
Allgemeine Nutzungsbedingungen

1. Grundlagen und Geltungsbereich

- (a) Diese Nutzungsbedingungen gelten für sämtliche Rechtsbeziehungen (Offerten, Vertragsverhandlungen, Verträge, etc.) zwischen dem Kunden und der CareProcess GmbH («**CareProcess**»). Sie regeln die Nutzung des gesamten Leistungsangebots von CareProcess, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Dienstleistungen und Produkte, die über die Plattform www.careprocess.ch angeboten werden. Hierzu zählen insbesondere Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheit und Organisationsentwicklung (zusammen nachfolgend die «**Leistungen**»).
- (b) Diese Nutzungsbedingungen gelten als übernommen und akzeptiert mit der Erteilung eines Auftrages, Aufgabe einer Bestellung, Annahme einer Offerte und/oder Unterzeichnung eines Einzelvertrags. Sofern nichts anderes vereinbart ist, gelten diese Nutzungsbedingungen auch für gleichartige künftige Vertragsverhältnisse mit dem Kunden, ohne dass in jedem Einzelfall wieder auf diese Nutzungsbedingungen hingewiesen werden müsste.
- (c) Diese Nutzungsbedingungen gelten ausschliesslich. Abweichende, entgegengesetzte oder ergänzende allgemeine Geschäfts- oder Nutzungsbedingungen oder ähnliche Dokumente des Kunden werden hiermit nicht anerkannt und haben im Verhältnis zwischen CareProcess und dem Kunden keine Gültigkeit. Dies gilt auch dann, wenn CareProcess in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Nutzungsbedingungen abweichenden Bedingungen des Kunden die Leistung vorbehaltlos erbringt.
- (d) Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (wie beispielsweise eine unterzeichnete Offerte) haben Vorrang vor diesen Nutzungsbedingungen.

2. Vertragsabschluss

- (a) Die Leistungen von CareProcess werden individuell mit dem Kunden vereinbart, sei dies in einem separaten unterzeichneten Vertrag, in einer vom Kunden angenommenen Offerte, einer von CareProcess angenommenen Bestellung oder Ähnlichem (der «**Einzelvertrag**»).
- (b) Sofern auf einer Offerte von CareProcess ein Gültigkeitszeitraum angegeben ist, gilt diese

während diesem Zeitraum als verbindliches Vertragsangebot. Der Vertragsschluss kommt mit der Annahme der Offerte durch den Kunden zustande. Die Annahme kann entweder schriftlich (zum Beispiel durch Auftragsbestätigung) oder formlos durch Inanspruchnahme der Leistung von CareProcess durch den Kunden (zum Beispiel durch Bezug bzw. Nutzung von Dienstleistungen oder Produkten) erfolgen.

3. Leistungserbringung durch CareProcess

- (a) CareProcess stellt dem Kunden Lern- und Informationsmaterialien in Form von Videos, Bild- und Tonaufzeichnungen sowie sonstige Inhalte auf Datenträgern oder über Onlineanwendungen zur Verfügung. Der genaue Inhalt und Umfang der bereitgestellten Dienstleistungen und Produkte werden im Einzelvertrag geregelt.
- (b) Zusätzliche Leistungen wie die Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft, die Installation und Einspielung der Software im Netzwerk des Kunden oder eine Einweisung, Beratungs- und Unterstützungsleistungen oder Schulungsleistungen sind nur dann Vertragsinhalt, wenn diese Leistungen im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart werden.
- (c) CareProcess ist bemüht, ihre Leistungen und Produkte nach den neusten Erkenntnissen anzubieten. CareProcess übernimmt jedoch keine Gewähr für die Anwendbarkeit bzw. Verwendbarkeit ihrer Leistungen zu einem bestimmten Erfolg oder Zweck. Insbesondere übernimmt CareProcess keine Gewähr für die Richtigkeit, inhaltliche und technische Fehlerfreiheit, Aktualität der Leistungen oder deren Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen. Die Auswahl der Leistung bzw. des Produkts, dessen Einsatz und Nutzung fallen ausschliesslich in den Verantwortungsbereich des Kunden.
- (d) CareProcess hat jederzeit das Recht, Art, Umfang, Preis, Bezugsbedingungen und Bezugskanäle der von ihr bereitgestellten Leistungen zu ändern.

