

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Trustcenterdienstleistungen & Besondere Geschäftsbedingungen für Software- und Warenverkäufe

## I. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Trustcenterdienstleistungen und -produkte

### 1. Gegenstand der Bedingungen

1.1. Die DGN Deutsches Gesundheitsnetz Service GmbH (nachfolgend Gesellschaft) stellt natürlichen und juristischen Personen (nachfolgend gemeinsam Kunden) Trustcenterdienstleistungen und Produkte im Sinne von Zertifizierungs- und Vertrauensdiensten (nachfolgend Dienstleistungen) gemäß der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juni 2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt (nachfolgend eIDAS-VO) sowie gemäß den Regelungen des Vertrauensdienstegesetzes vom 18.07.2017 (nachfolgend VDG) zu den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) zur Verfügung. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn die Gesellschaft ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder der Kunde hierauf Bezug nimmt.

1.2. Änderungen der AGB werden dem Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die Gesellschaft behält sich vor, rechtliche Hinweise zu den Zertifikaten und der qualifizierten elektronischen Signatur z.B. in Form einer „Teilnehmerunterrichtung“ in den jeweiligen Antragsunterlagen zu benennen. Insbesondere unterrichtet die Gesellschaft ihre Kunden in der Teilnehmerunterrichtung und den jeweiligen Antragsunterlagen über Beschränkungen der Verwendung der von der Gesellschaft erbrachten Dienstleistungen. Der Kunde kann den Vertrag über die Inanspruchnahme der Dienstleistungen innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung fristlos kündigen, sofern die Gesellschaft die AGB zu Ungunsten des Kunden ändert. Die Gesellschaft weist den Kunden auf dieses Kündigungsrecht hin. Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, erlischt das Kündigungsrecht einen Monat nach Zugang des Hinweises.

### 2. Zustandekommen des Dienstleistungsvertrages

Der Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft kommt zustande durch einen Auftrag des Kunden unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Auftragsformulars und dessen Annahme, der durch Übersendung der zur Nutzung der Dienstleistungen benötigten Informationen und vertragsgegenständlichen Ausstattungen (insbesondere Chipkarten und Chipkartenleser) durch die Gesellschaft erfolgt. Die Gesellschaft ist berechtigt, die Identifizierung des Kunden gemäß den jeweils geltenden rechtlichen Vorgaben vorzunehmen.

### 3. Leistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen ist auf dem jeweils verwendeten Auftragsformular nebst Preisliste ausgewiesen.

### 4. Pflichten des Kunden

4.1. Der Kunde verpflichtet sich, die Daten zur persönlichen Verwendung, die ihm im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen bekannt gegeben werden (Kennungen, Passwörter, PINs, Sperrkennwörter, etc., nachfolgend Daten zur persönlichen Verwendung) vor dem Zugriff Dritter zu schützen.

4.2. Dem Kunden ist nicht gestattet, Daten zur persönlichen Verwendung Dritten zur Verfügung zu stellen. Im Falle der unberechtigten Nutzung durch andere Personen stellt der Kunde die Gesellschaft von etwaigen Ansprüchen Dritter frei, die durch eine solche unberechtigte Nutzung entstehen.

4.3. Der Kunde hat die vermutete unberechtigte Drittnutzung der Daten zur persönlichen Verwendung unverzüglich der Gesellschaft mitzuteilen. Insbesondere hat der Kunde bei Verdacht auf Offenlegung seiner PINs diese unverzüglich abzuändern.

4.4. Der Kunde steht für die Richtigkeit der den beauftragten Zertifikaten zu Grunde liegenden eigenen Angaben ein. Insbesondere wird der Kunde Zertifikate unverzüglich bei der Gesellschaft sperren lassen, wenn sich die den Angaben im Zertifikat zu Grunde liegenden Tatsachen geändert haben.

4.5. Der Kunde wird der Gesellschaft jede Änderung der im Auftrag genannten persönlichen Angaben und Zertifikatsdaten unverzüglich schriftlich mitteilen.

