

HTML-Fassung: /AGB

Datenschutz: /Datenschutz

AVV: /AVV

Version: 1.3

Stand: 11.10.2026

Anbieter: Kindler Systems & Solutions e.U.

Anschrift: Angerweg 4/2, 2464 Arbesthal, Österreich

E-Mail: office@vetsystem.de

Website: <https://www.vetsystem.de>

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für die Nutzung der Software-Dienstleistungs-Plattform VetSystem („VetSystem“, „Plattform“, „Software“) durch Kunden.

1.2. VetSystem richtet sich ausschließlich an Unternehmer. Unternehmer im Sinne dieser AGB ist jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen, selbständigen beruflichen oder sonstigen unternehmerischen Tätigkeit handelt. Für Kunden mit Sitz in Österreich gilt insbesondere der Unternehmerbegriff des § 1 UGB. Verbraucher sind von Registrierung, Vertragsschluss und Nutzung ausgeschlossen.

1.3. Kunde und Vertragspartner des Anbieters ist jener Unternehmer, der im Registrierungs-, Bestell- oder Abrechnungsprozess als Vertragspartner angegeben wird. Handelt eine natürliche Person für eine juristische Person oder Personengesellschaft, kommt der Vertrag mit dem vertretenen Unternehmen zustande, sofern die handelnde Person hierzu berechtigt ist.

1.4. Die Nutzung durch Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen oder sonstige eingeladene Benutzer des Kunden erfolgt ausschließlich innerhalb der jeweiligen Organisation des Kunden. Der Kunde bleibt für sämtliche Handlungen und Unterlassungen seiner Benutzer verantwortlich.

1.5. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn der Anbieter ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

2. Vertragssprache, Vertragsschluss und Speicherung des Vertragstextes

2.1. Die Vertragssprache ist Deutsch.

2.2. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde im Rahmen des Online-Registrierungs-, Upgrade- oder Bestellprozesses ein Paket auswählt oder eine kostenlose Testphase startet, die erforderlichen Angaben macht, diesen AGB, der Datenschutzerklärung und – soweit personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden – dem Auftragsverarbeitungsvertrag zustimmt und der Anbieter die Registrierung, Bestellung oder das Upgrade bestätigt oder den Zugang zur Plattform freischaltet.

2.3. Vor Abgabe seiner Vertragserklärung erhält der Kunde die Möglichkeit, Eingabefehler zu erkennen und zu berichtigen.

2.4. Der Anbieter kann den Vertragstext, die akzeptierte AGB-Version, die akzeptierte Auftragsverarbeitungsvertrags-Version, die akzeptierte Datenschutzerklärung, das gewählte Paket, Preise, Zeitstempel, Benutzer-ID und Organisations-ID zum Nachweis des Vertragsschlusses speichern.

2.5. Diese AGB werden dem Kunden so bereitgestellt, dass sie gespeichert und wiedergegeben

werden können.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1. VetSystem ist eine webbasierte Software zur Unterstützung von Tierarztpraxen, Tierkliniken und vergleichbaren tiermedizinischen Unternehmen bei der digitalen Verwaltung von praxisbezogenen Daten.
- 3.2. Der konkrete Funktionsumfang richtet sich nach dem jeweils gewählten Paket, der Leistungsbeschreibung auf der Website, dem Angebot oder der im Bestellprozess angezeigten Paketbeschreibung.
- 3.3. VetSystem schuldet die Bereitstellung der Plattform als Software-Dienstleistung. Eine Überlassung des Quellcodes oder eine Installation beim Kunden ist nicht geschuldet.
- 3.4. VetSystem ersetzt keine tierärztliche Fachentscheidung, keine gesetzliche Dokumentationspflicht des Kunden und keine eigenständige Prüfung der vom Kunden eingegebenen Daten.
- 3.5. Der Kunde bleibt für die fachliche, rechtliche und wirtschaftliche Nutzung der Plattform in seiner Praxis verantwortlich.

4. Registrierung, Organisationen und Benutzerkonten

- 4.1. Zur Nutzung von VetSystem ist die Erstellung eines Benutzerkontos und einer Organisation erforderlich.
- 4.2. Pro Benutzerkonto kann technisch grundsätzlich nur eine Organisation erstellt oder verwaltet werden, soweit VetSystem nicht ausdrücklich eine andere Funktion bereitstellt.
- 4.3. Der registrierende Benutzer muss mindestens 18 Jahre alt und berechtigt sein, den Kunden zu vertreten oder im Namen des Kunden zu handeln.
- 4.4. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung vollständige und richtige Angaben zu machen und diese aktuell zu halten.
- 4.5. Der Kunde ist für die Verwaltung seiner Benutzer, Rollen, Berechtigungen und Zugangsdaten verantwortlich.
- 4.6. Zugangsdaten sind geheim zu halten. Der Kunde hat den Anbieter unverzüglich zu informieren, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten missbraucht wurden oder unbefugte Personen Zugriff auf die Organisation erhalten haben.
- 4.7. Der Kunde ist für sämtliche Handlungen seiner eingeladenen Benutzer verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Handlungen durch Inhaber, Mitarbeiter, freie Mitarbeiter oder sonstige Dritte erfolgen.

5. Kostenlose Testphase

- 5.1. VetSystem kann neuen Organisationen einmalig eine kostenlose Testphase von 30 Kalendertagen anbieten. Für die Testphase ist keine Hinterlegung von Zahlungsdaten erforderlich. Die Testphase endet mit Ablauf des 30. Kalendertages nach ihrem Beginn (Zeitzone Europe/Vienna), ohne dass es einer Kündigung bedarf. Sie geht nicht automatisch in ein kostenpflichtiges Paket über.
- 5.2. Die Testphase umfasst den Funktionsumfang des Pakets „Praxis Plus“ mit den für die Testphase im Registrierungsprozess oder in der Plattform ausgewiesenen Limits und Nutzungsgrenzen.
- 5.3. Die Testphase kann je Praxis nur einmal in Anspruch genommen werden. Als dieselbe Praxis gelten insbesondere dasselbe Benutzerkonto, dieselbe E-Mail-Adresse und dieselbe E-Mail-Domain (ausgenommen allgemeine Freemail-Domains). Der Anbieter darf technische Maßnahmen einsetzen, um eine mehrfache Inanspruchnahme zu verhindern, und kann hierfür

Prüfmerkmale wie eine angegebene UID-Nummer heranziehen.

5.4. Der Anbieter kann die Testphase auf Anfrage einmalig um 14 Tage verlängern. Ein Anspruch auf Verlängerung besteht nicht.

5.5. Der Kunde kann bereits bei der Registrierung oder während der Testphase ein kostenpflichtiges Paket buchen; auch in diesem Fall steht ihm die Testphase nach Punkt 5.1 zu. Die kostenpflichtige Vertragslaufzeit beginnt mit dem ausgewiesenen Ende der Testphase; das erste Entgelt wird frühestens zu diesem Zeitpunkt fällig. Der Anbieter weist den Kunden vor der ersten Abbuchung per E-Mail darauf hin. Funktionsumfang und Limits des gebuchten Pakets stehen erst zur Verfügung, sobald der Zahlungseingang bestätigt ist. Ist die erste Zahlung bei Ende der Testphase noch in Bearbeitung, etwa bei einer SEPA-Lastschrift, kann der Anbieter die Nutzung im Umfang der Testphase für höchstens 14 weitere Tage ermöglichen.

