

Allgemeine Plattform Nutzungsbedingungen

der

Lucoyo Health GmbH

Im Mediapark 5

50670 Köln

Allgemeine Regelungen

Willkommen auf unserer Lucoyo Plattform. Über die Lucoyo Plattform bieten wir Ihnen eine Möglichkeit zur unkomplizierten Suche nach einem Psychotherapieplatz, zur Kontaktaufnahme und Kommunikation mit Psychotherapeut:innen sowie zur Inanspruchnahme von weiteren Leistungen rund um die mentale Gesundheit an. Wir haben diese Plattform geschaffen, damit Sie einfacheren, schnelleren und transparenteren Zugang zu psychotherapeutischen Angeboten und insbesondere einen für Sie geeigneten Therapieplatz erhalten. Wir bieten Ihnen mit unserer Plattform hierbei die technische Grundlage der Suche nach und der Kommunikation mit Psychotherapeut:innen und unterstützen in der Vermittlung entsprechender Betreuungsplätze. Sämtliche rechtlichen, verbindlichen oder vertraglichen Vereinbarungen in Bezug auf die Therapie selbst werden ausschließlich zwischen Ihnen und den Psychotherapeut:innen vereinbart.

1. Allgemeines und Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen (auch „**Nutzungsbedingungen**“ oder „**ANB**“) gelten in Bezug auf die Leistungen der Lucoyo GmbH, Im Mediapark 5, 50670 Köln (nachstehend auch „**wir**“ oder „**Lucoyo**“ genannt), die gegenüber dem/der Nutzer:in (nachstehend „**Nutzer:in**“ oder „**Sie**“ genannt) im Rahmen der Nutzung unserer Lucoyo Plattform (nachfolgend insgesamt auch „**Plattform**“) erbracht werden.
- (2) Diese ANB gelten ausschließlich gegenüber Personen, die unsere Plattform aus privaten Zwecken, und damit als Verbraucher:in nutzen. Verbraucher:in ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

2. Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand dieser ANB ist die unentgeltliche Bereitstellung der Plattform sowie Ihre Möglichkeit, die Plattform über ein unentgeltliches Profil zu nutzen.
- (2) Für Verträge, die unter den Nutzer:innen bzw. zwischen Nutzer:innen und Psychotherapeut:innen geschlossen werden, sind diese allein verantwortlich. Wir werden nicht Vertragspartner dieser Verträge.
- (3) Unsere Plattform Leistungen umfassen insbesondere:
 - Therapieanfrage senden
 - Nachrichten an Psychotherapie Praxen senden/beantworten
 - Termine von Psychotherapie Praxen bestätigen
- (4) Eine Übersicht über das gesamte Leistungsportfolio unserer Plattform ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung, die in ihrer jeweiligen Fassung auf unserer Website [lucoyo.de/hilfesuchende/](https://www.lucoyo.de/hilfesuchende/) abrufbar ist.

3. Registrierung & Nutzung

- (1) Zum Zugriff auf unsere Plattform ist Ihre kostenlose Registrierung als Nutzer:in erforderlich. Als Nutzer:in können sich ausschließlich unbeschränkt geschäftsfähige natürliche Personen registrieren. Beschränkt Geschäftsfähige Personen bedürfen zu ihrer wirksamen Registrierung die Einwilligung der Erziehungs- oder Betreuungsberechtigten.
- (2) Zur Registrierung ist das auf unserer Plattform bereitgestellte Registrierungsformular vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen und an uns abzusenden. Wir sind berechtigt, schriftliche Nachweise zur Überprüfung der angegebenen Daten anzufordern. Die von Ihnen anzugebenden Daten („**Nutzerdaten**“) sind insbesondere:
 - Vorname, Nachname,
 - E-Mail-Adresse,
 - Geschlecht,
 - Telefonnummer.
- (3) Mit der Absendung des Registrierungsformulars geben Sie ein verbindliches Angebot an uns zum Abschluss eines Nutzungsvertrages über das kostenlose Nutzerkonto auf unserer Plattform ab. Der Nutzungsvertrag wird durch die Bestätigung der Registrierung und die Freischaltung Ihres Nutzerkontos durch uns geschlossen. Jede:r Nutzer:in darf sich nur einmal registrieren.
- (4) Sie haben auf unserer Plattform die Möglichkeit, Anfragen an Psychotherapie Praxen zu senden. Hierbei können individuelle Angaben („**Anfragedaten**“) wie
 - Geburtsdatum,
 - Postleitzahl,
 - Sprachkenntnisse, Schulischer/Beruflicher Werdegang,
 - Angaben zur Gesundheit (Mentale Beschwerden/Symptome,
 - allgemeiner Gesundheitszustand, Therapieerfahrung/Historie),
 - Krankenversicherung,
 - telefonische Erreichbarkeit, Verfügbarkeit für Therapiesitzungen,
 - Offenheit für Gruppentherapie,
 - Offenheit für Onlinetherapie,

gemacht werden.

