Allgemeine Geschäftsbedingungen

STAND: 20. OKTOBER 2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen von Sibel Lang Consulting für Leistungen gegenüber Kunden.

I. Allgemeiner Abschnitt

1. Geltungsbereich

1.1 Sibel Lang, Inhaberin von Sibel Lang Consulting (nachfolgend „SLC“ genannt), berät und unterstützt ihre Auftraggeber, insbesondere Arztpraxen, Medizinische Versorgungszentren (MVZ) und Angehörige der Heilberufe (nachfolgend „Kunde(n)“ genannt), in den Bereichen Digitalisierung, Sichtbarkeit, Wirtschaftlichkeit und Praxisorganisation und setzt damit im Zusammenhang stehende Maßnahmen um, wie zum Beispiel Praxis-Websites, Online-Terminbuchung, die Einrichtung digitaler Systeme, Selbstzahler- und Patientenkommunikation, Analysen, Workshops und Schulungen (nachfolgend gemeinsam „Leistungen“ genannt).

1.2 Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle Angebote und Leistungen, die SLC gegenüber dem Kunden erbringt. Die Regelungen des Allgemeinen Abschnittes (Ziffer I. der AGB) gelten für alle Leistungen. Für Leistungen in den Bereichen Beratung, Workshops und Schulungen, Webdesign und -Entwicklung, Web-Hosting sowie Einrichtung digitaler Systeme gelten zusätzlich die Regelungen im Besonderen Abschnitt (Ziffer II. der AGB) unterhalb der für die jeweilige Leistung gekennzeichneten Abschnitte.

1.3 Die AGB gelten nur, soweit der Kunde Unternehmer im Sinne des § 14 BGB ist.

1.4 Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen zwischen SLC und dem Kunden, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

1.5 Abweichende Geschäftsbedingungen eines Kunden und / oder eines Dritten sowie Änderungen und / oder Ergänzungen dieser AGB gelten nur bei Bestätigung durch SLC in Textform. Stillschweigen von SLC gegenüber anderslautenden Bedingungen, auch in einem eventuellen Bestätigungsschreiben, gilt nicht als Bestätigung im Sinne von S. 1. Geschäftsbedingungen des Kunden und / oder eines Dritten, auf die in Bestellformularen, Einkaufsbedingungen oder Ähnlichem verwiesen wird, widerspricht SLC hiermit vorsorglich.

2. Vertragsschluss

2.1 Angebote / Kostenvoranschläge von SLC sind freibleibend. Sie sind als Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden anzusehen, das der Annahme durch SLC bedarf.

2.2 Verträge kommen zustande, indem SLC entsprechende Angebote des Kunden durch Bestätigung in Textform annimmt. SLC behält sich vor, entsprechende Angebote auch durch sofortige Leistungserbringung konkludent anzunehmen.

2.3 Mündliche Nebenabreden sind nur verbindlich, wenn sie von SLC in Textform bestätigt worden sind.

2.4 Das Kennenlerngespräch vor Vertragsschluss ist kostenfrei und unverbindlich.

3. Leistungsgegenstand und -umfang, Beauftragung Dritter

3.1 Art und Umfang der durch SLC zu erbringenden Leistungen (nachfolgend „vertragsgegenständliche Leistungen“ genannt) bestimmen sich nach den Inhalten des Angebotes / Kostenvoranschlages von SLC.

3.2 Grundlage für die Tätigkeit von SLC sind die Vorgaben des Kunden und die Ergebnisse von Besprechungen mit dem Kunden, durch welche die vertragsgegenständlichen Leistungen präzisiert werden können. Im Übrigen steht SLC ein fachlicher und gestalterischer Freiraum zu.

3.3 Fertigt SLC von einer die vertragsgegenständlichen Leistungen betreffenden Besprechung (vgl. Ziffer I.3.2) mit dem Kunden ein Protokoll an, ist der Inhalt des Protokolls maßgeblich, sofern der Kunde nicht binnen drei Werktagen nach Zugang des Protokolls widerspricht.

3.4 Einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg, etwa eine Steigerung von Umsatz, Gewinn oder Patientenzahlen, schuldet SLC dem Kunden nicht. Ebenfalls schuldet SLC nicht die Schutzfähigkeit ihrer Leistungen gemäß des Marken-, Design-, Urheber- oder Patentrechts.

