

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der Praxista GmbH für die Nutzung der KI-gestützten digitalen Rezeption

Stand: 25.08.2026

Praxista GmbH, Donaustraße 44, 12043 Berlin

vertreten durch die Geschäftsführer Adonis Almagro und John Berger · Amtsgericht Charlottenburg, HRB 287925 B

Support: support@praxista.de · Kontakt: hallo@praxista.de

(nachfolgend „Praxista“ oder „Anbieter“)

§ 1 Geltungsbereich und Vertragspartner

- 1.1 Diese AGB gelten für die Bereitstellung und Nutzung der von Praxista betriebenen cloudbasierten Softwarelösung „digitale Rezeption“ (nachfolgend „Dienst“ oder „Plattform“) durch gewerbliche und freiberufliche Praxen (nachfolgend „Praxis“).
- 1.2 Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, insbesondere an psychotherapeutische Praxen und andere Angehörige der Heilberufe. Mit der Registrierung bestätigt die Praxis, in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zu handeln. Ein Vertragsschluss mit Verbrauchern ist ausgeschlossen.
- 1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen der Praxis werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Praxista stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu.
- 1.4 Individuelle Vereinbarungen (z. B. gesonderte Service-Level-Vereinbarungen, dedizierte Hosting-Umgebungen oder abweichende Regelungen im Auftragsverarbeitungsvertrag) sind auf Anfrage möglich und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung in Textform.
- 1.5 Der Vertrag setzt sich aus mehreren Dokumenten zusammen. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) das individuelle Auftragsformular/Angebot, (2) der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), (3) diese AGB und (4) die Leistungsbeschreibung. Maßgeblich ist jeweils die im Auftragsformular referenzierte Fassung der Anlagen (mit Versions- und Datumsangabe).

§ 2 Leistungsgegenstand

- 2.1 Praxista stellt der Praxis über das Internet eine Software-as-a-Service-Lösung zur Verfügung, die als KI-gestützte digitale Rezeption für Praxen dient. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung in der im Auftragsformular referenzierten Fassung sowie dem gewählten Tarif.
- 2.2 Praxista ist Software- und Diensteanbieter und nicht Hersteller der zugrunde liegenden KI-Modelle. Einzelne Funktionen werden mithilfe von Diensten Dritter erbracht (insbesondere Cloud-Infrastruktur, Spracherkennungs- und Textmodelle sowie Authentifizierung), die als Unterauftragnehmer eingebunden sind (§ 6 sowie Auftragsverarbeitungsvertrag).
- 2.3 Die Praxis nimmt zur Kenntnis, dass die Ergebnisse KI-gestützter Funktionen probabilistischer Natur sind. Praxista gewährleistet nicht, dass Eingaben stets zutreffend interpretiert werden oder die erzeugten Ausgaben vollständig fehlerfrei, korrekt oder frei von Fehldeutungen („Halluzinationen“) sind.
- 2.4 Praxista ist berechtigt, den Dienst weiterzuentwickeln und durch Updates zu aktualisieren, insbesondere aus Gründen der Sicherheit, der technischen Fortentwicklung oder zur Verbesserung der Funktionen, soweit der vertraglich vereinbarte Leistungskern und der wesentliche Funktionsumfang hierdurch nicht eingeschränkt werden. Führt eine Änderung ausnahmsweise zu einer nicht nur unwesentlichen Einschränkung des vereinbarten Leistungsumfangs, informiert Praxista die Praxis mindestens vier (4) Wochen im Voraus in Textform; die Praxis ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag zum Wirksamwerden der Änderung zu kündigen.

§ 3 Registrierung, Konto und Zugangssicherheit

- 3.1 Für die Nutzung des Dienstes registriert die Praxis ein Organisationskonto. Die registrierende Person sichert zu, zur rechtsverbindlichen Vertretung der Praxis berechtigt zu sein.
- 3.2 Die Praxis kann berechtigten Nutzern (Beschäftigte oder beauftragte Dritte) Zugriff mit unterschiedlichen Rollen und Rechten einräumen. Die Praxis ist verantwortlich für die Einhaltung dieser AGB durch ihre Nutzer, die Verwaltung der Zugriffsrechte sowie den unverzüglichen Entzug von Zugriffsrechten nicht mehr berechtigter Personen.

