

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Patienten und autorisierte Vertreter von Patienten bei der Nutzung von medflex - *Stand: Mai 2020*

I. Allgemeines

1. Die Nutzung des Leistungsangebotes der medflex GmbH richtet sich nach den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.
2. Anbieter des Internetangebotes [medflex.de](https://www.medflex.de) ist die medflex GmbH, Turmstraße 22, 78467 Konstanz (nachfolgend: „medflex“), vertreten durch den Geschäftsführer Felix Rademacher, E-Mail: service@medflex.de, Telefon: +49 (0) 7531 363 939-0, Fax: +49 (0) 7531 363 939-900, Handelsregister: Amtsgericht Freiburg Registernummer: HRB 719 151.
3. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Ärzte bei der Nutzung von medflex sind ebenfalls auf dieser Seite weiter unten geregelt.
4. Gemäß § 5 und § 6 TMG (Telemediengesetz) befinden sich die Pflichtangaben im Impressum der medflex GmbH unter: <https://www.medflex.de/impressum>.
5. Abweichende Vorschriften gelten nicht, außer wir haben diese ausdrücklich und schriftlich bestätigt. Individualvereinbarungen haben stets Vorrang.
6. medflex ist eine geschlossene Online-Plattform. Unternehmer i.S.d. § 14 BGB dürfen sich bei medflex nicht anmelden. Diese Nutzungsbedingungen gelten deshalb nicht für Verträge mit Unternehmern.

II. Registrierung

1. Die Nutzung von medflex setzt voraus, dass der Patient oder der autorisierte Vertreter des Patienten (z.B. Erziehungsberechtigter, medizinische Einrichtung wie Heim oder Pflegeanstalt, etc.) sämtliche beim Registrierungsvorgang abgefragten Daten wahrheitsgemäß und vollständig an medflex übermittelt. Bei Patienten unter 18 Jahren übernimmt ein Erziehungsberechtigter als gesetzlicher Vertreter im Namen des Patienten die Registrierung.
2. Bei der Registrierung wählen Sie ein Passwort so, dass es durch Dritte nicht leicht zu erraten ist. Insbesondere Vor- und Familiennamen oder Geburtstage sowie Namen von Angehörigen sind als Passwort nicht geeignet. Gleiches gilt für trivial angeordnete Zahlen- oder Buchstaben-Kombinationen (z.B. 12345, QWERTZ, ABCDE).
3. Sie gestatten medflex mit Ihrer Registrierung, Sie unter der von Ihnen angegebenen E-Mail-Adresse zu kontaktieren, um Zweifel an der Richtigkeit der von Ihnen angegebenen Daten zu klären.

4. Mit der kostenfreien Registrierung und Nutzung von medflex stimmen Sie zu, dass Sie durch medflex in regelmäßigen Abständen per E-Mail über aktuelle Weiterentwicklungen des Angebots informiert oder zur Teilnahme an Umfragen zur Verbesserung unseres Angebots aufgefordert werden.
5. Durch das Akzeptieren der Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Zuge der Registrierung via Opt-In kommt eine Nutzungsvereinbarung nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande.
6. Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Inanspruchnahme des Services medflex. medflex ist berechtigt, die Registrierung ohne Angabe von Gründen zu verweigern.
7. Für die ausschließliche Nutzung der Videokonsultation oder Videosprechstunde ist keine Registrierung erforderlich.

III. Leistungen und Nutzung von medflex

1. medflex bietet einen Messengerdienst und einen Videokonsultationsservice, mit dem Ärzte, Zahnärzte und Psychotherapeuten, sowie medizinisches Fachpersonal (im Folgenden „Arzt oder medizinisches Fachpersonal“) untereinander und der Patient oder der autorisierte Vertreter des Patienten (im Folgenden „Patient“) miteinander „chatten“ inklusive Dateien, z.B. Bilder, austauschen, sowie „Videosprechstunden“ und „Videokonsile“ durchführen können. Der Arzt oder das medizinisches Fachpersonal hat dabei die Möglichkeit, ausgewählte Patienten über den medflex-Messenger zu behandeln. Es können zum Beispiel Befunde übermittelt und besprochen oder Nachkontrollen durchgeführt werden. Die Kommunikation findet zeit- und ortsunabhängig stattfinden. **Ergänzung zum Videokonsultationsservice:**
 1. Um einen Zugang zum Videokonsultationsservice zu erhalten und von einer qualitativ hochwertigen Videokonsultation zu profitieren, muss der Arzt oder medizinisches Fachpersonal und Patienten mindestens über folgende Ausrüstung verfügen: ein Smartphone der neueren Generation mit einer Kamera mit guter Auflösung und eine ausreichend schnelle Internetverbindung. Wenn dies nicht der Fall sein sollte, kann die Videokonsultation beendet oder abgebrochen werden.
 2. medflex ist lediglich ein Vermittler zwischen Patienten und Ärzten oder medizinischem Fachpersonal für den Service, Videosprechstunden oder Videokonsultationen durchzuführen.
 3. Der Videokonsultationsservice wird den Patienten kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Ausrüstung (Smartphone, Internetanschluss, usw.), die den Zugang und die Nutzung des Videokonsultationsservice ermöglicht, sowie die damit verbundenen Kosten für die elektronische Kommunikation (insbesondere

Telefonkosten, Kosten für den Internetzugang) gehen ausschließlich zu Lasten des Patienten.

