

## Inhalt

<a href="#">Artikel 1 - Begriffsbestimmungen</a>	1
<a href="#">Artikel 2 – Nähere Angaben zu Dokteronline</a>	3
<a href="#">Artikel 3 – Anwendbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen</a>	3
<a href="#">Artikel 4 – Beschreibung der Dienstleistungen</a>	4
<a href="#">Artikel 5 – Website und Inhalte</a>	5
<a href="#">Artikel 6 – Ärztliche Fragebögen und Arztkonsultation</a>	5
<a href="#">Artikel 7 - Account</a>	6
<a href="#">Artikel 8 – Bestellung und Vertrag</a>	6
<a href="#">Artikel 9 – Preise, Ersparnisse und Verkaufsaktionen</a>	7
<a href="#">Artikel 10 – Zahlung und Preisänderungen</a>	7
<a href="#">Artikel 11 - Lieferung</a>	7
<a href="#">Artikel 12 – Stornierung und Rücksendung</a>	8
<a href="#">Artikel 13 - Widerrufsrecht</a>	8
<a href="#">Artikel 14 – Gewährleistung und Haftung</a>	9
<a href="#">Artikel 15 – Nutzung der Daten des Kunden</a>	10
<a href="#">Artikel 16 – Viren, Hacking und digitale Sicherheit</a>	10
<a href="#">Artikel 17 - Reklamationen</a>	10
<a href="#">Artikel 18 - Geistige Eigentumsrechte</a>	10
<a href="#">Artikel 19 – Auslegung und Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen</a>	11
<a href="#">Artikel 20 – Gerichtsstand und anwendbares Recht</a>	11

## Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

1. Im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die nachstehenden Begriffe die folgende Bedeutung:

**„Account“:** ein persönliches Konto des Kunden bei Dokteronline;

**„Ärztlicher Fragebogen“:** von einem Arzt mittels eines Fragebogens (online) gestellte Fragen, die als medizinische Anamnese dienen;

**„Allgemeine Geschäftsbedingungen“:**  
diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;

**„Allgemeine Geschäftsbedingungen der Apotheke“:**  
die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Apotheke, die auf den zwischen der Apotheke und dem Kunden geschlossenen Vertrag Anwendung finden (und dem Kunden gegebenenfalls während des Bestellvorgangs zur Verfügung gestellt werden);

- „Apotheke“:** eine unabhängige und eingetragene Apotheke mit Sitz innerhalb der Europäischen Union;
- „Arzt“:** ein unabhängiger und eingetragener Arzt mit Sitz innerhalb der Europäischen Union;
- „Arztkonsultation“:** eine ärztliche Konsultation auf der Grundlage eines ärztlichen Fragebogens, bei der ein Arzt anhand seiner medizinischen Diagnose prüft, ob eine Behandlung mit einem rezeptpflichtigen Medikament für den Kunden geeignet ist und dementsprechend ein Rezept ausstellt;
- „Behandlung“:** eine Behandlung (gesundheitlicher) Beschwerden mit einem Medikament;
- „Bestellung“:** die Anfrage des Kunden an Dokteronline, um eine Arztkonsultation und/oder Produkte in seinem Namen und für seine Rechnung und Gefahr zu erhalten;
- „Bevorzugte Behandlung“:** die vom Kunden während einer Arztkonsultation angegebene Bevorzugung eines rezeptpflichtigen Medikaments (bzw. dessen Typ, Menge oder Dosierung) zur Behandlung seiner Beschwerde oder Erkrankung, auch als ‚bevorzugtes Produkt‘ bezeichnet;
- „Datenschutzerklärung“:** die für die Dienstleistungen und die Website geltende Datenschutzerklärung, wie auf der Website verfügbar;
- „Dienstleistungen“:** die auf dieser Website bereitgestellten Informationen über Gesundheit und Lifestyle, gesundheitliche Beschwerden, Behandlungen und Produkte; Plattform für ärztliche Online-Konsultationen; das Eingehen von Verbindlichkeiten mit Apotheken im Namen und für Rechnung und Gefahr des Kunden bezüglich des Verkaufs und der Lieferung von Produkten;
- „Dokteronline“:** eMedvertise NV, eine niederländische Aktiengesellschaft mit Sitz in Willemstad, Curaçao, Königreich der Niederlande, und registriert bei der Industrie- und Handelskammer in Curaçao unter der Nummer 108686, handelnd unter dem Namen Dokteronline, die der Betreiber der Website und Dienstleister ist;
- „Inhalte“:** alle über die Website bereitgestellten Inhalte wie Texte, Informationen, Bild- und Audiomaterial, Datenzusammenstellungen sowie andere Daten;
- „Kunde“:** jeder Besucher der Website, der eine Bestellung aufgibt;
- „Kundenservice“:** der Kundenservice von Dokteronline, erreichbar über die auf der Website angegebenen Kontaktangaben;
- „Medikament“:** ein chemischer Stoff oder eine Zubereitung aus chemischen Stoffen mit einer beabsichtigten pharmakologischen, immunologischen oder metabolischen Wirkung auf den Körper, rezeptfrei oder rezeptpflichtig; gleichbedeutend auch Arzneimittel genannt;

