

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich, Ausschluss abweichender Geschäftsbedingungen

- (1) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für die Leistungen der Lucoyo Health GmbH, Im Mediapark 5, 50670 Köln (nachfolgend „**wir**“ oder „**Lucoyo**“), die an Kund:innen (nachfolgend „**Kund:in**“ oder „**Sie**“) bereitgestellt werden.
- (2) Allgemeine Geschäftsbedingungen des/der Kund:in finden keine Anwendung, es sei denn, wir stimmen der Geltung ausdrücklich zu.
- (3) Mit unseren Leistungen und unseren AGB richten wir uns ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB sowie juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen, nicht jedoch an Verbraucher (§ 13 BGB).

2. Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand dieser AGB sind
 - a. die Bereitstellung unserer Software zur Abbildung der Kommunikationsprozesse zwischen Ihnen als Psychotherapeut:innen und Ihren (potenziellen) Patient:innen (nachfolgend „**Software**“) zur Nutzung ihrer Funktionalitäten auf Zeit im Umfang der vereinbarten Nutzungsrechte gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung (nachfolgend „**SaaS Leistungen**“).
 - b. die Übernahme der durch die Psychotherapie Richtlinie vorgeschriebenen telefonischen Erreichbarkeit für Sie in Höhe der vereinbarten Zeitkontingente gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung (nachfolgend „**Telefonservice**“).
 - c. die Erbringung von Support Leistungen über die gesetzlichen Pflichten hinaus gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung;
 - d. die Erbringung von weiteren Dienstleistungen, wie Workshops, Customizing oder Beratungsleistungen im Zusammenhang mit dem Einsatz unserer Software gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung (nachfolgend „**weitere Dienstleistungen**“)
(nachfolgend insgesamt „**Leistungen**“).
- (2) Die aktuelle Funktionalität der Software und den Leistungsumfang der Leistungen kann der/die Kund:in abschließend dem Angebot (gemäß der Definition in Ziffer 3.6) und/oder der Leistungsbeschreibung unter <https://lucoyo.de/legal/leistungsbeschreibung> (nachfolgend „**Leistungsbeschreibung**“) entnehmen.
- (3) Lucoyo bietet den Telefonservice, die weiteren Dienstleistungen und den Support ausschließlich als „Dienstleistung“ i.S.d. §§ 611 ff. BGB an.
- (4) Der Telefonservice kann ausschließlich als zusätzliche Leistung zu den SaaS Leistungen (add-on) in Anspruch genommen werden und wird von Lucoyo nicht als separate Leistung angeboten.
- (5) Die Nutzung der Software setzt den Abschluss eines kostenpflichtigen Vertrages gemäß Ziffer 3 voraus.
- (6) Die Nutzung der Software ist ausschließlich bei Bestehen einer ausreichend dimensionierten Internetverbindung und Vorhandensein einer aktuellen Version eines gängigen Internet-Browsers möglich.
- (7) Lucoyo ist jederzeit berechtigt, die kostenlosen Leistungen einzustellen oder abzuändern. Lucoyo ist darüber hinaus berechtigt, die Software oder einzelne Funktionen der Software aus technischen Gründen anzupassen, soweit dies dem/der Kund:in zumutbar ist oder soweit dies aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlich ist.

3. Vertragsschluss

- (1) Der Vertrag (gemäß der Definitionen in Ziffern 3.3 und 3.7) über die Erbringung der Leistungen kann entweder über den Self-Checkout gemäß der Ziffern 3.2 bis 3.5 oder über ein individuelles Angebot gemäß der Ziffern 3.6 bis 3.9 geschlossen werden.

a. Self-Checkout

- (2) Die Nutzung der Leistungen erfordert die Registrierung für eine kostenlose Testphase und die Einrichtung eines Benutzerkontos (nachfolgend „**Account**“) wie folgt:
 - a. Um sich für die kostenlose Testphase zu registrieren und einen Account einzurichten, muss der/die Kund:in die im Registrierungsformular angeforderten Informationen angeben. Die kostenlose Testphase wird pro Kund:in nur einmal angeboten.
 - b. Mit dem Absenden des Registrierungsformulars und der Annahme dieser AGB gibt der/die Kund:in ein Angebot zum Abschluss eines kostenlosen Nutzungsvertrags für die Nutzung der Software während des angegebenen Testzeitraums ab.
 - c. Lucoyo bestätigt die Registrierung durch den Versand einer Bestätigungs-E-Mail mit einem personalisierten Aktivierungslink. Durch die Bestätigung des Aktivierungslinks kommt zwischen Lucoyo und dem/der Kund:in ein Nutzungsvertrag über die kostenlose Nutzung der Software während des Testzeitraums auf der Grundlage dieser AGB zustande (nachfolgend „**Nutzungsvertrag**“). Nach erfolgreicher Registrierung wird für den/die Kund:in ein Account angelegt, auf den der/die Kund:in mit einer E-Mail-Adresse und dem Passwort zugreifen kann.
- (3) Möchte der/die Kund:in die Software nach Ablauf der Testphase weiter nutzen, muss ein kostenpflichtiges Abonnement (nachfolgend „**Abo**“) gebucht werden. Ein kostenpflichtiges Abo wird wie folgt gebucht:
 - a. Nach der Anmeldung im Account kann der/die Kund:in eines der aufgeführten Preismodelle auswählen, die Zahlungsdaten eingeben und die Buchung bestätigen.
 - b. Lucoyo nimmt die Buchung durch Zusendung einer Bestätigungs-E-Mail an den/die Kund:in an, wodurch ein kostenpflichtiger Vertrag (nachfolgend „**Vertrag**“) für das jeweilige Abo auf der Grundlage dieser AGB zustande kommt.
- (4) Ein Upgrade auf ein höherwertiges Abo ist jederzeit über den Account möglich. Im Falle eines Upgrades gilt die aktuelle Laufzeit des Vertrags für das hochgestufte Abo. Ein Downgrade auf ein niedrigeres Abo ist nur zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums möglich. Wenn der/die Kund:in zu einem früheren Zeitpunkt ein Downgrade vornimmt, beginnt die Laufzeit des niedrigeren Abos erst zu Beginn des folgenden Abrechnungszeitraums.
- (5) Der/Die Kund:in kann über den Account zusätzliche Leistungen zu einem bestehenden Vertrag hinzufügen. Der Abschluss zusätzlicher Leistungen richtet sich nach Ziffer 3.3. Handelt es sich bei den zusätzlichen Leistungen um laufende Leistungen im Zusammenhang mit einem Abo, gilt die Vertragslaufzeit auch für die zusätzlichen Leistungen.