### 5. Maßnahmen zur Sicherung des Betriebes, Sperrung von Zertifikaten

5.1. Die Gesellschaft behält sich vor, technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung des ordentlichen und bestimmungsgemäßen Betriebes ihrer Dienstleistungen zu ergreifen und durchzuführen.

5.2. Insbesondere sperrt die Gesellschaft Zertifikate auf Antrag des Kunden, eines berechtigten Dritten oder einer für die berufsbezogenen bzw. sonstigen personenbezogenen Angaben zuständigen Stelle im Fall des Wegfalls der Voraussetzungen für die Vertretungsmacht oder der berufsbezogenen oder sonstigen Angaben sowie in begründeten Fällen. Sperranträge des Kunden erfolgen telefonisch unter der mitgeteilten Rufnummer sowie schriftlich unter der mitgeteilten Adresse. Zur Legitimation eines Sperrantrags ist die Gesellschaft berechtigt, ggf. erforderliche Informationen/Nachweise zu verlangen (z.B. Sperrkennwort o.ä.).

5.3. Darüber hinaus ist die Gesellschaft berechtigt, Zertifikate auch ohne Antrag des Kunden zu sperren, soweit

- das ausstellende Zertifikat gesperrt wurde,
- die dem Signaturverfahren zu Grunde liegenden Algorithmen gebrochen wurden oder der begründete Verdacht eines Bruchs der vorgenannten Algorithmen besteht,
- das Vertragsverhältnis endet,
- die Gesellschaft vom Ableben des Zertifikatsinhabers erfährt,
- der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommt,
- oder die Gesellschaft gesetzlich zur Sperrung verpflichtet ist.

### 6. Datenschutz

Die Gesellschaft verpflichtet sich, die jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz zu beachten.

#### 6.1. Bestandsdaten

6.1.1. Die Gesellschaft darf personenbezogene Daten (Bestandsdaten) des Kunden erheben, verarbeiten und nutzen, soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses mit ihm über die Nutzung der Dienstleistungen erforderlich sind.

6.1.2. Eine Verarbeitung und Nutzung der Bestandsdaten für Zwecke der Beratung, der Werbung, der Marktforschung oder der bedarfsgerechten Gestaltung technischer Einrichtungen durch die Gesellschaft ist nur zulässig, soweit der Kunde in diese ausdrücklich eingewilligt hat.

6.2. Mit der Beantragung eines Zertifikates erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die beantragten Zertifikate und die zugehörigen öffentlichen Informationen gemäß den gesetzlichen Vorgaben in elektronischen Verzeichnissen geführt werden.

6.2.1 Jeder hat - unabhängig von Alter, Wohnsitz und Nationalität - das Recht auf Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten.

#### 7. Zahlungsbedingungen

7.1. Der Kunde ist zur Zahlung des Entgelts verpflichtet, das sich aus dem Bestellformular sowie dem jeweils aktuellen Preisblatt der Gesellschaft, welches jederzeit über die Internetseite [www.dgn.de](http://www.dgn.de) eingesehen werden kann, ergibt. Preisänderungen werden einen Monat nach ihrer Mitteilung wirksam. Bei Preiserhöhungen kann der Kunde bis zum Wirksamwerden der Änderung außerordentlich kündigen. Die Gesellschaft weist den Kunden auf dieses Kündigungsrecht hin.

7.2. Sämtliche Rechnungen der Gesellschaft sind mit Zugang der Rechnung fällig. Ein Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt frühestens 5 Werktage nach Zugang der Rechnung.

7.2.1. Die Zahlung des fälligen Entgelts erfolgt über die zwischen Kunde und der Gesellschaft vereinbarte Zahlungsart. Bei Einzug per Lastschriftverfahren wird der Kunde der Gesellschaft hierzu ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen und während der gesamten Vertragslaufzeit für ausreichende Deckung des Kontos sorgen. Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde der Gesellschaft umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat.