4. Der Patient erkennt an, dass der Videokonsultationsservice es ihm ermöglicht, eine kostenpflichtige Gesundheitsdienstleistung in Anspruch zu nehmen, und dass er diese Leistung dem Arzt oder medizinischen Fachpersonal schuldet, wenn diese nicht im Rahmen der Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung erbracht wird. Die Kosten für die Videokonsultation außerhalb der gesetzlichen Krankenversicherung werden auf Basis der Gebührenordnung für Ärzte ermittelt. Zusätzlich werden Sach- und Organisationskosten berechnet (Technik, Terminierung, Verwaltung, Übersetzung). Sachkosten, z.B. für Dolmetscher, werden an den Patienten weiterberechnet. Die von medflex bereitgestellten Informationen über die Tarife oder Gebühren von medizinischen Leistungen von Ärzten oder medizinischem Fachpersonal dienen lediglich zu Zwecken der Information und Übersicht. medflex garantiert die Richtigkeit dieser Informationen nicht. Der Endpreis der Videokonsultation kann je nach Art der tatsächlich durchgeführten Videosprechstunde variieren. Es untersteht der Verantwortung des Arztes oder dem medizinischen Fachpersonal, den Patienten über die Kosten dieser Behandlung auf dessen Nachfrage zu informieren.
 5. Beim Start der Videosprechstunde wird eine direkte Verbindung (Peer-to-Peer) zwischen Arzt oder medizinischem Fachpersonal und dem Patienten aufgebaut. In äußerst seltenen Fällen, in denen dies nicht möglich ist, wird die Verbindung durch einen innerhalb der EU betriebenen Server (TURN-Server) initiiert. In beiden Fällen handelt es sich um eine Ende-zu-Ende verschlüsselte Verbindung ausschließlich zwischen Arzt oder medizinischem Fachpersonal und Patient, die von keinem Dritten zugänglich ist.
 6. medflex hat keine Möglichkeit, Inhalte der Videogespräche oder den Datenstrom selbst zu erfassen, zu verarbeiten oder zu speichern.
2. Für die Inhalte der Kommunikation zwischen Arzt oder medizinischem Fachpersonal und dem Patienten ist medflex nicht verantwortlich. medflex bietet den auf der Seite [medflex.de](https://www.medflex.de) beschriebenen Messenger- und Videokonsultationsservice, selbst aber keine medizinischen oder therapeutischen Leistungen an. Die Nutzung von medflex ersetzt daher keinen traditionellen Arzt- oder Praxisbesuch. Suchen Sie gegebenenfalls einen Arzt oder Arztpraxis vor Ort oder in dringenden Fällen eine Notfallambulanz auf.
 3. Der Patient trägt bei der Übertragung von Dateien über den medflex-Messenger Sorge dafür, dass die versendeten Dateien keine Viren oder Schadsoftware beinhalten.

4. Sobald der Patient mit einem Arzt oder Arztpraxis Kontakt aufnimmt, kommt ein gesonderter Vertrag mit dem Arzt zustande. Hierbei können dem Patienten Kosten entstehen. Hierüber wird der Patient durch den Arzt oder die Arztpraxis gesondert informiert.
5. Der Patient ist damit einverstanden, dass durch den Arzt oder Arztpraxis veranlasste Abrechnungen von ärztlichen Leistungen, auch über Abrechnungsdienstleister erfolgen können.

IV. Informationspflichten

1. medflex nimmt an keinem außergerichtlichen Beschwerde - oder Rechtsbehelfsverfahren teil.
2. Alle weiteren Informationen zu medflex, dem Angebot und der Abwicklung kann aus den Darstellungen auf medflex.de entnommen werden.
3. Bezüglich der technischen Schritte zum Vertragsschluss ist II. AGB zu beachten.
4. Der Patient kann den Vertragstext abspeichern, indem er durch die Funktion seines Browsers „Speichern unter“ die betreffende Internetseite auf seinem Computer sichert. Durch die Druckfunktion seines Browsers hat er zudem die Möglichkeit, den Vertragstext auszudrucken. Wir selbst speichern die Vertragstexte und machen dem Kunden diese auf Wunsch per E-Mail oder per Post zugänglich.
5. Seine Eingaben kann der Patient während der Registrierung jederzeit korrigieren, indem er den Button „Zurück“ im Browser wählt und dann die entsprechende Änderung vornimmt. Durch Schließen des Webbrowsers kann der Patient die Registrierung jederzeit abbrechen.
6. Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich deutsch.
7. medflex unterliegt keinem besonderen Verhaltenskodex (Regelwerk).
8. Die Artikel 12-15 DSGVO und § 15 a TMG bleiben hiervon unberührt.