b. Individuelles Angebot

- (6) Art, Inhalt und Umfang der jeweiligen Leistungen von Lucoyo sind in einem individuellen Angebot (nachfolgend „**Angebot**“) festgelegt.
- (7) Mit der Übermittlung des Angebots an den/die Kund:in gibt Lucoyo ein rechtsverbindliches Angebot zum Vertragsabschluss ab. Durch die Bestätigung des Angebots in Textform (nachfolgend „**Bestätigung**“) und den Eingang der Bestätigung bei Lucoyo nimmt der/die Kund:in das Angebot rechtswirksam an, sodass zwischen den Parteien ein Nutzungsvertrag und ein Vertrag (nachfolgend ebenfalls „**Vertrag**“) über die vereinbarten Leistungen auf der Grundlage des Angebots und dieser AGB zustande kommt. Erhält Lucoyo die Bestätigung

nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum des Angebots, kommt kein Vertrag zwischen den Parteien zustande.

- (8) Im Einvernehmen der Parteien kann der Vertrag durch weitere, zusätzliche oder abweichende Leistungen ergänzt oder geändert werden. In diesem Zusammenhang sendet Lucoyo dem/der Kund:in ein ergänzendes Angebot in Textform. Ziffer 3.7 gilt entsprechend für ergänzende Angebote. Die Leistungen und die Vergütung des Vertrags werden entsprechend dem ergänzenden Angebot angepasst.
- (9) Lucoyo richtet für den/die Kund:in einen Account zur Nutzung der Software ein. Lucoyo aktiviert den Zugang zur Software im vereinbarten Umfang und gewährt dem/der Kund:in Administratorrechte unter dem Account.

c. Allgemeine Regelungen zum Vertragsschluss

- (10) Der Vertrag kommt nur mit Personen zustande, die gesetzliche Vertreter oder sonstige bevollmächtigte Vertreter des/der Kund:in sind und in dessen/deren Namen und gemäß dessen/deren Willen handeln. Zur Überprüfung der Befugnis gemäß dem vorstehenden Satz fordert Lucoyo von dem/der Kund:in bei Bedarf weitere Unterlagen (z. B. Vollmacht, schriftliche Genehmigung) an.
- (11) Ein Anspruch auf Registrierung und Abschluss eines Nutzungsvertrags oder Vertrags besteht nicht. Lucoyo behält sich das Recht vor, die Registrierung und den Abschluss eines Nutzungsvertrags oder Vertrags ohne Angabe von Gründen zu verweigern.
- (12) Die bei der Registrierung und beim Abschluss eines Nutzungsvertrags oder Vertrags abgefragten Daten sind vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Bei Änderungen der Daten hat der/die Kund:in die Angaben unverzüglich zu aktualisieren. Auf Aufforderung von Lucoyo hat der/die Kund:in die Daten zu bestätigen.
- (13) Bestandteil des Vertrags sind:
 - a. das Angebot und/oder die Leistungsbeschreibung mit den dort ausgewiesenen Leistungs- und Preisdaten,
 - b. diese AGB,
 - c. die in diesen AGB genannten Anlagen, insbesondere
 - die **Vereinbarung über gemeinsame Verantwortlichkeit (VGV)**,
 - der **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** und
 - soweit der Telefonservice gebucht wird, der **Auftragsverarbeitungsvertrag Telefonservice**,jeweils in der jeweils gültigen Fassung.

4. Vergütung für unsere Leistungen

- (1) Die Höhe der Vergütung für unsere Leistungen richtet sich nach den Bestimmungen im Vertrag, insbesondere der gewählten Preismodelle und der Angebote. Die Vergütung ist, sofern nicht abweichend vereinbart, im Voraus des jeweils gewählten Abrechnungszeitraumes (monatlich oder jährlich) zur Zahlung fällig.
- (2) Weitere Dienstleistungen werden nach Aufwand abgerechnet. Der aktuelle Stundensatz kann der Leistungsbeschreibung entnommen werden.
- (3) Jede Vergütung versteht sich zzgl. Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe zum Zeitpunkt der Erbringung der Leistung.
- (4) Unsere Rechnungen werden im Übrigen mit Zugang bei Ihnen fällig und sind ohne Abzüge innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen auf unser in der Rechnung angegebenes Konto zu zahlen.
- (5) Reisekosten und Spesen sind gesondert zu vergüten. Haben die Parteien keine Festlegung getroffen, erfolgt dies nach den im Zeitpunkt der Erbringung der Leistung geltenden steuerlichen Höchstsätzen.
- (6) Wir haben das Recht, unsere Preise zu erhöhen, falls sich die Preise unserer Dienstleister erhöhen, falls dies zum Ausgleich inflationärer Preisänderungen notwendig ist, falls sich der Verbraucherpreisindex entsprechend erhöht oder für den Fall, dass wir unser Geschäftsmodell anders bepreisen möchten. Preiserhöhungen werden Ihnen

rechtzeitig vorab mitgeteilt, sodass Sie ihnen zustimmen oder sie ablehnen können. Sollten Sie mit einer Preiserhöhung nicht einverstanden sein, werden wir versuchen, in gemeinsamen Abstimmungen eine Lösung zu finden. Sollte hierbei keine Lösung gefunden werden, steht jeder Partei ab Scheitern der Verhandlungen das Recht zur Kündigung dieses Vertrags mit einer Frist von einem (1) Monat zu.