- „Medizinischer Beirat“:** unabhängiges Organ, bestehend aus Fachleuten aus dem Gesundheitsbereich, das proaktiv in Bezug auf die Website, die Inhalte, die Dienstleistungen und die ärztlichen Fragebögen berät und daneben eine beratende Aufsicht über die Dienstleistungen der Ärzte und Apotheken ausübt;
- „Produkte“:** Medikamente oder andere Produkte, zu denen auf der Website Informationen bereitgestellt und die von einer Apotheke verkauft und geliefert werden;
- „Rezept“:** Verordnung eines Arztes - infolge einer Arztkonsultation - für ein rezeptpflichtiges Medikament;
- „Rezeptfreies Medikament“:** ein nicht verschreibungspflichtiges, freiverkäufliches Arzneimittel;
- „Rezeptpflichtiges Medikament“:** ein nur auf Rezept erhältliches Medikament;
- „Versanddienstleister“:** Post- und Kurierdienste, einschließlich, aber nicht beschränkt auf UPS, DHL, Royal Mail und PostNL;
- „Vertrag“:** die Vereinbarung über Dienstleistungen, die zwischen dem Kunden und Dokteronline durch die Aufgabe einer Bestellung zustande kommt und für die die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten;
- „Website“:** die Website <https://www.dokteronline.com>, einschließlich der Inhalte und der Dienstleistungen, auch inklusive der Social-Media-Kanäle von Dokteronline.
2. Die vorstehenden Begriffe haben in der Einzahl dieselbe Bedeutung wie in der Mehrzahl und umgekehrt. Wörter und/oder Begriffe, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der männlichen Form verwendet werden, gelten sinngemäß auch in der weiblichen oder neutralen Form.

## Artikel 2 – Nähere Angaben zu Dokteronline

eMedvertise N.V., handelnd unter dem Namen Dokteronline  
Mahaaiweg 6  
Willemstad – Curaçao

Telefonnummer: 00800-486-72968; an Werktagen von 10:00 - 21:00 Uhr MEZ.

E-Mail-Adresse: [info@dokteronline.com](mailto:info@dokteronline.com)

Anmeldenummer: 108686

CRIB-Nummer: 102250881

## Artikel 3 – Anwendbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auf jede vom Kunden aufgegebenen Bestellung, auf jeden infolge dieser Bestellung zustande gekommenen Vertrag zwischen Dokteronline und dem Kunden und auf die Nutzung der Website durch den Kunden anwendbar.
2. Vor dem Abschluss des Vertrages wird der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Konsumenten auf solche Weise elektronisch bereitgestellt, dass dieser vom Konsumenten einfach gespeichert werden kann.

3. Wenn eine oder mehrere der Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu irgendeinem Zeitpunkt ganz oder teilweise für unwirksam erklärt oder aufgehoben werden, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages und der übrigen Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen davon unberührt. Die betreffende Bestimmung wird in dem Fall in gegenseitigem Einvernehmen umgehend durch eine Bestimmung ersetzt, die der Bedeutung der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahe kommt.
4. Situationen die nicht in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt sind, müssen „im Sinne“ dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen beurteilt werden.

#### **Artikel 4 – Beschreibung der Dienstleistungen**

1. Dokteronline.com ist sowohl eine informative Website als auch ein Onlineservice für Konsumenten. Auf der Website werden Informationen zu Lifestyle und Gesundheitsproblemen und deren mögliche Behandlung bereitgestellt. Dokteronline selbst bietet nicht die Dienstleistungen eines Arztes oder Apotheke an, sondern regelt auf Anfrage des Kunden eine Arztkonsultation und/oder den Verkauf und die Lieferung von Produkten durch Apotheken.
2. Sollte der Kunde eine Arztkonsultation wünschen, sucht Dokteronline hierfür einen geeigneten Arzt (zum Beispiel je nach Verfügbarkeit). Der Arzt führt die Arztkonsultation auf der Grundlage des ärztlichen Fragebogens direkt mit dem Kunden durch. Während der Arztkonsultation kann der Kunde auf eine eventuelle bevorzugte Behandlung hinweisen. Diese bevorzugte Behandlung wird zwar von Dokteronline an einen Arzt übermittelt, Dokteronline hat aber keinerlei Einfluss auf die Arztkonsultation, die Beurteilung des ärztlichen Fragebogens, die Ausstellung eines Rezepts und/oder die Verschreibung der bevorzugten Behandlung durch den Arzt. Der Arzt ist völlig unabhängig und auf keinerlei Weise von Dokteronline beeinflusst, um bestimmte Medikamente zu verschreiben.
3. Dokteronline bietet selbst keine Produkte an, sondern sorgt dafür, dass der Kunde sicher, schnell und diskret Originalprodukte erhalten kann. Medikamente werden immer von kontrollierten und unabhängigen Apotheken verkauft und geliefert.
4. Sollte der Kunde Dokteronline beauftragen, in seinem Namen und für seine Rechnung und Gefahr ein Produkt bei einer Apotheke zu bestellen, sucht Dokteronline hierfür eine geeignete Apotheke (beispielsweise auf Basis der Verfügbarkeit des Produkts, der Entfernung zum Wohnsitz des Kunden und des Preises des Produkts). Dokteronline ist nicht an bestimmte Apotheken gebunden und erhält auch keine Kommissionszahlungen von Apotheken. In umgekehrter Weise steht es Apotheken frei, Kunden von Dokteronline anzunehmen, und es werden auch keine Kommissionszahlungen seitens Dokteronline an sie geleistet. Dokteronline bietet folglich auch keine Produkte, sondern eine (Kommunikations-)Dienstleistung an. Diese beinhaltet, dass Dokteronline im Namen und für Rechnung und Gefahr von Kunden die Aufgabe übernimmt, Apotheken mit dem Verkauf und der Lieferung bestimmter Produkte direkt an den Kunden zu betrauen. Die bei den entsprechenden Apotheken geltenden Preise der Produkte sind Dokteronline gewöhnlich im Voraus bekannt und werden nicht im Auftrag von Kunden oder Apotheken ausgehandelt. Die in den Apotheken geltenden Preise der Produkte, einschließlich der Versandkosten, sind in den auf der Website genannten Preisen für die Dienstleistungen enthalten. Eine Vermittlung liegt folglich nicht vor.
5. Dem Verkauf und der Lieferung von Produkten liegt eine Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Apotheke zugrunde, ungeachtet dessen, welche Partei den Rechnungsbetrag einzieht. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Apotheke regeln (sofern erforderlich) das Vertragsverhältnis zwischen der Apotheke und dem Kunden und werden dem Kunden während des Bestellvorgangs zur Verfügung gestellt.
6. Die Dienstleistungen sind ausschließlich in den auf der Website angegebenen Ländern verfügbar.