4. Vergütung

- (a) Die Höhe der Vergütung für die von CareProcess zu erbringenden vertraglichen Leistungen sowie Zahlungskonditionen wie etwa Zahlungsschritte

ergeben sich grundsätzlich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

- (b) Alle Preise von CareProcess verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) und exklusive der jeweiligen Mehrwertsteuer.
- (c) Sofern im Einzelvertrag nicht anders geregelt, ist der Kunde verpflichtet, die Vergütung jeweils monatlich im Voraus (bis spätestens zum letzten Tag des Vormonats) zu bezahlen.
- (d) Die Verrechnung des in Rechnung gestellten Betrages mit einer allfälligen Forderung des Kunden gegen CareProcess ist nicht zulässig.
- (e) CareProcess behält sich das Recht vor, bei Zahlungsverzug die vereinbarte Leistung zu verweigern bzw. den Zugang zu den Leistungen zu sperren.
- (f) Wird nach Vertragsschluss erkennbar (zum Beispiel durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), dass der Anspruch von CareProcess auf Zahlung der Vergütung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, so ist CareProcess zur Leistungsverweigerung und zum Rücktritt vom Einzelvertrag berechtigt.

5. Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit bestimmt sich grundsätzlich nach den Bestimmungen des Einzelvertrages. Sofern die Parteien im Einzelvertrag keine Regelung über die Laufzeit vereinbart haben, läuft der Einzelvertrag auf unbestimmte Zeit und kann nach Ablauf einer Mindestvertragsdauer von sechs Monaten unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist jeweils auf ein Monatsende schriftlich gekündigt werden.

6. Pflichten von CareProcess

6.1. Leistungserbringung

- (a) CareProcess ist in der Wahl der zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter und des Ortes der Leistungserbringung grundsätzlich frei. Die Leistungen können insbesondere «remote», also auch unter Nutzung von Fernkommunikationsmitteln erbracht werden.
- (b) CareProcess ist berechtigt, Dritte (Subunternehmer) bzw. Hilfspersonen mit der Erbringung der Leistungen zu beauftragen.

6.2. Leistungszeit, Verzug und Leistungsdauer

- (a) Die Leistungszeit wird individuell vereinbart bzw. von CareProcess mit der Offerte angegeben. Sofern dies nicht der Fall ist, beginnt die Leistungserbringung innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsschluss.

- (b) Sofern Termine nicht ausdrücklich und schriftlich als verzugsbegründend vereinbart sind, sind sämtliche Termine unverbindlich. Sofern CareProcess verbindliche Leistungszeiten aus Gründen, die nicht von CareProcess zu vertreten sind, nicht einhalten kann, wird CareProcess den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig die voraussichtliche, neue Leistungszeit mitteilen. Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Leistungszeit nicht erbracht, ist CareProcess berechtigt, ganz oder teilweise von dem Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird von CareProcess unverzüglich erstattet. Als nicht von CareProcess zu vertretender Grund gilt insbesondere die nicht rechtzeitige Leistungserbringung durch einen Subunternehmer oder eine Hilfsperson oder das unerwartete Auftreten technischer Fehler.
- (c) Der Eintritt des Verzugs von CareProcess setzt in jedem Fall eine schriftliche Mahnung durch den Kunden voraus.

7. Pflichten des Kunden

- (a) Der Kunde darf die Leistungen von CareProcess nur zum vorgesehenen Zweck nutzen (d.h. insbesondere Ausbildung und Selbststudium von Mitarbeitenden). Jegliche Weitergabe der Inhalte selbst oder Zugangsdaten zu den Inhalten an Dritte ist verboten.
- (b) Ebenfalls darf der Kunde die Leistungen nur im gegenüber CareProcess kommunizierten Umfang nutzen. Wenn sich der Nutzungsumfang ändert (beispielsweise, weil innerhalb des Unternehmens mehr Mitarbeitende des Kunden das Angebot nutzen wollen), hat der Kunde das CareProcess unmittelbar mitzuteilen.
- (c) Für den Bezug der Leistungen hat der Kunde auf seiner Seite die Voraussetzungen zu schaffen, damit die Leistungen von CareProcess abgerufen werden können. Beispielsweise setzen Videos und E-Learning-Programme auf Kundenseite die Erfüllung gewisser Mindestanforderungen an Hardware und (Betriebssystem-)software voraus.
- (d) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er bzw. sämtliche seiner Mitarbeitenden die ihnen überlassenen Zugangsdaten geheim halten und vor unbefugtem Zugriff sichern. Greift jemand auf die Leistungen zu, identifiziert CareProcess diese Person ausschliesslich auf Basis von Zugangsdaten wie beispielsweise den persönlichen Benutzernamen und Passwort. Jede Person, welche sich über Ihre Zugangsdaten gegenüber CareProcess identifiziert, wird als vom Kunden dazu autorisiert betrachtet (unabhängig davon, ob diese Person die Zugangsdaten rechtmässig erlangt hat oder nicht) und die Handlungen