5. Laufzeit des Vertrags

- (1) Der Vertrag über die SaaS Leistungen wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien bis zum Ablauf des jeweils gewählten Abrechnungszeitraumes (monatlich oder jährlich) gekündigt werden.
- (2) Der Vertrag über den Telefonservice hat, sofern nicht abweichend vereinbart, jeweils eine Laufzeit von einem (1) Monat, beginnend zum ersten (1.) des auf den Zeitpunkt des Vertragsschlusses folgenden Kalendermonat. Der Vertrag über den Telefonservice verlängert sich jeweils um einen (1) weiteren Kalendermonat, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt wird. Der Vertrag über den Telefonservice endet automatisch, wenn der Vertrag über die SaaS-Leistungen endet.
- (3) Die Kündigung kann in Textform erfolgen oder durch entsprechende Beendigung der Inanspruchnahme unserer Leistungen in Ihrem Account (Admin Bereich).
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6. Folgen der Kündigung

- (1) Mit Wirksamwerden der Kündigung wird der Zugang zu unseren SaaS Leistungen für Sie und Ihre Nutzer gesperrt. Sie können die mit unseren SaaS Leistungen verarbeiteten Inhalte bis zum Wirksamwerden der Kündigung exportieren. Hiernach werden wir Ihren Zugang vollständig löschen. Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der Kündigung können von uns auf Nachfrage und ggf. gegen gesonderte Vergütung erbracht werden.
- (2) Die von Ihnen hinterlegten personenbezogenen Daten und der Account werden von Lucoyo dreißig (30) Tage nach Ende des Vertrages gelöscht. Sofern Lucoyo aus gesetzlichen oder sonstigen Gründen nicht berechtigt ist, Daten zu löschen, darf Lucoyo sie alternativ auch sperren. Sobald Lucoyo berechtigt ist, die vorbenannten Daten zu löschen, werden auch diese Daten von Lucoyo gelöscht.

7. Grundsätze zur Erbringung unserer Leistungen

- (1) Wir übernehmen keine Verantwortung für die mit unseren Leistungen ausgeführten Handlungen bzw. für die mit unseren Leistungen verarbeiteten Inhalte. Für sämtliche von Ihnen mit unseren Leistungen ausgeführten Handlungen und verarbeiteten Inhalte gelten ausschließlich die gesetzlichen Regelungen, Vereinbarungen und Verträge, die Sie mit Ihren Patient:innen, Kund:innen, Partner:innen, Mitarbeiter:innen etc. schließen, mit denen Sie bzw. für die Sie unsere Leistungen einsetzen.
- (2) Für die Inanspruchnahme unserer Software gelten die mietrechtlichen Vorschriften. Instandhaltungsmaßnahmen wie Updates, Patches, Hotfixes sind Bestandteil unserer Leistung. Ein weitergehender Support wird bei entsprechender Vereinbarung angeboten. Über die Instandhaltungsmaßnahmen hinaus findet das gesetzliche Mietmängel-Gewährleistungsrecht Anwendung.
- (3) Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der Software sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.
- (4) Die Verfügbarkeit der Software nach diesem Vertrag beträgt 99% im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten. Die Verfügbarkeit wird nicht länger als zwei Kalendertage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein.

- (5) Sie dürfen unsere Leistungen nicht an Dritte zur gewerblichen Nutzung überlassen.
- (6) Wir sind berechtigt, unsere Leistungen durch Dritte und Subunternehmen erbringen zu lassen.
- (7) Bei höherer Gewalt sind wir für die entsprechende Dauer von unserer Pflicht zur Erbringung der Leistungen befreit, sofern uns die Leistungserbringung tatsächlich nicht möglich ist. Als höhere Gewalt gelten von uns oder von einem Subunternehmer nicht zu vertretendes Feuer, Explosion, Überschwemmung, Krieg, Blockade, Embargo, Pandemie, Seuche oder Epidemie und Arbeitskämpfmaßnahmen.
- (8) Für das Handeln Ihrer Nutzer sind Sie verantwortlich und stehen hierfür wie für Ihr eigenes Handeln ein.
- (9) Über Links oder Funktionalitäten in unserer Software können Sie zu fremden Websites und Drittsoftware gelangen, die nicht von uns betrieben werden und für die wir nicht verantwortlich sind. Solche Links oder Funktionalitäten sind entweder eindeutig gekennzeichnet oder durch einen Wechsel in der Adresszeile des Browsers oder eine Änderung der Benutzeroberfläche erkennbar.
- (10) Bei der Nutzung unserer Software ist es Ihnen untersagt:
 - a. Schutzrechte Dritter wie Marken, Urheber- und Namensrechte zu verletzen,
 - b. andere Kund:innen und Dritte zu belästigen,
 - c. schadcodehafte oder virenbehaftete Dokumente, Dateien, IT-Systeme Dritter und Daten im Zusammenhang mit unseren Leistungen zu verwenden,
 - d. über bereitgestellte Funktionalitäten und Schnittstellen hinausgehende Mechanismen, Software und Skripte einzusetzen, insbesondere wenn hierdurch unsere Leistungen blockiert, modifiziert, kopiert oder überschrieben werden, sowie
 - e. unsere Leistungen durch Datenveränderung (§ 303a StGB), Computersabotage (§ 303b StGB), Fälschung beweisheblicher Daten (§ 269, 270 StGB), Unterdrückung beweisheblicher Daten (§ 274 StGB), Computerbetrug (§ 263a StGB), Ausspähen von Daten (§ 202a StGB), Abfangen von Daten (§ 202b StGB) oder andere Straftaten zu beeinträchtigen.
- (11) Wir sind berechtigt, nach Angabe von legitimen Gründen den Zugang zu unserer Software abzulehnen und Sie als Kund:in bzw. Ihre Nutzer:innen zu sperren oder auszuschließen bzw. den Vertrag außerordentlich zu kündigen, sollten wir wiederholte Beschwerden über Sie erhalten oder sollten die Vorgaben aus dem Vertrag und diesen AGB, sonstige durch uns kommunizierte Anforderungen oder die Einhaltung gesetzlicher Regelungen wiederholt durch Sie missachtet werden. Hierüber werden wir Sie jeweils unverzüglich informieren und Ihnen Gelegenheit zur Stellungnahme geben. Vor einer vollständigen Sperrung oder einem vollständigen Ausschluss werden wir Sie 30 Tage vorab hierüber unter Angabe entsprechender Gründe informieren. Sofern Sie den Grund, der zur Ablehnung, Sperrung oder zum Ausschluss geführt hat, beseitigen, werden wir eine Wiederaufnahme der SaaS Leistungen prüfen.