#### **Artikel 5 – Website und Inhalte**

1. Die von Dokteronline bereitgestellten Inhalte dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken und sind kein Ersatz für eine professionelle medizinische Beratung (einschließlich einer Untersuchung oder Behandlung durch medizinische Fachleute). Keine der auf der Website zur Verfügung gestellten Informationen darf zur Diagnose oder Behandlung einer

Erkrankung herangezogen werden und soll die Betreuung durch den (eigenen) Arzt oder durch andere medizinische Fachleute keinesfalls ersetzen. Die von Dokteronline oder in dessen Namen zur Verfügung gestellten Gesundheitsinformationen stellen keine professionelle medizinische Beratung dar. Der Kunde muss die erteilten Informationen von anderer Seite bestätigen lassen und seinen eigenen Arzt oder andere medizinische Fachleute bezüglich seiner Symptome oder Erkrankung konsultieren. Der Kunde sucht in ernsten Fällen sofort ärztliche (Not-)Hilfe auf, missachtet niemals ärztlichen Rat und zögert niemals die Inanspruchnahme ärztliche Hilfe aufgrund von Informationen hinaus, die er auf der Website erhalten hat. Für die Richtigkeit der auf dieser Website bereitgestellten Informationen wird keine Gewähr übernommen.

2. Die Inhalte dürfen in keinerlei Weise als Werbung oder Anpreisung ausgelegt werden. Alle Inhalte der Website sind rein informativ und keinesfalls dafür gedacht, Werbung für Medikamente zu machen oder deren Gebrauch zu fördern.
3. Dokteronline tut sein Bestes, um dafür zu sorgen, dass die Inhalte korrekt und vollständig sind, kann das aber leider nicht garantieren. Dokteronline ist nicht haftbar für derartige unbeabsichtigte Fehler oder Unvollständigkeiten.
4. Alle Abbildungen, spezifischen Angaben und Daten zu den Dienstleistungen und Produkten sind nur indikativ und können keinen Grund für Schadenersatz oder die Auflösung des Vertrags darstellen.
5. Aus offensichtlichen Irrtümern oder offensichtlichen Fehlern hinsichtlich der Dienstleistungen, der Arztkonsultation oder der Produkte (einschließlich Fehler bei den Preisen) entstehen für Dokteronline, den Arzt und/oder die Apotheke keinerlei Bindungspflicht.
6. Da Dokteronline selbst keine Produkte anbietet, verkauft oder liefert, behält es sich das Recht vor, die Verfügbarkeit der auf der Website angegebenen Produkte anzupassen und Produkte von der Website zu entfernen. Dokteronline behält sich ferner das Recht vor, die Dienstleistungen anzupassen oder zu beenden.