3.5 SLC erbringt keine Rechts-, Steuer- oder medizinische Beratung.

3.6 SLC ist berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen selbst oder durch von ihr beauftragte Dritte als Erfüllungsgehilfen zu erbringen.

3.7 Beauftragt SLC Dritte mit Leistungen, die nicht zu den vertragsgegenständlichen Leistungen von SLC gehören (nachfolgend „Fremdleistungen“ genannt), gelten die jeweiligen Dritten insoweit nicht als Erfüllungsgehilfen von SLC. SLC ist nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden bevollmächtigt und berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, Fremdleistungen in Auftrag zu geben. Die Beauftragung der jeweiligen Dritten erfolgt im Namen und für Rechnung des Kunden.

4. Einräumung von Nutzungsrechten

4.1 SLC räumt dem Kunden, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen von SLC zeitlich und inhaltlich insoweit ein, als dies für die Erreichung des Vertragszweckes erforderlich ist (vgl. § 31 Abs. 5 UrhG) und soweit Rechte Dritter nicht entgegenstehen (vgl. Ziffer I.4.2).

4.2 Soweit SLC Inhalte Dritter einbindet (z. B. Texte, Grafiken, Fotos, Videos etc.), wird sich SLC bemühen, die zur Erreichung des Vertragszweckes erforderlichen Nutzungsrechte auf Kosten des Kunden einzuholen und dem Kunden entsprechend Ziffer I.4.1 zu übertragen. SLC weist den Kunden auf mögliche Einschränkungen der jeweiligen Nutzungsrechte hin.

4.3 SLC übernimmt keine Haftung für gesetzliche Ansprüche von Urhebern auf nachträgliche Vergütungserhöhung gemäß §§ 32, 32a UrhG. Der Kunde stellt SLC von solchen Ansprüchen frei.

4.4 Eine Bearbeitung und / oder Weiterübertragung von Nutzungsrechten durch den Kunden an Dritte bedarf der vorherigen Einwilligung von SLC in Textform.

4.5 Die eingeräumten Nutzungsrechte gehen erst nach vollständiger Bezahlung der jeweils vereinbarten Vergütung auf den Kunden über.

4.6 Der Kunde kennzeichnet, sofern nicht anders vereinbart, die von ihm veröffentlichten Leistungen von SLC mit folgendem Urhebervermerk: „© Sibel Lang Consulting“. Nachträgliche Veränderungen der Leistungen hat der Kunde kenntlich zu machen.

4.7 SLC ist berechtigt, die von SLC erbrachten Leistungen, Arbeitsergebnisse und Zwischenstände während des Vertrages und nach Vertragsbeendigung selbst für Zwecke der Eigenwerbung und Präsentation zu verwenden. Patientendaten und vertrauliche Informationen des Kunden sind davon ausgenommen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Den Kunden treffen die für die vertragsgegenständlichen Leistungen notwendigen Mitwirkungs- und Beistellungspflichten. Hierzu gehört, dass der Kunde SLC alle Umstände unverzüglich anzeigt, die für die vertragsgegenständlichen Leistungen von Bedeutung sind.

5.2 Muss SLC aufgrund unrichtiger, unvollständiger, nicht rechtzeitig oder nachträglich geänderter Angaben oder bereitgestellter Unterlagen des Kunden Leistungen erneut vornehmen oder verzögert sich die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen, oder kann eine beauftragte Fremdleistung deswegen nicht oder nicht rechtzeitig erbracht werden, geht dies zu Lasten des Kunden und trägt er die hierdurch gegebenenfalls entstehenden Mehraufwände und -kosten.

5.3 Es obliegt dem Kunden zu überprüfen, ob die vertragsgegenständlichen Leistungen von SLC bzw. deren Nutzung gegen das Wettbewerbsrecht, das Heilmittelwerbegesetz, das ärztliche oder sonstige Berufsrecht, Rechte Dritter (Markenrechte, Urheberrechte, Persönlichkeitsrechte etc.) oder andere Rechte / Gesetze verstoßen. SLC weist den Kunden mit der Sorgfalt einer ordentlichen Kauffrau auf entsprechende, erkennbare Risiken hin. SLC führt insoweit keine rechtliche Prüfung durch, kann allerdings eine solche, falls vom Kunden gewünscht, in dessen Namen und auf dessen Rechnung veranlassen. Wird SLC von Dritten in Anspruch genommen (z. B. auf Unterlassung und / oder auf Schadensersatz), stellt der Kunde SLC von etwaigen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern frei. Dies umfasst auch die Übernahme der notwendigen Rechtsverfolgungs- bzw. Verteidigungskosten.