8. Ihr Nutzungsrecht an unseren Leistungen

- (1) Sie erhalten ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich auf die Dauer des Vertrages befristetes und räumlich unbeschränktes Recht zur Nutzung unserer SaaS Leistungen.
- (2) Zur Ausstellung, öffentlichen Wiedergabe, insbesondere der öffentlichen Zugänglichmachung, Bearbeitung, Umgestaltung, Übersetzung, Dekompilierung oder sonstigen Umgestaltung der Software sind Sie nicht berechtigt. Ihre Rechte aus §§ 69d Abs. 3, 69e UrhG bleiben unberührt.
- (3) Sofern und soweit während der Vertragslaufzeit zusätzliche Software-Schutzrechte nach Maßgabe von §§ 69a ff. UrhG bzw. Nutzungsrechte an der Software bzw. an etwaigen Weiterentwicklungen entstehen, so stehen diese nebst allen vermögensrechtlichen Befugnissen ausschließlich uns zu. Diese Rechte werden hiermit im Voraus inhaltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkt an uns abgetreten bzw. übertragen. Wir nehmen die Abtretung / Übertragung hiermit an.

- (4) Wir sind berechtigt, unsere Leistungen samt neuer Releases, sowie sonst im Zusammenhang mit dem Vertrag erarbeitetes allgemeines Know-how, Erfahrungswissen, Methoden und Vorgehensweisen anderweitig zu verwenden (Zurverfügungstellung an Dritte, als Open Source Software etc.).
- (5) An in unseren Leistungen enthaltener Open Source Software räumen wir Ihnen solche Rechte ein, die nach den für uns geltenden Lizenzbedingungen auf Sie übertragen werden können. Ihnen ist die Nutzung unserer Leistungen ausschließlich im Rahmen dieser Lizenzbedingungen gestattet. Für hierüber hinausgehende Nutzungen übernehmen wir keine Gewähr oder Haftung.

9. Support-Leistungen

- (1) Wir bieten in Bezug auf unsere SaaS-Leistungen ergänzende Support-Leistungen an. Diese Support-Leistungen bestehen insbesondere aus dem Einspielen von Sicherheits-Updates und der regelmäßigen Weiterentwicklung unserer Software. Der Leistungsumfang der Supportleistungen kann der Leistungsbeschreibung entnommen werden.
- (2) Darüber hinaus gewährleisten wir für Sie eine direkte Erreichbarkeit für dringende Unterstützung in Supportfällen für unsere Leistungen. Sie erreichen uns über unser Helpcenter unter <https://praxis.support.lucoyo.de/> oder auch wie folgt:
 - Telefonischer Support montags bis freitags von 09:00 - 17:00 Uhr unter +49-221-29241010
 - E-Mail-Support rund um die Uhr mit einer Reaktion montags bis freitags von 09:00 - 17:00 Uhr unter support@lucoyo.de.

10. Ihre Mitwirkungspflichten für unsere Leistungen

- (1) Folgende Beistellungen und Mitwirkungen sind insbesondere von Ihnen als Nebenleistungspflichten kostenfrei uns gegenüber zu erbringen:
 - a. Unterstützung von Lucoyo im erforderlichen Umfang bei der Erbringung der Leistungen.
 - b. Falls notwendig: Einräumung von erforderlichen Nutzungsrechten an Software Dritter, insbesondere Datenbanken, Server-Betriebssysteme und Anwendungen.
 - c. Falls notwendig: Erstellung von Backups des IT-Systems und anderen IT-Komponenten.
 - d. Meldungen von Sach- und Rechtsmängeln sowie von Störungen müssen eine Problembeschreibung (z.B. mit Screenshots, anonymisierten Logfiles) enthalten.
 - e. Falls notwendig: Mitteilung der bei Ihnen geltenden Richtlinien zum Fernzugriff auf Ihr IT-System.
 - f. Falls notwendig: Zurverfügungstellung von Testfällen, Testdaten und Testumgebungen.
 - g. Bei sicherheitsrelevanten Updates behalten wir uns vor, unsere SaaS kurzfristig anzupassen. Daraus resultierende Anpassungen auf Ihren IT-Systemen sind von Ihnen vorzunehmen. Bei Bedarf leisten wir Ihnen hierbei Unterstützung.
 - h. Eigenständige und eigenverantwortliche Integration der Software (ggf. nebst Schnittstelle) in das bestehende IT-System des/der Kund:in.
- (2) Sofern und soweit Sie den Telefonservice in Anspruch nehmen, sind Sie darüber hinaus verpflichtet, folgende Beistellungen und Mitwirkungen zu erbringen:
 - a. Sie teilen Lucoyo Ihre Erreichbarkeiten für den Telefonservice sowie Ihre Urlaubs- und Schließzeiten unverzüglich bei oder nach Vertragsschluss sowie im Übrigen unverzüglich nach Kenntnis in Textform mit.
 - b. Sie leiten Ihr Telefon/ Ihre Telefonanlage während der vereinbarten Erreichbarkeit auf die von Lucoyo bereitgestellte Telefonnummer weiter.
 - c. Sie teilen Lucoyo unverzüglich bei oder nach Vertragsschluss eine Notfallnummer mit, auf die Lucoyo Anrufende in akuten Notsituationen verweisen kann.

- d. Sie prüfen täglich Ihren Account und bearbeiten die dort von Lucoyo eingetragenen Kontakte von Anrufern unverzüglich.
- e. Sie informieren Lucoyo unverzüglich, wenn sich Ihre Telefonnummer, Ihre Erreichbarkeiten, Ihre Notfallnummer oder sonstige für die Erbringung des Telefonservice notwendigen Informationen oder Daten ändern.

