

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der SHC Stolle
& Heinz Consultants GmbH
für die Herausgabe von SMC-B (Praxisausweis, Institutionsausweis) und HBA
(Heilberufsausweis)**

I. Gegenstand der Bedingungen

1. Die SHC Stolle & Heinz Consultants GmbH (nachfolgend „SHC“ oder „Gesellschaft“ genannt) stellt ihren Kunden (natürlichen und juristischen Personen – nachfolgend gemeinsam „Kunden“ genannt) im Auftrag der zuständigen Institutionen sog. Institutionskarten (nachfolgend „SMC-B“ genannt) und sog. Heilberufsausweise (nachfolgend „HBA“ genannt) zur Verfügung (nachfolgend gemeinsam „Karten“ genannt). Der Kunde ist Mitglied einer Institution, die SMC-B und / oder HBA Karten herausgibt. Er ist nicht Verbraucher i.S.d. §13 BGB.

Die Ausgabe der im Zusammenhang mit den SMC-B bzw. HBA erforderlichen NonQESSchlüsselzertifikaten erfolgt durch einen von der gematik zugelassenen Trust Service Provider (nachfolgend „TSP“ oder „gematik-TSP“ genannt). Die Ausgabe der im Zusammenhang mit dem HBA erforderlichen QES-Schlüsselzertifikate erfolgt durch sog. qualifizierte Vertrauensdiensteanbieter (nachfolgend „VDA“ genannt), für die als gesetzliche Grundlage die Verordnung (EU) Nr. 910/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG (nachfolgend „eIDAS“ genannt) sowie das Vertrauensdienstegesetz (nachfolgend „VDG“ genannt) und ergänzend die Spezifikation der Gesellschaft für Telematik Anwendungen der Gesundheitskarte mbH (nachfolgend „gematik“ genannt) gelten. SHC als zugelassener Anbieter von SMC-B und HBA bedient sich dabei der Dienste einer als (gematik-)TSP und VDA zugelassenen Stelle, für die SHC als Geschäftsbesorger (§§ 675 ff. BGB) tätig wird und die die

Schlüsselzertifikate als VDA für die Kunden herausgibt (nachfolgend „Zertifikate“ genannt).

2. Der Kunde erklärt sich durch die Auftragserteilung in dem von SHC betriebenen Kartenmanagementsystem (nachfolgend „KMS“ genannt) mit den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in vollem Umfang einverstanden, und zwar auch für den Fall, dass die AGB des Kunden hiervon abweichen. Die AGB der Gesellschaft gelten auch für weitere Geschäftsverbindungen mit dem Kunden; einer nochmaligen Vereinbarung bedarf es nicht.
3. Änderungen der AGB oder der in der Preisliste aufgeführten Entgelte werden dem Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform zuvor mitgeteilt. Der Kunde hat das Recht, den Änderungen schriftlich oder in Textform innerhalb einer Frist von sechs (6) Wochen zu widersprechen, andernfalls gelten die Änderungen als genehmigt.
4. Vorstehende Ziffer 4. findet keine Anwendung, sofern die Änderungen der AGB durch technische, rechtliche oder organisatorische Veränderungen während der Vertragslaufzeit, welche Art und Weise des Prozessablaufs zur Herausgabe von SMC-B und/oder den HBA für sämtliche Kartenanbieter betreffen, bedingt sind.

II. Zustandekommen des Vertrags

Der Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft kommt zustande durch einen Auftrag des Kunden unter Verwendung des hierfür auf der Webseite der Gesellschaft Unter <https://shc-care.de> vorgesehenen vom Kunden vollständig ausgefüllten Auftragsformulars und durch dessen Annahme durch die Gesellschaft, die durch Übersendung des vertragsgegenständlichen SMC-B und/oder HBA erfolgt.

III. Leistungsumfang

1. SHC ist Hersteller und Herausgeber der Karten als körperlicher Zertifikatsträger. Diese werden nach erfolgreicher Beantragung durch den Kunden im Auftrag der berechtigten

Stellen (nachfolgend „Institutionen“) hergestellt. Die hergestellten Karten werden dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Eigentümer der Karten ist die berechnigte Stelle. Die Gesellschaft ist berechnigt, Leistungen auch durch Dritte erbringen zu lassen.