5.4 Es obliegt dem Kunden sicherzustellen, dass die Verwendung von Inhalten, Leistungsbeschreibungen oder Heilversprechen, die er SLC zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen zur Verfügung stellt, nicht gegen die in Ziffer I.5.3 genannten Rechte / Gesetze verstößt. Ziffer I.5.3, S. 3 — 5 gilt entsprechend.

5.5 Der Kunde stellt SLC Patientendaten nur zur Verfügung, soweit dies für die vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist, und nach Möglichkeit anonymisiert oder pseudonymisiert.

6. Abnahme

6.1 Der Kunde hat die Vertragsgemäßheit der Leistungen von SLC nach deren Erhalt zu prüfen. Eine Leistung von SLC gilt als abgenommen, wenn der Kunde nicht binnen sieben Werktagen nach Erhalt der Leistungen in Textform Vorbehalte erhebt und hierbei die etwaigen Mängel konkret bezeichnet, aufgrund derer die Leistung nicht als vertragsgemäß akzeptiert wird.

6.2 Eine Abnahme darf nicht aus gestalterischen Gründen verweigert werden.

6.3 Eine Leistung gilt spätestens mit der Zahlung der Vergütung oder ihrer Nutzung als abgenommen.

6.4 Diese Ziffer I.6 gilt nicht für Beratungsleistungen, Workshops und Schulungen sowie für Leistungen im Bereich Web-Hosting.

7. Vergütung, Kosten für Fremdleistungen, Reisekosten

7.1 Der Kunde hat die vereinbarte Vergütung zu entrichten. Diese bemisst sich, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, nach dem tatsächlich angefallenen Aufwand auf der Grundlage der bei Vertragsschluss jeweils gültigen Stundensätze von SLC.

7.2 Leistungen, die nicht ausdrücklich im vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind, sind gesondert zu vergüten. Dies gilt auch für Mehraufwand, der auf Grund vom Kunden gewünschter Anpassungen und / oder Änderungen entsteht und der nicht von SLC zu vertreten ist.

7.3 SLC weist den Kunden rechtzeitig darauf hin, sofern Leistungen gesondert zu vergüten sind, und legt diesbezüglich ein Nachtragsangebot vor. Insoweit gelten die Regelungen in Ziffer I.2 entsprechend.

7.4 Kosten für Fremdleistungen (z. B. Honorare für Fotografen, Texter oder Übersetzer; Lizenzen und Abonnements für Software und digitale Dienste; Kosten für Druckereien und für geschaltete Werbung etc.) trägt der Kunde zusätzlich zur vereinbarten Vergütung in nachgewiesener Höhe. Für die Auswahl, Beauftragung und Koordination von Fremdleistungen behält sich SLC vor, eine Handling-Fee in Höhe von bis zu 10 % der jeweiligen Fremdleistung zu berechnen.

7.5 Reisekosten von SLC, die im Zusammenhang mit der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen entstehen, trägt der Kunde in nachgewiesener Höhe, wobei folgende Reisekostenrichtlinie gilt: Hotel 3—4 Sterne, Bahn 2. Klasse, Flug innereuropäisch Economy-Class, 60 Cent / km für Kfz ausgehend vom Standort Frankfurt am Main, Mietwagen der Mittelklasse.

7.6 Kündigt der Kunde nach Vertragsschluss das Vertragsverhältnis, ist er verpflichtet, die vereinbarte Vergütung zu zahlen. Die Vergütung ist um den Betrag zu mindern, der den Aufwendungen entspricht, die SLC durch Nichterbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erspart. Abweichend von dieser Ziffer I.7.6 gilt hinsichtlich der Absage von Beratungs-, Workshop- und Schulungsterminen Ziffer II.1.4.