11. Allgemeine Haftung

- (1) Wir haften, vorbehaltlich gesonderter Regelungen im Vertrag oder in diesen AGB, für von uns, unsere gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und die von uns eingeschalteten Subunternehmer verursachten, unmittelbaren Sach- und Vermögensschäden bis zu 100.000 EUR je Schadensereignis, maximal und unabhängig von der Anzahl der Schadensereignisse bis zu 200.000 EUR je Jahr der Vertragslaufzeit.
- (2) Bei einfacher Fahrlässigkeit ist unsere Haftung auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Außerhalb der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist unsere Haftung auf den Ersatz mittelbarer Sach- und Vermögensschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, bei einfacher Fahrlässigkeit vollständig ausgeschlossen. Bei höherer Gewalt sowie bei unentgeltlicher Nutzung unserer Leistungen ist unsere Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit insgesamt ausgeschlossen. Vertragswesentliche Pflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Erfüllung vertraut werden darf.
- (3) Unsere verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 536 a BGB) wird in Bezug auf die SaaS Leistungen ausgeschlossen.
- (4) Wir haften weder für die Funktionsfähigkeit der Telekommunikationsverbindung (Telefon-/ISDN-/DSL-Leitungen, etc.) zu unserem Server bei Stromausfällen sowie bei Ausfällen von Servern und Infrastruktur, die nicht in unserem Einflussbereich stehen.
- (5) Wir haften nicht für von Kund:innen generierte, mitgeteilte oder eingegebene Inhalte und Daten.
- (6) Wir haften der Höhe nach unbegrenzt bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei einem vorsätzlichen oder arglistigen Handeln. Gleiches gilt bei der schriftlichen Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder Haltbarkeit einer von uns zu erbringenden Leistung.
- (7) Unsere Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (8) Sie haben für das Handeln Ihrer Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und etwaiger anderer Nutzer unserer Leistungen wie für eigenes Handeln einzustehen. Darüber hinaus haben Sie uns im Rahmen Ihrer Verantwortlichkeit auf erstes Anfordern von haftungsrechtlichen Inanspruchnahmen Dritter aufgrund von Schäden freizustellen, die durch Ihre Nutzung unserer Leistungen bei Dritten und sonstigen Betroffenen hervorgerufen wurden.

12. Gewährleistung für unsere Leistungen

- (1) Bei Vorliegen von Sach- und Rechtsmängeln gelten vorbehaltlich der Festlegungen in dieser Ziffer die gesetzlichen Regelungen. Es gilt § 377 HGB. Sämtliche Mängelansprüche stehen unter der Bedingung Ihrer unverzüglichen Mängelanzeige gem. § 377 Abs. 1 und Abs. 3 HGB.
- (2) Bei Sachmängeln steht Ihnen nach unserer Wahl zunächst das Recht auf kostenfreie Nachbesserung oder Neulieferung (nachfolgend „**Nacherfüllung**“) zu. Kann der Mangel nach zweimaliger Nacherfüllung nicht behoben werden, ist vor einer etwaigen Kündigung bzw. einem Rücktritt zu prüfen, ob Ihren Interessen durch eine Alternativlösung entsprochen werden kann.
- (3) Bei Miete ist die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz für bei Überlassung vorhandene Mängel aus § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

- (4) Unsere Leistungen werden Ihnen frei von Rechten Dritter verschafft. Bitte informieren Sie uns unverzüglich in Textform, wenn Sie Kenntnis über Rechte Dritter an unseren Leistungen erlangen.
- (5) Auf unser Verlangen haben Sie uns die Verteidigung gegen die von Dritten geltend gemachten Ansprüche zu überlassen, uns sämtliche hierfür notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, Erklärungen zu erteilen und Befugnisse einzuräumen. Im Gegenzug stellen wir Sie von Zahlungs- und Schadensersatzansprüchen wegen der Rechte Dritter frei.
- (6) Sind unsere Leistungen tatsächlich mit Rechten Dritter belastet, sind wir nach unserer Wahl berechtigt,
 - a. die Rechte Dritter oder deren Geltendmachung zu beseitigen (z.B. durch Zahlung von Lizenzgebühren), oder
 - b. unsere Leistungen in der Weise zu verändern, dass Rechte Dritter nicht mehr verletzt werden.
- (7) Mängelansprüche entfallen, wenn Sie ohne unsere vorherige Zustimmung Änderungen an den Leistungen vorgenommen haben oder wenn die Leistungen von Ihnen zu einem nicht von diesem Vertrag gedeckten Zweck eingesetzt werden und diese Handlung für das Auftreten des Mangels allein verantwortlich ist.
- (8) Sämtliche Ansprüche wegen Mängeln verjähren, sofern sie nicht ohnehin schon nach den vorgenannten Regelungen beschränkt oder ausgeschlossen sind, in 12 Monaten.

13. Übertragung auf Dritte

- (1) Wir sind berechtigt, den Vertrag auf einen Rechtsnachfolger oder ein mit uns verbundenes Konzernunternehmen zu übertragen. Hierüber werden wir Sie in Textform mindestens zwei Monate vor der geplanten Übertragung informieren.
- (2) Eine Übertragung des Vertrags auf einen Dritten bedarf Ihrer vorherigen Zustimmung. Im Falle Ihres Widerspruchs wird der Vertrag unverändert fortgeführt. Der Widerspruch gilt als wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags durch uns.

14. Geheimhaltung

- (1) Im Rahmen der Zusammenarbeit erlangen beide Parteien Kenntnis von Geschäftsgeheimnissen der jeweils anderen Partei oder Dritten. Ein Geschäftsgeheimnis ist eine Information, die den Personen, die üblicherweise mit dieser Art von Informationen umgehen, weder allgemein bekannt noch ohne Weiteres zugänglich ist, daher von wirtschaftlichem Wert ist und die somit Gegenstand von angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen ist (vgl. § 2 GeschGehG). Ein Geschäftsgeheimnis ist weiterhin eine Information, die als Geschäftsgeheimnis gekennzeichnet ist, die durch gewerbliche Schutzrechte oder das Urheberrecht geschützt ist, die unter das Bankgeheimnis oder den Datenschutz fällt und bei der ein berechtigtes Interesse an der Geheimhaltung besteht. Kein Geschäftsgeheimnis sind Informationen, die der jeweils anderen Partei vor der Offenlegung bekannt sind, die nach der Offenlegung der Öffentlichkeit ohne Mitwirkung der offengelegten Partei bekannt geworden sind, die die offengelegte Partei durch einen berechtigten Dritten erfahren hat und die die offengelegte Partei selbst entwickelt hat.
- (2) Die empfangende Partei, sowie alle, die bestimmungsgemäß mit Geschäftsgeheimnissen in Kontakt kommen, sind verpflichtet, die Geschäftsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und nur zu nutzen oder Dritten und Beschäftigten offenzulegen, wenn dies im Zusammenhang mit dem Geschäftszweck erforderlich ist. Im Übrigen wird die empfangende Partei die Geschäftsgeheimnisse vor Kenntnisnahme Dritter schützen.
- (3) Gegenstände sowie Dateien oder sonstige unkörperliche Gegenstände, auf denen sich Geschäftsgeheimnisse befinden, sind auf Verlangen der offenlegenden Partei bzw. spätestens mit Beendigung der Vertragsbeziehungen unverzüglich zu löschen oder an die offenlegende Partei herauszugeben.
- (4) Soweit Daten, die wir für Sie verarbeiten, in den Anwendungsbereich der **§§ 203 ff. StGB** fallen (nachfolgend „**Nutzerdaten**“), gilt das Folgende:

- a. Wir verpflichten uns, alle Nutzerdaten zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff Dritter zu schützen.
- b. Wir verpflichten uns, uns nur insoweit Kenntnis von Nutzerdaten zu verschaffen, wie dies für Zwecke der vertragsgemäß geschuldeten Leistungen erforderlich ist.
- c. Wir sind darauf hingewiesen worden, dass Personen, die an der beruflichen Tätigkeit eines Berufsheimnisträgers mitwirken, sich nach den anwendbaren gesetzlichen Regelungen (z.B. nach § 203 Abs. 4 Satz 1 StGB) strafbar machen, wenn sie unbefugt ein fremdes Geheimnis – also auch Nutzerdaten – offenbaren, dass ihnen bei Ausübung oder bei Gelegenheit ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist. Die strafrechtlichen Folgen können je nach Umstand der Geheimnisverletzung Freiheitsstrafe oder Geldstrafe sein.
- d. Sofern wir uns weiterer mitwirkender Personen (z.B. eigene Mitarbeiter oder Subunternehmer), die Zugang zu Nutzerdaten bestimmungsgemäß haben oder sich verschaffen können, zur Erfüllung der geschuldeten Leistungen bedienen, verpflichten wir diese mindestens in Textform zur Geheimhaltung dieser Nutzerdaten. Unterbleibt eine solche Verpflichtung der weiteren mitwirkenden Personen, machen sich die bei uns handelnden Personen nach § 203 Abs. 4 Satz 2 Nr. 2 StGB strafbar (Freiheits- oder Geldstrafe), wenn die weiteren mitwirkenden Personen unbefugt ein fremdes, ihnen bei der Ausübung oder bei Gelegenheit ihrer Tätigkeit bekannt gewordenes Geheimnis, offenbaren.
Zur Inanspruchnahme von
 - Subunternehmern zur Erfüllung der geschuldeten Leistungen oder
 - Leistungen, die außerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union erbracht werden,bedürfen wir Ihrer Einwilligung in Textform. Diese Einwilligung gilt bei Vertragsschluss in Bezug auf die Ihnen zu diesem Zeitpunkt bekannten und von uns eingesetzten Subunternehmen und Unterauftragsverarbeiter gem. Vereinbarung über gemeinsame Verantwortlichkeit als erteilt.
- e. Wir verpflichten uns, jederzeit während der Laufzeit dieses Vertrags auf Ihre Aufforderung (i) Auskünfte im Wege einer Selbstbeurteilung zu erteilen und weitere Informationen zu überlassen bzw. auskunftsfähige Personen zu benennen, die es Ihnen nach eigenem Ermessen ermöglichen, die Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen durch uns und unsere Zuverlässigkeit hinsichtlich der Bereitstellung der geschuldeten Leistungen, insbesondere der Einhaltung der Ziffer 14.4 (a) bis (d), zu überprüfen und (ii) im Falle von Auffälligkeiten oder Zweifeln selbst oder durch Beauftragung eines unabhängigen und zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten die Möglichkeit zur Prüfung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zu gewähren.
- f. Wir wurden darauf hingewiesen, dass uns gegenüber staatlichen Stellen ein umfassendes Zeugnisverweigerungsrecht nach § 53a StPO in Bezug auf Nutzerdaten zusteht und dass wir verpflichtet sind, dieses Zeugnisverweigerungsrecht auszuüben, solange und soweit Sie uns nicht von dieser Pflicht befreien.
- g. Wir wurden darauf hingewiesen, dass die sich im Gewahrsam von uns befindlichen Nutzerdaten dem Beschlagnahmeschutz aus § 97 Abs. 2 StPO unterliegen. Wir verpflichten uns, diese Nutzerdaten nicht ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung an Dritte herauszugeben und im Falle einer Beschlagnahme dieser zu widersprechen und, soweit rechtlich erlaubt, Sie unverzüglich zu informieren.

15. Besondere Regelungen zu Datenverarbeitungsdiensten

a. Allgemeine Informationen

- (1) Soweit Lucoyo Ihnen eine cloudbasierte Umgebung zur Speicherung, Verarbeitung oder sonstigen Nutzung digitaler Daten bereitstellt, erbringt Lucoyo diese Leistungen als Datenverarbeitungsdienst im Sinne der

Verordnung (EU) 2023/2854 (nachfolgend „**Data Act**“). Die nachfolgend geregelten Rechte und Pflichten gelten ergänzend zu den übrigen Bedingungen dieser AGB.

- (2) Lucoyo stellt Ihnen vor Vertragsschluss sowie während der Vertragslaufzeit die jeweils aktuelle Vertragsfassung sowie relevante Informationen zum Wechsel und zur Nutzung der Dienste in geeigneter elektronischer Form zur Verfügung, insbesondere:
 - a. die geltenden Fristen und Bedingungen für einen Wechsel des Datenverarbeitungsdienstes;
 - b. die Art, den Umfang und die Formate des Datenexports;
 - c. die Modalitäten der technischen Unterstützung beim Wechsel, sowie
 - d. die Höhe einer etwaigen Entschädigung (gemäß der Definition in Ziffer 15.23 bei vorzeitiger Vertragsbeendigung).
- (3) Lucoyo stellt Ihnen im Online-Register (einsehbar unter <https://lucoyo.de/legal/informationsregister>) zudem Informationen zu Datenstrukturen und -formaten, relevanten Standards und offenen Interoperabilitätsspezifikationen der exportierbaren Daten zur Verfügung.