5.6. Wird bis zum Ende der Testphase kein kostenpflichtiges Paket gebucht, bleiben die Daten der Organisation für 30 Tage lesbar und exportierbar. Das Anlegen und Ändern von Daten sowie kosten- oder ressourcenintensive Funktionen sind in dieser Zeit gesperrt. Nach Ablauf dieser 30 Tage wird der reguläre Zugang zur Organisation gesperrt und die Daten der Organisation werden zur Löschung nach Punkt 5.7 vorgemerkt. Die Buchung eines kostenpflichtigen Pakets hebt die Einschränkungen wieder auf, solange die Daten noch nicht gelöscht wurden.

5.7. Ist die Testphase nicht in ein kostenpflichtiges Paket übergegangen, gilt das Ende der Testphase als Vertragsende. Die Daten der Organisation können abweichend von Punkt 12.6 frühestens 30 Tage nach dem Ende der Testphase endgültig gelöscht werden. Die Löschung kann automatisiert erfolgen. Der Anbieter kündigt die Löschung per E-Mail an die hinterlegte Adresse des Organisationsinhabers an, in der Regel sieben Tage und einen Tag vor dem Löschtermin, in jedem Fall mindestens 24 Stunden vor der Durchführung. Bis zur Durchführung der Löschung kann der Kunde die Organisation durch Buchung eines kostenpflichtigen Pakets reaktivieren oder seine Daten nach Punkt 5.6 exportieren. Im Übrigen gelten die Punkte 12.7 bis 12.10 entsprechend.

5.8. Der Anbieter kann das Angebot einer Testphase jederzeit mit Wirkung für künftige Registrierungen ändern oder einstellen. Ein Anspruch auf eine Testphase, auf bestimmte Funktionen oder auf bestimmte Limits während der Testphase besteht nicht.

5.9. Für die Testphase und sonstige kostenlose Leistungen gelten die Haftungsbeschränkungen dieser AGB entsprechend. Bei kostenloser Nutzung haftet der Anbieter nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Personenschäden oder soweit zwingendes Recht entgegensteht.

6. Pakete, Preise, Limits und angemessene Nutzung

6.1. VetSystem kann verschiedene kostenpflichtige Pakete mit unterschiedlichem Funktionsumfang, unterschiedlichen Limits und unterschiedlichen Preisen anbieten.

6.2. Preise, Paketbestandteile, Limits und optionale Zusatzleistungen ergeben sich aus der Website, dem Bestellprozess, dem Angebot oder einer gesonderten Vereinbarung.

6.3. Alle angegebenen Preise sind Nettopreise. Umsatzsteuer wird nur insoweit ausgewiesen und verrechnet, als dies nach den jeweils anwendbaren umsatzsteuerrechtlichen Vorschriften erforderlich ist. Bei grenzüberschreitenden B2B-Leistungen innerhalb der Europäischen Union kann insbesondere das Reverse-Charge-Verfahren zur Anwendung kommen.

6.4. Rabattaktionen, Gutscheine oder zeitlich befristete Sonderpreise gelten nur für den jeweils angegebenen Zeitraum und nur zu den jeweils angegebenen Bedingungen.

6.5. Pakete können feste Limits enthalten, etwa für Benutzer, Tiere, Kunden, Speicher, Funktionen, Backups, Exporte oder KI-Nutzung.

6.6. Soweit ein Paket keine ausdrücklich festgelegte Obergrenze für bestimmte Nutzungsbereiche, insbesondere Speicherplatz, Datei-Uploads oder Datenvolumen, enthält, gilt

dies ausschließlich im Rahmen einer gewöhnlichen, angemessenen und zweckentsprechenden Nutzung durch eine tierärztliche Praxis.

6.7. Datei-Uploads dürfen ausschließlich zur Ablage praxisbezogener Dokumente und Inhalte verwendet werden, insbesondere Befunde, tierbezogene Dokumentationen, Behandlungsunterlagen, Bilder oder vergleichbare Unterlagen mit sachlichem Bezug zur tierärztlichen Tätigkeit. Eine Nutzung als allgemeiner Cloud-Speicher, Dateiarchiv, Medienarchiv, Video- oder Medienhosting, Backup-Speicher für Fremdsysteme, Massenspeicher oder zur Ablage nicht praxisbezogener Dateien ist unzulässig.

6.8. Eine missbräuchliche, zweckwidrige, ungewöhnliche oder unverhältnismäßige Nutzung ist unzulässig. Dies gilt insbesondere, wenn die Nutzung erheblich vom gewöhnlichen Nutzungsumfang einer tierärztlichen Praxis abweicht, die technische Infrastruktur unverhältnismäßig belastet, Sicherheitsrisiken verursacht oder gegen den vorgesehenen Nutzungszweck verstößt.

6.9. Der Anbieter ist berechtigt, bei Anhaltspunkten für eine missbräuchliche, zweckwidrige, ungewöhnliche oder unverhältnismäßige Nutzung angemessene technische Schutzmaßnahmen, Upload-Beschränkungen, Speicherlimits, Drosselungen oder sonstige Einschränkungen einzuführen, soweit dies zum Schutz der Plattform, anderer Kunden oder der technischen Infrastruktur erforderlich ist.

6.10. Der Anbieter kann den Kunden auffordern, die Nutzung innerhalb angemessener Frist auf ein zulässiges Maß zu reduzieren oder auf ein geeignetes Paket zu wechseln. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, ist der Anbieter berechtigt, einzelne Funktionen weiter einzuschränken oder den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Bei akuter Gefahr für Sicherheit, Stabilität oder Verfügbarkeit der Plattform sind vorläufige Einschränkungen auch ohne vorherige Fristsetzung zulässig.

6.11. Gründerkunden: Der Anbieter kann einer begrenzten Anzahl von Praxen, die als erste ein kostenpflichtiges Paket buchen („Gründerkunden“), einen Preisnachlass von 30 % auf den jeweils gültigen Listenpreis des gebuchten Pakets für die Dauer von 24 Monaten gewähren. Die Anzahl der verfügbaren Gründerkundenplätze wird auf der Website ausgewiesen; das Angebot endet automatisch, sobald alle Plätze vergeben sind. Der Nachlass wird auf den monatlichen oder den jährlichen Paketpreis angewendet, bei jährlicher Abrechnung zusätzlich zu dem bereits im Jahrespreis enthaltenen Nachlass. Der Gründerkundenplatz wird mit der Buchung reserviert und mit der ersten bezahlten Abrechnungsperiode verbindlich; endet die Buchung vor der ersten Zahlung, verfällt die Reservierung. Die 24 Monate beginnen mit der ersten bezahlten Abrechnungsperiode. Während dieser Zeit bleibt der rabattierte Preis des gebuchten Pakets unverändert (Preisgarantie); Punkt 31 findet insoweit keine Anwendung. Ein Wechsel des Pakets lässt den Nachlass unberührt; er wird dann auf den Listenpreis des neuen Pakets angewendet. Ein Wechsel von monatlicher auf jährliche Abrechnung ist während der Preisgarantie nicht möglich; ein Wechsel auf monatliche Abrechnung bleibt möglich. Der Nachlass ist nicht mit dem Neukundenbonus oder anderen Rabattaktionen kombinierbar und nicht übertragbar. Er endet mit Ablauf der 24 Monate. Endet der Vertrag vorher, lebt der Nachlass bei einer erneuten Buchung derselben Praxis nur bis zum ursprünglichen Ende der 24 Monate wieder auf; eine Pausierung oder Verlängerung findet nicht statt. Der Anbieter informiert den Kunden vor Ablauf des Nachlasses per E-Mail, in der Regel 30 Tage und sieben Tage vorher. Ab der ersten Abrechnungsperiode nach Ablauf gilt der dann gültige Listenpreis des Pakets.

