

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Careville GmbH für "Careville Pro" und "Careville Pro App"

§ 1 Geltungsbereich und Vertragspartner

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**AGB**) gelten für alle Verträge zwischen der Careville GmbH, Marienplatz 28 a, 84130 Dingolfing, (**Anbieter**) und dem Kunden betreffend die Nutzung der Pflegemanagementsoftware Careville Pro und der zugehörigen mobilen Anwendung Careville Pro App (die Pflegemanagementsoftware Careville Pro sowie die Careville Pro App werden zusammen auch **Careville-Software** genannt); insbesondere gelten diese AGB für den Software-as-a-Service-Vertrag (**SaaS-Vertrag**) zwischen den Parteien. Diese AGB sind Vertragsbestandteil des SaaS-Vertrags.
2. Der Anbieter bietet die Careville-Software allein Unternehmen und Einrichtungen im Pflege- und Gesundheitswesen (d.h. gewerblichen Kunden) an. Diese AGB richten sich daher ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern erfolgt nicht. Der Anbieter kann daher vor Vertragsschluss verlangen, dass der Kunde seine Unternehmereigenschaft ausreichend nachweist (z.B. durch Angabe der USt-ID-Nr. oder sonstige geeignete Nachweise). Die für den Nachweis erforderlichen Angaben hat der Kunde vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben.
3. Entgegenstehenden oder abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird nicht zugestimmt und diese werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
4. Diese AGB sowie die Datenschutzerklärung des Anbieters können auf der Website des Anbieters eingesehen und als PDF heruntergeladen werden:

AGB:

<https://www.careville.de/agb>

Datenschutzerklärung:

<https://www.careville.de/datenschutz>

§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

1. **Vertragsgegenstand:** Gegenstand des SaaS-Vertrags ist die Überlassung der Careville-Software zur Nutzung über das Internet (Software-as-a-Service)

sowie die Bereitstellung dazugehöriger Dienstleistungen (insbesondere Hosting, Support und Wartung). Der Kunde erhält für die Vertragsdauer das einfache, nicht-ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Careville-Software während der Vertragslaufzeit im Rahmen der vertraglichen Bestimmungen für die eigenen geschäftlichen Zwecke beim Betrieb seines Pflege- oder Gesundheitsdienstes bestimmungsgemäß zu nutzen. Eine Überlassung der Careville-Software zur Installation erfolgt nicht; der Zugriff erfolgt webbasiert über einen Browser sowie über die mobile Careville Pro App.

2. **Leistungsumfang des Anbieters:** Im Rahmen des SaaS-Vertrags erbringt der Anbieter insbesondere folgende Leistungen:

- **Softwarebereitstellung:** Zugangsgewährung zur Careville Pro Webanwendung und Freischaltung der Careville Pro App für die Mitarbeiter des Kunden. Die Careville-Software umfasst Funktionen zur Planung, Dokumentation und Verwaltung von Pflegeleistungen, Kommunikation – z.B. über Kommunikation im Medizinwesen (**KIM**) – sowie Abrechnung mit Kostenträgern. Der genaue Funktionsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters sowie den Produktunterlagen:

Leistungsbeschreibung Careville Pro:

<https://software.careville.de/features/careville-pro>

Leistungsbeschreibung Careville Pro App:

<https://software.careville.de/features/careville-pro-app>

- **Hosting & Datenspeicherung:** Betrieb der Careville-Software auf sicheren Servern eines Hosting-Partners in Deutschland. Aktuell nutzt der Anbieter Rechenzentren der OVHcloud in Deutschland für die Speicherung der Kundendaten. Alle Daten werden innerhalb Deutschlands gespeichert. Der Anbieter stellt durch vertragliche Vereinbarungen mit dem Hosting-Partner sicher, dass die Datenschutzstandards der EU – d.h. der Datenschutz-Grundverordnung (**DSGVO**) – eingehalten werden.
3. **Wartung & Updates:** Der Anbieter wird die Careville-Software regelmäßig pflegen und Updates, Upgrades und Sicherheits-Patches bereitstellen. Hierdurch können Verbesserungen, neue Funktionen oder Änderungen in der Bedienung auftreten. Der Anbieter wird darauf achten, dass keine

wesentlichen Funktionseinschränkungen für den Kunden entstehen. Geplante Wartungsarbeiten, Updates oder Verbesserungen, die zur Nichtverfügbarkeit führen, werden dem Kunden nach Möglichkeit mit angemessener Vorlaufzeit angekündigt.

○ **Support:** Bei Fragen zur und Problemen mit der Careville-Software stellt der Anbieter dem Kunden von Montag bis Freitag (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz des Anbieters) zwischen 9.00 und 18.00 Uhr einen Support per E-Mail (support@careville.de) und Telefon (+49 8731 3 19 19 19) zur Verfügung. Support-Anfragen werden möglichst zeitnah bearbeitet; dringende Störungsmeldungen werden entsprechend ihrer Auswirkungen auf den Betrieb des Kunden möglichst priorisiert. Die ersten 4 Stunden Support pro Monat und Kunde sind im Vertragsumfang, d.h. ohne zusätzliche Kosten, enthalten. Etwaige erweiterte Support-Leistungen können gesondert vereinbart werden. Für weitere Einzelheiten zum Support wird auf das Service Level Agreement (**SLA**) zwischen den Parteien verwiesen.

○ **Datensicherung:** Die Kundendaten werden täglich (alle 24 Stunden) gesichert, um im Falle von Datenverlust eine Wiederherstellung auf den Stand des letzten Sicherungszeitpunkts zu ermöglichen. Die Sicherungsdaten werden ebenfalls vertraulich und sicher verwahrt.

