



# **ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER SERVICES VON DOCTOLIB**

**mit ihrer „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO“ im Anhang**

**GÜLTIG AB DEM 25. Mai 2018**

## 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

1.1 Im Sinne der allgemeinen Nutzungsbedingungen werden die nachfolgenden Begriffe wie folgt definiert:

- (1) **Abonnent** bezeichnet jede freiberuflich arbeitende Gesundheitsfachkraft und jede juristische Person des Privatrechts, bei der Gesundheitsfachkräfte tätig sind, mit einem Abonnement über einen Vertrag.
- (2) **Abonnement** bezeichnet das vertraglich gesicherte Recht auf den Bezug der durch DOCTOLIB bereitgestellten Leistungen für eine bestimmte Zeit.
- (3) **Nutzer** bezeichnet entweder (i) einen Abonnenten oder (ii) jede natürliche Person, die von einem Abonnenten zum Nutzer der Services ernannt wurde, oder (iii) jeder Gast, für die die ANB und/oder BNB der Services gelten.
- (4) **Anwendung** bezeichnet die Anwendung, die online auf der Webseite pro.doctolib.de abrufbar ist und es dem Abonnenten und dem Nutzer ermöglicht, zugehörige Kalender zu verwalten, die auf dem Portal sichtbare Informationen zu bearbeiten, eine Patientendatei zu erstellen und mit anderen Gesundheitsfachkräfte oder ihren Patienten zu kommunizieren.
- (5) **Vertrag** bezeichnet das Vertragswerk, bestehend aus:
  - den Allgemeinen Nutzungsbedingungen für Services von Doctolib (ANB);
  - ggf. den Besonderen Nutzungsbedingungen (BNB)
  - Geltende Tarife die in der Anwendung unter „Mein Vertrag und meine Rechnungen“ abrufbar sind.
 Diese Dokumente stehen dem Abonnenten zur Verfügung:
  - Jederzeit in elektronischer Form auf der Internetsite www.doctolib.de;

- Bei seinem Abonnement in elektronischer Form;
  - Nach dem elektronischen Abonnement durch Versand einer E-Mail.
- (6) **Gast** bedeutet eine individuelle medizinische Fachkraft, die kein Abonnent ist, die aber eine Einladung eines Abonnenten akzeptiert hat, um die Anwendung zu nutzen, mit dem einzigen Zweck einen Termin für einen seiner Patienten im Kalender des Abonnenten zu vereinbaren.
  - (7) **Login** ist die für ein Nutzerprofil persönliche Kennung sowie jeder vertrauliche Code oder jedes Passwort, die dem Nutzer von DOCTOLIB ausgestellt und dann vom Nutzer geändert wurden, damit sich der Nutzer für den Zugang zum Service identifizieren kann.
  - (8) **Parteien** bezeichnet gemeinsam DOCTOLIB und den Nutzer.
  - (9) **Portal** bezeichnet die Website www.doctolib.de.
  - (10) **Gesundheitsfachkraft** bezeichnet die approbierten oder zertifizierten medizinischen Leistungserbringer in Deutschland.
  - (11) **Nutzerprofil** bezeichnet das/die Profil(e) des/der Nutzer(s), das/die von DOCTOLIB nach dem Abonnement des Abonnenten für die Services erstellt wurde(n) und dem Nutzer ermöglicht, die Services zu nutzen.
  - (12) **Service(s)** bezeichnet das Verfügenstellen der Anwendung sowie die (Inbetriebnahme der Supportservices, Begleitung bei der Umstellung sowie Schulung der Teams des Abonnenten, Outsourcing und Überwachung des vorstehenden Services sowie dessen Wartung und Support) wie es hier beschrieben wird. Die Services (oder die Dienstleistungen) beinhalten ebenso die Möglichkeit für den Abonnenten seinen Patienten eine online Terminvereinbarung anzubieten sowie das Verfügenstellen von Informationen bezüglich seiner Gesundheitseinrichtung. Die Services werden als Option und unter spezifischen Bedingungen das Verfügenstellen einer Schnittstelle zwischen der Anwendung und

- (13) einem beliebig anderen von einem Abonnenten benutzten Praxis Management System (im Weiteren „PMS“ ) beinhalten.
  - (14) **Daten** bezeichnet alle erhobenen und/oder verarbeiteten Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person.
  - (14) **Vertrauliche Informationen** bezeichnet alle Informationen finanzieller, juristischer, kommerzieller, technischer, datentechnischer oder administrativer Art, die sich die Parteien direkt oder indirekt, schriftlich, mündlich, in irgendeiner Form und auf einem beliebigen Träger mitteilen können, und die auf Grund ihrer Art oder den Umständen ihrer Verbreitung vernünftigerweise als vertraulich zu betrachten sind.
- 1.2 Soweit nicht in den ANB ausdrücklich anders geregelt, gilt:
- (1) Ein Bezug auf ein Dokument, eine Norm, ein Gesetz, eine Bestimmung oder ein anderes Dokument impliziert jede Änderung oder Aktualisierung dieses Dokuments, der Norm, des Gesetzes oder der Bestimmung;
  - (2) Bei der Berechnung eines Zeitraums wird der genannte Tag bzw. der Tag der Annahme der ANB mit einberechnet;
  - (3) Jedweder Bezug auf einen Geldbetrag bezieht sich auf die Währung Euro.
- ## 2. GESETZLICHE INFORMATIONEN
- 2.1 Die DOCTOLIB-Services werden betrieben von der DOCTOLIB GmbH, Wilhelmstr.118, Aufgang C, 10963 Berlin. Die DOCTOLIB GmbH gehört der DOCTOLIB SAS mit Sitz in Paris an.
  - 2.2 Geschäftsführer der DOCTOLIB GmbH sind Simon Krüger und Stanislas Niox-Chateau.



### 3. ZWECK DER ANB UND GELTENDE VERSION

3.1 Die vorliegenden ANB sollen die Bedingungen definieren, unter denen die Nutzer auf die Services zugreifen und sie benutzen können.

3.2 Jede Person, die auf die von DOCTOLIB angebotenen Services zugreift, verpflichtet sich, vorbehaltlos die vorliegenden ANB, durch die BNB ergänzt, zu beachten. Diese BNB werden den Nutzern vor der Benutzung der Services zur ausdrücklichen vorherigen Zustimmung mitgeteilt.

3.3 DOCTOLIB kann jederzeit die vorliegenden ANB und BNB ändern, um die Entwicklung bei Gesetzen, Vorschriften, Gerichtsentscheidungen und/oder solche technischer Art zu berücksichtigen. Die geltende Version ist die online unter folgender Adresse zugängliche: [www.doctolib.de/anb](http://www.doctolib.de/anb). Dasselbe gilt für die online unter der Adresse der Services zugänglichen BNB. Jeder Nutzer muss sich auf die am Tag des Zugriffs zu den Services online zugängliche Version berufen.

3.4 Bei Nichtübereinstimmung zwischen Dokumenten von unterschiedlicher Art oder unterschiedlichem Rang ist ausdrücklich vereinbart, dass bei widersprüchlicher Auslegung die Bestimmungen des Vertrages maßgebend sind.