7. Zahlungsbedingungen

7.1. Zahlungen erfolgen über die im Bestellprozess angebotenen Zahlungsarten. Der Anbieter

kann insbesondere Zahlung per Kreditkarte, per SEPA-Lastschrift oder auf Rechnung per Banküberweisung anbieten. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den Zahlungsdienstleister Stripe.

7.2. Ein Anspruch auf eine bestimmte Zahlungsart besteht nicht.

7.3. Wiederkehrende Entgelte sind jeweils im Voraus für die gewählte Abrechnungsperiode fällig, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Bei Zahlung auf Rechnung ist der Rechnungsbetrag innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

7.4. Bei Zahlung über Zahlungsdienstleister gelten zusätzlich deren Bedingungen, soweit diese für die Zahlungsabwicklung erforderlich sind.

7.5. Der Kunde ist verpflichtet, für ausreichende Deckung, gültige Zahlungsdaten und rechtzeitige Zahlung zu sorgen.

7.6. Rechnungen können elektronisch bereitgestellt oder per E-Mail versendet werden.

7.7. Die Zahlung auf Rechnung per Banküberweisung wird ausschließlich für jährliche Pakete angeboten. Funktionsumfang und Limits des gebuchten Pakets stehen erst zur Verfügung, sobald der Zahlungseingang bestätigt ist. Ein Wechsel der Zahlungsart ist möglich, soweit die Plattform dies vorsieht und keine Rechnung offen ist.

7.8. Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift erteilt der Kunde im Bestellprozess ein SEPA-Lastschriftmandat. Die Bestätigung des Zahlungseingangs kann bei SEPA-Lastschriften mehrere Bankarbeitstage dauern. Kosten, die durch eine vom Kunden zu vertretende Rücklastschrift entstehen, trägt der Kunde.

8. Zahlungsverzug, fehlgeschlagene Zahlungen und Einschränkung der Nutzung

8.1. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist der Anbieter berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen gemäß § 456 UGB sowie den gesetzlichen Pauschalbetrag für Betriebskosten gemäß § 458 UGB geltend zu machen. Darüber hinaus können notwendige und zweckentsprechende Betriebskosten verlangt werden, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.

8.2. Bei fehlgeschlagener Zahlung, abgelaufenem Zahlungsmittel, Rücklastschrift, unbezahlter Rechnung oder sonstigem Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, die betroffene Organisation bis zur Klärung der Zahlung in einen eingeschränkten Zahlungsproblem-Modus zu versetzen.

8.3. Im Zahlungsproblem-Modus kann der Anbieter insbesondere kosten- oder ressourcenintensive Funktionen einschränken oder deaktivieren. Dazu zählen insbesondere:

- a) Datei-Uploads;
- b) KI-Funktionen;
- c) Erstellung neuer Cloud-Backups;
- d) Download oder Wiederherstellung von Backups, soweit nicht für den Datenexport erforderlich;
- e) Erstellung neuer Datensätze;
- f) Einladung neuer Benutzer;
- g) paket- oder speichererhöhende Funktionen;
- h) sonstige Funktionen, die zusätzliche Infrastrukturkosten verursachen oder den Leistungsumfang erweitern.

8.4. Im Zahlungsproblem-Modus bleiben bestehende Daten grundsätzlich einsehbar. Der Organisationsinhaber oder ein berechtigter Administrator erhält nach Möglichkeit weiterhin Zugriff auf Zahlungsverwaltung, Rechnungen, Zahlungsdatenaktualisierung und verfügbare Exportfunktionen.

8.5. Der Anbieter kann bei Zahlungsverzug folgende abgestufte Maßnahmen ergreifen:

- a) ab Fälligkeit oder fehlgeschlagener Zahlung: Aktivierung des Zahlungsproblem-Modus;

- b) ab dem 7. Tag nach Fälligkeit: Zahlungserinnerung;
- c) ab dem 14. Tag nach Fälligkeit: weitere Mahnung mit Hinweis auf mögliche weitergehende Einschränkungen;
- d) ab dem 21. Tag nach Fälligkeit: Einschränkung weiterer Funktionen nach Punkt 8.3;
- e) ab dem 30. Tag nach Fälligkeit: Umstellung der Organisation auf Read-Only-Zugriff;
- f) ab dem 60. Tag nach Fälligkeit: vollständige Sperrung des regulären Zugangs, wobei der Anbieter nach Möglichkeit einen eingeschränkten Zugang für Zahlungsverwaltung und Datenexport bereitstellen kann;
- g) ab dem 120. Tag nach Fälligkeit: Löschung der Organisation und der zugehörigen Daten nach Maßgabe von Punkt 12.6, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, berechtigten Interessen, offenen Forderungen, Nachweispflichten oder sonstigen rechtlichen Gründe entgegenstehen.

8.6. Während des Zahlungsproblem-Modus, eines Read-Only-Zugriffs oder einer Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung der fälligen Entgelte verpflichtet.

8.7. Der Anbieter kann Einschränkungen oder Sperren aufheben, sobald alle offenen Beträge beglichen und die Zahlungsdaten erfolgreich aktualisiert wurden.

8.8. Die vorstehenden Fristen begründen keine Verpflichtung des Anbieters, Leistungen trotz Zahlungsverzug bis zum Ablauf der jeweiligen Frist uneingeschränkt bereitzustellen. Bei Missbrauch, Sicherheitsrisiken, Rücklastschriften, Betrugsverdacht, erheblichen offenen Beträgen oder sonstigem wichtigen Grund kann der Anbieter auch frühere oder weitergehende Einschränkungen vornehmen.

8.9. Erreicht der Kunde lediglich ein im gewählten Paket enthaltenes Limit, liegt darin kein Zahlungsverzug. In diesem Fall kann VetSystem die weitere Nutzung der betroffenen Funktion technisch begrenzen, insbesondere weitere Uploads, KI-Anfragen, Backups, Benutzer, Tiere, Kunden oder sonstige limitierte Vorgänge verhindern. Bestehende Daten bleiben davon grundsätzlich unberührt, soweit kein anderer Sperrgrund vorliegt.

9. Upgrades, Downgrades und Rückerstattungen

9.1. Der Kunde kann, soweit technisch verfügbar, ein höheres Paket wählen.

9.2. Bei einem Upgrade während einer laufenden Abrechnungsperiode kann der Anbieter das Entgelt für das neue Paket anteilig für den verbleibenden Zeitraum bis zur nächsten regulären Abrechnung berechnen. Ein bereits für das bisherige Paket bezahltes Entgelt kann anteilig für den noch nicht verbrauchten Zeitraum der laufenden Abrechnungsperiode angerechnet werden. Die Verrechnung kann sofort, über den eingesetzten Zahlungsdienstleister oder mit der nächsten Rechnung erfolgen. Funktionsumfang und Limits des höheren Pakets stehen erst zur Verfügung, sobald der Zahlungseingang für das Upgrade bestätigt ist. Bis dahin gilt das bisherige Paket; bleibt die Zahlung aus, gelten die Regelungen zum Zahlungsverzug gemäß Punkt 8.

9.3. Ein Downgrade auf ein niedrigeres Paket wird grundsätzlich erst mit Beginn der nächsten Abrechnungsperiode wirksam.

9.4. Bereits bezahlte Entgelte werden bei Kündigung, Downgrade oder Nichtnutzung grundsätzlich nicht rückerstattet, sofern nichts anderes vereinbart wurde oder zwingendes Recht entgegensteht.

9.5. Der Anbieter kann freiwillig Gutschriften oder Rückerstattungen gewähren. Daraus entsteht kein Anspruch für künftige Fälle.