- (5) Sie garantieren, dass die Nutzerdaten und Anfragedaten richtig sind und räumen uns hiermit das Recht ein, Ihre Nutzerdaten und Anfragedaten an Psychotherapie Praxen zu vermitteln, die ein entsprechendes Betreuungsangebot für Sie bereithalten könnten.
- (6) Wir haben das Recht, Sie von der Nutzung unserer Plattform zu sperren oder auszuschließen und Ihr Nutzerkonto zu löschen, wenn uns begründete Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass Sie gegen wesentliche Pflichten dieser Nutzungsbedingungen bzw. gegen Gesetz und Recht verstoßen (haben). Wir werden Sie in einem solchen Fall über den geplanten Ausschluss per E-Mail informieren und Ihnen die Möglichkeit zur Stellungnahme geben. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

4. 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 Plattform.
- (2) Zur Ausstellung, öffentlichen Wiedergabe, insbesondere der öffentlichen Zugänglichmachung, Bearbeitung, Umgestaltung, Übersetzung, Dekompilierung oder sonstigen Umgestaltung unserer Plattform sind Sie nicht berechtigt. Ihre Rechte aus §§ 69d Abs. 3, 69e UrhG bleiben unberührt.

- (3) Die Inhalte unserer Plattform stehen in unserem ausschließlichen Eigentum bzw. in unserer ausschließlichen Rechteinhaberschaft bzw. im Eigentum / in der Rechteinhaberschaft unserer Dienstleister. Alle Inhalte sind durch nationales und internationales Recht, insbesondere Urheberrecht, geschützt. Die unerlaubte Verbreitung, Vervielfältigung, Verwertung oder anderweitige Verletzung unserer gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte werden zivil- und/oder strafrechtlich verfolgt.

5. Haftung & Freistellung

- (1) Unsere Haftung aus dem zwischen uns geschlossenen Vertrag, gleich aus welchem Rechtsgrund, für Ihre Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit stammen, ist der Höhe nach beschränkt auf die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses typischerweise vorhersehbaren Schäden und dem Grunde nach auf wesentliche Vertragspflichten, soweit der Schaden durch uns oder durch einen gesetzlichen Vertreter oder einen Erfüllungsgehilfen weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde.
- (2) Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht, soweit der Schaden auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch uns oder durch einen gesetzlichen Vertreter oder einen Erfüllungsgehilfen beruht. Vertragswesentlich ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen.
- (3) Wir sind nicht verantwortlich für sämtliche Handlungen und Verträge, die sie auf oder über unsere Plattform vornehmen oder schließen. Sollten wir von Dritten aufgrund von durch Sie auf unserer Plattform vorgenommenen Handlungen oder geschlossenen Verträgen und daraus resultierenden Pflicht- bzw. Rechtsverletzungen in Anspruch genommen werden, sind Sie verpflichtet, uns von sämtlichen damit im Zusammenhang stehenden Ansprüchen freizustellen. Dazu haben Sie uns die Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung und sonstige durch die Inanspruchnahme entstehende Kosten ersetzen.