7.3. Gegen Forderungen der Gesellschaft kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Sämtliche von der Gesellschaft genannten Preise verstehen sich, soweit dies nicht ausdrücklich anders vermerkt ist, zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils geltenden gesetzlichen Höhe.

#### 8. Einwendungen

Einwendungen gegen die Rechnung der Gesellschaft sind innerhalb von sechs Wochen nach deren Zugang schriftlich geltend zu machen. Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen nach Fristablauf bleiben insoweit unberührt.

#### 9. Zahlungsverzug, Sperre

9.1. Rückständige Zahlungen sind mit 4% über dem jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB zu verzinsen. Daneben bleibt die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Verzuges vorbehalten.

9.2. Im Falle des Zahlungsverzuges mit einem nicht unerheblichen Teil des Rechnungsbetrages oder der Gefährdung der Zahlungsforderung von der Gesellschaft wegen einer wesentlichen Verschlechterung in den Vermögensverhältnissen des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, sämtliche Forderungen aus den Kundenverträgen sofort fällig zu stellen. Die Gesellschaft ist weiter berechtigt, die Dienstleistungen einzustellen, bis der Kunde seine fälligen Verbindlichkeiten gezahlt hat. Für die Sperrung der Dienstleistungen und für die Wiederfreischaltung werden die im Preisblatt der Gesellschaft ausgewiesenen aktuellen Entgelte erhoben.

9.3. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teils des Rechnungsbetrages in Verzug, so ist die Gesellschaft berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

#### 10. Dauer des Vertragsverhältnisses, Kündigung

Beide Vertragspartner können das Vertragsverhältnis unter Einhaltung der im Antrag vorgegebenen Frist, erstmalig zum Ende der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit, kündigen. Maßgeblich ist der Zugang beim Empfänger. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen. Die Kündigungserklärung des Kunden ist an die auf der Rechnung angegebene Adresse der Gesellschaft zu richten. Eine automatische Verlängerung des Vertrages erfolgt, wenn dies im jeweiligen Antrag vorgesehen ist.

#### 11. Haftung der Gesellschaft

11.1. Unbeschadet des Artikel 13 Absatzes 2 eIDAS-VO sowie des §6 VDG haftet die Gesellschaft für alle natürlichen oder juristischen Personen vorsätzlich oder fahrlässig zugefügten Schäden, die auf eine Verletzung der in dieser Verordnung festgelegten Pflichten zurückzuführen sind. Bei der Gesellschaft als einem qualifizierten Vertrauensdiensteanbieter wird von Vorsatz oder Fahrlässigkeit ausgegangen, es sei denn, die Gesellschaft weist nach, dass der vorgenannte Schaden entstanden ist, ohne dass die Gesellschaft vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt hat. -Die Gesellschaft haftet für beauftragte Dritte (Verrichtungsgehilfen) wie für eigenes Handeln, ohne dass sich die Gesellschaft nach § 831 Absatz 1 Satz 2 BGB entlasten kann.

11.2. Soweit die Gesellschaft ihre Kunden im Voraus hinreichend über Beschränkungen der Verwendung der von ihnen erbrachten Dienste unterrichtet hat und diese für dritte Beteiligte ersichtlich sind, so haftet die Gesellschaft nicht für Schäden, die bei einer über diese Beschränkungen hinausgehenden Verwendung der Dienste entstanden sind. Weiterhin kann die Ersatzpflicht der Gesellschaft nach Artikel 13 Absatz 1 Unterabsatz 1 eIDAS-Verordnung gemäß § 254 BGB wegen eines Mitverschuldens des Geschädigten gemindert sein oder ganz entfallen, insbesondere dann, wenn der Geschädigte die Fehlerhaftigkeit einer Angabe im Zertifikat kannte oder kennen musste.

11.3. Die Gesellschaft haftet gegenüber dem Kunden auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit der Gesellschaft, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (d.h. einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf). Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung begrenzt auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens bis zu einer Höhe von maximal 250.000,- €. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht für von der Gesellschaft, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursachte Schäden, aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

## 12. Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt, die der Gesellschaft ihre Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die Gesellschaft, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höhere Gewalt stehen Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und unverschuldet sind. Die Gesellschaft unterrichtet den Kunden unverzüglich über den Eintritt eines solchen Umstandes.