10. Laufzeit, automatische Verlängerung und ordentliche Kündigung

10.1. Kostenpflichtige Pakete können monatlich oder jährlich abgeschlossen werden.

10.2. Monatliche Pakete verlängern sich automatisch jeweils um einen weiteren Monat, sofern sie nicht vor Ende der laufenden Abrechnungsperiode gekündigt werden.

10.3. Jährliche Pakete verlängern sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht vor Ende der laufenden Vertragsperiode gekündigt werden.

10.4. Eine Kündigung wird zum Ende der bereits bezahlten Abrechnungsperiode wirksam.

10.5. Bis zum Ende der laufenden bezahlten Periode bleibt der Zugang grundsätzlich bestehen, sofern kein wichtiger Grund für eine Einschränkung oder Sperre vorliegt.

10.6. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10.7. Für die kostenlose Testphase gilt Punkt 5. Sie endet automatisch und verlängert sich nicht in ein kostenpflichtiges Paket, sofern der Kunde nicht nach Punkt 5.5 ein kostenpflichtiges Paket gebucht hat.

11. Kündigung durch VetSystem und wichtige Gründe

11.1. Der Anbieter kann den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen oder den Zugang vorübergehend sperren.

11.2. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde oder ein von ihm eingeladener Benutzer:

- a) gegen diese AGB verstößt;
- b) Zahlungen trotz Mahnung nicht leistet;
- c) die Plattform missbräuchlich, rechtswidrig oder sicherheitsgefährdend nutzt;
- d) unzulässige Inhalte speichert oder verarbeitet;
- e) personenbezogene Gesundheitsdaten natürlicher Personen in dafür nicht vorgesehene Felder oder KI-Funktionen eingibt;
- f) Rechte Dritter verletzt;
- g) technische Schutzmaßnahmen umgeht;
- h) die Infrastruktur unverhältnismäßig belastet;
- i) Zugangsdaten weitergibt oder unbefugten Dritten Zugriff ermöglicht.

11.3. Soweit zumutbar, wird der Anbieter dem Kunden vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Abhilfe setzen. Dies gilt nicht, wenn eine sofortige Sperre oder Kündigung aus Sicherheits-, Rechts- oder Datenschutzgründen erforderlich ist.

12. Datenexport, Vertragsende und Löschung

12.1. Bei ordentlicher Kündigung bleibt der Zugang zur Organisation grundsätzlich bis zum Ende der bereits bezahlten Abrechnungsperiode bestehen, sofern kein wichtiger Grund für eine frühere Einschränkung oder Sperre vorliegt.

12.2. Nach Ende der bezahlten Abrechnungsperiode kann der Zugang der Organisation für einen Zeitraum von 30 Tagen auf einen Export- oder Read-Only-Modus beschränkt werden. Während dieses Zeitraums kann der Kunde seine Daten exportieren, soweit entsprechende Exportfunktionen technisch verfügbar sind.

12.3. Erweiterte Exportfunktionen, Backup-Downloads, Wiederherstellungen oder sonstige Zusatzfunktionen stehen nur zur Verfügung, soweit sie im jeweiligen Paket enthalten oder gesondert vereinbart sind. Gesetzlich vorgeschriebene Datenexport- und Portabilitätsrechte, insbesondere nach dem Data Act, bleiben hiervon unberührt.

12.4. Der Kunde ist verpflichtet, vor Vertragsende und während des Exportfensters alle für ihn erforderlichen Daten, Dokumente, Nachweise und Sicherungskopien zu exportieren und eigenständig aufzubewahren.

12.5. Nach Ablauf des Exportfensters kann der Anbieter den Zugang zur Organisation deaktivieren.

12.6. Produktive Kundendaten werden nach Ablauf von 120 Tagen nach Vertragsende gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, offenen Forderungen, berechtigten Interessen, Nachweispflichten, Sicherheitsgründe oder datenschutzrechtlichen Pflichten entgegenstehen. Die Löschung kann automatisiert erfolgen; der Anbieter prüft vor der Durchführung, ob entgegenstehende Gründe vorliegen, und kündigt die Löschung per E-Mail an die hinterlegte Adresse des Organisationsinhabers an. Auf Verlangen des Kunden erfolgt die Löschung früher, soweit keiner der genannten Gründe entgegensteht. Für Organisationen, deren kostenlose Testphase nicht in ein kostenpflichtiges Paket übergegangen ist, gilt Punkt 5.7.

12.7. Daten in technischen Sicherungskopien, Backups, Protokollen und Systemen von Subprozessoren können nach Ablauf der jeweiligen technischen Retentionszyklen gelöscht oder überschrieben werden. Eine gezielte Einzellöschung aus technischen Backups ist nicht geschuldet, soweit dies technisch nicht möglich oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich wäre.

12.8. Vertrags-, Rechnungs-, Zahlungs-, Legal-Acceptance-, Missbrauchs-, Sicherheits- und Nachweisdaten können über das Vertragsende hinaus gespeichert werden, soweit dies zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten, zur Rechtsdurchsetzung, Rechtsverteidigung, Nachweisführung oder aus berechtigten Interessen erforderlich ist.

12.9. Bei Zahlungsverzug, Missbrauch, Sicherheitsrisiken oder außerordentlicher Kündigung aus wichtigem Grund können Zugriff, Bearbeitungsfunktionen, Exportfunktionen oder sonstige Leistungen nach Maßgabe dieser AGB früher eingeschränkt oder gesperrt werden.

12.10. Nach endgültiger Löschung besteht kein Anspruch auf Wiederherstellung.

13. Datenportabilität und Anbieterwechsel

13.1. Der Kunde ist berechtigt, nach Maßgabe der Verordnung (EU) 2023/2854 („Data Act“) die Nutzung von VetSystem zu beenden und seine exportierbaren Daten auf einen anderen Datenverarbeitungsdienst oder eine eigene IKT-Infrastruktur zu übertragen oder deren Löschung zu verlangen.

13.2. Zu den exportierbaren Daten zählen insbesondere die vom Kunden bereitgestellten oder durch die Nutzung von VetSystem erzeugten praxisbezogenen Daten, insbesondere Kunden- und Tierdaten, Besuche und Behandlungsinformationen, Katalogdaten, Lagerdaten, vom Kunden hochgeladene Dokumente und Dateien sowie die zu diesen Daten gehörenden exportierbaren Metadaten. Interne Plattform-, Sicherheits-, Diagnose-, Abrechnungs- und Betriebsdaten des Anbieters sind nur insoweit umfasst, als sie nach dem Data Act als exportierbare Daten gelten.

13.3. Der Anbieter stellt exportierbare Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereit und unterstützt den Kunden im gesetzlich vorgesehenen Umfang beim Anbieterwechsel.

13.4. Die Frist zur Einleitung des Wechselprozesses beträgt höchstens zwei Monate. Nach deren Ablauf wird der Wechsel grundsätzlich innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Übergangsfrist von höchstens 30 Kalendertagen ermöglicht. Ist diese Frist aus technischen Gründen nicht einhaltbar, gelten die gesetzlichen Regelungen des Data Act über eine verlängerte Übergangsfrist.

13.5. Nach Beendigung der Übergangsphase stehen die exportierbaren Daten für mindestens weitere 30 Kalendertage zum Abruf zur Verfügung, soweit nicht eine längere Frist vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

13.6. Nach erfolgreichem Abschluss des Wechselprozesses und Ablauf des Abrufzeitraums werden die hiervon erfassten exportierbaren Daten gelöscht, soweit keine zwingenden gesetzlichen Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Rechtsverteidigungspflichten entgegenstehen.