○ **Schnittstellen & Integration:** Die Careville-Software bietet Schnittstellen zu externen Systemen, insbesondere zur Telematikinfrastruktur (**TI**) im Gesundheitswesen. Dies umfasst die technischen Voraussetzungen der Careville-Software zur Integration eines KIM-Dienstes für sicheren E-Mail-Versand/-Empfang medizinischer Dokumente sowie Funktionen zur Verarbeitung elektronischer Verordnungen (**eVO**, z.B. für häusliche Krankenpflege) und anderer TI-Fachanwendungen. Außerdem beinhaltet die Careville-Software ein zertifiziertes Modul für die elektronische Übermittlung von Abrechnungsdaten an Kostenträger gemäß den Vorschriften des SGB V, XI und XII. Der Anbieter sorgt dafür, dass diese Schnittstellen der Careville-Software technisch aktuell gehalten werden, sofern der Kunde die notwendigen Voraussetzungen erfüllt (siehe § 5). Allein der Kunde ist jedoch dafür verantwortlich, die für den TI-Anschluss erforderlichen Voraussetzungen zu erfüllen (insbesondere einen zugelassenen VPN-Zugangsdienst und Konnektor zu betreiben oder eine entsprechende TI-as-a-Service Lösung zu

nutzen). Um KIM nutzen zu können, muss der Kunde auch einen Vertrag mit einem KIM-Diensteanbieter abschließen und eine KIM-E-Mail-Adresse einrichten. Die Einrichtung und der Betrieb des TI-Zugangs sowie des KIM-Dienstes liegen außerhalb des SaaS-Vertrags zwischen dem Kunden und dem Anbieter – sie sind vom Kunden eigenständig mit Dritten zu organisieren und zu unterhalten. Der Anbieter haftet nicht für die Verfügbarkeit oder Fehler der TI oder von KIM-Diensten, stellt jedoch sicher, dass die Careville-Software technisch in der Lage ist, an die TI anzudocken (z.B. um KIM-Nachrichten zu versenden oder zu empfangen). Für weitere Einzelheiten im Hinblick auf die Anbindung an die TI und KIM-Dienste wird auf die Nutzungsbedingungen des Anbieters verwiesen.

○ **Verfügbarkeit:** Der Anbieter ist bemüht, eine hohe Verfügbarkeit der Careville-Software zu gewährleisten; angestrebt sind 99% im Jahresmittel (**Verfügbarkeit**). Der Zeitraum, in dem der Anbieter dem Kunden die Softwarelösungen bereitstellt, Montag bis Sonntag (inkl. Feiertagen), jeweils 24 Stunden (**Vereinbarte Verfügbarkeitszeit**). Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben unvermeidbare Ausfallzeiten unberücksichtigt. Unvermeidbare Ausfallzeiten sind: (i) Ausfallzeiten durch planmäßige Wartungen, geplante Updates oder geplante Verbesserungen der Careville-Software, wobei der Anbieter solche Maßnahmen nach Möglichkeit außerhalb der Vereinbarten Verfügbarkeitszeit vornehmen und sie dem Kunden mit angemessener Vorlaufzeit ankündigen wird, sofern die Verfügbarkeit dadurch beeinträchtigt wird; (ii) Ausfallzeiten, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, insbesondere wegen Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters beruhen, z.B. (a) Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung der Careville-Software durch den Kunden, Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen des Anbieters oder die fehlende Mitwirkung des Kunden (z.B. Nichtbeachtung von Systemvoraussetzungen) entstanden sind, (b) Ausfälle, die durch höhere Gewalt oder durch externe Faktoren (z.B. Ausfälle oder Fehlfunktionen der vom Kunden bereitgestellten Internetverbindung oder Hardware, Ausfälle oder Störungen der TI-Infrastruktur (z.B. Ausfall des KIM-Dienstes, Nichterreichbarkeit der TI oder Verzögerungen im

eRezept/eVO-System), Nichtakzeptanz von übermittelten Abrechnungsdaten durch externe Kostenträger (soweit dies nicht auf einem Softwarefehler beruht), fehlerhafte Zertifikate Dritter (z.B. ungültige eH-BA/SMC-B-Zertifikate), Fehler oder Ausfälle der von Dritten betriebenen Systeme (z.B. TI, dakota, KIM-Server, etc.), Ausfälle oder Störungen der Telekommunikation, Internet-Störungen außerhalb des Hosting-Partner-Netzwerks, Stromausfälle, Naturkatastrophen, Arbeitskämpfe, behördliche Anordnungen, Pandemien, Krieg oder sonstige höhere Gewalt) entstanden sind, oder (c) Ausfälle, die durch IT-Angriffe entstanden sind; dies gilt nicht, wenn der Anbieter zum Einsatz von Virusschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprechen haben. Bei Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit, die in den Verantwortungsbereich des Anbieters fallen, wird der Anbieter nach Maßgabe des SLA zwischen den Parteien angemessene Maßnahmen zur Beseitigung der betreffenden Beeinträchtigung ergreifen. Im Übrigen wird im Hinblick auf die Verfügbarkeit – auch bzgl. einer eventuellen Minderung der monatlichen Vergütung wegen Nichteinhaltung der Verfügbarkeit – auf das SLA zwischen den Parteien verwiesen.