8. Zahlungsbedingungen

8.1 Rechnungen von SLC sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung zu zahlen.

8.2 SLC ist berechtigt, einen Vorschuss für die vertragsgegenständlichen Leistungen zu verlangen. Das Verlangen und die Höhe des Vorschusses gehen aus dem Angebot / Kostenvoranschlag von SLC hervor. Der Vorschuss darf in Höhe von bis zu 30 % der im Angebot / Kostenvoranschlag ausgewiesenen Kalkulation verlangt werden, bei einem Angebot / Kostenvoranschlag von über 5.000,00 € (netto) bis zu 50 %.

8.3 SLC ist berechtigt, dem Kunden Abschlagszahlungen über bereits erbrachte Teilleistungen in Rechnung zu stellen, ohne dass diese Teilleistungen in einer für den Kunden nutzbaren Form vorliegen müssen.

8.4 Abweichend von Ziffern I.8.2 und I.8.3 gilt hinsichtlich Leistungen im Bereich Web-Hosting Ziffer II.3.8.

8.5 Ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

9. Gewährleistung

9.1 Bei Sach- und Rechtsmängeln stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche zu.

9.2 Der Kunde hat die von SLC erbrachten Leistungen unverzüglich nach Erhalt, aber vor der ersten Verwendung, zu überprüfen und etwaige Mängel unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Unterbleibt die unverzügliche Überprüfung oder die Mängelanzeige, bestehen keine Gewährleistungsansprüche des Kunden hinsichtlich offensichtlicher oder bekannter Mängel einschließlich sich hieraus ergebender Folgemängel.

9.3 Die Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren nach einem Jahr ab dem Zeitpunkt der Abnahme.

10. Haftung

10.1 SLC haftet für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen, sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und im Umfang einer übernommenen Garantie unbeschränkt.

10.2 SLC haftet zudem unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen.

10.3 Die Haftung von SLC bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (sog. Kardinalspflicht) ist der Höhe nach begrenzt auf den nach der Art des Auftrags vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße

Durchführung des Auftrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

10.4 Im Übrigen ist die Haftung von SLC ausgeschlossen. Soweit die Haftung von SLC ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für deren Angestellte, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

10.5 SLC übernimmt, über die ihr etwaig obliegenden Auswahl- und Überwachungspflichten hinaus, auch keine Haftung für die ordnungsgemäße Erbringung von Fremdleistungen.

11. Kündigung

11.1 SLC ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn (i) die Vertragsdurchführung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen unmöglich geworden ist, (ii) der Kunde gegen wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag, insbesondere seine Zahlungs- und Mitwirkungspflicht, verstößt und die Pflichtverletzung trotz Abmahnung mit einer Fristsetzung von 14 Tagen fortsetzt, (iii) berechtigte Bedenken hinsichtlich des Zahlungsvermögens des Kunden bestehen und dieser trotz Aufforderung von SLC fristgemäß weder Vorauszahlungen noch Sicherheitsleistungen erbringt.

11.2 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

12. Höhere Gewalt

In Fällen höherer Gewalt wird SLC von der Verpflichtung zur Leistung befreit. Höhere Gewalt ist jedes außerhalb des Einflussbereiches von SLC liegende Ereignis, durch das SLC ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen gehindert wird, einschließlich Pandemien, Feuerschäden, Überschwemmungen, Streiks und rechtmäßiger Aussperrungen sowie nicht von ihr verschuldeter Betriebsstörungen oder behördlicher Verfügungen. SLC wird dem Kunden unverzüglich den Eintritt sowie den Wegfall der höheren Gewalt anzeigen und sich nach besten Kräften bemühen, die höhere Gewalt zu beheben und in ihren Auswirkungen soweit wie möglich zu beschränken. SLC wird sich bei Eintritt höherer Gewalt mit dem Kunden über das weitere Vorgehen abstimmen und festlegen, ob nach ihrer Beendigung die während dieser Zeit nicht erbrachte Leistung nachgeholt werden soll.

13. Datenschutz und Verschwiegenheit

13.1 Die Parteien verpflichten sich, die geltenden Bestimmungen des Datenschutzes einzuhalten.

13.2 Soweit SLC personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der als Anlage zu den AGB beigefügte Vertrag zur Auftragsverarbeitung als vereinbart.