13.7. VetSystem erhebt für den gesetzlich vorgesehenen Anbieterwechsel keine gesonderten Wechselentgelte. Individuelle Zusatzleistungen, die auf Wunsch des Kunden über die gesetzlichen Wechselpflichten hinaus erbracht werden, können gesondert vereinbart und verrechnet werden.

13.8. Ein Anspruch auf Übertragung der VetSystem-Software, des Quellcodes, interner Systeme, Geschäftsgeheimnisse, proprietärer Komponenten oder auf Änderung bzw. Migration der vom Anbieter eingesetzten technischen Infrastruktur besteht nicht.

14. Kundendaten, Inhalte und zulässige Nutzung

14.1. Der Kunde bleibt für alle von ihm und seinen Benutzern eingegebenen, hochgeladenen, gespeicherten oder verarbeiteten Inhalte verantwortlich.

14.2. VetSystem ist für die Verarbeitung von Daten vorgesehen, die sachlich mit dem Betrieb einer tierärztlichen Praxis zusammenhängen, insbesondere Praxisdaten, Kundendaten, Tierdaten, tierbezogene Behandlungsdaten, Medikationen, Besuchseinträge, Befunde und vergleichbare tiermedizinische Informationen.

14.3. Der Kunde darf die Plattform nicht zur Speicherung oder Verarbeitung von Inhalten nutzen, die rechtswidrig sind, Rechte Dritter verletzen, Malware enthalten, sicherheitsgefährdend sind oder keinen sachlichen Bezug zur tierärztlichen Praxis haben.

14.4. Es ist untersagt, personenbezogene Gesundheitsdaten natürlicher Personen, strafrechtlich relevante Daten oder sonstige besondere Kategorien personenbezogener Daten natürlicher Personen in Felder einzugeben, die nicht ausdrücklich dafür vorgesehen sind.

14.5. Insbesondere dürfen in tierbezogenen Behandlungsfeldern und KI-Funktionen keine Gesundheitsdaten von Tierhaltern, Mitarbeitern oder sonstigen natürlichen Personen eingegeben werden.

14.6. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Inhalte des Kunden vorab vollständig zu prüfen.

14.7. Der Anbieter darf Inhalte sperren, entfernen oder den Zugang einschränken, wenn konkrete Anhaltspunkte für rechtswidrige, vertragswidrige oder sicherheitsgefährdende Inhalte bestehen.

15. KI-Funktionen

15.1. VetSystem kann optionale KI-Funktionen bereitstellen, insbesondere zur Erstellung oder Unterstützung von Zusammenfassungen tierbezogener Behandlungsverläufe sowie zur Erkennung und Erfassung von Produkten und Lagerartikeln.

15.2. KI-Funktionen sind nur verfügbar, wenn sie im jeweiligen Paket enthalten oder gesondert freigeschaltet sind.

15.3. Bei Nutzung einer KI-Funktion können die hierfür erforderlichen Tierdaten und tierbezogenen Behandlungsinformationen beziehungsweise Produkt-, Katalog- und Lagerinformationen an einen externen KI-Dienst übermittelt werden, um die jeweilige Anfrage zu verarbeiten. Derzeit erfolgt die Übermittlung über den KI-Vermittlungsdienst OpenRouter an das jeweils für die Funktion konfigurierte KI-Modell; Einzelheiten zu Anbietern, Regionen und Schutzmaßnahmen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung sowie aus Anlage 3 und Anlage 5 des Auftragsverarbeitungsvertrags.

15.4. Der Kunde darf KI-Funktionen ausschließlich mit Tierdaten und tierbezogenen Behandlungsinformationen nutzen.

15.5. Die Eingabe personenbezogener Gesundheitsdaten natürlicher Personen, sensibler Daten natürlicher Personen oder sonstiger unzulässiger Inhalte in KI-Funktionen ist untersagt.

15.6. KI-generierte Inhalte dienen ausschließlich als technische Unterstützung und Arbeitshilfe.

15.7. KI-generierte Inhalte können unvollständig, unzutreffend, missverständlich oder veraltet sein.

15.8. Der Kunde und seine fachlich verantwortlichen Benutzer sind verpflichtet, KI-generierte Inhalte vor jeder Verwendung eigenständig fachlich zu prüfen.

15.9. VetSystem übernimmt keine Gewähr dafür, dass KI-generierte Inhalte fachlich richtig, vollständig, für einen bestimmten Zweck geeignet oder rechtlich verwertbar sind.

15.10. KI-Funktionen ersetzen keine tierärztliche Diagnose, keine tierärztliche Entscheidung, keine fachliche Dokumentationspflicht und keine Prüfung durch qualifiziertes Personal.

15.11. Soweit eine bereits vorhandene Zusammenfassung durch eine neue KI-Zusammenfassung überschrieben wird, ist der Kunde für die Prüfung, Speicherung und Wiederherstellung eigener Inhalte verantwortlich.

16. Backups, Exporte und Wiederherstellung

16.1. VetSystem kann technische Sicherungsmaßnahmen, Datenbank-Backups, Cloud-Backups, Exportfunktionen und Backup-Downloads bereitstellen.

16.2. Automatische verschlüsselte Sicherungen, Backup-Download und Wiederherstellung stehen in allen kostenpflichtigen Paketen und während der aktiven Testphase im gleichen Umfang zur Verfügung, soweit keine Einschränkung nach diesen AGB, insbesondere wegen Zahlungsverzugs, besteht. Gesetzlich vorgeschriebene Datenexport- und Portabilitätsrechte, insbesondere nach dem Data Act, bleiben hiervon unberührt.

16.3. Der Kunde ist verpflichtet, im zumutbaren Umfang eigene Sicherungskopien und Exporte vorzunehmen, insbesondere wenn entsprechende Backup- oder Exportfunktionen im gewählten Paket enthalten sind.

16.4. Der Kunde sollte herunterladbare Backups und Exporte zusätzlich lokal oder in einer eigenen sicheren Umgebung speichern.

16.5. Von VetSystem erstellte Cloud-Backups werden nach Maßgabe der jeweils eingesetzten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen verschlüsselt gespeichert.

16.6. VetSystem erstellt für jede Organisation automatisch verschlüsselte Sicherungen der mandantenbezogenen Datenbankdaten, grundsätzlich einmal je Kalendertag. Neue Sicherungen werden regelmäßig 30 Tage aufbewahrt und danach gelöscht. Zum Schutz vor Datenverlust kann eine Sicherung in Ausnahmefällen länger, höchstens jedoch rund 120 Tage, aufbewahrt werden, insbesondere solange keine gleichwertige neuere Sicherung vorliegt. Die jeweils jüngste Sicherung einer Organisation bleibt bis zur Löschung der Organisation erhalten.

16.7. Die Sicherungen enthalten die Datenbankdaten der Organisation einschließlich der Metadaten hochgeladener Dateien. Hochgeladene Dokumente, Bilder und sonstige Dateien sind nicht als Dateiinhalt in diesen Sicherungen enthalten; für sie gelten gesonderte Speicher- und Wiederherstellungsmaßnahmen der Speicherinfrastruktur.

16.8. Eine Wiederherstellung setzt den Datenbestand der Organisation auf den Stand der gewählten Sicherung zurück; später erfasste oder geänderte Daten können dabei überschrieben werden. Die Verschlüsselung der Sicherungen ist fester Bestandteil der Plattform und kann vom Kunden nicht deaktiviert werden. Zum Schutz der Plattform gelten technische Grenzen für die Anzahl manueller Sicherungen und Wiederherstellungen.