b. Einleitung des Wechselprozesses

- (4) Sie leiten den Wechsel durch Übermittlung einer Wechselmitteilung gemäß Ziffer 15.5 unter Einhaltung einer Frist von zwei (2) Monaten in Textform an Lucoyo ein. Sie geben in der Wechselmitteilung an, wenn Sie nur bestimmte Dienste und die entsprechenden Daten wechseln möchten.
- (5) In der Wechselmitteilung teilen Sie Lucoyo mit, ob Sie
 - a. zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten wechseln; in diesem Fall machen Sie nach Möglichkeit auch Angaben zum Ziellanbieter;
 - b. auf eine lokale IKT-Infrastruktur umstellen; oder
 - c. nicht wechseln, sondern Ihre exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte löschen lassen.
- (6) Lucoyo bestätigt Ihnen den Erhalt der Wechselmitteilung unverzüglich.
- (7) Sofern ein Export von Daten im Rahmen des Wechsels Geschäftsgeheimnisse von Lucoyo enthält, die für den Wechsel zwingend erforderlich sind, kann Lucoyo den Datenexport von der vorherigen Unterzeichnung einer angemessenen Vertraulichkeitsvereinbarung (NDA) abhängig machen.

c. Übergangszeitraum

- (8) Wenn Lucoyo die vorgeschriebene maximale Übergangsfrist von 30 Tagen aus technischen Gründen nicht einhalten kann, wird Lucoyo
 - a. Sie innerhalb von 14 Werktagen nach dem Datum der Wechselmitteilung benachrichtigen; und
 - b. eine alternative angemessene Übergangszeit angeben.
- (9) Sie können die Übergangsfrist einmalig um einen angemessenen Zeitraum verlängern, jedoch nicht länger als einen (1) Monat.

d. Pflichten von Lucoyo während des Wechsels

- (10) Lucoyo verpflichtet sich, Ihnen nach Beginn des Wechselprozesses und während dessen gesamten Verlaufs angemessene Unterstützung zu leisten, damit Sie innerhalb der Übergangsfrist wechseln können.
- (11) Lucoyo unterstützt Sie nicht bei Fehlern oder Fehlersuche, die in Ihrer Sphäre oder der des Ziellanbieters liegen.
- (12) Lucoyo führt den Wechsel unentgeltlich durch, soweit dies im Rahmen der Standard-Exportfunktionalitäten möglich ist. Für zusätzliche, kundenspezifische Unterstützungsleistungen kann Lucoyo ein angemessenes Entgelt verlangen.

e. Ihre Pflichten während des Wechsels

- (13) Sie verpflichten sich, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, um einen Wechsel vollständig zu vollziehen und setzen hierzu die von Lucoyo erteilten angemessenen und erforderlichen Anweisungen unverzüglich um.
- (14) Sie sind verantwortlich für den Import von Daten und digitalen Assets in Ihre eigenen Systeme oder in die Systeme des Zielanbieters.
- (15) Sie werden Lucoyo einen erfolgreich abgeschlossenen Wechsel unverzüglich in Textform mitteilen.

f. Erfolgreicher Wechsel

- (16) Wenn der Wechselprozess nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, arbeiten wir zusammen, um die Ursache zu ermitteln, den Wechsel fortzusetzen und die Kontinuität der betroffenen Dienste aufrechtzuerhalten.

g. Datenabruf und Datenlöschung

- (17) Sie werden Ihre Daten innerhalb der vereinbarten Frist für den Datenabruf, die 30 Tage nach Abschluss des Wechsels beträgt, abrufen oder löschen.
- (18) Nach Ablauf der vereinbarten Frist für den Datenabruf, verpflichtet sich Lucoyo, alle von Ihnen generierten oder direkt mit Ihnen in Verbindung stehenden exportierbaren Daten zu löschen, sofern und soweit Lucoyo nicht auf Grund zwingender gesetzlicher Regelungen zur Aufbewahrung verpflichtet ist. Lucoyo bestätigt Ihnen die Löschung auf Anfrage in Textform.

h. Kündigungsprozess mit Wechsel

- (19) Der Vertrag gilt zwischen den Parteien als gekündigt nach erfolgreichem Abschluss des Wechsels.
- (20) Wenn Sie Lucoyo nicht über den erfolgreichen Wechsel oder dessen Ausbleiben informieren, Lucoyo jedoch berechnete Gründe zu der Annahme hat, dass der Wechsel erfolgreich abgeschlossen wurde, kann Lucoyo Sie zur Bestätigung des erfolgreichen Abschlusses des Wechsels auffordern. Wenn Sie den erfolgreichen Wechsel nicht innerhalb von 30 Werktagen nach dieser Aufforderung bestätigen, gilt der Wechsel als nicht erfolgreich, und die Regelungen des Vertrages gelten bis zum erfolgreichen Abschluss des Wechsels weiter.
- (21) Erfolgt der erfolgreiche Abschluss des Wechsels vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit, gilt die in diesen AGB festgelegte Entschädigung (gemäß der Definition in Ziffer 15.23) für die vorzeitige Kündigung.

i. Kündigungsprozess bei Löschung ohne Wechselabsicht

- (22) Eine Wechselmitteilung mit Antrag auf Löschung der Daten ohne Wechselabsicht gemäß Ziffer 15.5 c gilt als Kündigungserklärung zum nächstmöglichen ordentlichen Beendigungszeitpunkt des Vertrages.

j. Entschädigung bei vorzeitiger Vertragsbeendigung

- (23) Die Parteien sind sich einig, dass die vereinbarte Vertragslaufzeit eine wirtschaftliche Grundlage der Preisgestaltung darstellt. Erfolgt der erfolgreiche Abschluss des Wechsels vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit ist Lucoyo berechtigt, eine angemessene Entschädigung (nachfolgend „**Entschädigung**“) zu verlangen.
- (24) Die Entschädigung dient dem Ausgleich der von Lucoyo bereits getätigten Investitionen in die individuelle Bereitstellung der Dienste, die bei vorzeitiger Vertragsbeendigung nicht vollständig amortisiert sind. Bei der Entschädigung handelt es sich ausdrücklich nicht um ein Wechselentgelt im Sinne des Art. 29 Data Act, sondern

ein Ausgleich für die vorzeitige Vertragsauflösung. Die Entschädigung fällt unabhängig davon an, ob ein Wechsel durchgeführt wird.

