Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der Aldor GmbH für die Bereitstellung der Software „Aldor" (Software as a Service)

gegenüber Unternehmern – Version 2.0, Stand October 14, 2026.

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen der Aldor GmbH („Anbieter") und ihren

Kunden („Kunde") über die Bereitstellung der Anwendung „Aldor" als Software as a Service.

(2) Die AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen

Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Unternehmer in diesem

Sinne sind natürliche und juristische Personen sowie rechtsfähige Personengesellschaften, die bei

Vertragsschluss in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln;

hierzu zählen insbesondere Einzelunternehmer, Freiberufler, Gesellschaften bürgerlichen Rechts

(GbR), OHG, KG, UG (haftungsbeschränkt) und GmbH. Mit Verbrauchern (§ 13 BGB) wird kein Vertrag

geschlossen.

(3) Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch

wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Individuelle Abreden und der Rahmenvertrag

haben Vorrang vor diesen AGB.

§ 2 Begriffsbestimmungen

- Anwendung: die cloudbasierte Software „Aldor" in ihrem jeweiligen Funktionsumfang.
- SaaS: die Bereitstellung der Anwendung zur Nutzung über das Internet ohne Überlassung des Programmcodes.
- Kundendaten: alle vom Kunden oder seinen Nutzern in die Anwendung eingestellten Daten.
- Endkunde: natürliche Person, der gegenüber der Kunde Leistungen erbringt.
- Tenant: die logisch getrennte Mandanteninstanz des Kunden.

§ 3 Vertragsschluss

Der Vertrag kommt durch Unterzeichnung des Rahmenvertrags/Auftragsformulars oder durch Bestätigung einer Online-Bestellung durch den Anbieter zustande. Angebote des Anbieters sind freibleibend, soweit nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.

§ 4 Leistungsumfang und Bereitstellung

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden die Anwendung im jeweils vereinbarten Funktionsumfang (Leistungsbeschreibung) über das Internet zur Verfügung und hält sie während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand.

(2) Der Anbieter ist berechtigt, die Anwendung fortzuentwickeln, zu aktualisieren und an den Stand der Technik sowie an geänderte rechtliche Rahmenbedingungen anzupassen, solange der vereinbarte Funktionsumfang nicht wesentlich eingeschränkt wird.

(3) Hosting und Datenverarbeitung erfolgen in Rechenzentren in Deutschland; verschlüsselte Sicherungskopien liegen zusätzlich in Finnland (EU).

Der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern für einzelne Funktionen (insbesondere optionale Zusatzdienste wie den postalischen Briefversand) richtet sich nach dem AVV. Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums. Für die Internetverbindung des Kunden bis zu diesem Punkt ist der Kunde verantwortlich.

§ 5 Verfügbarkeit, Wartung und Support

(1) Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der Anwendung von 99 % im Monatsmittel am Übergabepunkt. Näheres regelt das SLA.

(2) Geplante Wartungsarbeiten werden möglichst in nutzungsschwache Zeiten gelegt und mit angemessener Frist angekündigt; die hierfür erforderlichen Zeiten gelten nicht als Nichtverfügbarkeit. Gleiches gilt für Störungen aufgrund höherer Gewalt oder aus dem Verantwortungsbereich des Kunden oder Dritter.

(3) Support wird in dem im SLA geregelten Umfang und zu den dort genannten Zeiten erbracht.

§ 6 Nutzungsrechte und Nutzungsbeschränkungen

(1) Der Anbieter räumt dem Kunden für die Vertragslaufzeit das einfache, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Anwendung im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen.

(2) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Anwendung zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), Dritten außerhalb des vereinbarten Nutzerkreises zugänglich zu machen oder über den vereinbarten Umfang hinaus zu nutzen, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften dies gestatten.

(3) Der Kunde sichert Zugangsdaten gegen unbefugten Zugriff und informiert den Anbieter unverzüglich bei Verdacht eines Missbrauchs.

§ 7 Verantwortlichkeit des Kunden für Inhalte, Daten und Abrechnung

(1) Der Kunde ist für die von ihm und seinen Nutzern eingestellten Kundendaten sowie für deren rechtmäßige Erhebung und Verarbeitung allein verantwortlich. Er stellt sicher, dass er zur Verarbeitung berechtigt ist und etwaig erforderliche Einwilligungen vorliegen.

(2) Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus rechtswidrigen Kundendaten oder einer rechtswidrigen Nutzung der Anwendung durch den Kunden resultieren, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung.