### 4. INFORMATIONEN ZU DEN SERVICES

#### 4.1 ZUGANG ZUR ANWENDUNG

(1) DOCTOLIB gewährt dem Nutzer für die Dauer des Vertrages ein persönliches Nutzungsrecht der Anwendung, das nicht exklusiv und nicht übertragbar ist. Die Anwendung ist ausschließlich bestimmt zur Verwaltung seines

Terminkalenders, zur Ausgabe der auf dem Portal sichtbaren Informationen, zur Erstellung einer Patientenkartei und zum Konfigurieren der Versandregeln für SMS und E-Mails an die Patienten.

(2) Nichtsdestotrotz, für die Gäste sind die obengenannten Nutzungsrechte für die Anwendung auf (i) die Terminvereinbarung für seine Patienten im Kalender des Abonnenten und (ii) die Möglichkeit, sein eigenes Praktiker-Profil zu ändern, beschränkt.

(3) Das Abonnement der Anwendung führt zur Anmeldung beim Online-Terminplanungs-Service von DOCTOLIB. DOCTOLIB verpflichtet sich, alle erforderlichen Mittel einzusetzen, um die Kontinuität und Qualität des Zugangs zur Anwendung zu den in den ANB definierten Bedingungen zu garantieren.

#### 4.2 VERWALTUNG DER TERMINE

DOCTOLIB ist nur Vermittler zwischen Patient und Nutzer. Der Nutzer kann die von den Patienten vereinbarten Termine verschieben. DOCTOLIB lehnt jede Haftung ab, falls der Patient nicht zu seinem Termin erscheint, ohne ihn abgesagt zu haben. DOCTOLIB lehnt jede Haftung bei einem Streitfall zwischen dem Nutzer und einem Patienten gleich aus welchem Grund ab.

#### 4.3 VOM NUTZER AN DIE PATIENTEN VERSANDTE SMS UND E-MAILS.

Wenn der Nutzer kein Gast ist, kann der Nutzer seinen Patienten über die Anwendung E-Mails und SMS zur Information, insbesondere zur Terminbestätigung oder Erinnerung, senden. Bei Nichterhalt einer SMS oder einer E-Mail durch einen der Patienten des Nutzers aus Gründen, die DOCTOLIB nicht zu vertreten hat, wird jede Haftung abgelehnt. Der Nutzer verpflichtet sich, nur Informationen zur Gesundheit oder praktische Informationen zur Praxis zu

versenden, keinesfalls Nachrichten, die gegen gesetzliche Bestimmungen, insbesondere solche des HWG oder Berufsrechts, verstoßen. Der Patient kann das Abonnement jederzeit kündigen.

### 5. TEILNAHME UND ZUGANG ZU DEN SERVICES

#### 5.1 ALLGEMEINE ABONNEMENTMODALITÄTEN DER SERVICES UND ERSTELLUNG DES NUTZERPROFILS

(1) Nach dem Abonnement des Abonnenten stellt DOCTOLIB jedem Nutzer einen einmaligen benutzerdefinierten Code für die erste Verbindung aus, damit der Nutzer Zugriff auf sein Nutzerprofil hat. Bei dieser ersten Verbindung liefert der Nutzer wahrheitsgemäße und vollständige Informationen zu seiner Identität wie im Internetformular angefordert. Er verpflichtet sich insbesondere, keine falsche Identität zu erstellen, um DOCTOLIB oder Dritte irrezuführen, und um sich nicht die Identität einer anderen juristischen oder natürlichen Person anzueignen. Der Nutzer verpflichtet sich, bei Änderung sofort die Daten zu aktualisieren, die er bei seiner ersten Verbindung mit seinem Nutzerprofil mitgeteilt hat.

(2) Nach Bestätigung der ANB und Erstellung seines Nutzerprofils erhält der Nutzer elektronisch eine Bestätigungs-E-Mail an die vom Abonnenten bei seinem Abonnement mitgeteilte Adresse. Der Nutzer kann sich damit identifizieren und auf das Verwaltungs-Interface seines Nutzerprofils und die Services zugreifen.

(3) Falls der Nutzer falsche, ungenaue, veraltete, unvollständige, trügerische oder irreführende Informationen liefert, kann DOCTOLIB sofort fristlos ohne Entschädigung das Nutzerprofil des Nutzers einschränken oder kündigen und ihm



den vorübergehenden oder endgültigen Zugriff auf alle oder einen Teil der Services verweigern.

## 5.2 ZUGANG ZU DEN SERVICES UND TECHNISCHE BESONDERHEITEN

- (1) Sobald das Abonnement des Abonnenten wirksam ist, können die Nutzer auf die Services zugreifen und sie gemäß dieser ANB nutzen.
- (2) Die Ausrüstung (insbesondere PC, Telefon, Software, elektronische Kommunikationsmittel) für den Zugang und die Benutzung der Services sowie die Voraussetzungen der elektronischen Kommunikation hat der Abonnent bzw. Nutzer auf eigene Kosten zu tragen. Es obliegt dem Abonnenten und dem Nutzer, sich über den Preis für die Benutzung dieser Ausrüstung oder der Services bei den entsprechenden Betreibern zu informieren. Der Abonnent und/oder Nutzer allein schuldet die Preise.

## 6. MODALITÄTEN DER TEILNAHME UND NUTZERPROFIL

### 6.1 VERPFLICHTUNG DES NUTZERS BEZÜGLICH SEINER LOGINS UND DES NUTZERPROFILS

- (1) Das Nutzerprofil enthält insbesondere die von DOCTOLIB erteilten Login-Daten, für die der Nutzer ausschließlich haftet. Der Nutzer verpflichtet sich, sie vertraulich zu behandeln und nicht in irgendeiner Form zu verbreiten. Falls eines der Login-Elemente des Nutzers verloren oder gestohlen wird, muss der Nutzer unverzüglich DOCTOLIB informieren, das dann die betreffenden Login-Daten löscht und/oder sofort aktualisiert.
- (2) Der Nutzer allein haftet für die Benutzung seiner Login-Daten, auch wenn der Nutzer diese auf seinem PC, seinem Mobiltelefon oder einer anderen Ausrüstung vorher speichert, um die automatische Verbindung mit den Services herzustellen.

- (3) Jeder Zugriff, jede Nutzung der Services und jede Übermittlung von Daten aus dem Nutzerprofil eines Nutzers gilt als von ihm getätigt. Der Nutzer haftet voll und ganz für die Geheimhaltung des ihm mitgeteilten Passworts. Dazu ist der Nutzer gehalten, sich zu vergewissern, dass er sich nach jeder Sitzung tatsächlich von den Services ausloggt, insbesondere wenn er von einem öffentlichen PC auf die Services zugreift.

- (4) Jeder Verlust, jede Unterschlagung oder jede unzulässige Benutzung der Login-Daten eines Nutzers und ihre Folgen werden der Verantwortlichkeit des Nutzers zugerechnet. In allen obengenannten Fällen muss der Nutzer DOCTOLIB unverzüglich per E-Mail unter Angabe seines Logins, Namens und Vornamens an folgende Adresse: [pro@doctolib.de](mailto:pro@doctolib.de) benachrichtigen, damit DOCTOLIB das Nutzerprofil zurücksetzen kann.

- (5) Die Geltungsdauer eines Nutzerprofils hängt von der beim Abonnement der Services durch den Abonnenten vorgesehenen Dauer ab.