2. Der Umfang der Leistungen im Einzelnen ergibt sich aus den Produktbeschreibungen, die über die Webseite <https://shc-care.de/kontaktservices/support/downloads/358> der Gesellschaft nebst Preisliste veröffentlicht werden.
3. Sonstige Zusagen, Leistungsversprechen oder Nebenabreden sind nur wirksam, wenn diese schriftlich durch SHC bestätigt wurden (Zusatzleistung). Ein Anspruch auf dauerhafte Erbringung einer Zusatzleistung besteht auch dann nicht, wenn die Zusatzleistung schriftlich zugesagt wurde.
4. SHC ist berechnigt, seine Leistungen, Produkte und das Produktportfolio zu erweitern, insbesondere hinsichtlich der Anpassung an Änderungen der regulatorischen Anforderungen und der technischen Entwicklung. Dies gilt insbesondere, wenn die Veränderungen und Ergänzungen an den Produkten der Missbrauchsverhinderung und Sicherheit dienen.
5. SHC wird dem Kunden die erfolgreiche Teilnahme an der Telematik Infrastruktur sichern und hierbei in Zusammenarbeit mit der ATOS Information Technology GmbH mit dem Sitz in Meppen (nachfolgend „ATOS“) die folgenden Leistungen erbringen:
 - a) Bereitstellen von Zertifizierungsdiensten
Die Bereitstellung von Zertifizierungsdiensten erfolgt ausschließlich durch ATOS als VDA.
 - b) Überlassung von Signaturträgern
Auf Antrag des Kunden und im Auftrag der zuständigen Stelle werden dem Kunden die Karten zur Nutzung überlassen, welche die Signaturzertifikate beinhalten. Diese Karten dienen als Identifizierungsinstrumente. SHC sichert die Funktionalität der Karten zu.

Funktionsstörungen, die aufgrund von ungeeigneter Nutzung, Verwahrung oder Beschädigungen der Karte hervorgerufen werden, fallen in den Risikobereich des Kunden.

c) Zertifikatsverzeichnis

SHC trägt dafür Sorge, dass ein aktuelles Zertifikatsverzeichnis jederzeit über das Internet abrufbar ist.

d) Sperrdienst im Kartenmanagementsystem (KMS)

SHC gewährleistet die Funktionalität des gesetzlich vorgeschriebenen Sperrdienstes und garantiert einen 24/7 Sperrdienst für die ausgegebenen Zertifikatträger.

IV. Pflichten des Kunden

1. Die nachfolgenden Pflichten sind wesentliche Vertragspflichten des Kunden.
2. Der Kunde hat der Gesellschaft jede Änderung der im Auftrag genannten persönlichen Angaben unverzüglich über das Kundenportal auf der Webseite der Gesellschaft oder schriftlich mitzuteilen.
3. Der Kunde verpflichtet sich, die Daten zur persönlichen Verwendung, die im Rahmen der Erbringung der Leistung bekannt werden (Kennungen, Passwörter, PINs, Sperrkennwörter etc. – nachfolgend „Daten zur persönlichen Verwendung“ genannt) vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Ausschließlich bei Leistungen, die explizit für die Verwendung durch mehrere Personen vorgesehen sind (z.B. SMCB), dürfen die Daten zur persönlichen Verwendung durch den Kunden weitergegeben werden. Für diese Leistungen gilt der Begriff „Dritte“ hier und im Folgenden nicht für jene Personen, die vom Kunden als Berechtigte festgelegt werden.
4. Dem Kunden ist nicht gestattet, Daten zur persönlichen Verwendung Dritten zur Verfügung zu stellen. Im Fall der vom Kunden zu vertretenden unberechtigten

Nutzung durch andere Personen stellt der Kunde die Gesellschaft von etwaigen Schadensersatzansprüchen Dritter frei, die durch eine solche unberechtigte Nutzung entstehen.

5. Der Kunde verpflichtet sich, die Karte unverzüglich zu sperren bzw. sperren zu lassen, wenn die Karte oder die Daten zur persönlichen Verwendung abhandengekommen sind oder ein unbefugter Dritter davon Kenntnis genommen

hat bzw. genommen haben könnte oder ein Verdacht auf die unberechtigte Nutzung besteht.

6. Der Kunde steht für die Richtigkeit und Rechtmäßigkeit der den beauftragten Karten zu Grunde liegenden Angaben ein und wird die Gesellschaft vollumfänglich von etwaigen aus der schuldhaften Verletzung der vorgenannten Verpflichtung erwachsenden Ansprüchen Dritter freistellen. Die Gesellschaft behält sich zudem vor, dem Kunden eine Aufwandsentschädigung in Höhe des in dem jeweils gültigen Preisblatt angegebenen Betrages für die vom Kunden zu vertretende Ausstellung einer unrichtigen und/oder unrechtmäßigen Karte in Rechnung stellen.