13.3 SLC behandelt alle Informationen über die Praxis, ihre Patientinnen und Patienten und ihre Mitarbeitenden, die ihr im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich. Soweit SLC dabei Kenntnis von Geheimnissen erhält, die der ärztlichen oder einer vergleichbaren beruflichen Schweigepflicht unterliegen, wirkt SLC an der beruflichen Tätigkeit des Kunden im Sinne von § 203 Abs. 3 StGB mit und ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. SLC verpflichtet von ihr eingesetzte Dritte in gleicher Weise. Diese Pflicht gilt über das Vertragsende hinaus.

14. Schlussbestimmungen

14.1 Abweichende oder ergänzende individualvertragliche Regelungen bezüglich dieser AGB oder des erteilten Auftrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform und gelten nur für den betreffenden Auftrag.

14.2 Soweit eine der Bedingungen dieser AGB oder eine Bedingung eines Auftrages unwirksam ist oder wird, wird die Geltung der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. In diesem Fall tritt an die Stelle der unwirksamen Bedingung eine solche, deren Wirkung dem von den Parteien verfolgten wirtschaftlichen Ziel am nächsten kommt.

14.3 Erfüllungsort ist Frankfurt am Main. Gerichtsstand ist Frankfurt am Main, soweit eine Gerichtsstandsvereinbarung gesetzlich zulässig ist.

14.4 Es findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des UN-Kaufrechts Anwendung.

II. Besonderer Abschnitt

1. Beratung, Workshops und Schulungen

1.1 SLC erbringt Beratungsleistungen, Workshops und Schulungen als Dienstleistung. SLC schuldet die sorgfältige Erbringung, nicht einen bestimmten Erfolg.

1.2 Beratungen, Workshops und Schulungen finden nach Absprache in der Praxis des Kunden, an einem anderen vereinbarten Ort oder per Videokonferenz statt.

1.3 Führt SLC im Auftrag des Kunden Befragungen oder Analysen durch, an denen Mitarbeitende oder Patientinnen und Patienten beteiligt sind, informiert der Kunde die Beteiligten vorab und holt erforderliche Einwilligungen selbst ein. Ziffer I.5.3, S. 3 — 5 gilt entsprechend.

1.4 Sagt der Kunde einen fest vereinbarten Beratungs-, Workshop- oder Schulungstermin ab, ohne dass SLC dies zu vertreten hat, gilt bezüglich der Zahlungsverpflichtungen des Kunden Folgendes: Eine Absage bis 7 Tage vor dem Termin ist kostenfrei, wenn zugleich ein Ersatztermin vereinbart wird. Bei späterer Absage stehen SLC als Ersatz für den entgangenen Gewinn sowie für im Übrigen entstandene Schäden folgende Anteile der für den Termin vereinbarten Vergütung zu: (i) bis 2 Tage vor dem Termin: 50 %, (ii) ab 1 Tag vor dem Termin: 90 %. Bereits entstandene Reisekosten und Kosten für beauftragte Fremdleistungen erstattet der Kunde in voller Höhe, abzüglich etwaiger ersparter Aufwendungen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass SLC ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich niedrigerer Höhe als die oben angesetzten Pauschalen entstanden ist.

2. Webdesign und -Entwicklung

2.1 SLC entwickelt und erstellt für den Kunden Websites, Landingpages und sonstige Webanwendungen („Webdesign und -Entwicklung“). Eine sich gegebenenfalls anschließende Wartung und Pflege durch SLC ist nicht Leistungsgegenstand von Webdesign und -Entwicklung und somit gesondert zu vereinbaren.

2.2 SLC übermittelt dem Kunden zunächst Strukturskizzen, die Aufbau, Inhalte und grobes Layout der Webanwendung darstellen. Nach Freigabe der Strukturskizzen durch den Kunden setzt SLC diese zum finalen Design um. Nach Freigabe des finalen Designs setzt SLC dieses auf technischer Ebene zur finalen Webanwendung um.

2.3 In der vereinbarten Vergütung ist (i) bei der Gestaltung der Strukturskizzen, (ii) bei der Umsetzung der Strukturskizzen zum finalen Design und (iii) bei der Umsetzung zur finalen Webanwendung jeweils eine Korrekturschleife von jeweils maximal 3 Stunden Zeitaufwand enthalten.