- 3.3 Die Praxis bewahrt sämtliche Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwörter, API-Schlüssel) vertraulich auf und schützt sie vor dem Zugriff Dritter. Den Verlust von Zugangsdaten oder den Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung teilt die Praxis Praxista unverzüglich per E-Mail an support@praxista.de mit.
- 3.4 Aktivitäten, die über das Konto der Praxis erfolgen, gelten als Handlungen der Praxis, es sei denn, der unbefugte Zugriff beruht auf einem von Praxista zu vertretenden Sicherheitsvorfall.

§ 4 Datenschutz, Auftragsverarbeitung und Berufsgeheimnis

- 4.1 Hinsichtlich der über den Dienst verarbeiteten personenbezogenen Daten ist die Praxis Verantwortlicher und Praxista Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO.
- 4.2 Die Verarbeitung personenbezogener Daten setzt den Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrages (AVV) voraus. Praxista stellt hierfür einen den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entsprechenden AVV bereit. Die Praxis ist verpflichtet, diesen vor der Verarbeitung personenbezogener Daten Dritter abzuschließen.
- 4.3 Den Parteien ist bewusst, dass im Rahmen des Dienstes besondere Kategorien personenbezogener Daten (insbesondere Gesundheitsdaten, Art. 9 DSGVO) verarbeitet werden und die Praxis regelmäßig als Berufsgeheimnisträger der Schweigepflicht nach § 203 StGB unterliegt. Praxista wird insoweit als mitwirkende Person im Sinne des § 203 Abs. 3, 4 StGB tätig und verpflichtet die eingesetzten Personen und Unterauftragnehmer entsprechend zur Verschwiegenheit. Näheres regelt der AVV.
- 4.4 Das Hosting des Dienstes und die Verarbeitung der Daten erfolgen vorrangig auf Servern innerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (insbesondere Deutschland). Datenschutzrechtliche Anfragen sind an hallo@praxista.de zu richten.

§ 5 Verfügbarkeit und Wartung

- 5.1 Praxista stellt den Dienst mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand bereit („as is“ / „as available“). Ein bestimmter Verfügbarkeitsgrad (SLA) wird ohne gesonderte Vereinbarung nicht geschuldet. Praxista gewährleistet nicht, dass der Dienst jederzeit ununterbrochen, fehlerfrei oder vollständig sicher verfügbar ist.
- 5.2 Praxista ist berechtigt, den Zugang zum Dienst für Wartungs-, Reparatur- oder Aktualisierungsarbeiten vorübergehend zu beschränken. Geplante Wartungsarbeiten, die die Verfügbarkeit voraussichtlich erheblich beeinträchtigen, kündigt Praxista nach Möglichkeit vorab an.

§ 6 Drittdienste

- 6.1 Zur Erbringung des Dienstes setzt Praxista Dienste Dritter ein, die als Unterauftragnehmer gemäß AVV eingebunden sind (insbesondere Cloud-Infrastruktur, Spracherkennungs- und Textmodelle, Netzwerk- und Sicherheitsdienste sowie Authentifizierung).
- 6.2 Soweit die Praxis eigene Drittdienste oder -zugänge bereitstellt oder gesondert beauftragt (z. B. E-Mail-Postfächer, Webformular-Integrationen), trägt sie die hierfür anfallenden Kosten und ist für deren Rechtmäßigkeit verantwortlich.