#### **Artikel 6 – Ärztliche Fragebögen und Arztkonsultation**

1. Die ärztlichen Fragebögen werden in Absprache mit dem medizinischen Beirat, den Ärzten und den Apotheken mit größter Sorgfalt erstellt und erfüllen medizinisch-ethische Richtlinien.
2. Gelangt ein Arzt aufgrund seiner Beurteilung des ärztlichen Fragebogens zu dem Schluss, dass die vom Kunden bevorzugte Behandlung für diesen geeignet ist, dann kann er dafür ein Rezept ausstellen. Dieses Rezept wird an eine Apotheke oder, sofern erwünscht, direkt an den Kunden weitergeleitet. Der Arzt ist in keiner Weise verpflichtet, die bevorzugte Behandlung – oder Medikamente im Allgemeinen – zu verschreiben. Der Arzt kann ferner eine von der angegebenen bevorzugten Behandlung abweichende Menge oder Dosierung oder einen anderen Medikamententyp verschreiben. Der Kunde wird hierüber informiert und ist dabei auch berechtigt, seine Bestellung kostenlos zu stornieren.
3. Die bevorzugte oder die vom Arzt verschriebene Behandlung kann Beschränkungen hinsichtlich der Häufigkeit und/oder Menge unterliegen. Nur der Arzt oder die Apotheke dürfen hierüber entscheiden.
4. Ein Arzt muss bestimmen, ob die bevorzugte Behandlung ohne Gefahr dem Kunden verschrieben werden kann. Darum ist es von essenzieller Bedeutung, dass der Kunde den ärztlichen Fragebogen wahrheitsgetreu, präzise und vollständig ausfüllt. Werden relevante Informationen weggelassen, kann dies zur Folge haben, dass Produkte verschrieben werden, die für die Gesundheit des Kunden schädlich sind bzw. sein können.
5. Kann oder will der Kunde den ärztlichen Fragebogen nicht ausfüllen, kann keine Arztkonsultation erfolgen und können ebenso wenig Produkte von einer Apotheke geliefert werden.
6. Das Ausfüllen des ärztlichen Fragebogens darf ausschließlich in eigenem Namen und für den Eigenbedarf erfolgen, es sei denn, dass ein Dritter seine Zustimmung dazu gegeben hat, in seinem Namen solche Handlungen auszuführen und Dokteronline diese Zustimmung des Dritten erhalten hat.
7. Jeder Kunde benachrichtigt seinen eigenen Arzt und/oder Apotheker über die Arztkonsultation und die verschriebenen Produkte.

## Artikel 7 - Account

1. Um die Dienstleistungen nutzen zu können, muss der Kunde ein Account anlegen.
2. Ein Account ist streng persönlich und darf nur vom Kunden selbst und zu seinen Gunsten genutzt werden.
3. Die Angabe von falschen, unrichtigen und/oder unvollständigen Namen, Adressen, E-Mail-Adressen, Bankdaten oder anderen Kundendaten ist verboten.
4. Pro Kunde darf nur ein Account angelegt werden.
5. Dokteronline ist gegebenenfalls berechtigt, die Kontaktdaten oder die Identität des Kunden zu kontrollieren oder zu verifizieren. Der Kunde wird hiervon in Kenntnis gesetzt.
6. Durch das Anlegen eines Accounts erstellt der Kunde eine geschützte, elektronische Online-Patientenakte an, in der seine Bestellhistorie gemäß der Datenschutzerklärung gespeichert wird.
7. Das Recht zur Nutzung der Website durch den Kunden wird, ausschließlich nach dem Ermessen von Dokteronline, umgehend und ohne vorherige Ankündigung entzogen, wenn der Kunde die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verletzt oder nicht (vollständig) einhält. In diesem Fall wird auch der Account des Kunden gesperrt.
8. Guthaben auf einem Account des Kunden sind gültig, solange ein Account aktiv ist. Ein Account wird von Dokteronline gelöscht („deaktiviert“), wenn drei (3) Jahre lang nicht darin eingeloggt wurde bzw. der Kunde drei (3) Jahre lang nichts über Dokteronline bestellt hat. Bei der Löschung eines Accounts verfallen von Rechts wegen eventuell damit verbundene Guthaben. Guthaben können nicht bar ausgezahlt werden.

## Artikel 8 – Bestellung und Vertrag

1. Für die Aufgabe einer Bestellung ist ein Account erforderlich.
2. Der Kunde kann nur dann eine Bestellung aufgeben, wenn er:
  - a) gesetzlich befähigt ist, den Vertrag zu schließen;
  - b) mindestens 18 Jahre alt ist;
  - c) sich dessen bewusst ist, dass er selbst dafür verantwortlich ist, dass die Nutzung der Dienstleistungen von Dokteronline, die Inanspruchnahme einer Arztkonsultation sowie der Erhalt der Produkte vom Versanddienstleister im Land seines Wohnsitzes gesetzlich zulässig sind;
  - d) die Produkte ausschließlich für seinen persönlichen Eigenbedarf verwendet;
  - e) alle Informationen auf der Verpackung und der Packungsbeilage der Produkte vor dem Gebrauch sorgfältig durchliest und das Haltbarkeitsdatum der Produkte immer kontrolliert;
  - f) überprüft, ob die von der Apotheke gelieferten Produkte mit den Produkten identisch sind, die vom Arzt verschrieben wurden;
  - g) Zugang zur Website und dem ärztlichen Fragebogen in einer Sprache hat, die er versteht/beherrscht, und er Rücksprache mit seinem regulären Gesundheitsdienstleister hält, wenn er auf der Website erteilte Ratschläge oder bereitgestellte Informationen bzw. Fragen aus dem ärztlichen Fragebogen nicht (ganz) versteht;
  - h) der Anwendbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Datenschutzerklärung zustimmt.
3. Es steht Dokteronline völlig frei, eine Bestellung anzunehmen oder abzulehnen, und es behält sich zugleich das Recht vor, eine Bestellung zu stornieren.
4. Der Arzt und die Apotheke sind jederzeit berechtigt, ohne nähere Begründung eine Bestellung abzulehnen, anzupassen oder zu stornieren.

