Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Nutzung von Shenflow

Version-Datum: 2026-10-31

Anbieter

Bouwensch Equity GmbH, Freisingergasse 26, 3400 Klosterneuburg, Österreich

Firmenbuchnummer FN 556887 b, Landesgericht Korneuburg, UID ATU82261703

Geschäftsführer: Mark Bouwensch

Kontakt: info@shenflow.eu

— im Folgenden **„Shenflow“** —

Der Vertragspartner von Shenflow ist die Praxis, die Shenflow nutzt — im Folgenden **„Kunde“** oder **„Praxis“**.

§ 1 Geltungsbereich und Vertragspartner

1. Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen Shenflow und dem Kunden über die Nutzung der webbasierten Praxisverwaltung Shenflow, einschließlich der Testphase.
2. Das Angebot richtet sich **ausschließlich an Unternehmer** im Sinn des § 1 KSchG, insbesondere an Praxisinhaber und Angehörige von Gesundheits-, Beratungs- und Komplementärberufen, die Shenflow für ihre berufliche Tätigkeit nutzen. Mit der Registrierung bestätigt der Kunde, dass er als Unternehmer handelt.
3. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn Shenflow ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt.
4. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gilt zusätzlich der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV). Bei Widersprüchen geht der AVV den AGB vor, soweit es um den Schutz personenbezogener Daten geht.
5. Vertragssprache ist Deutsch.

§ 2 Leistungen von Shenflow

1. Shenflow stellt dem Kunden eine webbasierte Praxisverwaltung zur Nutzung über das Internet bereit (Software as a Service). Der Funktionsumfang richtet sich nach dem gewählten Paket: Das Paket **Base** umfasst die Verwaltung von Patienten bzw. Klienten, Rechnungen, Leistungskatalog und Benutzern. Optionale **Module** (derzeit Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, TCM-Fachmodul, Terminverwaltung mit Online-Buchung) sowie die Zahl der Benutzer sind gesondert wählbar. Maßgeblich ist die Beschreibung auf shenflow.eu und im Anmeldeassistenten zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (zu Roadmap-Angaben siehe Nr. 6).
2. Shenflow stellt die Anwendung über einen Webbrowser bereit. Eine Überlassung der Software zur Installation oder des Quellcodes erfolgt nicht.
3. Shenflow darf die Anwendung weiterentwickeln, ändern und verbessern. Wesentliche Einschränkungen des vereinbarten Funktionsumfangs kündigt Shenflow mit angemessener Frist an.

4. **Keine Beratung.** Shenflow ist Software. Shenflow berät nicht steuerlich, rechtlich oder medizinisch. Rechnungsvorlagen, Berechnungen (z. B. Herausrechnen der Umsatzsteuer), Hinweise in der Anwendung und die Einnahmen-Ausgaben-Auswertung sind Hilfsmittel und keine Beratung. Steuersätze, Umsatzgrenzen, Pflichtangaben auf Rechnungen und Belegen sowie die Aufbewahrung legt und prüft der Kunde in eigener Verantwortung.
5. Shenflow ist kein Medizinprodukt und trifft keine Entscheidungen über Diagnose oder Behandlung. Die fachliche und berufsrechtliche Verantwortung für die Behandlung und Dokumentation liegt beim Kunden.
6. Angaben zu geplanten Funktionen, Modulen und Zeitpunkten (Roadmap) sind unverbindlich; ein Anspruch auf Bereitstellung besteht nur für die im Vertrag vereinbarten Leistungen.