16.9. Der Anbieter schuldet keine bestimmte Backup-Frequenz, keine bestimmte Backup-Retention, keine vollständige Wiederherstellung einzelner Datensätze und keine bestimmte Wiederherstellungszeit, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

16.10. Bei Datenverlust haftet der Anbieter nur nach Maßgabe der Haftungsregelungen dieser

16a. Offline-Modus

16a.1. VetSystem kann einen optionalen Offline-Modus bereitstellen. Er ist standardmäßig ausgeschaltet und wird je Organisation durch eine dazu berechtigte Person des Kunden eingeschaltet. Die einzelnen Endgeräte werden danach von den Benutzern selbst eingerichtet.

16a.2. Im Offline-Modus wird ein Abbild der Praxisdaten der Organisation verschlüsselt im Browser-Speicher des eingerichteten Endgeräts gespeichert, damit auf diesem Gerät auch ohne Internetverbindung gelesen und gearbeitet werden kann. Offline erfasste Änderungen werden an VetSystem übertragen, sobald das Gerät wieder verbunden ist. Funktionen, die eine Serververbindung voraussetzen, insbesondere KI-Funktionen, Abrechnung, Verwaltung, Sicherungen und Exporte, stehen offline nicht zur Verfügung.

16a.3. Bis zur erfolgreichen Übertragung liegen offline erfasste Änderungen ausschließlich auf dem jeweiligen Endgerät. Sie sind nicht Teil der Sicherungen nach Abschnitt 16. Gehen sie auf dem Endgerät vor der Übertragung verloren, können sie nicht wiederhergestellt werden. Das kann insbesondere geschehen bei Verlust oder Defekt des Geräts, beim Löschen der Browserdaten, nach zehn falschen Eingaben der PIN, beim Löschen des Geräts durch den Benutzer oder bei einer Abmeldung trotz Hinweises auf nicht übertragene Änderungen.

16a.4. Wurden dieselben Daten zwischenzeitlich an anderer Stelle geändert, zeigt VetSystem bei der Übertragung einen Konflikt an. Der Benutzer entscheidet, welche Fassung gelten soll. Die Verantwortung für diese Entscheidung liegt beim Kunden.

16a.5. Der lokale Speicher ist ohne Internetverbindung durch eine vom Benutzer gewählte PIN oder Passphrase geschützt, mit Verbindung durch die Anmeldung des Benutzers, und sperrt sich bei Inaktivität. Dieser Schutz richtet sich gegen den gelegentlichen Zugriff Dritter und ersetzt nicht die Absicherung des Endgeräts. Der Kunde verpflichtet sich,

- a) den Offline-Modus nur auf Endgeräten zu nutzen, die unter seiner Kontrolle stehen und durch Geräteverschlüsselung und Bildschirmsperre geschützt sind;
- b) PIN und Passphrase geheim zu halten und nicht mehrfach zu verwenden;
- c) verlorene, gestohlene oder nicht mehr benötigte Geräte unverzüglich in der Verwaltung zu sperren;
- d) den Zugriff ausgeschiedener Benutzer unverzüglich zu entfernen.

16a.6. Das Sperren eines Geräts, das Entfernen eines Benutzers und das Ausschalten des Offline-Modus wirken auf dem Endgerät erst, wenn es sich wieder mit VetSystem verbindet; dann werden die lokalen Daten gelöscht. Bis dahin bleiben sie dort verschlüsselt gespeichert. Nach dem Ausschalten des Offline-Modus können bereits eingerichtete Geräte noch sieben Tage lang offene Änderungen übertragen. Verbindet sich ein Gerät nicht mehr, ist der Kunde dafür verantwortlich, die lokalen Daten zu entfernen, etwa durch Löschen der Browserdaten.

16a.7. Der Offline-Modus hängt von Browser, Betriebssystem und freiem Speicher des Endgeräts ab. Browser und Betriebssystem können lokal gespeicherte Daten von sich aus entfernen. Eine bestimmte Verfügbarkeit des Offline-Modus wird nicht geschuldet; Abschnitt 17 gilt entsprechend. Der Anbieter darf den Offline-Modus aus Sicherheits- oder Betriebsgründen vorübergehend aussetzen; bereits auf einem Endgerät erfasste Änderungen bleiben dabei erhalten.

16a.8. Der Offline-Modus setzt eine laufende Testphase oder ein laufendes kostenpflichtiges Paket voraus. Bei jeder Synchronisierung wird auf dem Endgerät gespeichert, bis wann die Nutzung ohne erneute Prüfung feststeht: bis zum Ende der Testphase oder bis zum Ende des bezahlten Abrechnungszeitraums, bei Zahlungsverzug oder ungeklärtem Vertragsstatus höchstens

sieben Tage. Drei Tage nach Ablauf dieses Zeitpunkts sperrt das Endgerät die Offline-Nutzung, bis es sich wieder mit VetSystem verbunden und den Vertragsstatus geprüft hat. Dasselbe gilt, wenn Datum oder Uhrzeit des Endgeräts hinter den zuletzt bekannten Stand zurückgestellt werden. Ist die Organisation nur noch im Lesezugriff, sind offline keine Änderungen möglich; spätestens 30 Tage nach der letzten Synchronisierung ist eine erneute Verbindung erforderlich.

16a.9. Die Sperre nach Abschnitt 16a.8 löscht keine Daten. Die lokal gespeicherten Daten und noch nicht übertragene Änderungen bleiben auf dem Endgerät erhalten und stehen nach erfolgreicher Synchronisierung wieder zur Verfügung, soweit der Vertragsstatus dies zulässt.

Der Kunde sorgt dafür, dass seine Endgeräte rechtzeitig vor dem Ende eines Abrechnungszeitraums oder der Testphase eine Verbindung herstellen können.

16a.10. Für Datenverluste im Zusammenhang mit dem Offline-Modus haftet der Anbieter nur nach Maßgabe der Haftungsregelungen dieser AGB.

17. Verfügbarkeit, Wartung und keine SLA

17.1. Der Anbieter bemüht sich um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der Plattform.

17.2. Eine bestimmte Verfügbarkeit, eine ununterbrochene Erreichbarkeit oder eine bestimmte Reaktions- oder Wiederherstellungszeit wird nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich schriftlich eine separate Service-Level-Vereinbarung abgeschlossen wurde.

17.3. Die Plattform kann insbesondere aufgrund von Wartung, Updates, Sicherheitsmaßnahmen, Fehlerbehebung, höherer Gewalt, Drittanbieterstörungen, Infrastrukturproblemen oder notwendigen technischen Änderungen vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt verfügbar sein.

17.4. Der Anbieter ist berechtigt, Wartungsarbeiten und Updates durchzuführen. Soweit zumutbar, werden geplante Wartungen so durchgeführt, dass Beeinträchtigungen möglichst gering bleiben.

17.5. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entgeltminderung, Rückerstattung oder Schadenersatz wegen vorübergehender Nichtverfügbarkeit, sofern der Anbieter nicht nach den Haftungsregelungen dieser AGB haftet.

18. Support

18.1. Der Anbieter bietet Support grundsätzlich per E-Mail oder über die auf der Website angegebenen Supportkanäle an.

18.2. Support erfolgt während üblicher Geschäftszeiten und nach Verfügbarkeit des Anbieters.

18.3. Der Anbieter bemüht sich um zeitnahe Bearbeitung von Supportanfragen. Ein bestimmter Reaktionszeitraum wird nicht garantiert.