6. Grundsätze zur Erbringung unserer Leistungen

- (1) Wir stellen Ihnen mit unserer Plattform und ihren Funktionen lediglich eine technische Grundlage für die hiermit durch Sie in den Grenzen der erworbenen Leistungen abzubildenden Zwecke zur Verfügung. Wir übernehmen keine Verantwortung für die mit unserer Plattform ausgeführten Handlungen bzw. für die mit unserer Plattform verarbeiteten Inhalte, Daten oder Informationen. Für sämtliche von Ihnen mit unserer Plattform ausgeführten Handlungen und verarbeiteten Inhalte, geteilten Informationen oder übermittelten Daten gelten ausschließlich die Vereinbarungen und Verträge, die Sie entsprechenden Psychotherapie Praxen geschlossen haben, bzw. das Gesetz.
- (2) Für die Inanspruchnahme unserer Plattform gelten grds. die mietrechtlichen Vorschriften. Instandhaltungsmaßnahmen wie Störungsbeseitigungen, Updates oder Weiterentwicklungen sind Bestandteil unserer Leistung. Ein weitergehender Support wird bei entsprechender Vereinbarung angeboten.
- (3) Aus technischen Gründen können wir eine dauerhafte und vollständige Verfügbarkeit der Server, auf denen unsere Plattform betrieben werden, nicht gewährleisten. Zeitweise kann die Verfügbarkeit unserer Plattform bzw. einzelner Services – insbesondere wegen der notwendigen Durchführung von Wartungs- oder Reparaturarbeiten – daher eingeschränkt sein.
- (4) Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen unserer Leistungen 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.
- (5) Sie dürfen unsere Leistungen nicht an Dritte zur gewerblichen Nutzung überlassen.
- (6) Über Links oder Funktionalitäten in unseren Leistungen können Sie zu fremden Websites und Software 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.
- (7) Wir sichern unsere Systeme gegen Virenbefall. Dennoch kann ein Virenbefall nie vollständig ausgeschlossen werden. Zudem kann es vorkommen, dass unberechtigte Dritte Nachrichten unter Verwendung unseres Namens ohne unser Einverständnis versenden, die beispielsweise Viren oder sog. Spyware enthalten oder zu Web-Inhalten linken, die Viren oder Spyware enthalten. Darauf haben wir keinen Einfluss. Sie sollten daher alle eingehenden Nachrichten, die unter unserem Namen versandt werden, prüfen. Dies gilt auch für eventuelle Nachrichten von anderen Nutzer:innen.
 - (8) Wir sind nicht verantwortlich für Schäden oder Datenverluste, die durch die Installation von Software, die nicht von uns herrührt, auf Ihren Endgeräten entstehen können.
 - (9) Sie verpflichten sich, unter keinen Umständen Ihr Endgerät oder den Anmeldenamen oder das Kennwort eines/r anderen Nutzers:in unbefugt zu verwenden. Benutzt ein Dritter eines der Konten, nachdem er an die Zugangsdaten gelangt ist, weil der/die Nutzer:in diese nicht hinreichend vor fremdem Zugriff gesichert hat, muss sich der/die Nutzer:in so behandeln lassen, als ob er selbst gehandelt hätte.
 - (10) Im Falle eines begründeten Verdachts, dass Zugangsdaten unbefugten Dritten bekannt wurden, sind wir aus Sicherheitsgründen berechtigt, aber nicht verpflichtet, nach freiem Ermessen die Zugangsdaten ohne vorherige Ankündigung selbstständig zu ändern bzw. die Nutzung des Kontos zu sperren. Wir werden den/die berechnigte:n Nutzer:in hierüber unverzüglich informieren und ihm auf Anforderung innerhalb angemessener Frist die neuen Zugangsdaten mitteilen. Sie haben keinen Anspruch darauf, dass die ursprünglichen Zugangsdaten wieder hergestellt werden.
 - (11) Sie haben uns unverzüglich zu informieren, sobald Sie davon Kenntnis erlangen, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten zu Ihrem Nutzerkonto bekannt sind oder unbefugte Dritte Ihr Endgerät nutzen. Wir weisen darauf hin, dass Zugangsdaten aus Sicherheitsgründen regelmäßig geändert werden sollten.

7. Plattform Richtlinien

Bei der Nutzung unserer Plattform ist es Ihnen untersagt:

- Schutzrechte Dritter wie Marken, Urheber- und Namensrechte zu verletzen,
- andere Nutzer:innen und Dritte zu belästigen,
- rassistische, diskriminierende, sexistische Äußerungen und Inhalte und/oder pornografische, anstößige, vulgäre oder sonstige gegen das allgemeine Anstandsgefühl verstoßende Äußerungen und Inhalte zu verbreiten,
- urheberrechtlich geschützte Inhalte ohne Zustimmung des Urhebers zu veröffentlichen (ausgenommen es handelt sich um Zitate, sofern diese als solche gekennzeichnet sind und mit der Bezeichnung des Urhebers beziehungsweise der Quelle versehen wurden),
- Informationen, die aus privaten Chats oder anderer privaten Nachrichten stammen, auf unserer Plattform oder sonstwo zu veröffentlichen. Ebenso dürfen Kommunikationsinhalte aus Nachrichten, die über die Plattform zwischen einzelnen Nutzer:innen verschickt wurden, nicht veröffentlicht werden,
- Verlinkungen zu Webseiten anderer Betreiber herzustellen, sofern diese Website geltendem Recht widersprechen oder Rechte Dritter verletzen könnten,
- Maßnahmen, Mechanismen oder Software in Verbindung mit der Plattform zu verwenden, die die Funktion und den Betrieb der Plattform stören können,
- Maßnahmen zu ergreifen, die eine unzumutbare oder übermäßige Belastung der technischen Kapazitäten der Plattform zur Folge haben können,
- Inhalte zu blockieren, zu überschreiben oder zu modifizieren,
- der Plattform Elemente hinzuzufügen oder Elemente der Plattform zu ändern, zu löschen oder in einer anderen Form zu modifizieren,
- grafische Elemente zu kopieren, zu entnehmen oder anderweitig zu verwenden oder zu versuchen, den Quellcode der Plattform zu dekompileieren (vorbehaltlich § 69e UrhG),