§ 3 Vertragsschluss und Testphase

1. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde die Registrierung im Anmeldeassistenten abschließt und diese AGB sowie den AVV durch Aktivieren des dafür vorgesehenen Kontrollkästchens annimmt. Die annehmende Person bestätigt, dass sie zur Vertretung der Praxis berechtigt ist. Shenflow speichert Version, Zeitpunkt und das annehmende Benutzerkonto als Nachweis.
2. Nach der Registrierung steht dem Kunden eine **kostenlose Testphase von 30 Tagen** zur Verfügung. Dafür sind keine Zahlungsmittel erforderlich. Ein Anspruch auf eine Testphase besteht nur einmal je Praxis.
3. Nach Ablauf der Testphase steht der Zugang im **Nur-Lese-Modus** zur Verfügung (Ansehen, Drucken, Export, Support), bis der Kunde ein kostenpflichtiges Abonnement abschließt. Schreibende Funktionen sind im Nur-Lese-Modus gesperrt. Schließt der Kunde nicht innerhalb von **60 Tagen** nach Ablauf der Testphase ein Abonnement ab, endet der Vertrag; für Rückgabe und Löschung der Daten gilt § 10 des AVV.
4. Der Kunde sichert zu, dass seine Registrierungsdaten richtig und vollständig sind, und hält sie aktuell.

§ 4 Zugang, Benutzer und Sicherheit

1. Der Kunde benennt die Benutzer seiner Praxis und vergibt deren Berechtigungen selbst. Die Zahl der Benutzer richtet sich nach dem gewählten Paket.
2. Zugangsdaten sind persönlich und vertraulich. Der Kunde stellt sicher, dass seine Benutzer sie nicht weitergeben und sichere Passwörter verwenden. Für die Anmeldung wird ein zweiter Faktor per E-Mail-Code eingesetzt.
3. Der Kunde ist für alle Handlungen unter seinen Benutzerkonten verantwortlich und informiert Shenflow unverzüglich, wenn er einen Missbrauch seiner Zugangsdaten vermutet.
4. Shenflow darf den Zugang vorübergehend sperren, wenn die Sicherheit der Anwendung oder der Daten anderer Kunden gefährdet ist, oder wenn der Verdacht auf einen schweren Missbrauch besteht. Shenflow informiert den Kunden darüber unverzüglich.

§ 5 Preise und Zahlung

1. Es gelten die Preise der Preisübersicht auf shenflow.eu bzw. im Anmeldeassistenten zum Zeitpunkt der Buchung, in Euro. Ob die Preise die gesetzliche Umsatzsteuer enthalten oder zuzüglich dieser ausgewiesen sind, ergibt sich aus der Preisübersicht und aus der Rechnung. Ob und in welcher Höhe Umsatzsteuer anfällt, richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach dem Sitz des Kunden und seiner Umsatzsteuer-Identifikationsnummer; Unternehmer aus dem EU-Ausland teilen ihre gültige USt-IdNr. mit.

2. Abrechnungszeitraum ist je nach Wahl des Kunden ein Monat oder ein Jahr. Die Abrechnung erfolgt im Voraus für den jeweiligen Zeitraum. Das Abonnement verlängert sich automatisch um den gewählten Zeitraum, solange es nicht gekündigt wird.
3. Die Zahlung erfolgt über den Zahlungsdienstleister Stripe mit den dort angebotenen Zahlungsmitteln (derzeit Kartenzahlung). Rechnungen stellt Shenflow in elektronischer Form bereit.
4. Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, darf Shenflow nach Mahnung und Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen den Zugang in den Nur-Lese-Modus versetzen. Gesetzliche Verzugszinsen (§ 456 UGB) und der Ersatz von Betreibungskosten bleiben unberührt.
5. Shenflow darf die Preise für künftige Abrechnungszeiträume ändern. Die Änderung wird dem Kunden mindestens **30** Tage vor Beginn des betroffenen Zeitraums in Textform mitgeteilt. Der Kunde kann bis zum Beginn des Zeitraums kündigen (§ 6).
6. Änderungen von Paket, Modulen und Benutzerzahl: Erweiterungen (Upgrades) wirken ab Freischaltung mit anteiliger Berechnung, Verringerungen (Downgrades) zum Beginn des nächsten Abrechnungszeitraums. Die Änderung erfolgt über den Bereich „Abo & Zahlung“ in der Anwendung bzw. auf Anfrage.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag über das kostenpflichtige Abonnement läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann vom Kunden jederzeit zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums gekündigt werden, in der Anwendung unter „Abo & Zahlung“ (Kundenportal des Zahlungsdienstleisters) oder in Textform an Shenflow. Bereits bezahlte Entgelte werden bei Kündigung zum Ende des Zeitraums nicht anteilig erstattet.
2. Shenflow kann den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende des Abrechnungszeitraums, bei Jahresabonnements zum Ende des laufenden Vertragsjahres kündigen.
3. Beide Parteien können den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Ein wichtiger Grund für Shenflow liegt insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung und Nachfrist im Zahlungsverzug ist, gegen wesentliche Pflichten dieser AGB verstößt oder die Anwendung rechtswidrig nutzt.
4. Nach Vertragsende steht dem Kunden der Zugang im Nur-Lese-Modus für den Export seiner Daten zur Verfügung. Rückgabe und Löschung der Daten richten sich nach § 10 des AVV; die Praxis muss die Herausgabe innerhalb von **60** Tagen nach Vertragsende verlangen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten des Kunden (z. B. für Rechnungen und Behandlungsunterlagen) bleiben seine Verantwortung.