2.4 SLC verwendet Technologien, die dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechen.

2.5 Falls vom Kunden gewünscht, liefert SLC standardisierte Empfehlungen für in die Webanwendungen einzubindende Rechtstexte (z. B. Impressum, Datenschutzhinweise). Die berufsrechtlichen Pflichtangaben der Praxis (z. B. zuständige Kammer, Berufsbezeichnung, berufsrechtliche Regelungen) liefert der Kunde. SLC führt insoweit keine rechtliche Prüfung durch, kann allerdings eine solche, falls vom Kunden gewünscht, in dessen Namen und auf dessen Rechnung veranlassen.

3. Web-Hosting

3.1 SLC stellt dem Kunden Systemressourcen zum Zwecke des Betriebs einer Internetseite oder sonstigen Webanwendung zur Verfügung („Web-Hosting“). Hierzu bedient sich SLC der Server und der Software des Anbieters Vercel Inc., 440 N Barranca Ave #4133, Covina, CA 91723, USA (nachfolgend „Vercel“ genannt).

3.2 SLC gewährt eine Verfügbarkeit der vorgenannten Leistungen am Übergabepunkt von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums von Vercel.

3.3 Störungen in der Verfügbarkeit infolge von höherer Gewalt (vgl. Ziffer I.12), von Cyberangriffen oder von vergleichbaren Ereignissen werden für die Berechnung der Verfügbarkeit gemäß Ziffer II.3.2 nicht berücksichtigt. Von SLC nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den Endgeräten des Kunden und dem Übergabepunkt.

3.4 Der Kunde hat etwaige Störungen unverzüglich und in Textform an SLC zu melden und möglichst präzise zu beschreiben, insbesondere unter Benennung der Bedingungen, unter denen die Störung auftritt, sowie der Symptome und Auswirkungen der Störung, und, soweit möglich, zu visualisieren (z. B. per Screenshot).

3.5 Eine Reaktion seitens SLC auf Störungsmeldungen des Kunden ist Montag bis Freitag (ausgenommen bundesweite Feiertage) zwischen 09:00 Uhr und 16:00 Uhr gewährleistet.

3.6 Der Kunde ist verpflichtet, auf den zur Verfügung gestellten Systemressourcen keine Daten abzulegen und / oder SLC zu übermitteln, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Der Kunde sichert die Daten, die er auf den Systemressourcen ablegt und / oder an SLC übermittelt, um sie im Fall eines Verlustes replizieren zu können.

3.7 Der Vertrag in Bezug auf Leistungen des Web-Hostings wird, sofern nicht anders vereinbart, für eine Laufzeit von 12 Monaten geschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn eine der Parteien nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Laufzeitende die Kündigung ausspricht.

3.8 SLC ist berechtigt, die für das Web-Hosting vereinbarte Vergütung für die gesamte Vertragslaufzeit unmittelbar nach Vertragsschluss dem Kunden in Rechnung zu stellen. Dies gilt entsprechend im Falle der Verlängerung des Vertrages.

4. Einrichtung digitaler Systeme

4.1 SLC richtet für den Kunden Software und digitale Dienste Dritter ein und bindet sie an, zum Beispiel Online-Terminbuchung, Buchungssysteme, KI-Telefon- und Sprachassistenten oder Automatisierungen („Einrichtung digitaler Systeme“).

4.2 Den Nutzungsvertrag mit dem jeweiligen Anbieter schließt der Kunde selbst ab. SLC schuldet die Einrichtung, nicht den Betrieb der Software. Für Verfügbarkeit, Funktionsumfang und Datenverarbeitung der Software ist der jeweilige Anbieter verantwortlich. Ziffer I.10.5 gilt entsprechend.

4.3 Für den Zugang zu den Systemen legt der Kunde nach Möglichkeit eigene Benutzerkonten für SLC mit den erforderlichen Rechten an und entzieht diese nach Abschluss der Leistung.

Anlage zu den AGB

Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DS-GVO („AV-Vertrag“): AV-Vertrag herunterladen (PDF)

© Sibel Lang Consulting, Stand der AGB: Oktober 2026