- (25) Die Entschädigung beträgt 20 % der bis zum Ende der ursprünglichen Vertragslaufzeit verbleibenden Vergütung, höchstens jedoch die Vergütung für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten.
- (26) Lucoyo weist Ihnen auf Verlangen nach, dass die Berechnung der Entschädigung in angemessenem Verhältnis zu den tatsächlich entgangenen Erlösen und den eingesparten Aufwendungen steht. Ihnen bleibt der Nachweis offen, dass Lucoyo kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

k. Sicherheit und Geschäftskontinuität

- (27) Lucoyo stellt während des Wechsels ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau sicher und trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen.
- (28) Lucoyo bemüht sich, die Kontinuität der Dienste während des Wechselprozesses aufrechtzuerhalten.
- (29) Lucoyo informiert Sie über bekannte Risiken für die Kontinuität.

l. Benachrichtigungen

- (30) Lucoyo wird Sie über alle erheblichen Sicherheitsvorfälle informieren, die den Wechsel wesentlich beeinträchtigen. Lucoyo muss die Benachrichtigung unverzüglich, spätestens innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Frist, nach Bekanntwerden des Sicherheitsvorfalles vornehmen.
- (31) Ist Lucoyo von einem Sicherheitsvorfall betroffen oder wahrscheinlich betroffen, muss Lucoyo Maßnahmen ergreifen, um die Auswirkungen des Sicherheitsvorfalles zu minimieren und eine Wiederholung zu verhindern. Dies hat keinen Einfluss auf andere Rechte, die Ihnen gemäß geltendem EU- oder nationalem Recht zustehen.

16. Datenschutz

- (1) Sie treten der Vereinbarung über gemeinsame Verantwortlichkeit (VGV, Anlage 1) als Partei 2 bei. Die VGV regelt die gemeinsame Verantwortlichkeit von Lucoyo und Ihnen für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Vermittlungsphase (Art. 26 DSGVO).
- (2) Darüber hinaus schließen Sie mit uns den Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV, Anlage 2) gemäß Art. 28 DSGVO. Der AVV regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Lucoyo als Auftragsverarbeiter in den Fällen, in denen Sie als Kund:in alleinverantwortlich sind (z. B. bei der manuellen Anlage von Anfragen, der Patientenverwaltung, der Terminorganisation und der internen Dokumentation).
- (3) Die Abgrenzung der Verantwortlichkeiten zwischen VGV und AVV ergibt sich aus Anlage 2 der VGV (Szenarien zur Datenverarbeitung).
- (4) Buchen Sie zusätzlich den Telefonservice als gesonderte Leistung, schließen Sie mit uns ergänzend den Auftragsverarbeitungsvertrag Telefonservice (Anlage 3) gemäß Art. 28 DSGVO ab. Dieser regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Telefonservice und kommt mit Buchung des Telefonservice zustande.

17. Schlussbestimmungen

- (1) Die Abtretung von einzelnen Ansprüchen aus diesem Vertrag bedarf der vorherigen Zustimmung der jeweils anderen Partei in Textform. Die Abtretung von Geldansprüchen ist hiervon ausgenommen.
- (2) Auf die gesamte Vertragsbeziehung der Parteien findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
- (3) Gerichtsstand für alle sich aus der Vertragsbeziehung ergebenden Streitigkeiten, ist das sachlich zuständige Gericht an unserem Sitz.

- (4) Änderungen und Ergänzungen der AGB sowie des gesamten zwischen uns bestehenden Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags, die aufgrund geänderter rechtlicher oder technischer Anforderungen an unsere Leistungserbringung von uns vorgenommen werden (müssen) und die keine negativen Auswirkungen auf die Ihnen zustehenden Leistungen haben, werden wirksam, wenn Sie einer Änderung nicht innerhalb eines Monats nach Zugang einer Änderungsmitteilung in Textform widersprechen und wir Sie vorab auf Ihr Widerspruchsrecht hingewiesen haben. Widersprechen Sie der Änderung, gilt der Vertrag unverändert weiter und wir sind zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags mit einer Frist von einem Monat zum Ende des nächsten Kalendermonats berechtigt. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags, die wir aufgrund geänderter Leistungs-, Vergütungs- oder sonstiger kaufmännischer oder operativer Anforderungen vornehmen möchten, werden nur wirksam, wenn Sie ihnen ausdrücklich zustimmen. Diese Zustimmung kann über das Klicken eines Einwilligungs-Buttons in der Änderungsmitteilung (E-Mail oder Pop-Up im Rahmen der Nutzung unserer Leistungen) bzw. auf einem sonstigen von uns für Sie bereitgestellten einfachem & transparentem Wege erteilt werden. Die Textform gilt auch für eine Änderung dieser Formklausel. Der Vorrang individueller Nebenabreden bleibt unberührt. Die vorgenannten Fristen gelten nicht und es besteht lediglich ein Informationsrecht über Änderungen des Vertrags, sofern die Änderungen zur Abwehr einer unvorhergesehenen und unmittelbar drohenden Gefahr notwendig sind, um Sie vor Betrug, Schadsoftware, Spam, Verletzungen des Datenschutzes oder anderen Cybersicherheitsrisiken zu schützen.
- (5) Sollte eine der Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein oder der Vertrag eine regelungsbedürftige Lücke enthalten, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen oder lückenhaften Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksamen oder lückenhaften Bestimmungen durch wirtschaftlich den unwirksamen oder lückenhaften Bestimmungen am nächsten kommende Bestimmungen zu ersetzen bzw. zu vervollständigen.

Stand: Juni 2026

Anlage 1

Vereinbarung gemäß Art. 26 Abs. 1 S. 1 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

Die Vereinbarung über gemeinsame Verantwortlichkeit (VGV) gemäß Art. 26 DSGVO ist Bestandteil dieses Vertrags in der jeweils gültigen Fassung unter <https://lucoyo.de/legal/vgv>.

Anlage 2

Auftragsverarbeitungsvertrag

Der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO ist Bestandteil dieses Vertrags und in der jeweils gültigen Fassung unter <https://lucoyo.de/legal/avv> abrufbar.

Anlage 3

Auftragsverarbeitungsvertrag Telefonservice

Soweit der/die Kund:in den Telefonservice als zusätzliche Leistung (Add-on) bucht, gilt für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Telefonservice ergänzend der Auftragsverarbeitungsvertrag Telefonservice gemäß Art. 28 DSGVO. Dieser ist Bestandteil des Vertrags über den Telefonservice und in der jeweils gültigen Fassung unter https://lucoyo.de/legal/avv_telefonservice abrufbar.