- Hilfsmittel anzuwenden, die in den Betrieb der Plattform eingreifen (insbesondere sog. „Bots“, „Hacks“ etc.),
- sich Premium-Funktionen oder sonstige Vorteile, wie etwa die systematische oder automatische Steuerung der Plattform oder einzelner Funktionen der Plattform, durch die Verwendung von Software Dritter oder sonstigen Anwendungen zu verschaffen oder Programmfehler zum eigenen Vorteil auszunutzen („Exploits“),
- kommerzielle Werbung für Produkte bzw. Programme Dritter in Zusammenhang mit unserer Plattform zu verbreiten,
- schadcodehafte oder virenbehaftete Dokumente, Dateien, IT-Systeme Dritter und Daten im Zusammenhang mit unserer Plattform zu verwenden,
- über bereitgestellte Funktionalitäten und Schnittstellen hinausgehende Mechanismen, Software und Skripte einzusetzen, insbesondere wenn hierdurch unsere Plattform blockiert, modifiziert, kopiert oder überschrieben werden, sowie
- die Plattform durch Datenveränderung (§ 303a StGB), Computersabotage (§ 303b StGB), Fälschung beweis erheblicher Daten (§ 269, 270 StGB), Unterdrückung beweis erheblicher Daten (§ 274 StGB), Computerbetrug (§ 263a StGB), Ausspähen von Daten (§ 202a StGB), Abfangen von Daten (§ 202b StGB) oder andere Straftaten zu beeinträchtigen.

8. Vertragsdauer & Rücktritt/Kündigung

- (1) Der zwischen uns bestehende Nutzungsvertrag zur Inanspruchnahme der Lucoyo Plattform läuft grds. auf unbestimmte Zeit. Die Laufzeiten von Premium Versionen entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Preismodell.
- (2) Der Nutzungsvertrag kann jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung erfolgt durch Löschung Ihres Nutzerkontos.
- (3) Mit Wirksamwerden der Kündigung bzw. mit Löschung Ihres Nutzerkontos wird der Zugang zu unserer Plattform gesperrt. Sie können Ihre Inhalte, Informationen und Daten, die Sie auf unserer Plattform eingetragen oder hochgeladen haben bzw. hierüber erhalten haben, bis zum Wirksamwerden der Kündigung exportieren. Hiernach werden wir Ihren Zugang vollständig löschen.

9. Gerichtsstand

Sofern Sie als Unternehmen agieren oder Kaufmann im Sinne des HGB sind, ist unser Sitz Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag. Bei Verträgen mit Verbrauchern gelten die gesetzlichen Regelungen über das jeweils zuständige Gericht.

10. Online-Streitbeilegung

Informationen zur Online-Streitbeilegung für Verbraucher: Wir weisen auf die Möglichkeit der Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) hin. Die OS-Plattform können Verbraucher als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kauf- oder Leistungsverträgen erwachsen, nutzen. Die OS-Plattform ist unter folgendem Link erreichbar: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Wir sind bereit, an der Beilegung von Streitigkeiten über diese OS-Plattform, teilzunehmen.

11. Sonstiges

- (1) Sollte eine Bestimmung dieser ANB ungültig oder undurchsetzbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieser ANB hiervon unberührt, es sei denn, dass durch den Wegfall einzelner Klauseln eine

Vertragspartei so unzumutbar benachteiligt würde, dass ihr ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zugemutet werden kann.

- (2) Änderungen und Ergänzungen der ANB 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.
- (3) Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag auf ein mit ihnen verbundenes Unternehmen, einen Rechtsnachfolger oder ein die jeweiligen Leistungen übernehmendes Unternehmen zu übertragen. Hierüber werden sie sich jeweils in Textform vor der geplanten Übertragung informieren.

Stand: Juli 2023