4. **Leistungsänderungen:** Der Anbieter ist berechtigt, Veränderungen und/oder Anpassungen an der Careville-Software vorzunehmen, sofern dies für die Aufrechterhaltung des vertragsgemäßen Zustands erforderlich ist (**Aktualisierung**). Bei Vorliegen eines triftigen Grundes darf der Anbieter auch darüberhinausgehende Veränderungen und/oder Anpassungen an der Careville-Software vornehmen (**Änderungen**). Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, wenn Veränderungen und/oder Anpassungen der Careville-Software aufgrund einer neuen technischen Umgebung, einer erhöhten Nutzerzahl, Änderungen der Rechtslage (insbesondere im Sozial- oder Datenschutzrecht) oder aus anderen rechtlichen oder (betriebs-)technischen Gründen erforderlich sind. Der Anbieter informiert den Kunden über solche Aktualisierungen und Änderungen spätestens zeitgleich mit der vorzunehmenden Aktualisierung bzw. Änderung in Textform (E-Mail ausreichend). Sollte die jeweilige Aktualisierung bzw. Änderung die Zugriffsmöglichkeit und Nutzbarkeit der Careville-Software nicht nur vorübergehend in erheblichem Maße beeinträchtigen, wird der Anbieter den Kunden spätestens 14 Tage vor der geplanten Aktualisierung bzw. Änderung in Textform (E-Mail ausreichend)

informieren. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß § 4 Abs. 3 bleibt unberührt

§ 3 Vertragsschluss

1. **Angebot und Bestellung:** Öffentliche Äußerungen des Anbieters, insbesondere in Werbemitteln, sowie die Präsentation der Careville-Software (z.B. auf der Website oder in Broschüren) stellen kein Vertragsangebot des Anbieters dar. Der Vertragsschluss erfolgt entweder durch schriftlichen Vertragsschluss oder durch Online-Registrierung. In beiden Fällen, insbesondere im Rahmen der Online-Registrierung, sind vom Kunden die erforderlichen Unternehmensdaten und Berechtigungsnachweise anzugeben. Der Kunde sichert zu, dass alle beim schriftlichen Vertragsschluss oder bei der Online-Registrierung gemachten Angaben richtig und vollständig sind. Bei schriftlichem Vertragsschluss kommt der SaaS-Vertrag zustande, sobald der Kunde und der Anbieter den SaaS-Vertrag unterzeichnet haben. Bei Online-Registrierung kommt der SaaS-Vertrag zustande, sobald der Anbieter die Registrierung des Kunden in Textform (E-Mail ausreichend) oder schriftlich bestätigt oder dem Kunden Zugang zur Careville-Software gewährt. Der Anbieter kann das Angebot des Kunden auf Abschluss des SaaS-Vertrags innerhalb von 14 Tagen annehmen. Der Anbieter ist berechtigt, den Vertragsschluss mit dem Kunden abzulehnen, insbesondere wenn der Kunde nicht die Voraussetzungen des § 1 Abs. 2 erfüllt oder andere berechtigte Gründe bestehen.
2. **Vertragsdokumentation:** Der Anbieter stellt dem Kunden die Vertragsdokumentation zur Verfügung, aus der sich die konkreten Vertragsdaten (Kundendaten, gewähltes Leistungspaket, Mindestvertragslaufzeit, Preise, etc.) ergeben. Die Vertragsdokumentation besteht regelmäßig aus dem SaaS-Vertrag, diesen AGB, dem SLA zwischen den Parteien, den Nutzungsbedingungen des Anbieters, der Datenschutzerklärung des Anbieters, der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung zwischen den Parteien sowie einem SEPA-Lastschriftmandat.
3. **Nutzungsüberlassung:** Der Anbieter wird dem Kunden nach Vertragsschluss die Zugangsdaten für die Careville-Software bereitstellen, um dem Kunden zu ermöglichen, die Careville-Software im vereinbarten Umfang ab dem im SaaS-Vertrag vereinbarten Zeitpunkt (Startdatum) nutzen zu können.

§ 4 Vertragslaufzeit und Kündigung

1. **Mindestvertragslaufzeit:** Die Mindestvertragslaufzeit richtet sich nach der bei Vertragsschluss gewählten Mindestvertragslaufzeit. Der Anbieter bietet Monatsverträge, Einjahresverträge mit einer festen Laufzeit von 12 Monaten sowie Dreijahresverträge mit einer festen Laufzeit von 36 Monaten an. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem im SaaS-Vertrag vereinbarten Zeitpunkt (Startdatum).
2. **Vertragsverlängerung:** Bei Monatsverträgen verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils einen weiteren Monat sofern die Kündigung nicht im laufenden Monat zum Monatsende erfolgt. Bei Einjahresverträgen und bei Dreijahresverträgen verlängert sich die Vertragslaufzeit nach Ablauf der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit um weitere 12 Monate, wenn der SaaS-Vertrag nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.
3. **Außerordentliche Kündigung:** Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Partei hat also das Recht, den SaaS-Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn (i) der Kunde trotz Mahnung und Fristsetzung (a) für zwei aufeinander folgende Fälligkeitstermine mit der Bezahlung der monatlich geschuldeten Vergütung in Verzug ist oder (b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Fälligkeitstermine erstreckt, mit der Bezahlung der monatlich geschuldeten Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der die Vergütung für zwei Monate erreicht (ii) oder der Kunde in erheblicher Weise gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt (z.B. unbefugte Weitergabe der Careville-Software an Dritte, schwere Verstöße gegen Datenschutz oder Nutzungsrechte).
4. **Form:** Kündigungen bedürfen der Schriftform.
5. **Verfahren bei Vertragsende:** Der Anbieter wird dem Kunden nach Vertragsende alle ihm überlassenen Daten, Datenträger und Datensätze in einem gängigen Format (z.B. CSV, PDF oder einem branchenspezifischen Austauschformat) zurückgeben oder auf Wunsch des Kunden vollständig und unwiderruflich löschen, sofern nicht eine gesetzliche Aufbewahrungsfrist besteht. Dies gilt auch für Vervielfältigungen beim Anbieter, wie etwa Datensicherungen, nicht aber für Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen

Datenverarbeitung dienen. Solche Dokumentationen darf der Anbieter für die Dauer der jeweiligen Aufbewahrungsfristen aufbewahren. Alternativ kann er sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Kunden übergeben.