dieser Person werden dem Kunden zugerechnet, als ob er sie selbst begangen hätte. CareProcess ist nicht verpflichtet, die Identität der betreffenden Person weiter abzuklären.

- (e) Sollte der Kunde unrichtige oder irreführende Informationen oder sonstige Unzulänglichkeiten der von CareProcess angebotenen Leistungen entdecken, teilt der Kunde diese CareProcess umgehend mit, damit CareProcess diese beheben kann.
- (f) Der Kunde hält CareProcess von allen Schäden, Aufwendungen, und sonstigen Kosten schadlos und stellt CareProcess von solchen frei, die CareProcess im Zusammenhang mit einer Überschreitung der Nutzungsrechte durch den Kunden oder einer anderen Verletzung von Ziffer 7 Fehler: Verweis nicht gefunden durch den Kunden entstehen. Diese Schadloshaltungspflicht besteht nicht, soweit Schäden, Aufwendungen und sonstige Kosten auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von CareProcess beruhen. Darüber hinausgehende Rechte von CareProcess im Falle einer Verletzung bleiben unberührt.
- (g) Der Kunde ist verpflichtet, auf Endgeräten, mittels derer er auf allfällige von CareProcess überlassene Software zugreift, Virenschutzprogramme nach dem Stand der Technik einzusetzen und alle zumutbaren Massnahmen zu ergreifen, um zu verhindern, dass Viren oder sonstige Malware in die Software eingepflegt werden.

8. Gewährleistungsausschluss und Haftungsbeschränkung

- (a) Jegliche Sach- oder Rechtsgewährleistung in Zusammenhang mit den Leistungen von CareProcess ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- (b) Die bereitgestellten fachlichen Inhalte basieren auf dem aktuellen und anerkannten medizinisch-wissenschaftlichen Erkenntnisstand zum Zeitpunkt der Aufnahme und wurden von entsprechend qualifizierten Fachkräften unter Anwendung der branchenüblichen Sorgfalt erstellt. Die Inhalte beinhalten Darstellungen fiktiver, generalisierter Schulungsfälle zu Lern- und Trainingszwecken und nehmen lediglich eine unterstützende Funktion zu einer pflegerischen oder medizinischen Ausbildung ein. Es werden insbesondere keine Handlungsanweisungen für konkrete Behandlungsfälle abgegeben. Die Inhalte dienen somit ausschliesslich allgemeinen Ausbildungszwecken und dürfen nicht als Grundlage für Diagnosen oder Behandlungen im konkreten Einzelfall herangezogen werden. Der Kunde ist für die Anwendung und Auswertung der Inhalte sowie für die Einhaltung des für seine Berufsaus-

übung massgeblichen Sorgfaltsstandards stets selbst verantwortlich. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Angemessenheit und/oder Aktualität der Inhalte wie auch das erfolgreiche Absolvieren von Prüfungen übernimmt CareProcess keine Gewähr. Die entsprechende Haftung ist im Rahmen des gesetzlich Zulässigen vollständig ausgeschlossen.

- (c) Eine Haftung von CareProcess besteht in jedem Fall ausschliesslich bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz. CareProcess haftet in keinem Fall bei leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit oder für jegliche Handlungen oder Unterlassungen von Hilfspersonen von CareProcess.