### 6.2 DAUER UND KÜNDIGUNG

- (1) Die Services werden von DOCTOLIB für die Dauer des Abonnements des Abonnenten bereitgestellt.
- (2) Bei Verstoß des Nutzers gegen diese ANB, BNB oder allgemein bei Verletzung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen oder wenn eine Gefahr für die körperliche oder seelische Unversehrtheit der Patienten, nach ihrem billigem Ermessen, besteht, kann DOCTOLIB von Rechts wegen und ohne vorherige Ankündigung alle oder einen Teil der dem Nutzer bereitgestellten Services kündigen oder unterbrechen. DOCTOLIB kann diese Kündigung unbeschadet jeglichen Schadenersatzes, den sie wegen dieser Verstöße verlangen kann, erklären. Der Nutzer räumt hiermit DOCTOLIB die Möglichkeit ein, sein

Zugangs- oder Nutzungsrecht auf alle oder einen Teil der Services zu beschränken, sogar sein Nutzerprofil zu löschen und zwar mit sofortiger Wirkung und dem Verbot des weiteren Zugriffs auf die Services.

## 7. VERPFLICHTUNGEN UND ERKLÄRUNGEN DES NUTZERS

- 7.1 Der Nutzer verpflichtet sich, die Anwendung und die Services gemäß nach den in den ANB definierten Bedingungen zu verwenden.

- 7.2 Außer mit ausdrücklicher Zustimmung von DOCTOLIB darf der Nutzer kein Element der Anwendung reproduzieren, extrahieren, dekompileieren, wiederverwenden, mit Ausnahme der Informationen, deren Eigentümer der Nutzer ist.

- 7.3 Der Nutzer verpflichtet sich, dass alle den Internetbesuchern auf dem Portal gelieferten Informationen (nachstehend die „**Informationen**“) den gesetzlichen Vorgaben, insbesondere den berufsrechtlichen Bestimmungen, entsprechen.

- 7.4 Der Nutzer verpflichtet sich, alle von ihm verlangten erforderlichen Informationen zur ordnungsgemäßen Benutzung der Services zu ergänzen.

- 7.5 Der Nutzer verpflichtet sich, den Internetbesuchern auf dem Portal wahrheitsgemäße Informationen zu liefern und diese Informationen immer aktualisiert zu halten.

- 7.6 Der Nutzer verpflichtet sich, DOCTOLIB ohne Einschränkung alle Nachweise, Diplome, Zertifikate, Zulassungen, berufliche



	Ermächtigungen zur Verfügung zu stellen, um die Informationen nachzuweisen.		Keinesfalls darf der Nutzer Anweisungen von DOCTOLIB erhalten.		benutzten Terminals für den Zugang zu den Services.
7.7	Der Nutzer bestätigt, dass die Informationen die Rechte Dritter nicht verletzen und dass er befugt ist, sie wiederzugeben und/oder der Öffentlichkeit zu verbreiten. Der Nutzer erklärt, für die Bilder der Einrichtung einschließlich Personal die Zustimmung der abgebildeten Person(en) zur Veröffentlichung und Verbreitung der Bilder eingeholt zu haben.	8.4	DOCTOLIB verpflichtet sich, vom Nutzer über die Applikation gelieferte Elemente, die gegen berufsrechtliche Bestimmungen verstoßen, insbesondere solchen des HWG, nicht zu verwenden.	9.5	DOCTOLIB übernimmt keine Haftung für eine Unterbrechung der Services, ohne Rücksicht auf Ursache, Dauer oder Häufigkeit dieser Unterbrechung.
7.8	Der Nutzer schützt DOCTOLIB gegen alle Reklamationen, Eigentumsansprüche oder gerichtliche oder außergerichtliche Klagen zu den Informationen und verpflichtet sich, DOCTOLIB voll und ganz von den dadurch entstandenen Kosten freizuhalten.	<b>9. HAFTUNGEN UND GARANTIEN</b>		9.6	DOCTOLIB übernimmt keine Haftung für die vom Nutzer verwendeten elektronischen Kommunikationsnetze und Anschlussarten (Kabel, ASDSL, 3G, 4G usw.) sowie die damit zusammenhängende Übertragungsgeschwindigkeit.
7.9	Für die Ausführung des Vertrages ermächtigt der Nutzer DOCTOLIB, die verschiedenen Bild- oder Text-Elemente zu nutzen, die mit der Applikation auf seine verschiedenen Träger (Portal, Newsletter, SMS, materielle Träger usw.) bereitgestellt werden.	9.1	DOCTOLIB trifft die erforderlichen Maßnahmen, um die Kontinuität, die Qualität und den ordnungsgemäßen Betrieb der Services zu gewährleisten.	9.7	Im Falle der Bereitstellung einer Schnittstelle durch DOCTOLIB an den Abonnenten für die Kopplung an das Praxenverwaltungssystem (nachstehend „PVS“) haftet DOCTOLIB nur für die Entwicklungen über die DOCTOLIB Eigentum besitzt (oder eine entsprechende Handelslizenz besitzt) und haftet nicht für die Entwicklungen der PVS-Betreiber.
<b>8. VERPFLICHTUNGEN UND ERKLÄRUNGEN VON DOCTOLIB</b>		9.2	Der Nutzer bestätigt, dass die Rolle von DOCTOLIB auf die eines einfachen Vermittlers und technischen Dienstleisters begrenzt ist.	9.8	DOCTOLIB übernimmt keine Haftung für mittelbare Schäden des Nutzers bei der Benutzung der Services. Mittelbare Schäden sind solche, die sich nicht ausschließlich und direkt aus dem Versagen der Services von DOCTOLIB ergeben. Unter mittelbaren Schäden versteht man insbesondere Betriebsverluste und kommerzielle Schäden.
8.1	DOCTOLIB darf kein Verfahren benutzen, das für den Nutzer eine Verletzung der berufsrechtlichen Bestimmungen bedeutet, insbesondere auch solche des Heilmittelwerbegesetzes (HWG).	9.3	Der Nutzer bestätigt, dass die Nutzung der Services auf eigene Gefahr erfolgt. Die Services werden ihm „im derzeitigen Zustand“ geliefert und sind ohne irgendeine Garantie für Verfügbarkeit und Rechtmäßigkeit zugänglich. DOCTOLIB bemüht sich jedoch, die Services an allen Tagen rund um die Uhr zugänglich zu machen, außer im Fall von höherer Gewalt oder eines Ereignisses außerhalb der Kontrolle von DOCTOLIB und vorbehaltlich der Wartungszeiten, eventueller Pannen, technischer Risiken im Zusammenhang mit der Art des Internets oder Vandalismus oder jeder Beeinträchtigung der Geräte oder der Software von DOCTOLIB.	9.9	DOCTOLIB übernimmt keine Haftung für Handlungen des Nutzers oder eines Dritten, der die Services nutzt.
8.2	DOCTOLIB verpflichtet sich, dass die Werbung auf den anderen Seiten des Portals nicht gegen berufsrechtliche Bestimmungen verstößt.	9.4	DOCTOLIB übernimmt keine Haftung für Störungen des Internets auf Grund höherer Gewalt und auf Grund der von DOCTOLIB geplanten Wartungsarbeiten der Services. DOCTOLIB übernimmt keine Haftung für die Installation und den Betrieb der vom Nutzer	9.10	Jede vom Nutzer heruntergeladene oder auf andere Art bei der Benutzung des Service erhaltene Software erfolgt auf Gefahr des Nutzers.
8.3	DOCTOLIB verpflichtet sich, die Unabhängigkeit des Nutzers zu gewährleisten.				