§ 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1. **Technische Voraussetzungen:** Der Kunde ist dafür verantwortlich, die für den Zugang zur und die für die Nutzung der Careville-Software erforderlichen technischen Voraussetzungen in seinem Einflussbereich zu schaffen und während der Vertragslaufzeit zu unterhalten. Dies umfasst insbesondere:
 - Einen geeigneten Rechner/ein geeignetes Notebook mit aktuellem Webbrowser und Internetzugang für die Webanwendung Careville Pro.
 - Kompatible mobile Endgeräte (Smartphone/Tablet mit aktuellem Betriebssystem Android/iOS) für die Nutzung der Careville Pro App.
 - Eine funktionsfähige Internetverbindung mit ausreichender Übertragungsrate. Kosten für die Internetnutzung trägt der Kunde selbst.
 - Sofern TI-Funktionen (KIM, eVO, etc.) genutzt werden: Eine betriebsbereite Anbindung an die TI, inkl. zugelassener SMC-B (Praxisausweis/Institutionskarte) für die Einrichtung des Kunden sowie Heilberufsausweise (**HBA**) für die einzelnen Berufsträger, die die TI nutzen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Karten bei den zuständigen Stellen (z.B. Trust Service Provider/gematik) zu beantragen und einsatzbereit zu halten, inkl. aller dazugehörigen Komponenten (Kartenlesegeräte, Konnektor, gültige Zertifikate, etc.).
 - Sofern elektronische Abrechnungen an Kostenträger über die Careville-Software durchgeführt werden: Beantragung eines gültigen dakota-Zertifikats beim ITSG Trust-Center und Erfüllung der jeweiligen Vorgaben der Kostenträger und nach SGB V, XI und XII für das Abrechnungsverfahren (z.B. Prüfmodul der Kassen, Fristen für Abrechnung, Kennzeichnung von Verordnungen, Besitz einer gültigen Institutionskennzeichen-Nummer und Zulassung zur Abrechnung). Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Versendung von Abrechnungsdaten über dakota im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben und den mit den Kostenträgern vereinbarten Verfahren erfolgt. Solange noch ein gemischtes Abrechnungsverfahren erfolgt (d.h. elektronische Abrechnungsdaten, aber evtl.

papierhafte Nachweise), obliegt es allein dem Kunden, diese Vorgaben umzusetzen – die Careville-Software stellt hierfür Funktionen wie Ausdrücke oder Upload-Möglichkeiten bereit.

2. **Nutzung der Software:** Der Kunde darf die Careville-Software während der Vertragslaufzeit im Rahmen der vertraglichen Bestimmungen ausschließlich für die eigenen geschäftlichen Zwecke bestimmungsgemäß in seinem Pflege- oder Gesundheitsdienst einsetzen. Eine darüberhinausgehende Zweckentfremdung oder missbräuchliche Nutzung (z.B. unbefugtes Auslesen der Careville-Software, Penetrationstests ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters, etc.) ist untersagt. Ebenso verpflichtet sich der Kunde, keine Inhalte einzugeben, zu versenden oder zu speichern, die Rechte Dritter verletzen oder gegen geltendes Recht verstoßen. Eine vollständige oder teilweise Überlassung der Careville-Software an Dritte, eine Unter- oder Weitervermietung und eine anderweitige Weitergabe oder -verwertung ist dem Kunden nicht gestattet, sofern der Anbieter nicht vorher ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Der Kunde hat die Zugangsdaten (Benutzerkennungen, Passwörter) geheim zu halten, vertraulich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen sowie unbefugten Dritten auch keinen sonstigen Zugriff auf die Careville-Software zu gewähren. Zugangsdaten dürfen nur berechtigten Mitarbeitern und im erforderlichen Umfang bekannt gegeben werden; insbesondere dürfen Mitarbeiter-Logins nur von den jeweils berechtigten Mitarbeitern genutzt werden. Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen und Maßnahmen zur Zugriffssicherheit zu treffen (z.B. regelmäßige Passwortänderung, Sperren/Zuweisen von Benutzerkonten bei Personalwechsel, etc.), um einen Missbrauch der Zugangsdaten, Zugänge und der Careville-Software zu verhindern.
3. **Datenschutz und ordnungsgemäße Datenverwendung:** Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass alle von ihm und seinen Mitarbeitern in die Careville-Software eingestellten Daten (z.B. personenbezogene Daten, Patienten- oder Klientendaten, Gesundheitsdaten, Mitarbeiterdaten, Dokumentationen, Abrechnungsdaten, etc.) richtig, vollständig und rechtmäßig erhoben sind. Der Kunde bleibt für diese Daten datenschutzrechtlich allein verantwortlich (Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7, Art. 24 DSGVO), während der Anbieter insoweit lediglich als Auftragsverarbeiter (Art. 4 Nr. 8, Art. 28 DSGVO) tätig wird (siehe dazu auch § 7). Insbesondere

verpflichtet sich der Kunde, die datenschutzrechtlichen Anforderungen gegenüber den betroffenen Personen zu erfüllen (z.B. Einholung erforderlicher Einwilligungen der Patienten, Klienten und Mitarbeiter oder Vorliegen gesetzlicher Erlaubnistatbestände zur Verarbeitung personenbezogener Daten und Gesundheitsdaten in der Careville-Software), um die Daten im Rahmen der Careville-Software zu verarbeiten. Der Kunde wird keine rechtswidrigen Inhalte über die Careville-Software eingeben, versenden oder speichern. Dazu zählen insbesondere Inhalte, die gegen Datenschutzbestimmungen, Berufsgeheimnisse, geistige Eigentumsrechte (z.B. Urheber- oder Markenrechte) oder gegen strafrechtliche Normen verstoßen.