(3) **KI-gestützte Funktionen.** Die Anwendung enthält KI-gestützte Hilfsfunktionen, insbesondere den Assistenten „Lotte" und die Dokumentenerkennung. Diese Funktionen erstellen Vorschläge und Entwürfe, zum Beispiel für Texte, Einsatzplanungen, erkannte Dokumentinhalte oder Änderungen an Kundendaten. Ihre Ergebnisse können unvollständig oder unzutreffend sein. Sie sind keine fachliche, pflegerische, rechtliche oder steuerliche Beratung und ersetzen keine Prüfung durch den Kunden. Der Kunde prüft jedes Ergebnis vor seiner Übernahme, Verwendung oder Weitergabe auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Vorschläge des Assistenten

„Lotte" für Änderungen an Kundendaten führt die Anwendung erst aus, wenn ein Nutzer des Kunden sie bestätigt. Mit der Bestätigung oder Verwendung übernimmt der Kunde das Ergebnis als eigenen Inhalt im Sinne des Absatzes 1. Die Haftung des Anbieters nach § 10 bleibt unberührt.

(4) **Abrechnung mit Kostenträgern.** Die Anwendung unterstützt den Kunden bei Rechnungen und Abrechnungen gegenüber Pflegekassen und anderen Kostenträgern sowie gegenüber Klienten. Rechnungssteller und Leistungserbringer bleibt der Kunde. Er ist allein dafür verantwortlich, dass die abgerechneten Leistungen erbracht, dokumentiert und abrechnungsfähig sind, dass die abrechnungsrelevanten Angaben zutreffen (insbesondere Institutionskennzeichen, Zulassungen und Anerkennungen, Versichertendaten, Pflegegrade, Leistungsansprüche und Budgets, Preise, Positionsnummern und Leistungsnachweise) und dass seine Abrechnungen den gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben der Kostenträger entsprechen. Der Kunde prüft jede Rechnung und Abrechnung vor ihrer Freigabe, ihrem Versand oder ihrer Einreichung. Hinweise der Anwendung, zum Beispiel zu Restbudgets, Fristen oder Plausibilitäten, sind Hilfsmittel und ersetzen diese Prüfung nicht. Kürzungen, Absetzungen, Rückforderungen und Zahlungsausfälle gegenüber Kostenträgern oder Klienten trägt der Kunde, soweit sie nicht auf einer Pflichtverletzung des Anbieters beruhen; § 10 bleibt unberührt. Übermittelt der Anbieter Abrechnungsdaten als Abrechnungsstelle, gilt ergänzend die gesonderte Vereinbarung über die Abrechnung durch eine Abrechnungsstelle.

§ 8 Vergütung, Preisanpassung und Zahlungsverzug

(1) Die Vergütung ergibt sich aus dem Auftragsformular/der Preisanlage und ist, soweit nicht anders vereinbart, monatlich im Voraus fällig. Alle Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

(2) Der Anbieter kann die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Beginn einer

Verlängerungsperiode in angemessenem Umfang anpassen. Bei einer Erhöhung um mehr als 5 % steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Wirksamwerden der Erhöhung zu.

(3) Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter nach erfolgloser Mahnung mit angemessener Nachfrist berechtigt, die Leistung vorübergehend zu sperren. Weitergehende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

(4) **Nutzungsabhängige Vergütung (aktive Klienten).** Die Vergütung besteht aus einer Grundgebühr je Tarif, in der eine bestimmte Zahl aktiver Klienten enthalten ist, sowie einer nutzungsabhängigen Vergütung je darüber hinausgehendem aktiven Klienten. Als aktiver Klient eines Kalendermonats gilt jeder Klient, für den in diesem Monat mindestens ein abgeschlossener Einsatz im System dokumentiert ist. Der Anbieter ermittelt die Zahl der aktiven Klienten anhand der dokumentierten Einsätze; eine gesonderte Meldung durch den Kunden ist nicht erforderlich.

(5) **Jahres-Kontingent und Mehrverbrauch.** Bei jährlicher Abrechnung bucht der Kunde im Voraus ein Kontingent — eine für die Vertragslaufzeit zum vergünstigten Jahrespreis bezahlte Zahl aktiver Klienten. Übersteigt die Zahl aktiver Klienten in einem Kalendermonat das Kontingent, wird der Mehrverbrauch monatlich nachträglich zum regulären Monatspreis (ohne Jahresrabatt) abgerechnet. Das Kontingent kann der Kunde jederzeit mit Wirkung für die verbleibende Laufzeit erhöhen; die Mehrkosten werden anteilig berechnet. Eine Herabsetzung des Kontingents ist nur zum Ende der jeweiligen Laufzeit möglich. Bleibt die tatsächliche Zahl aktiver Klienten unter dem Kontingent, erfolgt keine Erstattung. Zur Verlängerung wird das Kontingent unverändert fortgeführt, sofern der Kunde es nicht vorher anpasst.