§ 7 Zulässige Nutzung und Pflichten der Praxis

- 7.1 Die Praxis nutzt den Dienst ausschließlich für rechtmäßige, legitime geschäftliche Zwecke und unter Beachtung aller anwendbaren Gesetze (insbesondere DSGVO, Telekommunikations- und Wettbewerbsrecht). Für Inhalt, Zweck und Durchführung der über den Dienst verarbeiteten Kommunikation ist die Praxis verantwortlich.
- 7.2 Untersagt ist insbesondere: (a) betrügerische Handlungen und Social Engineering (z. B. Phishing, Identitätstauschung); (b) das Imitieren realer Personen ohne deren ausdrückliche Einwilligung sowie das Vortäuschen von Behörden; (c) das Erzeugen oder Übermitteln rechtswidriger, beleidigender, jugendgefährdender oder zu Gewalt aufrufender Inhalte; (d) missbräuchliche oder rufschädigende Nutzung des Dienstes.
- 7.3 KI-Transparenz: Die Praxis stellt sicher, dass in der Ansage ihres Anrufbeantworters darauf hingewiesen wird, dass hinterlassene Nachrichten mithilfe eines KI-gestützten Systems transkribiert und verarbeitet werden. Der Dienst darf nicht so konfiguriert werden, dass seine Eigenschaft als automatisches System aktiv verschleiert wird.
- 7.4 Aufzeichnung und Einwilligung: Die Praxis ist für das Vorliegen einer Rechtsgrundlage für die Verarbeitung von Nachrichten (insbesondere Anrufbeantworter-Aufnahmen und E-Mails) sowie für die erforderliche Information der betroffenen Personen (insbesondere Patientinnen und Patienten) verantwortlich.

- 7.5 Praxista ist berechtigt (aber nicht verpflichtet), Nutzungsdaten zur Erkennung von Verstößen auszuwerten. Bei einem begründeten Verdacht oder einem tatsächlichen Verstoß gegen diesen § 7 ist Praxista berechtigt, den Zugang der Praxis ganz oder teilweise unverzüglich und ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

§ 8 Preise, Abrechnung und Zahlung

- 8.1 Der Umfang etwaiger kostenloser Test- oder Einführungsangebote sowie die Preise ergeben sich aus dem Auftragsformular bzw. – soweit eine solche im Auftragsformular referenziert ist – aus der jeweils gültigen Preisliste. Kostenlose Angebote werden ohne Gewährleistung und ohne Support-Verpflichtung bereitgestellt.
- 8.2 Kostenpflichtige Leistungen werden nach dem gewählten Tarif abgerechnet. Die Vergütung ist, soweit nicht anders vereinbart, im Voraus zu Beginn des jeweiligen Abrechnungszeitraums fällig.
- 8.3 Gerät die Praxis mit der Zahlung in Verzug, ist Praxista berechtigt, den Zugang nach angemessener Ankündigung zu beschränken oder zu sperren.
- 8.4 Praxista ist berechtigt, die Preise für laufende Verträge mit Wirkung für den jeweils nächsten Abrechnungszeitraum in angemessenem Umfang anzupassen, insbesondere zum Ausgleich gestiegener Kosten (z. B. für Infrastruktur oder Vorleistungen Dritter). Preiserhöhungen teilt Praxista mindestens vier (4) Wochen im Voraus in Textform mit. Ist die Praxis mit der Preiserhöhung nicht einverstanden, kann sie den Vertrag zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums kündigen; hierauf weist Praxista in der Mitteilung hin.

§ 9 Laufzeit und Kündigung

- 9.1 Der Vertrag wird, soweit nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit geschlossen; der Abrechnungszeitraum richtet sich nach dem gewählten Tarif (z. B. monatlich).
- 9.2 Beide Parteien können den Vertrag ordentlich zum Ende des jeweils laufenden Abrechnungszeitraums kündigen. Die Kündigung durch die Praxis kann über die Kontoeinstellungen oder in Textform (z. B. E-Mail an support@praxista.de) erfolgen. Eine Erstattung bereits gezahlter Vergütung für den laufenden Zeitraum erfolgt nicht.
- 9.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Praxista insbesondere vor bei einem Verstoß gegen § 7 (zulässige Nutzung), bei einem Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen oder bei rechtswidriger Nutzung des Dienstes.
- 9.4 Mit Beendigung des Vertrages endet das Nutzungsrecht der Praxis; konfigurierte Verbindungen werden deaktiviert. Die Rückgabe oder Löschung personenbezogener Daten richtet sich nach dem AVV und etwaigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.
- 9.5 Datenexport: Die Praxis kann bis zum Ablauf von 30 Tagen nach Vertragsende die Herausgabe der von ihr eingebrachten sowie der für sie erzeugten Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format verlangen. Nach Ablauf dieser Frist ist Praxista berechtigt und – vorbehaltlich gesetzlicher Aufbewahrungspflichten sowie der Regelungen des AVV – verpflichtet, diese Daten zu löschen.