4. **Mitwirkungspflichten:** Der Kunde wird erkannte Fehler, Störungen, Verfügbarkeitseinschränkungen und -ausfälle der Careville-Software dem Anbieter unverzüglich mitteilen und bei der Problemanalyse nach Kräften mitwirken (z.B. durch möglichst genaue Problembeschreibungen, Screenshots, Protokollierungen der Auftretensumstände, etc.). Sollte der Kunde vom Anbieter erhaltene Hilfestellungen, Anleitungen oder Hinweise zur Problemlösung (z.B. Updates, Workarounds, etc.) nicht innerhalb angemessener Frist umsetzen oder anderweitig bei der Problembeseitigung nicht mitwirken, diese erschweren oder verhindern, kann der Anbieter daraus resultierende Mehraufwände gesondert in Rechnung stellen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass dem Anbieter keine oder geringere Mehraufwände entstanden sind.
5. **IT-Sicherheit:** Der Kunde stellt sicher, dass seine IT-Infrastruktur die erforderlichen Sicherheitsanforderungen erfüllt, um einen sicheren Zugriff und eine sichere Nutzung der Careville-Software zu gewährleisten. Der Kunde ist verpflichtet, seine Rechner, Notebooks und (mobilen) Endgeräte, mit denen er auf die Careville-Software zugreift und diese nutzt, durch angemessene Schutzmaßnahmen zu sichern. Dies beinhaltet insbesondere die Verwendung aktueller Virenschutzprogramme und Firewalls sowie das regelmäßige Installieren von Sicherheitsupdates (insbesondere für Betriebssystem und Browser). Die Eingabe, Übertragung oder Speicherung von Daten oder Inhalten, die Viren, Trojaner oder ähnliche Schadsoftware enthalten, ist untersagt.
6. **Datensicherung:** Obwohl der Anbieter täglich (alle 24 Stunden) Backups erstellt, obliegt es dem Kunden, Daten (z.B. personenbezogene Daten, Patienten- oder Klientendaten, Gesundheitsdaten,

Mitarbeiterdaten, Dokumentationen, Abrechnungsdaten, etc.) in regelmäßigen Abständen und angemessenen Intervallen auch eigenverantwortlich zu sichern (Export- oder Download-Funktionen nutzen), insbesondere um für den Fall eines unvorhergesehenen Datenverlusts oder nach Vertragsende die Daten eigenständig vorzuhalten.

7. **Vorgehen bei Verstößen:** Besteht der begründete Verdacht, dass der Kunde die Careville-Software entgegen den vertraglichen Bestimmungen einsetzt oder von dem Kunden eingegebene, versandte oder gespeicherte Inhalte rechtswidrig sind (z.B. Rechte Dritter verletzen oder gegen geltendes Recht verstoßen), ist der Kunde verpflichtet, auf Anforderung des Anbieters unverzüglich für Aufklärung zu sorgen und etwaige Rechtsverletzungen abzustellen. Der Anbieter ist bei Bestehen eines solchen begründeten Verdachts auch berechtigt, die betreffenden Inhalte vorläufig sofort zu sperren und/oder den Zugang, die Nutzerkontos und/oder die Zugangsdaten des Kunden zur Careville-Software bis zur Klärung sofort zu deaktivieren. Ein begründeter Verdacht im vorgenannten Sinne liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden oder sonstige Dritte den Anbieter davon in Kenntnis setzen. Die Sperre bzw. die Deaktivierung ist aufzuheben, sobald der begründete Verdacht entkräftet ist. Außerordentliche Kündigungsrechte des Anbieters (§ 4 Abs. 3) bleiben unberührt.
8. **Zahlungspflicht:** Der Kunde verpflichtet sich, die vereinbarte Vergütung gemäß SaaS-Vertrag und dieser AGB rechtzeitig und vollständig zu zahlen.

§ 6 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. **Preismodell:** Die Nutzung der Careville-Software ist kostenpflichtig. Der Preis richtet sich nach dem gewählten Leistungspaket und der gewählten Mindestvertragslaufzeit. Der Anbieter bietet aktuell zwei Pakete an: Start-Up und Standard. Hinweis: Das Start-Up-Paket richtet sich ausschließlich an Neugründungen und enthält den vollen Funktionsumfang der Careville-Software für einen kostengünstigeren Einstieg. Voraussetzung ist, dass die Neugründung nicht mehr als 24 Monate vor dem Abschluss des SaaS-Vertrags erfolgt ist; der Anbieter kann vor Vertragschluss verlangen, dass der Kunde die Neugründung und deren Zeitpunkt ausreichend nachweist. Die Nutzung des Start-Up-Pakets ist auf einen Zeitraum von 12 Monaten ab Vertragsschluss limitiert und wird dann – vorbehaltlich einer Kündigung – automatisch in ein Standard-Paket umgewandelt. Das Standard-

Paket enthält den vollen Funktionsumfang und ggf. zusätzlich gebuchte erweiterte Leistungen (z.B. zusätzlich gebuchte erweiterte Support-Leistungen); nähere Details ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Sowohl im Start-Up-Paket als auch im Standard-Paket sind die oben genannten Leistungen (siehe dazu § 2) enthalten. Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe.