7. Der Kunde ist verpflichtet, nur zugelassene Soft- und Hardware zu benutzen und sicherzustellen, dass sich auf den verwendeten Geräten kein Virus oder keine schädigende Software befindet, der/die zu einer Preisgabe der Identifikationsdaten oder der geheimen Schlüssel führen können. Es obliegt dem Kunden, die Kompatibilität und Sicherheit der von ihm eingesetzten technischen Komponenten zu überprüfen.

8. Der Kunde nimmt folgende Informationen zum VDA Dienst für QES Zertifikate zur Kenntnis:

- a) Bereitstellung der QES Zertifikate aa. Die Bereitstellung der QESSchlüsselzertifikate erfolgt durch ATOS Information Technology GmbH gemäß der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im

Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG (nachfolgend „eIDAS“ genannt) sowie dem Vertrauensdienstegesetz (nachfolgend „VDG“ genannt) und ergänzend der Spezifikation der Gesellschaft für

Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH (gematik). Anschrift: Atos Information Technology GmbH, Lohberg 10 49716 Meppen dl-de-vdahba@atos.net <https://pki.atos.net/trustcenter/de/pki-services/vda> bb.

Atos erbringt die Leistungen als sog.

qualifizierter Vertrauensdiensteanbieter (nachfolgend „VDA“ genannt)

cc. Die QES-Schlüsselzertifikate werden dem Antragsteller auf dem HBA als körperlicher Zertifikatsträger zur Verfügung gestellt, die von SHC im Auftrag der zuständigen Kammern ausgegeben werden. Es gelten ferner die Regelungen aus dem „PKI Disclosure Statement HBA“, das über einen Link auf der [Webseite](#) eingesehen werden kann.

dd. Atos ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Technologie und eingesetzten Mittel (z.B. Hardware, Software einschließlich Werkzeuge und Tools, TK-Anlagen und Endgeräte, Dokumentationen sowie die jeweilige bedarfsgerechte Konfiguration) auszuwählen und zu ändern, wenn dadurch die Funktionalität erhöht wird und / oder dies dem technologischen Fortschritt entspricht und eine Beeinträchtigung der bestehenden Leistungshöhe oder des Leistungsumfangs nicht zu erwarten ist. Atos kann zur Erbringung der Leistung Unterauftragnehmer einsetzen.

b) Pflichten des Antragstellers aa. Die nachfolgenden Pflichten sind wesentliche Vertragspflichten des Antragstellers:

bb. Der Antragsteller hat wahrheitsgemäße und vollständige Angaben im Rahmen der Antragsstellung zu machen und jede Änderung der im Antrag genannten persönlichen Angaben und Zertifikatsdaten unverzüglich über das Antragsportal auf der Webseite oder schriftlich mitzuteilen.

cc. Der Antragsteller verpflichtet sich, die Daten zur persönlichen Verwendung, die im Rahmen der Erbringung der Leistung bekannt werden (Kennungen,

Passwörter, PINs, Sperrkennwörter etc. – nachfolgend „Daten zur persönlichen Verwendung“ genannt) vor dem Zugriff Dritter zu schützen und diese nicht Dritten zur Verfügung zu stellen.

dd. Der Antragsteller verpflichtet sich, den HBA oder Zertifikate unverzüglich zu sperren, wenn der HBA oder die Daten zur persönlichen Verwendung abhandengekommen sind, oder ein unbefugter Dritter davon Kenntnis genommen hat bzw. genommen haben könnte oder ein Verdacht auf die unberechtigte Nutzung besteht.

ee. Der Antragsteller ist verpflichtet, nur zugelassene Soft- und Hardware zu benutzen und sicherzustellen, dass sich auf den verwendeten Geräten kein Virus oder schädigende Software befindet, der/die zu einer Preisgabe der Identifikationsdaten oder der geheimen Schlüssel führen könnte. Es obliegt dem Antragsteller, die Kompatibilität und Sicherheit der von ihm eingesetzten technischen Komponenten zu überprüfen.

ff. Der Antragsteller wird Atos vollumfänglich von etwaigen aus der schuldhaften Verletzung dieser Verpflichtungen erwachsenden Ansprüchen Dritter freistellen. Die Haftung von Atos gemäß VDG und eIDAS bleibt hiervon unberührt.