V. Nutzungsrechte

1. Dem Patienten stehen ausschließlich die nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingeräumten Rechte an dem Internetangebot zu.
2. Die von medflex selbst veröffentlichten Inhalte, wie Informationen, Bilder und Videos sind grundsätzlich urheberrechtlich geschützt und in der Regel Eigentum oder lizenziert von medflex.
3. Die Inhalte des Service dürfen nur für persönliche und nicht für kommerzielle Zwecke genutzt oder vervielfältigt werden. Eine Weitergabe der Inhalte ist ohne ausdrückliche, schriftliche Zustimmung von medflex untersagt.

VI. Nutzerdaten

1. medflex erhebt und nutzt für die Abwicklung der zwischen dem Patienten und medflex geschlossenen Verträge und für die Erbringung der Leistungen aus den unter Verwendung von medflex zwischen dem Patienten und dem Arzt oder Arztpraxis geschlossenen Verträge die angegebenen Daten des Patienten. Die erhobenen Daten werden nur verarbeitet oder genutzt soweit dies für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses und zur Leistungserfüllung erforderlich ist.
2. Obwohl ein Zugriff der coliquio GmbH auf die personenbezogenen Daten des Patienten nicht vorgesehen ist, kann ein Zugriff technisch nicht ausgeschlossen werden, z.B. in einem Wartungsfall. Der Patient erklärt sich daher einverstanden, dass seine innerhalb von medflex erhobenen Gesundheitsdaten der coliquio GmbH gegenüber offengelegt werden, wenn ein solcher Fall vorliegt. Ebenfalls entbindet der Patient den Arzt, soweit erforderlich, von seiner diesbezüglichen Schweigepflicht. Diese Einwilligung kann der Patient jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft widerrufen. In einem solchen Fall allerdings kann der Dienst von medflex vom Patienten nicht weiterverwendet werden.
3. Im Übrigen wird auf die auf der Webseite medflex.de abrufbare [Datenschutzerklärung](#) verwiesen.

VII. Verfügbarkeit

1. Der Service medflex steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Hiervon ausgenommen sind die Zeiten, in denen Datensicherungsarbeiten vorgenommen und Systemwartungs- oder Programmpflegearbeiten am System oder der Datenbank durchgeführt werden. medflex wird die hieraus entstehenden möglichen Störungen möglichst gering halten.
2. medflex schließt jegliche Haftung wegen technischer oder sonstiger Störungen aus.

VIII. Haftung

1. Eine Haftung von medflex auf Schadensersatz, insbesondere wegen Verzugs, Nichterfüllung, Schlechterfüllung oder unerlaubter Handlung besteht nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, auf deren Erfüllung in besonderem Maße vertraut werden durfte. Die Haftung ist hierbei auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist eine Haftung von medflex ausgeschlossen.
2. Die Haftung von medflex für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz, für garantierte Eigenschaften und für eine von medflex verschuldete Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt von den vorgenannten Ausschlüssen und Beschränkungen unberührt. Selbiges gilt für zwingende gesetzliche Haftungstatbestände.

3. In dem Umfang, in dem die Haftung von medflex ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt der Ausschluss oder die Einschränkung auch zu Gunsten der Mitarbeiter und Beauftragten von medflex.

IX. Pflichten des Nutzers

1. Der Patient ist verpflichtet, Angaben, die für die Bereitstellung der Leistungen benötigt werden, korrekt, umfassend und wahrheitsgemäß anzugeben.

X. Sperrung des Zugangs / Kündigung

1. medflex behält sich vor, bei Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung oder wesentlichen Vertragsverletzung diesen Vorgängen nachzugehen, entsprechende Vorkehrungen zu treffen und bei einem begründeten Verdacht den Zugang des Patienten zu sperren. Sollte der Verdacht ausgeräumt werden können, wird die Sperrung wieder aufgehoben, andernfalls steht medflex ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
2. Jeder Partei steht das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund zu. Die Kündigung bedarf der Textform (z.B. per E-Mail). Mit Wirksamwerden der Kündigung wird der Zugang des Patienten zu den Services von medflex gesperrt.

XI. Änderungen

1. medflex hat das Recht, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit gegenüber den Patienten mit Wirkung für die Zukunft zu ändern.

XII. Schlussbestimmungen

1. Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist soweit zulässig Konstanz.
2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich dieser Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmungen treten die jeweiligen gesetzlichen Regelungen in Kraft.

Hiermit erkläre ich mit den AGB & Datenschutzbestimmungen von medflex einverstanden zu sein

Vor- und Nachname, Unterschrift

Datum