18.4. Nach Ermessen des Anbieters kann Support auch per Videokonferenz, Fernwartung oder Bildschirmfreigabe erfolgen.

18.5. Der Kunde ist verpflichtet, bei Supportfällen angemessen mitzuwirken und relevante Informationen vollständig bereitzustellen.

18.6. Zusatzleistungen wie individuelle Einrichtung, Datenmigration, Schulung, Fernwartung, Import bestehender Daten oder manuelle Datenaufbereitung sind nicht Bestandteil des Standardpakets und können gesondert angeboten und verrechnet werden.

19. Änderungen, Updates und Weiterentwicklung

19.1. VetSystem wird fortlaufend weiterentwickelt.

19.2. Der Anbieter darf Funktionen ändern, ergänzen, ersetzen oder entfernen, sofern dadurch die wesentlichen vertraglichen Leistungen nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

19.3. Änderungen können insbesondere aus technischen, wirtschaftlichen, sicherheitsrelevanten, rechtlichen oder produktbezogenen Gründen erfolgen.

19.4. Der Anbieter ist berechtigt, Sicherheitsupdates, Fehlerbehebungen und technische Anpassungen vorzunehmen.

19.5. Ein Anspruch auf Beibehaltung einzelner Funktionen, Layouts, Integrationen, technischer Abläufe oder Drittanbieter besteht nicht, sofern diese nicht ausdrücklich als verbindlicher Vertragsbestandteil vereinbart wurden.

20. Drittanbieter und Infrastruktur

20.1. VetSystem kann Drittanbieter und externe Infrastrukturleistungen einsetzen, insbesondere für Hosting, Datenbank, Authentifizierung, Zahlungsabwicklung, E-Mail-Versand, Speicher, Sicherheitsfunktionen, Analyse, Monitoring und KI-Funktionen.

20.2. Zu den eingesetzten Diensten können insbesondere Vercel, Supabase, Clerk, Stripe, Amazon Web Services, Cloudflare, OpenRouter, SYNLINQ (E-Mail-Hosting) und vergleichbare Anbieter gehören.

20.3. Die konkrete Liste eingesetzter Auftragsverarbeiter und Subprozessoren wird in der Datenschutzerklärung, dem Auftragsverarbeitungsvertrag oder einer gesonderten Subprozessorenliste geführt.

20.4. Störungen, Verzögerungen, Sicherheitsmaßnahmen, Ausfälle oder Änderungen bei Drittanbietern können die Nutzung von VetSystem beeinträchtigen.

20.5. Der Anbieter haftet für Störungen durch Drittanbieter nur, soweit der Anbieter diese nach den Haftungsregelungen dieser AGB zu vertreten hat.

20.6. Der Anbieter darf Drittanbieter austauschen, ergänzen oder entfernen, sofern dies zur Bereitstellung, Sicherheit, Wirtschaftlichkeit oder Weiterentwicklung der Plattform erforderlich oder zweckmäßig ist und datenschutzrechtliche Vorgaben eingehalten werden.

21. Gewährleistung

21.1. Der Anbieter gewährleistet, dass VetSystem im Wesentlichen entsprechend der vereinbarten Leistungsbeschreibung bereitgestellt wird.

21.2. Eine vollständig fehlerfreie, unterbrechungsfreie oder jederzeit verfügbare Software wird nicht geschuldet.

21.3. Unerhebliche Abweichungen, Darstellungsfehler, vorübergehende Einschränkungen, einzelne Bugs oder Einschränkungen, die die vertragsgemäße Nutzung nicht wesentlich beeinträchtigen, begründen keine Gewährleistungsansprüche.

21.4. Der Kunde hat erkennbare Mängel unverzüglich und nachvollziehbar zu melden. Die Meldung soll eine Beschreibung des Fehlers, betroffene Funktionen, Zeitpunkt, verwendeten Browser und nach Möglichkeit Screenshots oder Reproduktionsschritte enthalten.

21.5. Der Anbieter ist berechtigt, Mängel durch Fehlerbehebung, Workaround, Update, Änderung der Funktion oder sonstige angemessene Maßnahmen zu beheben.

21.6. Gewährleistungsansprüche bestehen nicht, soweit ein Fehler durch unsachgemäße Nutzung, vertragswidrige Inhalte, Drittanbieter, fehlende Mitwirkung, fehlerhafte Eingaben des Kunden oder Umstände außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters verursacht wurde.

22. Haftung

22.1. Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Personenschäden sowie soweit eine Haftungsbeschränkung gesetzlich unzulässig ist.

22.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur für vorhersehbare, vertragstypische Schäden.

22.3. Die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ist insgesamt auf jene Entgelte beschränkt, die der Kunde in den letzten zwölf Monaten vor Eintritt des schadensauslösenden Ereignisses tatsächlich an den Anbieter bezahlt hat.

22.4. Bei Kunden, die VetSystem seit weniger als zwölf Monaten kostenpflichtig nutzen, ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit auf die bis zum schadensauslösenden Ereignis tatsächlich bezahlten Entgelte beschränkt.

22.5. Bei kostenloser Nutzung ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

22.6. Der Anbieter haftet nicht für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Betriebsunterbrechungen, Reputationsschäden oder Schäden aus Ansprüchen Dritter, soweit gesetzlich zulässig.

22.7. Für Datenverlust haftet der Anbieter nur nach Maßgabe dieser Haftungsregelungen. Eine Haftung ist insbesondere ausgeschlossen, soweit der Schaden durch zumutbare eigene Datensicherung, Export oder Backup des Kunden vermieden oder reduziert hätte werden können.

22.8. Der Anbieter haftet nicht für fachliche Entscheidungen des Kunden, tierärztliche Diagnosen, Behandlungen, Medikationen, Dokumentationspflichten oder die Verwendung von KI-generierten Inhalten.

22.9. Datenschutzrechtliche Haftung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen und dem Auftragsverarbeitungsvertrag. Vertragliche Haftungsbeschränkungen gelten nur, soweit sie gesetzlich zulässig sind.

23. Freistellung

23.1. Der Kunde hält den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen, vertragswidrigen oder unsachgemäßen Nutzung von VetSystem durch den Kunden oder seine Benutzer entstehen.

23.2. Die Freistellung umfasst insbesondere Ansprüche wegen:

- a) rechtswidriger Inhalte;
- b) Verletzung von Datenschutzpflichten durch den Kunden;
- c) Eingabe unzulässiger personenbezogener Gesundheitsdaten natürlicher Personen;
- d) Verletzung von Rechten Dritter;
- e) missbräuchlicher Nutzung der Plattform;
- f) Handlungen eingeladener Benutzer;
- g) fehlerhafter fachlicher Nutzung von KI-generierten Inhalten.

23.3. Die Freistellung umfasst angemessene Kosten der Rechtsverteidigung, soweit der Kunde den zugrunde liegenden Verstoß zu vertreten hat.

24. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

24.1. Soweit VetSystem personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, ist der Kunde Verantwortlicher und der Anbieter Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO.

24.2. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung richten sich nach dem gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag.

24.3. Der Auftragsverarbeitungsvertrag ist Bestandteil des Vertragsverhältnisses, soweit personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden.

24.4. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er zur Verarbeitung der von ihm eingegebenen Daten berechtigt ist und alle erforderlichen Informations-, Dokumentations- und Rechtsgrundlagenpflichten gegenüber betroffenen Personen erfüllt.

24.5. Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden nur nach Maßgabe der Datenschutzerklärung, des Auftragsverarbeitungsvertrags und der anwendbaren

Datenschutzgesetze.