## Artikel 9 – Preise, Ersparnisse und Verkaufsaktionen

1. Die Gesamtkosten für eine Bestellung bestehen aus den Kosten für die Arztkonsultation, den Kosten der von der Apotheke an den Kunden verkauften und gelieferten Produkte, der Servicegebühr von Dokteronline und (falls zutreffend) den Versandkosten, den Bearbeitungskosten und der MwSt.
2. Gibt der Kunde eine Bestellung für mehrere Produkte auf, verfällt ein Teil der Servicegebühr, die von Dokteronline in Rechnung gestellt wird. Bei einer derartigen Ersparnis handelt es sich

ausdrücklich nicht um einen Rabatt auf das ausgewählte Produkt, sondern um eine Ersparnis auf die genannte Servicegebühr.

3. Angebote, Rabatte oder andere (Preis-)Aktionen beziehen sich auf die Servicegebühr von Dokteronline oder, falls ausdrücklich angegeben, auf die Kosten der Arztkonsultation, jedoch niemals auf die Kosten der Produkte.

#### **Artikel 10 – Zahlung und Preisänderungen**

1. Die auf der Website angezeigten Preise werden in der Währung des Landes angegeben, dem die Internet-Länderkennung zugeordnet ist. Sollte hierüber nichts angegeben sein oder Unklarheit bestehen, gilt stets, dass die Preise in Euro angezeigt werden.
2. Alle Zahlungen müssen mit den auf der Website angegebenen Zahlungsmethoden erfolgen.
3. Die Gesamtkosten für eine Bestellung werden, wie in Artikel 9.1 angegeben, von Dokteronline zugunsten der zum Empfang der betreffenden Gelder berechtigten Dritten eingezogen.
4. Erfüllt der Kunde seine Zahlungsverpflichtung nicht (vollständig), ist dieser durch Dokteronline vom Zahlungsverzug in Kenntnis zu setzen; Dokteronline hat dem Kunden eine Frist von 14 Tagen einzuräumen, um seinen Zahlungsverpflichtungen nachträglich nachzukommen. Bleibt die Bezahlung nach Ablauf der 14-tägigen Frist weiterhin aus, muss der Kunde 4 % Zinsen (auf Jahresbasis) auf den ausstehenden Betrag zahlen. Dokteronline ist zudem berechtigt, die bei ihm entstandenen außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen höchstens: 15 % auf offene Beträge bis 2.500,00 €; 10 % auf die weiteren 2.500,00 € und 5 % auf die weiteren 5.000 €, mindestens jedoch 40,00 €.
5. Durch die Erteilung von Rechnungs- und Zahlungsangaben erklärt der Kunde, dass er zur Verwendung dieser Daten befugt ist.
6. Die Verwendung falscher Rechnungs- und Zahlungsangaben oder ähnlicher Daten, die von einem Dritten stammen, ohne die Zustimmung dieses Dritten zu deren Verwendung eingeholt zu haben, führt zur sofortigen Sperrung eines Accounts und zur Stornierung einer Bestellung. In solchen Fällen ist Dokteronline berechtigt, bei den örtlichen Ermittlungsbehörden Anzeige zu erstatten.
7. Dokteronline behält sich das Recht vor, die auf der Website genannten Preise für Produkte und/oder Arztkonsultationen zu ändern. Die zum Zeitpunkt der Bestellaufgabe angezeigten Preise bleiben bis zum Abschluss des Bestellvorgangs gültig. Sollten auf der Website durch einen Softwarefehler oder menschlichen Irrtum offensichtlich falsche Preise angezeigt werden, ist Dokteronline nicht daran gebunden und behält sich das Recht vor, die Preise anzupassen, wobei der Kunde immer die Möglichkeit hat, die Bestellung zu stornieren. Der Kunde wird davon in Kenntnis gesetzt.

#### **Artikel 11 - Lieferung**

1. Die angegebenen Lieferzeiten gelten nur annähernd und beruhen auf der jeweiligen Verfügbarkeit und normalen Durchlaufzeit. Manche Produkte können nicht in alle Länder versandt werden. Nähere Informationen hierzu sind auf der Website zu finden.
2. Der Kunde ernennt durch die Aufgabe einer Bestellung einen Versanddienstleister zu seinem Vertreter und erteilt diesem die Vollmacht, die Produkte in der Apotheke entgegenzunehmen und daraufhin die Lieferung der Produkte vom Sitz der Apotheke aus bis zur genannten Lieferadresse durchzuführen. Die Übergabe der Produkte erfolgt in der Apotheke, wo der Versanddienstleister diese für den Kunden entgegennimmt. Nach der Übergabe der Produkte an den Versanddienstleister gelten die Pflichten der Apotheke aufgrund des Vertrages/der Verträge als erfüllt und gehen das Risiko und das Eigentum der Produkte auf den Kunden über. Dokteronline übernimmt keinerlei Haftung für den Transport. Jeder Kunde ist für alle in seinem Land geltenden Einfuhrzölle, Abgaben und Steuern verantwortlich.
3. Berufsständische Verhaltenskodizes und rechtliche Beschränkungen können die jeweils zulässige Höchstmenge und Lieferfrequenz der von Apotheken zu liefernden Produkte einschränken. Aus diesem Grund besteht keine Verpflichtung, darüber hinausgehende Mengen zu liefern.