9.11 Der Nutzer verpflichtet sich, DOCTOLIB vor jeder Reklamation, Klage oder Entschädigungsforderung wegen einer Handlung des Nutzers durch Verletzung der Bestimmungen der ANB oder der geltenden Gesetze und Vorschriften zu schützen.

9.12 Bei einem bewiesenen Fehler von DOCTOLIB wird die Höhe der zu fordernden Entschädigung auf die Höhe der effektiv von DOCTOLIB erhaltenen Vergütungen für den letzten Monat der Ausführung des Vertrags mit dem Abonnenten begrenzt.

## 10. FREMDE WEBSITES

Falls die Services Hypertext-Links zu Internetsites Dritter (nachstehend „**Fremde Websites**“) enthalten, über die DOCTOLIB keinerlei Kontrolle ausübt, übernimmt DOCTOLIB keine Haftung bezüglich des Inhalts der Fremden Websites oder des Inhalts, zu dem die Fremden Websites verweisen können. Das Vorhandensein von Hypertext-Links zu Fremden Websites bedeutet nicht, dass DOCTOLIB in irgendeiner Art die Inhalte der Fremden Websites gutheißt. DOCTOLIB übernimmt keine Haftung für die Änderung oder Aktualisierung der Fremden Websites. DOCTOLIB übernimmt keine Haftung für die Übermittlung von Informationen aus Fremden Websites, ebenso wenig wie für deren Fehlfunktionen.

## 11. GEISTIGES EIGENTUM

11.1 Die Services von DOCTOLIB und alle ihre Elemente sind, außer bei besonderen Hinweisen, ausschließliches Eigentum von DOCTOLIB. Alle Marken und Logos, die DOCTOLIB gehören, dürfen vom Nutzer nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von

DOCTOLIB oder außer im Rahmen der nachstehenden Abweichung verwendet werden.

11.2 DOCTOLIB erlaubt dem Nutzer, seine Marken und/oder Logos in seinem eigenen Unternehmen und auf seinen beruflichen Unterlagen mit dem alleinigen Zweck der Information der Patienten über die Möglichkeiten der Online-Terminplanung zu verwenden, zu reproduzieren und zu verteilen. Eine derartige Nutzung der Marken und Logos durch den Nutzer muss gemäß den Anweisungen, Leitlinien und/oder der Charta zur Nutzung der Marken und Logos von DOCTOLIB erfolgen. Alle anderen Rechte von DOCTOLIB an den Marken und Logos sind geschützt.

11.3 Jede vollständige oder teilweise Reproduktion, Verteilung oder Darstellung der Services von DOCTOLIB oder irgendeines ihrer Bestandteile sowie ihre Veränderung entgegen den Bestimmungen der ANB oder des Urhebergesetzes ist verboten. Dem Nutzer ist insbesondere verboten, alle oder einen Teil der von DOCTOLIB gelieferten Services oder eines ihrer Bestandteile gleich mit welchem Mittel und Träger anzupassen, zu arrangieren, zu verändern, zu korrigieren, einzugliedern, in anderen Sprachen zu übersetzen, kostenlos oder kostenpflichtig auf den Markt zu bringen oder zu vermarkten. Keine Bestimmung des Vertrags oder der ANB darf als Abtretung von Rechten geistigen Eigentums, weder stillschweigend noch auf andere Art und Weise, ausgelegt werden.

## 12. TECHNISCHER SUPPORT UND UNTERSTÜTZUNG

### 12.1 TELEFON-HOTLINE

(1) DOCTOLIB stellt dem Nutzer eine Telefon-Hotline unter folgender Nummer zur Verfügung:

+49 (0)89 220702884

- (2) Die Öffnungszeiten der Telefon-Hotline sind:  
8 - 20 Uhr montags bis freitags
- (3) Die Tarife dieses Services stehen in der Preisliste.

### 12.2 ONLINE-UNTERSTÜTZUNG

- (1) Der Service ist auch online unter [pro@doctolib.de](mailto:pro@doctolib.de) zugänglich.
- (2) Der Zugang zum Online-Service ist kostenlos, mit Ausnahme der Internet-Kommunikationskosten, die der Nutzer zu tragen hat.

## 13. GEHEIMHALTUNG

- (1) Nicht unter die Vertraulichen Informationen fallen solche Informationen, die (1) vor ihrer Übermittlung oder Verbreitung öffentlich sind; (2) die dem Empfänger bereits vor ihrer Übermittlung oder Verbreitung bekannt sind; (3) die legal von einem Dritten erhalten werden, der sie übermitteln darf. Informationen sind zudem dann nicht vertraulich, (4) wenn eine der Parteien die andere schriftlich zur Verbreitung ermächtigt hat, und zwar bevor diese Informationen verbreitet werden.
- (2) Jede Partei garantiert die strikte Geheimhaltung des Vertrages und der Vertraulichen Informationen. Dazu verpflichtet sich jede Partei, (1) die Vertraulichen Informationen nur für die Ausführung des Vertrages und nur soweit als nötig zu verwenden; (2) alle notwendigen Vorsichts- und Schutzmaßnahmen zu treffen, um die Geheimhaltung der Vertraulichen Informationen der anderen Partei zu schützen und den Zugang von nicht ermächtigten Personen zu verhindern und ihnen mindestens denselben Schutz zu bieten wie ihren eigenen Vertraulichen Informationen, (3) die Vertraulichen Informationen der anderen Partei nur an oder für ihre Mitglieder, Angestellte,

Beauftragte oder Dienstleister zu verbreiten oder zu reproduzieren, die Zugang zu diesen Vertraulichen Informationen haben müssen, um die Verpflichtungen der betreffenden Partei durch den Vertrag zu erfüllen oder die sie für den Vertrag kennen müssen.

- (3) Jede Partei, die die Vertraulichen Informationen erhält, haftet für die Einhaltung dieser Geheimhaltungspflicht durch die Personen, die Kenntnis von den Vertraulichen Informationen haben, insbesondere ihre Angestellten oder Subunternehmer.
- (4) Die Geheimhaltungspflicht bleibt fünf (5) Jahre nach Ablauf des Vertrages gleich aus welchem Grund gültig, soweit dies im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zulässig ist. Ohne Zustimmung einer Partei kann die jeweils andere Partei Vertrauliche Informationen verbreiten, wenn dies im Rahmen behördlicher Anordnungen erforderlich wird.