24.6. Der Anbieter darf Subprozessoren nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags einsetzen.

25. Geistiges Eigentum und Nutzungsrechte

25.1. Sämtliche Rechte an VetSystem, insbesondere Urheberrechte, Markenrechte, Kennzeichenrechte, Datenbankrechte, Quellcode, Designs, Konzepte, Benutzeroberflächen und technische Dokumentationen, verbleiben beim Anbieter oder dessen Lizenzgebern.

25.2. Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und widerrufliches Recht, VetSystem im vereinbarten Umfang für eigene geschäftliche Zwecke der jeweiligen Organisation zu nutzen.

25.3. Der Kunde darf VetSystem nicht kopieren, bearbeiten, vermieten, verleasen, verkaufen, unterlizenzieren, öffentlich zugänglich machen, zurückentwickeln, dekompileieren oder anderweitig außerhalb des vereinbarten Zwecks nutzen, soweit dies nicht zwingend gesetzlich erlaubt ist.

25.4. Alle vom Kunden eingegebenen Inhalte und Daten verbleiben im Verantwortungsbereich des Kunden.

25.5. Der Kunde räumt dem Anbieter jene Nutzungsrechte an Kundendaten und Inhalten ein, die erforderlich sind, um VetSystem bereitzustellen, zu sichern, zu warten, Support zu leisten, Backups zu erstellen, Fehler zu beheben und vertragliche Pflichten zu erfüllen.

25.6. Der Anbieter erwirbt keine Eigentumsrechte an Kundendaten.

26. Anonymisierte technische Nutzungsdaten

26.1. Der Anbieter darf anonymisierte oder aggregierte technische Nutzungs-, Leistungs-, Diagnose-, Sicherheits- und Systemdaten zur Fehleranalyse, Sicherheit, Kapazitätsplanung, Statistik und Weiterentwicklung von VetSystem verwenden.

26.2. Diese Nutzung betrifft ausschließlich technische Nutzungs- und Systemdaten.

26.3. Tierdaten, Behandlungsdaten, Kundendaten und fachliche Inhalte werden nicht zu Produktanalyse- oder Entwicklungszwecken verwendet, sofern sie nicht zuvor vollständig anonymisiert wurden und kein Personenbezug mehr besteht.

26.4. Die Verarbeitung personenbezogener Daten bleibt von dieser Klausel unberührt und richtet sich nach der Datenschutzerklärung und dem Auftragsverarbeitungsvertrag.

27. Feedback und Verbesserungsvorschläge

27.1. Der Kunde kann dem Anbieter freiwillig Feedback, Ideen, Verbesserungsvorschläge, Fehlerberichte oder sonstige Anregungen übermitteln.

27.2. Der Anbieter darf solches Feedback unentgeltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkt zur Verbesserung, Weiterentwicklung, Vermarktung und Anpassung von VetSystem verwenden.

27.3. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Vergütung, Nennung, Umsetzung oder Beteiligung an Funktionen, die auf Feedback oder Vorschlägen beruhen.

28. Vertraulichkeit

28.1. Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei geheim zu halten und nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden.

28.2. Vertrauliche Informationen sind insbesondere nicht öffentliche technische, wirtschaftliche, geschäftliche oder organisatorische Informationen sowie Zugangsdaten, Sicherheitsinformationen, Vertragskonditionen und nicht öffentliche Produktinformationen.

28.3. Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind,

ohne Vertragsverletzung bekannt wurden, rechtmäßig von Dritten erlangt wurden oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung offengelegt werden müssen.

28.4. Die Vertraulichkeitspflicht bleibt auch nach Vertragsende aufrecht.

29. Datenmigration und Zusatzleistungen

29.1. Datenmigration, Import bestehender Daten aus Fremdsystemen, manuelle Datenaufbereitung, individuelle Einrichtung, Schulungen, Fernwartung oder individuelle Anpassungen sind nicht Bestandteil des Standardvertrags.

29.2. Solche Leistungen können nach gesondertem Angebot vereinbart und gesondert verrechnet werden.

29.3. Der Kunde ist für die Richtigkeit, Vollständigkeit und rechtmäßige Bereitstellung der zu migrierenden Daten verantwortlich.

29.4. Der Anbieter schuldet bei Datenmigration keine vollständige Fehlerfreiheit, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

29.5. Der Kunde ist verpflichtet, migrierte Daten unverzüglich zu prüfen und erkennbare Fehler zeitnah zu melden.

30. Übertragung von Rechten und Pflichten

30.1. Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters auf Dritte übertragen.

30.2. Der Anbieter darf Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf verbundene Unternehmen, Rechtsnachfolger oder Erwerber des Geschäftsbereichs übertragen, sofern berechnigte Interessen des Kunden nicht unangemessen beeinträchtigt werden.

31. Preisänderungen

31.1. Der Anbieter kann Preise, Pakete und Abrechnungsmodelle mit Wirkung für künftige Vertragsperioden ändern.

31.2. Preisänderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden mitgeteilt.

31.3. Preisänderungen gelten frühestens ab der nächsten Abrechnungsperiode.

31.4. Ist der Kunde mit einer Preisänderung nicht einverstanden, kann er den Vertrag vor Wirksamwerden der Preisänderung zum Ende der laufenden Vertragsperiode kündigen.

31.5. Rabattaktionen, Sonderpreise oder zeitlich befristete Preisnachlässe enden automatisch mit Ablauf des angegebenen Zeitraums.

31.6. Für Gründerkunden gilt während der Preisgarantie nach Punkt 6.11 der dort geregelte Preis; Punkt 31.1 bis 31.4 finden auf das gebuchte Paket erst nach Ablauf der Preisgarantie Anwendung.

32. Verjährung

32.1. Ansprüche des Kunden aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verjähren, soweit gesetzlich zulässig, innerhalb von zwölf Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.

32.2. Diese Verkürzung gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Personenschäden, zwingender gesetzlicher Haftung oder soweit gesetzlich eine längere Frist zwingend vorgeschrieben ist.

32.3. Datenschutzrechtliche Ansprüche bleiben unberührt, soweit deren Beschränkung gesetzlich nicht zulässig ist.

33. Mitteilungen

- 33.1. Der Anbieter kann vertragsrelevante Mitteilungen per E-Mail, innerhalb der Plattform oder über andere im Kundenkonto hinterlegte Kontaktwege übermitteln.
- 33.2. Der Kunde ist verpflichtet, seine Kontakt- und Rechnungsdaten aktuell zu halten.
- 33.3. Elektronische Mitteilungen gelten als zugegangen, sobald sie für den Empfänger unter gewöhnlichen Umständen abrufbar sind.

34. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 34.1. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, soweit dieses anwendbar wäre.
- 34.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist, soweit gesetzlich zulässig, das für den Sitz des Anbieters sachlich und örtlich zuständige Gericht in Österreich.

35. Schlussbestimmungen

- 35.1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform oder einer elektronischen Zustimmung innerhalb der Plattform, soweit nicht zwingendes Recht eine andere Form vorsieht.
- 35.2. Der Anbieter kann diese AGB ändern, wenn dies aus rechtlichen, technischen, wirtschaftlichen oder sicherheitsrelevanten Gründen erforderlich ist oder die Änderung für den Kunden zumutbar ist.
- 35.3. Änderungen der AGB werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt. Nutzt der Kunde VetSystem nach Wirksamwerden der Änderungen weiter oder widerspricht er nicht innerhalb der mitgeteilten Frist, gelten die Änderungen als angenommen, sofern der Kunde auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurde.
- 35.4. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
- 35.5. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt, soweit zulässig, jene wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
- 35.6. Maßgeblich ist die jeweils bei Vertragsschluss, Upgrade oder Verlängerung wirksam einbezogene Version dieser AGB.