## Artikel 12 – Stornierung und Rücksendung

1. Nach der Aufgabe einer Bestellung, jedoch vor dem Versand von Produkten durch eine Apotheke, kann der Kunde eine Bestellung mit einer diesbezüglichen Anfrage an den Kundenservice stornieren. Ist bereits eine Arztkonsultation erfolgt, werden deren Kosten, einschließlich der geltenden Servicegebühr für Dokteronline, dem Kunden in Rechnung gestellt.
2. Sollte ein Produkt wegen Beschädigung während des Transports unbrauchbar sein oder nicht dem bestellten oder vom Arzt verschriebenen Produkt entsprechen, kann der Kunde die Apotheke um einen Umtausch des Produktes bitten oder das Produkt nach Rücksprache mit dem Kundenservice innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erhalt zurücksenden. Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt des Produktes durch die Apotheke erhält der Kunde eine Erstattung des Kaufbetrages. Nur die Kosten der Rücksendung von mangelhaften, beschädigten oder falsch ausgelieferten Produkten werden erstattet.
3. Vorbehaltlich der Bestimmungen in Artikel 13 hat der Kunde aus Gründen des Gesundheitsschutzes und/oder der Hygiene keinen Anspruch auf Rücksendung von Produkten.

## Artikel 13 - Widerrufsrecht

1. Der Kunde ist gesetzlich berechtigt, innerhalb einer Frist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist läuft 14 Tage nach Erhalt des Produktes ab.
2. Während der oben erwähnten Bedenkzeit muss der Kunde sorgfältig mit dem Produkt und dessen Verpackung umgehen. Der Kunde darf Produkte nur in dem Maße auspacken oder verwenden, wie dies für die Beurteilung, ob er das Produkt behalten möchte, erforderlich ist. Nimmt der Kunde sein Widerrufsrecht wahr, sendet er das Produkt mit allen gelieferten Zubehörteilen (wie der Packungsbeilage) und, soweit dies angemessenerweise möglich ist, im Originalzustand und in der Originalverpackung an die Apotheke zurück, gemäß den vom Kundenservice erteilten Anweisungen. Die Kosten der Rücksendung gehen stets für Rechnung des Kunden.
3. Für die Ausübung seines Widerrufsrechts muss der Kunde Dokteronline mit einer unmissverständlichen und schriftlichen (z.B. per Post oder E-Mail) Erklärung von seiner Entscheidung, den Vertrag zu widerrufen, in Kenntnis setzen. Diese Erklärung muss innerhalb der Widerrufsfrist an Dokteronline versandt werden. Der Kunde kann hierfür den folgenden Mustertext verwenden:

*„Ich teile Ihnen hiermit mit, dass ich die am [Datum] aufgegebene Bestellung widerrufe.*

*Name Konsument:*

*Adresse Konsument:*

*Auftragsnummer:*

*Ich bin mir dessen bewusst, dass ich mein Widerrufsrecht nicht mehr wahrnehmen kann, wenn die Dienstleistung bereits vollständig durchgeführt wurde. Maßgeblich hierbei ist der Zeitpunkt des Eingangs des Widerrufs bei Dokteronline.“*

4. Im Falle eines gültigen Widerrufs erhält der Kunde die vollständige Rückerstattung so bald wie möglich, jedoch spätestens innerhalb von 14 Tagen, nachdem der Kunde erklärt hat, sein Widerrufsrecht wahrnehmen zu wollen. Die Rückerstattung erfolgt mit demselben Zahlungsmittel, das der Kunde für die Zahlung verwendet hat, es sei denn, es wurde eine andere Methode vereinbart.

### *Ausschluss Widerrufsrecht Medikamente*

5. Medikamente können aus Gründen des Gesundheitsschutzes und/oder der Hygiene nicht zurückgesandt werden. Medikamente sind folglich vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.

### *Ausschluss Widerrufsrecht Dienstleistungen*

6. Das Widerrufsrecht ist für die Dienstleistungen ausgeschlossen, die mit Zustimmung des Kunden direkt durchgeführt werden, wie die Dienstleistungen von Dokteronline und die Arztkonsultation. Der Kunde erteilt durch die Aufgabe und Bezahlung einer Bestellung ausdrücklich seine Zustimmung



zur unverzüglichen Durchführung der Dienstleistungen und der Arztkonsultation. Der Kunde erklärt dabei, auf die gesetzliche Bedenkfrist und das Widerrufsrecht zu verzichten, sobald Dokteronline und/oder der Arzt die Dienstleistung vollständig erbracht haben. Das vom Arzt eventuell ausgestellte Rezept ist auf die persönliche (medizinische) Situation und den diesbezüglichen Bedarf des Kunden abgestimmt. Für dieses Rezept ist das Widerrufsrecht ebenfalls ausgeschlossen.