## 14. DATENSCHUTZ

### 14.1 VERARBEITUNG DURCH DOCTOLIB ALS VERANTWORTLICHER

- (1) Den Parteien ist bewusst, dass es sich in aller Regel beim Umgang mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Services von DOCTOLIB um besonders sensible Gesundheitsdaten der Patienten handelt, die zusätzlich zum einschlägigen Datenschutzrecht, insbesondere ab 25. Mai 2018 die primär anwendbare europäische Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“), auch der ärztlichen Schweigepflicht der Nutzer unterfallen. Die Parteien vereinbaren daher die Einhaltung eines hohen Datenschutzniveaus sowie der Schweigepflicht.
- (2) Sofern DOCTOLIB personenbezogene Daten des Nutzers verarbeitet, so erfolgt dies auf folgender Grundlage:

- (3) **Zwecke der Verarbeitung**  
Die personenbezogenen Daten des Nutzers werden verarbeitet, um dem Nutzer die Navigation auf dem Portal zu ermöglichen, um die Identifizierung eines Nutzers durch Verknüpfung mit einem Abonnementvertrag zu ermöglichen, um die Handlungen des Nutzers auf dem Portal zu verfolgen, um dessen Nutzung zu verbessern und auf Supportanfragen zu reagieren, die er oder ein anderer Nutzer des Abonnementvertrags formulieren könnte, um eigene Kundenwerbung durchzuführen, ein Verzeichnis von Praktikern zu erstellen und seine Dienste zu verbessern.
- (4) **Verarbeitete Daten**  
DOCTOLIB kann einige oder alle der folgenden Daten erheben und verarbeiten:
- Die Daten, die der Nutzer zur Verfügung stellt, in dem er Formulare ausfüllt, wenn er sich auf dem Portal anmeldet.
  - Name, Vorname, Geschlecht, E-Mail-Adresse, Postanschrift
  - Passwort
  - Foto
  - Medizinisches Fachgebiet
  - Ausbildung
  - Ort der Behandlung oder Praxis
  - Öffnungs- oder Sprechzeiten
  - Weitere Berufsträger seines Adressverbands
- (5) **Empfänger, Unterauftragnehmer**  
Die personenbezogenen Daten des Nutzers sind für die Nutzung von DOCTOLIB und die Bereitstellung des Dienstes bestimmt. Sie werden nicht an Geschäfts- und Werbepartner weitergegeben. Die Daten können von verbundenen Unternehmen von DOCTOLIB im Sinne von § 15 AktG verarbeitet werden, um die in diesem Vertrag genannten Zwecke zu erreichen, unter der wesentlichen Bedingung,

dass vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.

Bestimmte personenbezogene Daten können auch von Unterauftragnehmern (Dienstleistern wie Computerdienstleistern und externen Kommunikationsanbietern) verarbeitet werden, die DOCTOLIB im Rahmen der Ausführung des Dienstes und zur Erreichung der in der Datenschutzrichtlinie auf der Website doctolib.de genannten Zwecke verwendet.

DOCTOLIB verpflichtet seine Dienstleister, personenbezogene Daten nur zur Erfüllung der ihnen übertragenen Aufgaben zu verwenden und stets in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen und der Richtlinie zu handeln.

- (6) **Dauer der Speicherung**  
Die Daten des Abonnenten und des Nutzers werden nur für die Dauer aufbewahrt, die für die Zwecke der Verarbeitung erforderlich ist. Sofern die Verarbeiteten Daten der handels- oder steuerrechtlichen oder sonstigen gesetzlichen Archivierungen unterliegen erfolgt die Archivierung gemäß der geltenden gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen. Diese Aufbewahrungsfristen und können auf Anfrage per E-Mail unter [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com) angefordert werden.
- (7) **Rechte des Abonnenten**  
Der Abonnent und der Nutzer können jederzeit ihr individuelles Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Sperrung, Portabilität und das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten ausüben, indem sie eine E-Mail oder einen Brief an DOCTOLIB senden:



DOCTOLIB GmbH  
Wilhelmstr. 118, Aufgang C,  
10963 Berlin  
089 20 70 28 84

[datenschutz@doctolib.de](mailto:datenschutz@doctolib.de)

Der Abonnent und der Nutzer müssen DOCTOLIB ihren vollständigen Namen und eine Kopie ihres Personalausweises zur Verfügung stellen. Sie müssen auch die Adresse angeben, an die sie die Antwort von DOCTOLIB erhalten möchten.

DOCTOLIB steht dem Abonnenten und Benutzer für weitere Informationen zur Verfügung.

- (8) **Datenübermittlung ins Ausland**  
Die personenbezogenen Daten des Abonnenten und des Nutzers können zu den oben genannten Zwecken an Unternehmen der DOCTOLIB-Unternehmensgruppe, deren Unterauftragnehmer oder Dienstanbieter in Ländern mit einem angemessenen Schutzniveau oder einer Angemessenheitsentscheidung übermittelt werden. Die Empfänger sind in Anhang 3 der Datenschutzerklärung aufgeführt, die unter der Adresse <https://www.doctolib.de/terms/agreement> abrufbar ist, und können Gegenstand einer Mitteilung an den Abonnenten und den Abonnenten-Benutzer auf einfache Anfrage per E-Mail an die Adresse [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com) sein.

- (9) **Sicherheitsmaßnahmen**  
DOCTOLIB hält sich an die Vorgaben der DSGVO über die Sicherheit und Vertraulichkeit personenbezogener Daten.

In diesem Zusammenhang trifft DOCTOLIB die notwendigen Vorkehrungen hinsichtlich der Art der Daten und der mit der Verarbeitung verbundenen Risiken, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten und insbesondere zu

verhindern, dass sie verfälscht oder beschädigt werden, oder dass unbefugte Dritte Zugriff darauf haben (physischer Schutz der Räumlichkeiten, Authentifizierungsverfahren für Abonnenten und Nutzer mit persönlichem und sicherem Zugriff über vertrauliche Kennungen und Passwörter, Verbindungsprotokollierung, Verschlüsselung bestimmter Daten usw.).

- (10) **Beanstandungen**  
Der Abonnent und der Nutzer können sich jederzeit an eine Aufsichtsbehörde für den Datenschutz wenden. Am Sitz von DOCTOLIB zuständige Aufsichtsbehörde ist die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Friedrichstr. 219, 10969 Berlin.

#### 14.2 Verarbeitung personenbezogener Daten durch DOCTOLIB als Verantwortliche Stelle

- (1) Für alle Datenverarbeitungen, die für den Abonnenten und seine Nutzer im Rahmen der Nutzung der Anwendung durchgeführt werden, wird DOCTOLIB ausschließlich weisungsgebunden als Auftragsverarbeiter tätig. Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzrechts ist in diesem Fall der Abonnent. Die datenschutzrechtlichen Anforderungen richten sich nach den für den Abonnenten gelten Datenschutzbestimmungen. Hierzu schließen die Parteien eine Vereinbarung über die n Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (siehe Anhang). Im Fall von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung geht Letztere Ersterem vor.

#### 14.3 KÜNDIGUNG/RÜCKABWICKLUNG

- (1) Das Ende des Vertrages gleich aus welchem Grund bedeutet für DOCTOLIB die Verpflichtung, dem Nutzer die Daten

schnellstmöglich und unter möglicher Vermeidung von Unannehmlichkeiten für den Nutzer zurückzugeben. Die Daten werden in einem Format zurückgegeben, das die Interoperabilität garantiert.

- (2) Die Kündigung wird DOCTOLIB per Einschreiben mit Rückschein (nachstehend „Zustellung“ genannt) mitgeteilt, wobei die Rückabwicklung innerhalb von längstens acht (8) Tagen nach der ersten Vorlage der Zustellung erfolgen muss.
- (3) Um die Kündigung zu erleichtern, verpflichtet sich DOCTOLIB, dem Nutzer während der gesamten Dauer des Vertrages und der gesamten Dauer der Rückabwicklung eine Kopie der Daten zur Verfügung zu stellen. Nach Aufhebung des Zugangs des Nutzers zur Anwendung, gleich aus welchem Grund, versetzt DOCTOLIB den Nutzer in die Lage, die letzte Kopie seiner Daten zurückzuerhalten.