## 13. Beschwerdeverfahren

Die DGN Deutsches Gesundheitsnetz Service GmbH ist grundsätzlich nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Weitere Informationen finden Sie auf der Europäischen Onlinestreitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 14. Sonstige Bedingungen

14.1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schrift- oder Textform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Erfordernis.

14.2. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz der Gesellschaft, soweit der Kunde Vollkaufmann ist. Die Gesellschaft kann ihre Ansprüche in jedem Fall auch bei den Gerichten des allgemeinen Gerichtsstands des Kunden geltend machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt hiervon unberührt.

14.3. Es gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehungen inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## II. Besondere Geschäftsbedingungen für Software sowie den Verkauf von Waren (BGB für Software- und Warenverkäufe)

### 1. Gegenstand der Bedingungen

Die DGN Deutsches Gesundheitsnetz Service GmbH (nachfolgend Gesellschaft) stellt ihren Kunden in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Trustcenterdienstleistungen und -produkte (nachfolgend AGB) Software sowie im Einzelfall, sofern vom Kunden gesondert beauftragt, Waren zu den nachfolgenden Besonderen Geschäftsbedingungen (nachfolgend Geschäftsbedingungen) zur Verfügung. Soweit nicht in diesen Geschäftsbedingungen abweichend geregelt, gelten die AGB unverändert fort.

### 2. Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft kommt zustande durch einen Auftrag des Kunden, z.B. unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Auftragsformulars und dessen Annahme, der im Falle der Beauftragung von Software entweder durch Übersendung per E-Mail oder in Papierform der zur Nutzung bzw. Freischaltung der Software erforderlichen Lizenzschlüssel, durch Bereitstellung der Software zum Download oder per E-Mail oder mittels Übersendung eines versiegelten Datenträgers sowie im Falle der Beauftragung von Waren durch Versendung der vertragsgegenständlichen Waren durch die Gesellschaft, erfolgt. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum der Gesellschaft.

### 3. Leistungsumfang

3.1. Die Gesellschaft überlässt dem Kunden die vertragsgegenständliche Software und ggf. zugehörige spätere Anpassungen in ausführbarer Form (nachfolgend Objektcode), sowie im Einzelfall eine zugehörige Dokumentation in maschinenlesbarer Form. Die Software wird, soweit nicht anders vereinbart, ohne jegliche Wartungs- oder Supportleistungen zur Verfügung gestellt.

3.2. Die Bereitstellung der Software erfolgt in der Regel durch Übersendung per Mail oder Brief der zur Nutzung bzw. Freischaltung der Software erforderlichen Lizenzschlüssel, durch Bereitstellung der Software zum Download oder per E-Mail oder mittels Übersendung eines versiegelten Datenträgers.

3.3. Soweit die Gesellschaft die Überlassung von späteren Anpassungen schuldet, werden diese Anpassungen, soweit nicht anders vereinbart, in derselben Art und Weise wie die vorhergehende Softwareüberlassung bereitgestellt.

### 4. Pflichten des Kunden

4.1. Die Auswahl der geeigneten Software und Kompatibilität mit den beim Kunden ggf. bereits vorhandenen EDV-Systemen obliegt allein dem Kunden. Der Kunde hat zudem angemessene Maßnahmen zur Datensicherung zu treffen.

4.2. Der Kunde wird der Gesellschaft alle für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Informationen mitteilen und ggf. erforderliche Mitwirkungshandlungen erbringen.