(6) **Nutzungsabhängige Zusatzdienste.** Einzelne, optional nutzbare Funktionen der Anwendung nehmen bei ihrer Nutzung Leistungen dritter Anbieter in Anspruch (z. B. der postalische Briefversand über einen Druck- und Versanddienstleister). Für solche Zusatzdienste fallen

nutzungsabhängige Entgelte je Vorgang an (z. B. je versendetem Brief). Entgelte entstehen nur, wenn der Kunde den jeweiligen Zusatzdienst aktiviert und seine Nutzung im Einzelfall veranlasst. Es gelten die jeweils aktuellen Entgelte des Anbieters für den betreffenden Zusatzdienst, sofern das Auftragsformular/die Preisanlage nichts Abweichendes ausweist; sie verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Die voraussichtlichen Kosten werden dem Kunden vor der Nutzung in der Anwendung angezeigt (Kostenvorschau); das Entgelt je Vorgang bestimmt sich nach der tatsächlich ausgeführten Leistung (z. B. Seitenzahl, Versandart, Zielland). Die Abrechnung erfolgt nutzungsgenau, in der Regel monatlich nachträglich, mit einer Einzelaufstellung je Vorgang.

(7) **Entgeltänderungen und Nutzungsbegrenzung.** Der Anbieter kann die Entgelte nach Absatz 6 mit Wirkung für künftige Nutzungen anpassen, insbesondere bei geänderten Konditionen des Drittanbieters; maßgeblich ist das im Zeitpunkt der jeweiligen Nutzung geltende und in der Kostenvorschau berücksichtigte Entgelt. Absatz 2 findet auf diese Entgelte keine Anwendung. Der Kunde kann die Nutzung eines Zusatzdienstes jederzeit einstellen und, soweit in der Anwendung vorgesehen, begrenzen (z. B. durch ein monatliches Ausgabenlimit). Das Entgelt fällt auch dann an, wenn eine veranlasste Leistung nicht zum Erfolg führt (z. B. eine Sendung nicht zustellbar ist), sofern die Leistung gleichwohl erbracht wurde.

§ 9 Gewährleistung

(1) Es gilt mietrechtliche Gewährleistung nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen. Der Kunde zeigt Mängel unverzüglich in Textform an und unterstützt den Anbieter angemessen bei deren Eingrenzung.

(2) Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen. Im Übrigen bleiben die mietrechtlichen Gewährleistungsrechte unberührt.

(3) Ein Recht zur Minderung setzt voraus, dass der Kunde den Mangel angezeigt und dem Anbieter

angemessene Gelegenheit zur Beseitigung gegeben hat; eine Minderung erfolgt nicht durch eigenmächtige Kürzung der laufenden Vergütung, sondern wird gesondert geltend gemacht. Das gesetzliche Minderungsrecht als solches bleibt unberührt.

§ 10 Haftung

(1) Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistig verschwiegenen Mängeln, bei Übernahme einer Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Die Haftung nach Absatz 2 ist der Höhe nach begrenzt auf die in den zwölf Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis vom Kunden gezahlte Nettovergütung (Jahresvergütung); bei mehreren Schadensfällen innerhalb eines Vertragsjahres gilt diese Grenze insgesamt.

(4) Für den Verlust von Daten haftet der Anbieter im Rahmen der Absätze 1 bis 3 nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre.

(5) Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Die vorstehenden Beschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

§ 11 Datenschutz

(1) Verarbeitet der Anbieter im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten, gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV). Der Kunde ist Verantwortlicher, der Anbieter Auftragsverarbeiter.

(2) Soweit der Kunde oder von ihm eingesetzte Personen einer Schweigepflicht nach § 203 StGB unterliegen, gelten ergänzend die Regelungen des Rahmenvertrags zur Wahrung von Berufsgeheimnissen.

§ 12 Vertraulichkeit

Die Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei – insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse – vertraulich, verwenden sie nur zu Vertragszwecken und offenbaren sie Dritten nur, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Die Pflicht besteht für drei Jahre nach Vertragsende fort.

§ 13 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt, die dem Anbieter die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen (z. B. Naturkatastrophen, Cyberangriffe auf Vorlieferanten, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Telekommunikationsnetzen), befreien den Anbieter für ihre Dauer von der Leistungspflicht. Der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich.

§ 14 Laufzeit und Kündigung

Laufzeit, Verlängerung und Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Rahmenvertrag. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungen bedürfen mindestens der Textform.

§ 15 Änderungen dieser AGB

(1) Der Anbieter kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit dies zur Anpassung an geänderte Rechtslage, höchstrichterliche Rechtsprechung oder geänderte technische Rahmenbedingungen erforderlich ist und den Kunden nicht unangemessen benachteiligt.

(2) Der Anbieter teilt Änderungen mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform mit. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen, gelten die Änderungen als genehmigt; hierauf weist der Anbieter in der Mitteilung gesondert hin. Bei Widerspruch besteht ein Sonderkündigungsrecht zum Wirksamwerden der Änderung.

§ 16 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist – soweit zulässig – Berlin.

(2) Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein,

bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.