9. Höhere Gewalt

CareProcess haftet nicht für die Verletzung von Pflichten, soweit deren Verletzung auf höherer Gewalt beruht. Unter "höherer Gewalt" ist ein unerwartetes und nicht mit zumutbaren Massnahmen abwendbares Ereignis von aussen zu verstehen, welches CareProcess daran hindert, vertragliche Pflichten zu erfüllen. Darunter fallen beispielsweise Kriege, Bürgerkriege, bewaffnete Konflikte, Naturkatastrophen, Terrorakte, Epidemien und Pandemien, Quarantäne, Regierungsmassnahmen, Feuer, langanhaltender Stromausfall, etc.

10. Immaterialgüterrechte

- (a) Der Kunde ist zur Nutzung der Leistungen von CareProcess ausschliesslich zum vereinbarten bzw. üblichen Zweck berechtigt. Von CareProcess angebotene Inhalte dürfen auf einem Endgerät abgerufen, aber nie vervielfältigt oder Dritten zugänglich gemacht werden.
- (b) CareProcess gewährt dem Kunden während der Dauer des Einzelvertrags ein nicht exklusives, persönliches, unübertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an den von CareProcess angebotenen Leistungen. Abgesehen davon hat der Kunde keine Rechte an den Leistungen; er darf sie weder selber verkaufen, wiederverkaufen, vertreiben oder kopieren, übertragen, veröffentlichen, offenlegen, vermieten, verpachten, Lizenzen dafür erteilen, noch Dritten Derartiges gestatten. Der Kunde darf die Leistungen weder selbst modifizieren, übersetzen oder daraus abgeleitete Werke schaffen; oder die Leistungen zurückentwickeln, disassemblieren oder dekompileieren, noch Dritten Derartiges gestatten.

11. Datenschutz

CareProcess und der Kunde sind sich bewusst, dass sie im Rahmen ihrer Vertragsbeziehung

unter Umständen gegenseitig Zugriff auf personenbezogene Daten (d.h. Informationen über identifizierte oder identifizierbare natürliche Personen wie Namen, Funktionen oder Kontaktdaten) der Mitarbeiter, Vertreter, Berater, Auftragnehmer, Kunden und sonstigen Geschäftspartnern haben können. Die Parteien verpflichten sich, Personendaten als vertrauliche Informationen geheim zu halten und das anwendbare Datenschutzrecht einzuhalten. Die Parteien sind sich einig, dass sie jeweils im Verhältnis zur anderen Partei als unabhängige Verantwortliche (im Sinne des anwendbaren Rechts) in Bezug auf personenbezogene Daten handeln, welche gemäss dieser Ziffer verarbeitet werden.

12. Verschiedenes

- (a) Sollten einzelne Bestimmungen des Einzelvertrags oder dieser Nutzungsbedingungen unwirksam und/oder undurchsetzbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck der ungültigen und/oder undurchsetzbaren Bestimmung möglichst nahekommt. Dasselbe gilt auch für allfällige Vertragslücken.
- (b) Nachträgliche Änderungen und Ergänzungen am Vertragsverhältnis - einschliesslich dieser Bestimmung- bedürfen einer schriftlichen und von beiden Parteien unterzeichneten Vereinbarung. Davon ausgenommen sind Änderungen dieser

Nutzungsbedingungen. CareProcess ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen auch während laufender Vertragsbeziehungen jederzeit anzupassen. Anpassungen werden dem Kunden vorgängig mitgeteilt. Ohne schriftlichen Widerspruch innert 30 Tagen seit Bekanntgabe gelten die Anpassungen als durch den Kunden akzeptiert. Im Widerspruchsfall steht es dem Kunden frei, die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung zu beenden.

- (c) Sofern die Parteien Schriftlichkeit vereinbart haben, genügen Mitteilungen per E-Mail, um diese zu wahren.

13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- (a) Das Vertragsverhältnis einschliesslich dieser Nutzungsbedingungen unterliegen schweizerischem Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts und des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenverkehr (CISG).
- (b) Für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis (einschliesslich solcher über sein gültiges Zustandekommen, seine Rechtswirksamkeit, seine Abänderung oder Auflösung) sind ausschliesslich die Gerichte der Stadt Zürich zuständig. CareProcess behält sich jedoch das Recht vor, Ansprüche gegen den Kunden vor den Gerichten an dessen (Wohn-)Sitz oder einer anderen nach den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften zuständigen Behörde geltend zu machen.