### 5. Nutzungsrechte

Die Gesellschaft räumt dem Kunden an der vom Kunden erworbenen Software sowie ggf. zugehörigen späteren Anpassungen und der im Einzelfall zugehörigen Dokumentation ein nicht exklusives, zeitlich unbeschränktes, nicht übertragbares und nicht weiterveräußerbares Nutzungsrecht zum eigenem Gebrauch für das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland ein. Die Rechteinräumung wird jedoch erst wirksam, wenn der Kunde die vertragsgegenständlich geschuldete Vergütung vollständig an die Gesellschaft geleistet hat. Für Software von Drittanbietern gelangen die im Einzelfall mit überlassenen Lizenzbedingungen des Drittanbieters zur Anwendung. Die Lizenzbedingungen der Software des Drittanbieters sind vom Kunden vor Abschluss des Lizenzvertrages mit dem Drittanbieter ggf. zusätzlich zu diesen Bedingungen zu akzeptieren. In jedem Fall dürfen Kopien der vertragsgegenständlichen Software, der Anpassungen oder der Dokumentation lediglich für Archiv- oder eigene Sicherungszwecke angefertigt werden. Alle weitergehenden Rechte verbleiben bei der Gesellschaft bzw. dem jeweiligen Drittanbieter. Insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, die Software sowie die ggf. zugehörigen späteren Anpassungen weder ganz, noch in Teilen zu ändern, zu reverse engineerieren zu dekompileieren oder disassemblieren oder in sonstiger Weise zu manipulieren und/oder Dritte zu den vorgenannten Handlungen aufzufordern oder zu bevollmächtigen.

### 6. Sach- und Rechtsmängelgewährleistung

6.1. Sach- und Rechtsmängel an der von der Gesellschaft dem Kunden überlassenen Waren und Software sowie an den ggf. zugehörigen späteren Anpassungen sowie der Dokumentation werden von der Gesellschaft innerhalb der Gewährleistungsfrist von einem Jahr, so weit nicht anders vereinbart, beginnend mit der Lieferung, behoben. Dies geschieht nach Wahl der Gesellschaft durch die kostenfreie Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder die Lieferung einer mangelfreien Ware oder Software (Ersatzlieferung). Im Falle der Ersatzlieferung behält sich die Gesellschaft vor, dem Kunden eine neue Ware oder Programmversion der Software mit mindestens gleichwertigem Funktionsumfang zu überlassen, es sei denn, dies ist für Kunden unzumutbar.

6.2. Gelingt es der Gesellschaft nicht, den Mangel innerhalb angemessener Frist zu beheben oder ist die Nachbesserung oder Ersatzlieferung aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, die geschuldete Vergütung herabzusetzen (zu mindern), vom Vertrag zurücktreten, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zu verlangen. Der Rücktritt vom Vertrag schließt das Recht auf Schadensersatz nicht aus.

6.3. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn der Kunde der Gesellschaft hinreichende Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt hat, ohne dass die vertragsgegenständlich geschuldete Leistung erfüllt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von der Gesellschaft verweigert oder unzumutbar verzögert wird, soweit begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten an der Vertragserfüllung bestehen oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen objektiv nachweisbaren Gründen vorliegt.

6.4. Stellt sich hingegen im Nachgang heraus, dass ein gemeldetes Problem an der Software, der ggf. zugehörigen späteren Anpassung sowie der Dokumentation nicht auf einen von der Gesellschaft zu vertretenden Mangel zurückzuführen ist, ist die Gesellschaft berechtigt, den bei ihr nachweislich entstandenen Aufwand zur Analyse und Beseitigung des Problems dem Kunden in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde erkannt oder fahrlässig nicht erkannt hat, dass ein Mangel nicht vorliegt.

6.5. Die Mängelgewährleistungspflicht entfällt, wenn an der vertragsgegenständlichen Software, an den zugehörigen späteren Anpassungen sowie der Dokumentation ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Gesellschaft und/oder des Drittanbieters Änderungen vorgenommen werden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Änderungen für den aufgetretenen Mangel nicht kausal waren. Weiterhin entfällt die Mängelgewährleistungspflicht für gegen Manipulation durch Sicherheitsiegel gesicherte Waren wie etwa Kartenlesegeräte, soweit der Kunde das Sicherheitsiegel bricht.

Änderungen und Irrtümer vorbehalten // Stand: Dezember 2018 // Gültigkeit ab: 01.02.2018