#### 14.4 COOKIES UND IP-ADRESSE

- (1) DOCTOLIB behält sich vor, zur ordnungsgemäßen Nutzung des Service Cookies zur Speicherung auf dem Computer des Nutzers zu übertragen. Cookies sind kleine Informationsdateien, die eine Website auf die Festplatte eines Computers senden kann, um ihre Spur finden zu können. Die Server der von DOCTOLIB gelieferten Services verwenden Cookies. Im Allgemeinen speichert DOCTOLIB Informationen über das Navigieren des Computers auf der Site (aufgerufene Seiten, Datum und Uhrzeit, usw.), die DOCTOLIB bei späteren Besuchen des Nutzers lesen kann. Die Cookies dienen im Wesentlichen einer bequemen Navigation, indem sie den Nutzer automatisch erkennen. Dadurch braucht der Nutzer bei seinem nächsten Besuch nicht erneut das Formular ausfüllen, das DOCTOLIB bereits vom Nutzer hat ausfüllen lassen.

- (2) Der Nutzer kann die Cookies mit den Optionen seines Browsers deaktivieren oder löschen. Da jeder Browser anders ist, wird der Nutzer aufgefordert, das Hilfe-Menü seines Browsers anzusehen, um ihn entsprechend zu parametrieren. Dem Nutzer wird mitgeteilt, dass die Aktivierung der Cookies erforderlich ist, um voll und ganz die Funktionen des Services zu nutzen.
- (3) Eine IP-Adresse ist eine einmalige Ziffernfolge, die vom Internetprovider des Nutzers dem Computer des Nutzers zugeteilt wird und mit der dieser identifiziert werden kann. Die IP-Adresse des Nutzers wird von DOCTOLIB gespeichert und aufbewahrt, wenn der Nutzer den Service konsultiert oder nutzt, und zwar für die Verwaltung seines Informatiksystems, zur Analyse der Nutzung der Services durch Verbindung der Aktionen des Nutzers mit seinem Nutzerprofil.
- (4) Auf Ersuchen der nationalen Behörden darf DOCTOLIB die IP-Adresse des Nutzers übermitteln, damit dieser in Kooperation mit seinem Internetprovider identifiziert werden kann.
- 15. HÖHERE GEWALT**
- 15.1 Die Parteien gehen davon aus, dass es sich um höhere Gewalt handelt, wenn ein Ereignis ohne Kontrolle des Schuldners, das nicht vernünftig vorhergesehen werden konnte bei Annahme der ANB und dessen Auswirkungen durch geeignete Maßnahmen nicht vermieden werden konnte, die

Ausführung der Verpflichtung durch den Schuldner verhindert.

- 15.2 Höhere Gewalt unterbricht die Verpflichtungen der betreffenden Partei solange die höhere Gewalt besteht, wenn das Ereignis vorübergehend ist. Die Parteien bemühen sich jedoch, die Folgen im Rahmen des Möglichen gering zu halten. Im Falle der endgültigen Verhinderung sind die Parteien von ihren Verpflichtungen befreit. Die Parteien sind dann nicht mehr an die Einhaltung ihrer Verpflichtungen gebunden, außer insbesondere derjenigen, die sich aus den Artikeln „*Geistiges Eigentum*“ und „*Geheimhaltung*“ dieses Vertrags ergeben, wobei von keiner Partei eine Entschädigung oder Vertragsstrafe aus irgendeinem Grund verlangt wird.

**16. BEWEISVEREINBARUNG**

Die Parteien vereinbaren, dass jegliche im Rahmen des Abonnements untereinander ausgetauschten elektronischen Dokumente als echt im Sinne des § 416 ZPO anzusehen sind, so dass auch Kopien oder Telefaxe im Rahmen eines Rechtsstreits der freien gerichtlichen Würdigung unterfallen.

**17. VERZICHT**

Wenn sich eine der Parteien nicht auf eine oder mehrere Bestimmungen der ANB beruft, darf

dies keinesfalls den Verzicht dieser Partei implizieren, sich später darauf zu berufen.

**18. TEILWEISE NICHTIGKEIT**

Fall gewisse Bestimmungen der ANB aus irgendeinem Grund unanwendbar wären, einschließlich auf Grund eines Gesetzes oder einer anzuwendenden Vorschrift, bleiben die Parteien an die anderen Bestimmungen der ANB gebunden und müssen sich bemühen, die unanwendbaren Klauseln in demselben Geist wie beim Abschluss zu beheben.

**19. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND**

Für die ANB gilt deutsches Recht. Für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen den Parteien ist, soweit nicht gesetzlich zwingend etwas anderes bestimmt ist, der Gerichtsstand Berlin vereinbart. Dies gilt insbesondere für die Erstellung, Durchführung, Auslegung, Kündigung oder Auflösung des Vertrags sowie für Verfahren im Rahmen von Sicherungsmaßnahmen und Eilverfahren, einstweilige Verfügungen, Streitverkündungen oder im Falle von mehreren Beklagten.



## **Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO** als Anlage zu den Nutzungsbedingungen

### **Präambel**

Die Parteien gehen einem Auftragsverhältnis gemäß Art. 28 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) - bzw. dem bis zum 25. Mai 2018 anwendbaren § 11 Bundesdatenschutzgesetz - ein. Um die Rechte und Pflichten aus dem Auftragsverhältnis gemäß der gesetzlichen Verpflichtung zu konkretisieren, schließen die Vertragsparteien die nachfolgende Vereinbarung.

### **§ 1**

#### **Anwendungsbereich**

Die Vereinbarung findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die Gegenstand AGB und/oder ANB sind und bei deren Verrichtung Mitarbeiter von Doctolib oder durch Doctolib nach Maßgabe dieser Vereinbarung beauftragte Dritte mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, für die der Nutzer die gemäß Art. 4 Nr. 7 DSGVO Verantwortlicher ist



## § 2

### Gegenstand und Dauer des Auftrags

- (1) Gegenstand des Auftrags ist die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Nutzer oder Abonneneen durch Doctolib im Rahmen der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Zwecken.
- (2) Der Auftrag beschränkt sich auf die Installation, Bereitstellung und das Hosting der Anwendung und des Portals. Auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers und unter seiner Kontrolle und Verantwortung kann Doctolib ihn zusätzlich dabei unterstützen, die personenbezogenen Daten seiner Patienten in die Anwendung zu importieren.
- (3) Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der AGB und ANB.
- (4) Der Nutzer/Abonnent kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß von Doctolib gegen Datenschutzvorschriften oder die Bestimmungen dieses Vertrags vorliegt, Doctolib eine Weisung des Auftraggebers nicht ausführt oder Doctolib Kontrollrechte des Auftraggebers vertragswidrig verweigert.

## § 3

### Konkretisierung des Auftragsinhalts

- (1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten (Art. 4 Nr. 2 DSGVO) sind in **Anhang 1** festgelegt.
- (2) Die in **Anhang 1** festgelegten Datenarten oder -kategorien sind Gegenstand der Verarbeitung durch Doctolib (Art. 4 Nr. 1 DSGVO)
- (3) Der Kreis der durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten Betroffenen ergibt sich aus **Anhang 1**.
- (4) Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, findet die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland erfolgt nur, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt



sind (z.B. Angemessenheitsbeschluss, Binding Corporate Rules oder Standardvertragsklauseln). Bei einer nachträgliche Verlagerung ins EU-Ausland wird Doctolib den Nutzer im Vorfeld informieren.