c) Sperrung von Zertifikaten aa. SHC wird auf Antrag des Kunden, eines berechtigten Dritten oder einer sonstigen zuständigen Stelle veranlassen, dass die Zertifikate durch den VDA gesperrt bzw. widerrufen werden. Anträge können online auf der Webseite der Gesellschaft unter www.shc-care.de, über den kartenindividuellen Link, der bei der Antragstellung und über den PIN/PUK-Brief mitgeteilt wird, oder telefonisch unter der von der Gesellschaft mitgeteilten Rufnummer (nur zwischen 8:00 und 18:00 Uhr) sowie schriftlich erfolgen. SHC Stolle und Heinz Consultants GmbH, Karl-Drais-Straße 4A, 86159 Augsburg. Telefon:

+49 (0)6251 7026 455, Email: support@shc-care.de

bb. Der Antragsteller ist gemäß Ziff. 3.3 sowie in den im „PKI Disclosure Statement HBA“ vorgesehenen Fällen verpflichtet eine Sperrung zu beantragen.

cc. Im Übrigen kann auch ohne Antrag eine Sperrung des Zertifikats erfolgen, wenn Atos aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnung dazu verpflichtet ist, wenn einer der im „PKI Disclosure Statement HBA“

vorgesehenen Fälle vorliegt oder wenn der HBA, auf der sich das Zertifikat befindet, gesperrt wurde.

dd. Im Falle einer Sperrung eines Zertifikats kann dieses nicht mehr reaktiviert werden.

d) Datenschutz aa. Atos verpflichtet sich, die jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz zu beachten.

bb. Der Antragsteller ist damit einverstanden, dass Atos personenbezogene Daten des Antragstellers (Bestandsdaten) erhebt, speichert, verarbeitet und nutzt, soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses mit ihm über die Nutzung der Leistungen erforderlich sind. Der Antragsteller ist ferner damit einverstanden, dass SHC die personenbezogenen Daten des Antragstellers im Auftrag von Atos zu diesen Zwecken verarbeitet.

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

dd. Jede Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung von Bestandsdaten erfolgt unter Einhaltung des geltenden Datenschutzrechts. Der Antragsteller hat insbesondere das Recht, von Atos Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten zu verlangen. Weitere Informationen über die Verwendung von Bestandsdaten sind der Datenschutzerklärung auf der Webseite sowie in der Anlage zu den AGB der SHC zu entnehmen.

V. Widerruf und Sperrung von Zertifikaten

2. SHC wird auf Antrag des Kunden, eines berechtigten Dritten oder einer sonstigen zuständigen Stelle veranlassen, dass die Zertifikate durch den VDA gesperrt bzw. widerrufen werden. Anträge auf Sperrung können online auf der Webseite der

Gesellschaft unter www.shc-care.de, über den kartenindividuellen Link, der bei der Antragstellung und über den PIN/PUK-Brief mitgeteilt wird, oder telefonisch unter der von der Gesellschaft mitgeteilten Rufnummer (nur zwischen 8:00 und 18:00 Uhr) sowie schriftlich unter der Adresse SHC Stolle und Heinz Consultants GmbH, Karl-Drais-Straße 4A, 86159 Augsburg erfolgen.

3. Gründe für eine Sperrung bzw. Widerruf des Zertifikats sind insbesondere:

- a) Der Antragsteller will von dem Antrag Abstand nehmen;
- b) der Zertifikathalter erklärt wirksam den Widerruf;
- c) im Falle des Missbrauchs oder mindestens eines begründeten Verdachts von Missbrauch;
- d) die zuständige Behörde, Kammer oder andere berechtigte Institution erklärt den Widerruf;
- e) der eingesetzte VDA ist zum Widerruf verpflichtet;
- f) das Vertragsverhältnis zwischen SHC und ATOS endet;
- g) der Kunde befindet sich im Zahlungsverzug, wenn eine Zahlung nach mehr als 14 Tagen nicht erfolgt oder ein Lastschrifteinzug fehlgeschlagen ist.

4. Im Falle des Widerrufs eines Zertifikats kann dieses nicht mehr reaktiviert werden. Der Ersatz ist ausgeschlossen. Eine Neuausstellung ist nur durch ein Neuantrag möglich.

VI. Zahlungsbedingungen

1. Der Kunde ist zur Zahlung des Entgelts verpflichtet, welches sich aus dem Auftrag sowie dem [jeweils gültigen Preisblatt](#) der Gesellschaft ergibt. Sämtliche von der Gesellschaft genannten Preise verstehen sich, soweit dies nicht ausdrücklich anders vermerkt ist, zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe.