#### **Artikel 14 – Gewährleistung und Haftung**

1. Die auf der Website abrufbaren Inhalte dienen nur der allgemeinen Information und sind nicht für diagnostische und/oder therapeutische Zwecke und/oder anderweitig als Ersatz für eine medizinische Beratung gedacht. Dokteronline übernimmt keine Haftung für die Wirksamkeit von Produkten, den Inhalt der Packungsbeilagen, die informativen Texte, die Beschreibungen von Behandlungsmethoden sowie für sonstige Beschreibungen auf der Website und übernimmt diesbezüglich keinerlei Gewähr. Dokteronline erteilt weder rechtliche und/oder medizinische Beratung noch erbringt Dokteronline medizinische und/oder diagnostische Dienstleistungen. Die Überprüfung der auf der Website zur Verfügung gestellten Informationen obliegt voll und ganz der eigenen Verantwortung des Kunden.
2. Der Kunde muss sich darüber im Klaren sein, dass die Arztkonsultationen oder andere Dienstleistungen mit gewissen Einschränkungen verbunden sind, da keine körperliche Untersuchung, persönliche Beratung oder umfassende Untersuchung vor Ort erfolgt.
3. Weder Dokteronline noch dessen Eigentümer, Geschäftsführer, Führungskräfte, Mitarbeiter, Vertreter, Partner, Werbekunden oder verbundene Unternehmen haften für etwaige unrichtige, ungenaue, unvollständige oder irreführende Informationen, die auf der Website oder auf anderen Kanälen von Dokteronline oder Dritten erteilt werden.
4. Dokteronline ist haftbar für durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder Betrug verursachte Schäden, jedoch nur soweit der Schaden durch sein eigenes Tun oder Unterlassen entstanden ist. In den Fällen, wo ein Arzt und/oder eine Apotheke für den Schaden beim Kunden haftbar ist, ist die Haftung von Dokteronline stets ausgeschlossen.
5. Soweit gesetzlich zulässig, schließt Dokteronline hiermit ausdrücklich jegliche Haftung aus:
  - a) für jegliche direkte oder indirekte Schäden oder Verluste, die einem Nutzer (einschließlich des Kunden) im Zusammenhang mit der Nutzung, der Nichtverfügbarkeit sowie den Ergebnissen der Nutzung der Website und der Inhalte entstehen;
  - b) für die Richtigkeit einer Diagnose, einer Behandlung, verschriebener Medikamente oder der Anwendung von Produkten und/oder deren Wirkungen;
  - c) wenn der Account und der vom Kunden ausgefüllte ärztliche Fragebogen oder andere Dokteronline und/oder dem Arzt mitgeteilte Informationen unvollständige, nicht wahrheitsgemäße oder ungenaue Angaben enthalten und der Kunde es versäumt hat, diese regelmäßig zu aktualisieren.
6. Im Falle einer Haftung von Dokteronline ist es ausschließlich bis zum dreifachen Wert des zugrundeliegenden Vertrages haftbar. Ist eine solche Haftungsbeschränkung rechtlich nicht zulässig, beschränkt sich die Haftung von Dokteronline immer auf einen Betrag in Höhe von EUR 10.000,-. Voraussetzung für irgendwelche Schadensersatzansprüche ist immer, dass der Schaden Dokteronline so schnell wie möglich, jedoch spätestens innerhalb von sechs (6) Monaten nach seiner Entstehung schriftlich mitgeteilt wird. Indirekter Schaden ist niemals erstattungsfähig.

#### **Artikel 15 – Nutzung der Daten des Kunden**

1. Dokteronline sammelt und verwendet die Daten des Kunden, um den Vertrag zu erfüllen. Medizinische Daten werden nur mit Zustimmung des Kunden mit Ärzten und/oder Apotheken geteilt.
2. Auf die Dienstleistungen findet die Datenschutzerklärung Anwendung.