#### **§ 4**

#### **Verantwortlichkeit und Weisungsbefugnis**

- (1) Der Nutzer ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an Doctolib sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung verantwortlich. Er kann jederzeit die Herausgabe, Berichtigung, Löschung und Sperrung der Daten verlangen. Soweit ein Betroffener sich zwecks Löschung oder Berichtigung seiner Daten unmittelbar an Doctolib wendet, wird Doctolib dieses Ersuchen unverzüglich an den Nutzer/Abonnenten weiterleiten.
- (2) Doctolib darf Daten ausschließlich im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers erheben, verarbeiten oder nutzen. Eine Weisung ist die auf einen bestimmten Umgang von Doctolib mit personenbezogenen Daten gerichtete schriftliche Anordnung des Auftraggebers. Die Weisungen werden zunächst durch die ANB oder AGB definiert und können von dem Nutzer danach in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format durch eine einzelne Weisung geändert, ergänzt oder ersetzt werden.
- (3) Doctolib hat den Nutzer unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften. Doctolib ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Nutzer bestätigt oder geändert wird.
- (4) Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes mit Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf Doctolib nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Nutzer erteilen.
- (5) Doctolib verwendet die Daten für keine anderen Zwecke und ist insbesondere nicht berechtigt, sie an Dritte weiterzugeben. Kopien und Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Doctolib darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an Doctolib wendet, wird Doctolib dieses Ersuchen unverzüglich an den Nutzer weiterleiten.



- (6) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch Doctolib sicherzustellen.
- (7) Doctolib stellt dem Nutzer auf dessen Wunsch Informationen zur Aufnahme in das von ihm zu führende Verarbeitungsverzeichnis zur Verfügung.
- (8) Eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Privatwohnungen der Mitarbeiter von Doctolib (Fernzugriff, VPN, etc.) ist nicht zulässig.

## **§ 5**

### **Beachtung zwingender gesetzlicher Pflichten durch Doctolib**

- (1) Neben den vertraglichen Regelungen dieser Vereinbarung und der AGB und ANB treffen Doctolib die nachfolgenden gesetzlichen Pflichten.
- (2) Doctolib stellt sicher, dass die mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter die Vertraulichkeit der Daten gemäß Art 28 Abs. 3, 29, 32 DSGVO wahren und diese entsprechend auf das Datengeheimnis verpflichtet und in die für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz eingewiesen worden sind. Dies umfasst auch die Belehrung über die in diesem Auftragsverarbeitungsverhältnis bestehende Weisungs- und Zweckbindung.
- (3) Sofern Doctolib verpflichtet ist nach den anwendbaren Vorschriften einen Datenschutzbeauftragten zu bestellen, wird er die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten dem Nutzer zum Zwecke der direkten Kontaktaufnahme mitteilen.
- (4) Doctolib informiert den Nutzer unverzüglich über Kontrollen und Maßnahmen durch die Aufsichtsbehörden oder falls eine Aufsichtsbehörde wegen Verletzungen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen bei Doctolib ermittelt.



## § 6

### **Technisch-organisatorische Maßnahmen und deren Kontrolle**

- (1) Die Vertragsparteien vereinbaren die in dem **Anhang 1** zu dieser Vereinbarung niedergelegten konkreten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen. Er ist Gegenstand dieser Vereinbarung.
- (2) Technische und organisatorische Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt. Insoweit ist es Doctolib gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der in dem in **Anhang 1** festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.
- (3) Doctolib wird dem Nutzer auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar machen. Aufgrund der Kontrollverpflichtung des Auftraggebers vor Beginn der Datenverarbeitung und während der Laufzeit des Auftrags stellt Doctolib sicher, dass sich der Nutzer von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann. Hierzu weist Doctolib dem Nutzer auf Anfrage die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nach. Der Nachweis der Umsetzung solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann dabei auch durch Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz) erbracht werden.
- (4) Der Nutzer kann sich jederzeit zu Prüfzwecken in den von Doctolib zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs von der Angemessenheit der Maßnahmen zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Erfordernisse der für die Auftragsverarbeitung einschlägigen Datenschutzgesetze überzeugen.

## § 7

### **Mitteilung bei Verstößen durch Doctolib**

- (1) Doctolib unterstützt den Nutzer bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen.



- (2) Zu den Pflichten, bei denen Doctolib den Nutzer unterstützt gehören u.a.
- a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen;
  - b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Nutzer zu melden;
  - c) die Verpflichtung, dem Nutzer im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen;
  - d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung sowie
  - e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

## **§ 8**

### **Löschung und Rückgabe von Daten**

- (1) Überlassene Datenträger und Datensätze verbleiben im Eigentum des Auftraggebers. Sollte das Eigentum oder die zu verarbeitenden personenbezogenen Daten des Auftraggebers bei Doctolib durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändungen oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat Doctolib den Nutzer unverzüglich zu verständigen. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.
- (2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Leistungen oder früher nach Aufforderung durch des Auftraggebers, jedoch spätestens mit Beendigung der ANB und AGB hat Doctolib sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände (wie auch hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen), die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Nutzer auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Ein Lösungsprotokoll ist dem Nutzer auf Anforderung vorzulegen.



- (3) Doctolib kann Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufbewahren. Alternativ kann er sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Nutzer übergeben.

## § 9

### Subunternehmer

- (1) Doctolib ist berechtigt Unterauftragnehmer einzuschalten. Vor dem Einsatz von Unterauftragnehmern wird Doctolib den Nutzer hiervon unterrichten. Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses setzt Doctolib folgende Unterauftragnehmer ein:
- a) Hosting-Unternehmen AZNETWORK, SAS, Alencon, Frankreich
  - b) Hosting-Unternehmen PICTIME GROUPE (Correya), SAS, Sainghin-En-Melantois, Frankreich.
- (2) Nicht als Leistungen von Subunternehmen im Sinne dieser Regelung gelten Dienstleistungen, die Doctolib bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt, beispielsweise Telekommunikationsdienstleistungen und Wartungen. Doctolib ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.
- (3) Wenn Subunternehmer durch Doctolib eingeschaltet werden, hat Doctolib sicherzustellen, dass seine vertraglichen Vereinbarungen mit dem Subunternehmer so gestaltet sind, dass das Datenschutzniveau mindestens der Vereinbarung zwischen dem Nutzer und Doctolib entspricht und alle gesetzlichen und vertraglichen Pflichten beachtet werden und die Verantwortlichkeiten klar abgrenzt.

Dem Nutzer sind in der vertraglichen Vereinbarung mit dem Subunternehmer Kontroll- und Überprüfungsrechte entsprechend dieser Vereinbarung einzuräumen. Ebenso ist der Nutzer berechtigt, auf schriftliche Anforderung von Doctolib Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen des Unterauftragnehmers zu erhalten.



## § 10 Nebenleistungen

Die §§ 1 bis 8 gelten entsprechend, wenn die Prüfung oder Wartung automatisierter Verfahren oder von Datenverarbeitungsanlagen durch andere Stellen im Auftrag vorgenommen wird und dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann.