§ 7 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde nutzt Shenflow nur für seine berufliche Tätigkeit und im Rahmen der Gesetze. Er ist verantwortlich für die Berechtigung zur Ausübung seines Berufs und die Einhaltung der berufsrechtlichen, steuerrechtlichen und datenschutzrechtlichen Vorgaben.
2. Der Kunde ist verantwortlich für Inhalt, Richtigkeit und Rechtmäßigkeit der von ihm eingegebenen Daten, insbesondere für die Information der betroffenen Personen und die erforderliche Rechtsgrundlage bzw. Einwilligung für die Verarbeitung ihrer Daten (Art. 6 und 9 DSGVO).
3. Der Kunde ist verantwortlich für die Wahl des Übermittlungswegs, wenn er mit der Anwendung Daten per E-Mail versendet (etwa Rezepte an Apotheken). Diese E-Mails sind nicht Ende-zu-Ende-verschlüsselt.

4. Der Kunde darf die Anwendung nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere keine automatisierten Massenzugriffe durchführen, Schutzmaßnahmen umgehen, die Anwendung zurückentwickeln oder Schadcode einbringen.
5. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten regelmäßig in der Anwendung zu exportieren, soweit er sie für gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder als eigene Sicherung benötigt.

§ 8 Verfügbarkeit, Wartung und Support

1. Shenflow bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit der Anwendung. Angestrebt wird eine mittlere Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel, ohne angekündigte Wartungsarbeiten; dieser Wert ist ein Zielwert und keine Zusicherung. Wartungsarbeiten, Störungen von Unterauftragsverarbeitern und Umstände außerhalb des Einflussbereichs von Shenflow können zu Unterbrechungen führen. Geplante Wartungen werden nach Möglichkeit vorher angekündigt.
2. Support leistet Shenflow über die in der Anwendung bereitgestellte Support-Funktion und per E-Mail, Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr (MEZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich. Eine bestimmte Reaktionszeit ist nicht zugesagt.
3. Für Zugriffe des Supports auf Daten des Kunden gilt § 5 des AVV.

§ 9 Nutzungsrechte und Daten

1. Shenflow räumt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Anwendung im vereinbarten Umfang für die eigene berufliche Tätigkeit zu nutzen.
2. Alle Rechte an der Anwendung, an Marken und an Inhalten von Shenflow verbleiben bei Shenflow.
3. Die vom Kunden eingegebenen Daten bleiben Eigentum bzw. in der Verfügung des Kunden. Shenflow erhält nur die Rechte, die für die Erbringung der Leistung nötig sind, und verwendet die Daten nicht zu eigenen Zwecken.
4. Der Kunde kann seine Daten jederzeit exportieren (Funktionen zum Export in der Anwendung). Das gilt auch im Nur-Lese-Modus.
5. Details zur Verarbeitung personenbezogener Daten regeln der AVV und die Datenschutzerklärung von Shenflow.