2. Der Kunde wählt bei der Auftragserteilung zwischen den gegebenenfalls angebotenen Zahlungsintervallen. Die Gesellschaft wird den Bankeinzug den gewählten Intervallen entsprechend vornehmen. Die Gesellschaft kann insbesondere im Falle eines begründeten Missbrauchsverdachts, Beendigung des Vertragsverhältnisses oder Kündigung durch den Kunden die gesamte Forderung fällig stellen.
3. Sämtliche Rechnungen der Gesellschaft sind mit Bereitstellung der Rechnung zur Zahlung fällig. Die Bereitstellung der Rechnung erfolgt elektronisch; hierüber wird der Kunde via E-Mail informiert. Die Rechnung wird zur Einsicht und Download elektronisch im persönlichen Bereich des SHC+CARE Portals unter <https://www.shccare.de> zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann auf Wunsch eine kostenpflichtige postalische Zusendung der Rechnung erhalten. Einwendungen gegen Rechnungen der Gesellschaft sind innerhalb von sechs (6) Wochen nach deren Zugang schriftlich geltend zu machen.
4. Zahlungen erfolgen ausschließlich durch Einzug per Lastschriftverfahren. Der Kunde erteilt SHC hierzu ein Mandat zum SEPA-Basislastschriftverfahren, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden Entgelte einzuziehen. Das Mandat gilt auch für vom Kunden mitgeteilte neue Bankverbindungen. SHC kündigt dem Kunden den ersten Lastschrifteinzug rechtzeitig an (sog. PreNotification). Diese Ankündigung erfolgt mindestens einen Werktag vor der Abbuchung per E-Mail an den Zahlungspflichtigen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass sein Konto ausreichende Deckung aufweist. Der Kunde ist verpflichtet, den durch eine etwaige Zahlungsverweigerung des kontoführenden Instituts entstehenden Schaden zu ersetzen.
5. Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang einer Rechnung oder der Mitteilung, dass die Rechnung im Kundenportal eingestellt worden ist, bezahlt. Bei nicht fristgerechter Zahlung ist SHC berechtigt, Verzugszinsen nach §§ 288, 247 BGB zu verlangen. Dem Kunden ist demgegenüber der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich niedrigerer Zinsschaden entstanden ist.
6. Gegen Forderungen der Gesellschaft kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

VII. Gewährleistung

1. Die Beschaffenheit und Funktionalität der Karten wird in der Produktbeschreibung ausgeführt. Die Angaben sind Leistungsbeschreibungen und nicht als Garantien zu verstehen. Als Beschaffenheit der Ware gilt nur die Produktbeschreibung. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen und Werbung stellen keine vertraglichen Inhalte dar. Dies gilt insbesondere bzgl. Zeitangaben, Lieferungszusagen und Verfügbarkeiten.
2. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich nach Erhalt der Karte diese auf ihre Richtigkeit, Vollständigkeit sowie Mangelfreiheit zu prüfen. Offensichtliche Mängel sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt zu rügen. Ein Verstoß gegen die genannte Verpflichtung hat den Verlust der Gewährleistungsansprüche zur Folge, soweit bei ordnungsgemäßer und unverzüglicher Mängeluntersuchung die Mängel entdeckt worden wären.
3. Die Gesellschaft ist im Falle des Vorliegens eines Sachmangels nach ihrer Wahl zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung berechtigt.
4. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche unberührt.

VIII. Haftung

1. Die Gesellschaft haftet für Vorsatz sowie für schuldhaft verursachte Schäden wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbegrenzt.
2. Im Übrigen ist die Haftung der Gesellschaft begrenzt auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens bis zu einer Höhe von 100% des im Kalenderjahr von SHC vom Kunden vereinnahmten Nettoentgelts. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.
3. Die Gesellschaft haftet nicht für Handlungen des Kunden oder Dritter, die unbefugt über die Karte (und damit auch unbefugt über das Zertifikat) verfügen. Ferner haftet die Gesellschaft nicht für Schäden, die durch Nichtbeachtung der Pflichten des Kunden entstehen.

4. Der Kunde haftet für Schäden, die der Gesellschaft durch von ihm gemachte fehlerhafte Angaben im Auftragsformular einschließlich etwaiger berufsgruppenspezifischer Angaben sowie den fehlerhaften Einsatz der Karte entstehen.

IX. Vertragslaufzeit, Kündigung

Die Vertragslaufzeit ist produktspezifisch und ergibt sich im Einzelnen aus der jeweiligen [Leistungsbeschreibung](#). Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Die Kündigungserklärung des Kunden ist an die nachfolgende Adresse zu richten: SHC Stolle & Heinz Consultants GmbH, Karl-Drais-Straße 4A, 86159 Augsburg. Jede Vertragskündigung bedarf der Schriftform.

X. Schlussbestimmungen

1. Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bedingungen nicht.
2. Es gilt ausschließlich deutsches Recht.