## Artikel 16 – Viren, Hacking und digitale Sicherheit

1. Der Missbrauch der Website durch bewusstes Einbringen von Viren, Trojanern, Würmern, Logikbomben oder anderen Inhalten mit bösartiger, technologieschädigender Wirkung ist streng verboten. Es ist ferner untersagt, sich unbefugt Zugriff auf unsere Website, den Server, auf dem unsere Website gehostet wird, oder einen anderen Server, Rechner oder eine Datenbank zu verschaffen, der / die mit der Website in Verbindung steht. Verstöße gegen diese Bestimmungen stellen eine strafbare Handlung dar. Jeder Verstoß wird den zuständigen Vollzugsbehörden gemeldet und bei Ermittlungen wird diesen die Identität des Kunden preisgegeben. Bei einem solchen Verstoß wird dem Kunden die Berechtigung zur Nutzung der Website sofort entzogen und wird sein Account gesperrt.
2. Dokteronline übernimmt keine Haftung für Verluste oder Schäden als Folge von verteilten DoS-Angriffen, Viren oder anderer Schadsoftware, die Computerausrüstung, Computerprogramme, Daten oder andere urheberrechtlich geschützte Materialien bei der Nutzung der Website bzw. dem Herunterladen von auf unserer Website oder damit verlinkten Websites eingestellten Materialien infizieren.
3. Hat der Kunde ein Account angelegt, ist ein Passwort für den Zugriff auf seine Daten erforderlich. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für:
  - a) die Geheimhaltung seines Passworts;
  - b) die Nichtweitergabe seines Passworts an Dritte, um damit Bestellungen über die Website vorzunehmen;
  - c) Kosten, Schäden oder Verluste, die sich aus der Nichtgeheimhaltung seines Passworts ergeben; und
  - d) die umgehende schriftliche Benachrichtigung von Dokteronline, wenn sein Account infolge Sicherheitsproblemen deaktiviert werden muss.
4. Dokteronline übernimmt gegenüber dem Kunden keine Haftung für etwaige Schäden im Zusammenhang mit der Entwendung des Passworts des Kunden, der Weitergabe seines Passworts oder dem Umstand, dass er einer anderen Person bzw. Rechtsperson unter Zuhilfenahme seines Passworts Zugriff auf seinen Account gewährt hat oder dessen Nutzung erlaubt hat. Jeder Kunde unterrichtet Dokteronline umgehend über jede unbefugte Verwendung seines Passworts und/oder Accounts.

## Artikel 17 - Reklamationen

Bei Reklamationen im Zusammenhang mit erbrachten Dienstleistungen oder gelieferten Produkten kann der Kunde sich an den Kundenservice wenden. Dokteronline ist darum bemüht:

- Reklamationen schnellstmöglich zu bearbeiten;
- dem Kunden mitzuteilen, wie lange die Bearbeitung der Reklamation ungefähr dauern wird; und
- den Kunden über den Stand der Bearbeitung auf dem Laufenden zu halten.

## Artikel 18 - Geistige Eigentumsrechte

1. Sämtliche Inhalte sind geistiges Eigentum von Dokteronline bzw. dessen Inhaltsanbietern und sind urheberrechtlich geschützt. Ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Dokteronline ist es nicht gestattet, Inhalte, darunter auch (Quell-)Codes und Software, ganz oder teilweise abzuändern, zu vervielfältigen, erneut zu veröffentlichen, zu vervielfältigen, zu kopieren, zu veräußern, weiterzuverkaufen, zu besuchen, hochzuladen, auf anderen Internetseiten zu teilen oder in diese einzubinden, zu verbreiten, öffentlich zugänglich zu machen, weiterzuentwickeln oder für andere kommerzielle Zwecke zu nutzen. Es ist gestattet, Kopien der Inhalte zu drucken oder anderweitig für den persönlichen Gebrauch zu verwenden.
2. Vom Kunden heruntergeladene oder ausgedruckte Inhalte dürfen in keiner Weise geändert und darin enthaltene urheberrechtliche und eigentumsrechtliche Hinweise keinesfalls entfernt werden. Jede Form von Framing der Website, also das Einbetten von Inhalten der Website auf die eigene Internetseite, ist verboten. Jede unbefugte oder nicht genehmigte Nutzung der Inhalte stellt eine

Verletzung des Urheberrechts dar und wird als Straftat nach Maßgabe der nationalen und internationalen Urheberrechtsgesetze zivil- und strafrechtlich verfolgt.

#### **Artikel 19 – Auslegung und Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

1. Der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird in der niederländischen Sprache sowie in anderen Sprachen bereitgestellt. Im Falle von Widersprüchlichkeiten oder Unklarheiten der Bestimmungen oder deren Auslegung in den verschiedenen Sprachen ist die niederländische Fassung maßgeblich und ausschlaggebend.
2. Dokteronline behält sich jederzeit das Recht vor, ohne vorherige Ankündigung Änderungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorzunehmen. Jede geänderte Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird sofort auf der Website veröffentlicht. Die Änderungen treten sofort nach ihrer Veröffentlichung in Kraft. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sich der jeweils aktuellen Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (und deren Inhalt) zu vergewissern. Jeder Kunde erklärt, dass er diese Art der Benachrichtigung über Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen als angemessen erachtet. Jede weitere Nutzung der Website durch den Kunden nach der Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird als Einverständnis zu deren geänderten Fassung gewertet.

#### **Artikel 20 – Gerichtsstand und anwendbares Recht**

1. Auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Dienstleistungen, die Bestellung und den Vertrag findet das Recht von Curaçao Anwendung, sofern es nicht im Widerspruch zu zwingenden (nationalen) Rechtsbestimmungen steht. Alle Streitigkeiten, die hieraus – direkt oder indirekt – hervorgehen sollten, werden durch das zuständige Gericht in Curaçao verhandelt, sofern nicht zwingende Rechtsbestimmungen etwas anderes vorschreiben.
2. Das UN-Kaufrecht ist nicht anwendbar.