§ 10 Gewährleistung

1. Shenflow behebt Mängel der Anwendung, die die vertragsgemäße Nutzung erheblich beeinträchtigen, innerhalb angemessener Frist nach Meldung durch den Kunden.
2. Mängel sind Shenflow unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Entdeckung, in Textform mit einer nachvollziehbaren Beschreibung des Fehlers anzuzeigen (§ 377 UGB). Unterbleibt die rechtzeitige Mängelrüge, sind Ansprüche aus Gewährleistung und Schadenersatz wegen des Mangels ausgeschlossen.
3. Die Testphase wird ohne Gewähr für bestimmte Eigenschaften erbracht, soweit gesetzlich zulässig.

§ 11 Haftung

1. Shenflow haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
2. Bei **leichter Fahrlässigkeit** haftet Shenflow nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und der Höhe nach beschränkt auf die vom Kunden in den **letzten 12 Monaten** vor dem

Schadenseintritt gezahlten Entgelte. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

3. Die Haftung für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, ausbleibende Einsparungen und Folgeschäden ist bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
4. Shenflow haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass der Kunde seine Daten entgegen § 7 Nr. 5 nicht gesichert hat, soweit der Schaden bei ordnungsgemäßer Sicherung vermeidbar gewesen wäre.
5. Shenflow haftet nicht für die steuerliche, rechtliche oder medizinische Richtigkeit von Eingaben, Rechnungen, Berechnungen und Dokumenten, die der Kunde mit der Anwendung erstellt (§ 2 Nr. 4 und 5).
6. Schadenersatzansprüche des Kunden gegen Shenflow verjähren in einem Jahr ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, spätestens in drei Jahren nach dem schädigenden Ereignis, soweit gesetzlich zulässig.
7. Die Haftung gegenüber betroffenen Personen nach Art. 82 DSGVO bleibt unberührt. Für Ansprüche zwischen Kunde und Shenflow (Innenverhältnis) gelten die Haftungsbegrenzungen dieses § 11, soweit gesetzlich zulässig (siehe § 11 AVV).
8. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 12 Änderungen dieser AGB

1. Shenflow darf diese AGB ändern, wenn dies aus sachlichen Gründen erforderlich ist, etwa wegen geänderter Rechtslage, neuer Funktionen oder geänderter Abläufe. Die geänderte Fassung erhält eine neue Versionsnummer.
2. Shenflow zeigt Änderungen mit einer Frist von mindestens **30** Tagen vor dem Wirksamwerden in der Anwendung an und weist auf die Änderung hin. Die geänderte Fassung gilt nach erneuter Annahme durch die zur Vertretung berechtigte Person in der Anwendung.
3. Nimmt der Kunde die geänderte Fassung nicht an, läuft der Vertrag bis zum Ende des bereits bezahlten Abrechnungszeitraums zu den bisherigen AGB weiter und endet danach durch Kündigung von Shenflow nach § 6 Nr. 2; der Kunde kann jederzeit nach § 6 Nr. 1 kündigen.

§ 13 Schlussbestimmungen

1. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Zwingende Vorschriften der DSGVO bleiben unberührt.
2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Korneuburg (das für den Sitz von Shenflow sachlich zuständige Gericht), soweit gesetzlich zulässig.
3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags, einschließlich dieser Klausel, bedürfen der Textform. Individuelle Vereinbarungen gehen vor.
4. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Die Parteien ersetzen die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.
5. Shenflow darf den Vertrag auf einen Rechtsnachfolger übertragen, wenn dieser in die Rechte und Pflichten eintritt und der Kunde nicht benachteiligt wird; der Kunde wird darüber informiert. Der Kunde darf Rechte und Pflichten nur mit Zustimmung von Shenflow übertragen.
6. Der Kunde kann diese AGB jederzeit auf shenflow.eu abrufen, speichern und ausdrucken. Eine PDF-Fassung steht zum Herunterladen bereit.