2. **Zahlungsweise:** Die Vergütung ist, sofern nicht anders vereinbart, monatlich im Voraus zu zahlen. Die erste Zahlung ist fällig zum Beginn der Vertragslaufzeit, also zum im SaaS-Vertrag vereinbarten Zeitpunkt (Startdatum); die weiteren Zahlungen sind jeweils fällig zum ersten Werktag des Monats. Der Kunde ermächtigt den Anbieter im Rahmen des Vertragsschlusses, die monatliche Vergütung mittels SEPA-Lastschrift von dem vom Kunden angegebenen Konto einzuziehen (SEPA-Lastschriftmandat; siehe unten). Diese Ermächtigung kann jederzeit widerrufen werden. Der Lastschrifteinzug erfolgt frühestens 5 Werktage nach Rechnungsstellung; eine Rechnung wird dem Kunden monatlich in elektronischer Form (per E-Mail oder im Kundenportal) zur Verfügung gestellt.
3. **Preis Anpassungen:** Während der gewählten Mindestvertragslaufzeit ist der vereinbarte Preis fest. Für Verlängerungszeiträume (§ 4 Abs. 2) kann der Anbieter eine angemessene Preiserhöhung in Textform (E-Mail ausreichend) mit einer Frist von 3 Monaten vor Beginn des Verlängerungszeitraums ankündigen (**Preis anpassungsankündigung**). Die Erhöhung darf nur erfolgen, wenn und soweit sich die für die Leistungserbringung angefallenen Infrastrukturkosten, Personalkosten, Lizenzgebühren und ggf. weitere Kosten, die sich auf den Preis auswirken (**Kalkulationskosten**) insgesamt erhöht haben, und nur soweit, wie sich dadurch der Gesamtpreis erhöht. In der Preis anpassungsankündigung ist anzugeben, welche Kostenfaktoren sich erhöht haben und wie sich dies auf die Erhöhung des Gesamtpreises auswirkt. Eventuelle Kostensenkungen bei anderen Kalkulationsgrundlagen sind zu berücksichtigen. Der Kunde kann den SaaS-Vertrag binnen einer Frist von 6 Wochen nach Zugang der Preis anpassungsankündigung außerordentlich zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich kündigen. Kündigt der Kunde form- und fristgemäß, bleibt der Preis bis zum Vertragsende unverändert. Kündigt der Kunde nicht form- und fristgemäß, gilt der geänderte Preis für den Verlängerungszeitraum als vereinbart. Auf das Kündigungsrecht und die Rechtsfolgen einer

ausgebliebenen Kündigung wird der Anbieter den Kunden in der Preisanpassungsankündigung ausdrücklich hinweisen. Sinken die Kalkulationskosten insgesamt, kann der Kunde mit einer Frist von 3 Monaten vor Beginn des Verlängerungszeitraums in Textform (E-Mail ausreichend) eine den sinkenden Kosten entsprechende Preissenkung verlangen; der Kunde trägt für die Preissenkung die Darlegungs- und Beweislast. In diesem Fall kann der Anbieter den SaaS-Vertrag binnen einer Frist von 6 Wochen nach Zugang des Preissenkungsverlangens außerordentlich zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich kündigen.

4. **Zahlungsverzug:** Sollte ein Einzug per SEPA-Lastschrift aus vom Kunden zu vertretenden Gründen scheitern (z.B. mangels Kontodeckung oder wegen falscher Kontodaten), trägt der Kunde die dadurch entstehenden Rücklastschriftgebühren. Der Anbieter wird den Lastschrifteinzug wiederholen oder dem Kunden eine alternative Zahlungsmöglichkeit mitteilen. Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen. Der Anbieter ist berechtigt, einen höheren Schaden nachzuweisen.
5. **Leistungsverweigerungsrecht und vorübergehende Sperre:** Wegen Zahlungsverzugs des Kunden darf der Anbieter den Zugang des Kunden zur Careville-Software vorübergehend sperren, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit einem nicht unerheblichen Teil der Vergütung in Verzug ist. Der Anbieter muss die Sperre mindestens 2 Wochen zuvor in Textform (E-Mail ausreichend) androhen und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde innerhalb der gesetzten Frist in Textform (E-Mail ausreichend) und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Die vorübergehende Sperre wird unverzüglich aufgehoben, sobald der Zahlungsrückstand des Kunden ausgeglichen ist. Das Recht des Anbieters zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt (§ 4 Abs. 3).
6. **Nebenleistungen:** Zusätzliche Leistungen, die nicht im gewählten Leistungspaket enthalten sind (z.B. individuelle Schulungen, Beratung vor Ort, Datenmigration aus Altsystemen), werden gesondert nach Aufwand oder gemäß einer individuellen Vereinbarung berechnet. Solche optionalen Leistungen und

deren Vergütung werden in der Regel in einem Anhang oder Angebot separat ausgewiesen und müssen vom Kunden beauftragt werden.

§ 7 Datenschutz, Datenverarbeitung und Geheimhaltung

1. **Rollen der Parteien:** Im Hinblick auf personenbezogene Daten, insbesondere Daten von Patienten, Klienten oder Mitarbeitern des Kunden, die der Kunde im Rahmen der Nutzung der Careville-Software verarbeitet, ist der Kunde Verantwortlicher im Sinne der DSGVO; der Anbieter handelt insoweit als Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO (siehe dazu bereits unter § 5 Abs. 3).
2. **Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung:** Bei Abschluss des SaaS-Vertrags schließen die Parteien zugleich eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO (**AVV**), die insbesondere die datenschutzrechtlichen Pflichten des Anbieters und des Kunden regelt.
3. **Datenschutzerklärung:** Informationen zur Datenverarbeitung entnimmt der Kunde der Datenschutzerklärung des Anbieters, abrufbar auf der Website des Anbieters:

<https://www.careville.de/datenschutz>
4. **Geheimhaltung:** Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Zuge der Vertragsanbahnung, -durchführung und -erfüllung bekannt werden, vertraulich zu behandeln und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Parteien erforderlich ist. In Zweifelsfällen muss die zur Vertraulichkeit verpflichtete Partei vor einer Weitergabe von Informationen eine Zustimmung der anderen Partei einholen. Vertrauliche Informationen sind insbesondere alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie alle Patientendaten. Vertrauliche Informationen sind nicht Informationen, die (i) bereits allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass die zur Vertraulichkeit verpflichtete Partei dies zu vertreten hat, oder (ii) der zur Vertraulichkeit verpflichteten Partei von einem Dritten ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung mitgeteilt werden – das Vorliegen einer vorgenannten Ausnahmeregelung ist von der zur Vertraulichkeit verpflichteten Partei nachzuweisen. Falls die zur Vertraulichkeit verpflichtete Partei

aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder einer rechtmäßigen behördlichen oder gerichtlichen Anordnung verpflichtet ist, vertrauliche Informationen offenzulegen, wird diese (i) die andere Partei von dieser Verpflichtung unverzüglich in Textform (E-Mail ausreichend) unterrichten und die andere Partei auf ihr Verlangen unterstützen, die vertraulichen Informationen soweit wie möglich zu schützen oder gerichtlich schützen zu lassen; (ii) soweit keine anderen Schutzmaßnahmen getroffen wurden, nur solche vertraulichen Informationen offenlegen, die aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung bzw. Anordnung offengelegt werden müssen, und sich nach besten Kräften bemühen, dass die offen gelegten vertraulichen Informationen möglichst entsprechend dieser Geheimhaltungsverpflichtung behandelt werden. Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Vertragsende bestehen.

§ 8 Gewährleistung, Haftung des Anbieters und höhere Gewalt

- 1. Gewährleistung für die Careville-Software:** Technische Daten, Spezifikationen und (Leistungs-)Angaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sowie die Präsentation der Careville-Software (z.B. auf der Website oder in Broschüren) sind keine Beschaffenheitsangaben. Die Funktionalität der Careville-Software richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien. Im Übrigen muss sich die Careville-Software für die nach den vertraglichen Vereinbarungen vorausgesetzte Verwendung eignen und ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art üblich ist. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für anfängliche Mängel im Sinne von § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen, soweit es sich um unbeachtliche Mängel handelt und der Anbieter diese nicht arglistig verschwiegen hat. Sollte der Kunde Mängel an der Software feststellen, so hat er diese dem Anbieter unverzüglich in Textform (E-Mail ausreichend) anzuzeigen. Der Anbieter ist verpflichtet, die angezeigten Mängel an der Careville-Software innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. Im Rahmen der Mängelbeseitigung hat der Anbieter ein Wahlrecht zwischen Nachbesserung und Ersatzlieferung. Der Anbieter kann dem Kunden auch – falls eine Nachbesserung oder Ersatzlieferung mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist – eine alternative zumutbare Lösung zur Verfügung stellen (z.B. Workaround oder Patch in einem der nächsten Updates). Die Kosten der Mängelbeseitigung trägt der Anbieter. Der Kunde hat dem

Anbieter den zum Zwecke der Mängelbeseitigung erforderlichen Zugriff auf die Careville-Software zu ermöglichen. Gelingt dem Anbieter innerhalb angemessener Frist keine Mängelbeseitigung, kann der Kunde die Vergütung für die betroffene Zeit angemessen mindern. Im Falle des Fehlschlags der Mängelbeseitigung ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung gemäß § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB berechtigt. Ein Fehlschlag der Mängelbeseitigung liegt insbesondere dann vor, wenn die Mängelbeseitigung für den Anbieter unmöglich ist, wenn der Anbieter die Mängelbeseitigung verweigert oder wenn die Mängelbeseitigung durch den Anbieter aus sonstigen Gründen für den Kunden unzumutbar ist.

- 2. Haftung des Anbieters:** Die Haftung des Anbieters auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Leistung, Vertragsverletzung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung, ist, soweit es dabei jeweils auf ein Verschulden ankommt, wie folgt eingeschränkt:
 - Der Anbieter schuldet die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob den Anbieter ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann.
 - Der Anbieter haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Der Anbieter haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit seiner Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Vertragswesentlich sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen Bereitstellung der Careville-Software, deren Freiheit von Rechtsmängeln sowie solchen Sachmängeln, die ihre Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung der Careville-Software ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben oder den Schutz des Eigentums des Kunden vor erheblichen Schäden bezwecken.
 - Soweit der Anbieter gemäß vorstehendem Absatz dem Grunde nach auf Schadensersatz haftet, ist diese Haftung auf Schäden begrenzt, die der Anbieter bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder die er bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte

voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge von Mängeln der Careville-Software sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der Careville-Software typischerweise zu erwarten sind. Die vorstehenden Regelungen dieses Absatzes gelten nicht im Fall vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens von Organmitgliedern oder leitenden Angestellten des Anbieters.

- Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.
- Insbesondere übernimmt der Anbieter keine Haftung für Datenverluste, soweit der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, für eine Datensicherung gemäß § 5 Abs. 6 zu sorgen, um verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederherstellen zu können. Ferner haftet der Anbieter nicht für die korrekte Umsetzung und Einhaltung gesetzlicher Vorgaben durch den Kunden. Der Anbieter stellt technische Funktionen bereit (siehe § 2 Abs. 3), die die Erfüllung gesetzlicher Pflichten erleichtern sollen; die rechtliche Verantwortung verbleibt jedoch allein beim Kunden. Für behördliche Beanstandungen oder Sanktionen (z.B. durch Aufsichtsbehörden oder Kostenträger) aufgrund von Versäumnissen des Kunden (z.B. Nichterfüllung von Anschluss- oder Meldepflichten) haftet der Anbieter nicht. Ebenfalls wird keine Haftung übernommen für Störungen oder Leistungseinschränkungen, die durch höhere Gewalt oder durch externe Faktoren verursacht werden, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen – dazu zählen z.B. Ausfälle oder Fehlfunktionen der vom Kunden bereitgestellten Internetverbindung oder Hardware, Ausfälle oder Störungen der TI-Infrastruktur (z.B. Ausfall des KIM-Dienstes, Nichterreichbarkeit der TI oder Verzögerungen im eRezept/eVO-System), Nichtakzeptanz von übermittelten Abrechnungsdaten durch externe Kostenträger (soweit dies nicht auf einem Softwarefehler beruht), fehlerhafte Zertifikate Dritter (z.B. ungültige eHBA/SMC-B-Zertifikate), Fehler oder Ausfälle der von Dritten betriebenen Systeme (z.B. TI, dakota, KIM-Server, etc.), Ausfälle oder Störungen der Telekommunikation, Internet-Störungen außerhalb des Hosting-Partner-Netzwerks,

Stromausfälle, Naturkatastrophen, Arbeitskämpfe, behördliche Anordnungen, Pandemien, Krieg, Hackerangriffe trotz angemessener Schutzmaßnahmen oder sonstige höhere Gewalt. Führt eine solche höhere Gewalt oder ein solcher externer Faktor dazu, dass die Vertragserfüllung durch den Anbieter wesentlich erschwert oder unmöglich wird, ohne dass dies vom Anbieter zu vertreten ist, werden die Parteien für die Dauer der wesentlich erschwerten oder unmöglich gewordenen Vertragserfüllung von ihren vertraglichen Leistungspflichten befreit. Vereinbarte Leistungszeiten verlängern sich entsprechend. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich informieren, nachdem ihm die wesentlich erschwerte oder unmöglich gewordene Vertragserfüllung infolge höherer Gewalt oder externer Faktoren bekannt geworden ist. Dauert dieser Zustand länger als 60 Tage an, sind beide Parteien zur außerordentlichen Kündigung berechtigt.

- Die Einschränkungen von § 8 Abs. 2 gelten nicht für die Haftung des Anbieters wegen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens, für garantierte Beschaffenheitsmerkmale, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz.
 - Der Kunde hat etwaige Schäden und Verluste, für die der Anbieter aufkommen soll, dem Anbieter unverzüglich anzuzeigen und im Rahmen des Zumutbaren bei der Schadensminderung und -aufklärung mitzuwirken.
3. **Verjährung:** Die Verjährungsfrist für Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden beträgt 12 Monate und beginnt zum gesetzlich vorgesehenen Zeitpunkt (§ 199 BGB). Diese Frist gilt nicht für Ansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen des Anbieters, seiner Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren.

§ 9 Schlussbestimmungen

1. **Vertragsänderungen:** Änderungen oder Ergänzungen des SaaS-Vertrags und/oder dieser AGB bedürfen der Textform (E-Mail ausreichend), soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für eine Änderung, Ergänzung oder Aufhebung dieses Textformerfordernisses.

Abweichend hiervon sind auch formlos, insbesondere mündlich, getroffene Änderungen und Ergänzungen des SaaS-Vertrags und/oder dieser AGB wirksam, wenn sie Individualabreden im Sinne von § 305b BGB sind.

2. **AGB-Änderungen:** Der Anbieter ist berechtigt, dem Kunden Änderungen dieser AGB vorzuschlagen. Vorgeschlagene Änderungen wird der Anbieter dem Kunden in Textform (E-Mail ausreichend) mitteilen. Die Änderungen gelten als angenommen, wenn der Kunde ihnen nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform (E-Mail ausreichend) widerspricht. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens wird der Anbieter den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen. Widerspricht der Kunde form- und fristgerecht, hat jede Partei das Recht, den SaaS-Vertrag (inkl. der AGB) zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung außerordentlich zu kündigen; ansonsten setzt sich das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Bedingungen fort.
3. **Abtretung, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht:** Der Anbieter ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen die Rechte und Pflichten aus dem SaaS-Vertrag und diesen AGB auf einen Dritten zu übertragen, sofern dieser die Careville-Software weiter betreibt und die bisherigen vertraglichen Vereinbarungen übernimmt. Im Falle einer solchen Vertragsübertragung hat der Kunde das Recht, den SaaS-Vertrag (inkl. der AGB) zum Übertragungsdatum zu kündigen, sofern er mit der Übertragung nicht einverstanden ist. Eine Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem SaaS-Vertrag und diesen AGB durch den Kunden auf Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters,

die nicht unbillig verweigert werden darf. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegenüber dem Anbieter aufrechnen. Zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten ist der Kunde nur aufgrund von Gegenansprüchen aus dem gleichen Vertragsverhältnis berechtigt.

4. **Anwendbares Recht:** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des Deutschen Internationalen Privatrechts.
5. **Gerichtsstand:** Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist Landau a. d. Isar ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem SaaS-Vertrag und/oder diesen AGB. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder seinen Sitz nach Vertragsschluss ins Ausland verlegt. Der Anbieter bleibt jedoch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.
6. **Salvatorische Klausel:** Sollten einzelne Bestimmungen des SaaS-Vertrags und/oder dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben der SaaS-Vertrag und diese AGB im Übrigen wirksam. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung werden die Parteien eine Regelung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.