverzüglich zu unterrichten. Bei Veräußerung des Betriebes des Kunden im Gesamten oder in Teilen bedarf es wegen eines etwaigen Vertragsüberganges auf den Rechtsnachfolger einer vorherigen Vereinbarung zwischen den Parteien. Zu einer Abtretung seiner Rechte aus diesem Vertrag bedarf der Kunde der schriftlichen

Einwilligung von medo.check®. Ein Anspruch auf Übergang des Vertrages besteht nicht. medo.check® ist berechtigt, einzelne vertragliche Pflichten auf Dritte zu übertragen. Eine Aufrechnung gegen die Lizenzentgelte kann der Kunde nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen erklären.

Der Vertrag enthält alle getroffenen Vereinbarungen. Weitere schriftliche oder mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Die Rechtsunwirksamkeit einer Bestimmung des Vertrages, einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt, die Rechtswirksamkeit der anderen Vertragsteile nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, eine unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die ihr im wirtschaftlichen Ergebnis am nächsten kommt und dem Vertragszweck am besten entspricht. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien gilt ausschließlich des Rechts der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist der Sitz von medo.check®.