§ 10 Nutzungsrechte und geistiges Eigentum

- 10.1 Sämtliche Rechte an der Plattform, der Software, den Schnittstellen und der Dokumentation stehen Praxista bzw. ihren Lizenzgebern zu. Die Praxis erhält für die Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht übertragbares Recht zur vertragsgemäßen Nutzung des Dienstes. Rechte an KI-Modellen Dritter verbleiben bei den jeweiligen Dritten.
- 10.2 Von der Praxis eingebrachte Inhalte (z. B. Eingaben, Konfigurationen, Wissensdatenbank-Daten) verbleiben bei ihr. Die Praxis sichert zu, über die erforderlichen Rechte zu verfügen und dass deren Verarbeitung keine Rechte Dritter verletzt.
- 10.3 An den für die Praxis erzeugten Ergebnissen (z. B. Transkripte, Protokolle, Logs) erhält die Praxis nach vollständiger Zahlung das Recht zur Nutzung für eigene geschäftliche Zwecke.
- 10.4 Die Praxis räumt Praxista das einfache, für die Vertragslaufzeit geltende Recht ein, die Inhalte der Praxis und Ergebnisse zu verarbeiten, soweit dies zur Erbringung des Dienstes, zur Gewährleistung der Sicherheit und Stabilität sowie zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

§ 11 Gewährleistung und Haftung

- 11.1 Für kostenpflichtige Leistungen gelten die gesetzlichen Vorschriften des Mietrechts mit folgenden Maßgaben: Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen. Bei einem Mangel ist Praxista zunächst zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist berechtigt.

- 11.2 Praxista gewährleistet nicht, dass die durch KI-gestützte Funktionen erzeugten Ergebnisse zutreffend, zuverlässig oder frei von Fehldeutungen sind (vgl. § 2.3).
- 11.3 Für kostenlose Leistungen haftet Praxista nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit (§ 599 BGB).
- 11.4 Im Übrigen haftet Praxista wie folgt: (a) unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang ausdrücklich übernommener Garantien; (b) bei leichter Fahrlässigkeit nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden; (c) die Haftung nach lit. (b) ist pro Vertragsjahr auf die Höhe der von der Praxis in den zwölf (12) Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis gezahlten Vergütung begrenzt.
- 11.5 Die Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen ist ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- 11.6 Für den Inhalt der über den Dienst verarbeiteten Kommunikation sowie für durch KI-gestützte Funktionen erzeugte Zusammenfassungen oder Entwürfe übernimmt Praxista keine inhaltliche Haftung. Die Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der Eingaben und Ausgaben trägt die Praxis.

§ 12 Freistellung

- 12.1 Die Praxis stellt Praxista von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einem Verstoß der Praxis oder ihrer Nutzer gegen § 7 (zulässige Nutzung), auf einer Rechtsverletzung durch Inhalte der Praxis oder auf einem Verstoß gegen datenschutz- oder wettbewerbsrechtliche Vorschriften beruhen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung.

§ 13 Schlussbestimmungen

- 13.1 Praxista kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern. Änderungen, die den vertraglichen Leistungskern betreffen (insbesondere die Hauptleistungen oder die Vergütung), bedürfen der Zustimmung der Praxis. Sonstige Änderungen teilt Praxista der Praxis mindestens vier (4) Wochen vor Inkrafttreten in Textform mit; sie gelten als angenommen, wenn die Praxis nicht innerhalb dieser Frist in Textform widerspricht. Auf die Bedeutung des Schweigens weist Praxista in der Mitteilung gesondert hin. Widerspricht die Praxis, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zum Wirksamwerden der Änderung zu kündigen.
- 13.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und der Kollisionsnormen.
- 13.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dieser Geschäftsbeziehung ist der Sitz von Praxista (Berlin), sofern die Praxis Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 13.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
- 13.5 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform. Mitteilungen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses können in Textform (z. B. per E-Mail) erfolgen.