## § 11 Datenschutzkontrolle

Doctolib verpflichtet sich, dem/der betrieblichen Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers zur Erfüllung seiner jeweiligen gesetzlichen Aufgaben im Zusammenhang mit diesem Auftrag jederzeit Zugang zu den üblichen Geschäftszeiten zu gewähren.

## Anhang 1 Konkretisierung des Auftrags

Im Rahmen der Auftragsverarbeitung wird Doctolib, die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß den nachfolgend definierten Einstellungen und Garantien durchzuführen:

Allgemeine Informationen	
Gegenstand des Auftrags	Online-Terminverwaltung
Funktion	Auftraggeber
Verwendete Anwendung	Doctolib



Zwecke der Verarbeitung	
Hauptzweck	Verwalten eines Online-Terminkalenders und von Terminen
Weiterer Zweck 1	Möglichkeit für Patienten und ihre Angehörigen, Termine online zu vereinbaren
Weiterer Zweck 2	Online-Tool zur Terminkalenderverwaltung
Weiterer Zweck 3	Patienten über Ärzte informieren
Weiterer Zweck 4	E-Mail und SMS-Benachrichtigungen verschicken

Technische und organisatorische Maßnahmen	
Technische Sicherheitsmaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Das System benötigt ein Passwort von mindestens 8 Zeichen,</li><li>✓ Das System erzwingt keine Passwort-Komplexität, es wird ein Passwort-Robustheitsindikator angezeigt,</li><li>✓ Passwörterneuerung ist nicht obligatorisch, es ist möglich, eines der zuletzt verwendeten Passwörter zu wählen.</li><li>✓ nach 10 fehlgeschlagenen Authentifizierungsversuchen mit einer an den Benutzer gesendeten E-Mail muss dieser auf einen per E-Mail gesendeten Einweg-Link klicken, um sein Konto zu entsperren;</li><li>✓ Trennung der Verbindung nach 30 Minuten</li></ul> <p>Von Benutzern eingegebene Passwörter werden vor der Speicherung in der Datenbank gehasht. Die verwendete Hashage-Funktion wird allgemein als Bcrypt bezeichnet und verwendet ein Salz. Diese Implementierung verwendet ein Salz in Hash-Konstruktion und wird als Basis in der gleichen Spalte wie Salz gespeichert. Beim Senden von Benutzer-Login- oder Account-Erstellungsinformationen durch den Benutzer werden Einstellungen, die Passwörter oder sensible Daten enthalten, in den technischen Protokollen der Anwendung gefiltert. Sie werden daher zu keinem Zeitpunkt eingeloggt oder im Klartext gespeichert.</p> <p>Doctolib verwendet dabei die Open Source Software Ruby On Rails: Die Verknüpfung mit der Praxissoftware kann auf verschiedene Arten erfolgen: <i>(je nach Fall)</i></p>



	<p>*API Verbindung zwischen Docotlib und der Praxissoftware</p> <p>*lokale Anbindung</p> <p>*VPN-Verbindung zum Server</p>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<p>Bei Supportanfragen hat Doctolib keinen Zugriff auf die im Terminkalender des Arztes enthaltenen persönlichen Daten, es sei denn, der Arzt hat während der Fernwartung eine spezielle und vorübergehende Genehmigung erteilt.</p> <p>Ein Pseudonymisierungsprozess wird nach den folgenden Verfahren durchgeführt::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vor- und Nachname: nur der erste Buchstabe ist sichtbar.</li> <li>- Telefonnummer: Die letzten 8 Ziffern werden durch 0 ersetzt.</li> <li>- E-Mail-Adresse: zufällig durch eine Reihe von Zeichen ersetzt</li> </ul> <p>Weitere organisatorische Maßnahmen können festgelegt werden, falls Mitarbeiter auf Doctolib zugreifen.</p>

Verarbeitete Daten		
Kategorie der Daten	Beschreibung	Löschfrist
<b>Familienstand, Identität, Identifikationsdaten, Bilder....</b>	<p><b>Benutzerkonto des Arztes:</b> Name, Vorname, Geburtsdatum, Position, E-Mail-Adresse, Mobiltelefon</p> <p><b>Profildaten des Arztes :</b> Nachname, Vorname, Titel, Kurzname für SMS, Adresse des Behandlungsortes, Fotografien, Registrierungsnummer</p> <p><b>Patientendaten:</b> Name, Vorname, Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mail-Adresse Herkunft (sofern erforderlich), ggf. überweisender Arzt</p>	<p>10 Jahre nach dem Termin für selbständige Ärzten oder Gesundheitseinrichtungen</p> <p>3 Monate im Falle einer Vertragsbeendigung</p>
<b>Vita</b>	<b>Profildaten des Arztes :</b>	3 Monate im Falle einer Vertragsbeendigung



	Medizinische und universitäre Ausbildung, Titel (in Krankenhäusern oder Kliniken), Werke und Publikationen, Preise und Auszeichnungen, Verbände, Fachgebiete, Präsentation, gesprochene Sprache, Link zur Website, konventioneller Bereich, Behandlungsangebot ohne Voranmeldung	
<b>Zahlungsinformationen</b>	<b>Profildaten des Arztes</b> Zahlungsmittel, Honorar	3 Monate im Falle einer Vertragsbeendigung
<b>Verbindungsdaten (IP, logs, etc.)</b>	keine	
<b>Ortungsdaten</b>	keine	
<b>Besondere Kategorien personenbezogener Daten</b>		
Kategorie der Daten	Beschreibung	Löschfrist
<b>Daten über die rassische und ethnische Herkunft</b>	keine	
<b>Daten über die politische Meinung</b>	keine	
<b>Religion und Weltanschauung</b>	keine	
<b>Gewerkschaftszugehörigkeit</b>	keine	
<b>Genetische Daten</b>	keine	
<b>Biometrische Daten</b>	keine	
<b>Gesundheitsdaten</b>	<b>Patientendaten :</b> Grund für die Terminvereinbarung mit dem Arzt, Häufigkeit der vom Arzt durchgeführten Termine, Fachgebiet des Arztes, ggf. überweisender Arzt	Innerhalb des Patientenkontos: Löschung des Accounts auf Wunsch des Nutzers, Erinnerung an die Möglichkeit der Löschung seiner Daten nach 3 Jahren Inaktivität.



		Innerhalb des Arzt-Kontos: Die Terminhistorie wird 10 Jahre gespeichert. Die Daten werden 3 Monate nach Beendigung der Geschäftsbeziehung mit dem Arzt gelöscht
<b>Daten über das Sexualleben oder die sexuelle Orientierung</b>		

Kreis der Betroffenen	
Kreis der Betroffenen 1	Patienten
Kreis der Betroffenen 2	Personal/Mitarbeiter des Arztes

Auftragnehmer, Unterauftragnehmer, Empfänger	
<b>Auftragnehmer</b>	Doctolib GmbH
<b>Beschreibung</b>	Plattformbetreiber
Adresse	Wilhelmstr. 118, Aufgang C
Datenschutzbeauftragter	Justine Bourdeu
E-Mail	datenschutz@doctolib.com
<b>Unterauftragnehmer</b>	AZ Network ; Coreye
<b>Beschreibung</b>	Hosting-Unternehmen