

## Spis treści

<a href="#">Artykuł 1 – Definicje</a>	1
<a href="#">Artykuł 2 – Tożsamość Dokteronline</a>	3
<a href="#">Artykuł 3 – Zakres stosowania Ogólnych Warunków Handlowych</a>	3
<a href="#">Artykuł 4 – Opis Usług</a>	3
<a href="#">Artykuł 5 – Strona internetowa i Treści</a>	4
<a href="#">Artykuł 6 – Kwestionariusze medyczne i Konsultacje</a>	5
<a href="#">Artykuł 7 – Konto</a>	5
<a href="#">Artykuł 8 – Zamówienie i Umowa</a>	5
<a href="#">Artykuł 9 – Ceny, oszczędności i promocje</a>	6
<a href="#">Artykuł 10 – Płatność i zmiany cen</a>	6
<a href="#">Artykuł 11 – Dostawa</a>	7
<a href="#">Artykuł 12 – Anulowania i zwroty</a>	7
<a href="#">Artykuł 13 – Prawo do odstąpienia od umowy</a>	7
<a href="#">Artykuł 14 – Odpowiedzialność i wyłączenie odpowiedzialności</a>	8
<a href="#">Artykuł 15 – Wykorzystywanie danych Klienta</a>	9
<a href="#">Artykuł 16 – Wirusy, hakerstwo i bezpieczeństwo cyfrowe</a>	9
<a href="#">Artykuł 17 – Reklamacje</a>	9
<a href="#">Artykuł 18 – Prawa własności intelektualnej</a>	10
<a href="#">Artykuł 19 – Interpretacja i zmiana Ogólnych Warunków Handlowych</a>	10
<a href="#">Artykuł 20 – Sąd właściwy i prawo właściwe</a>	10

## Artykuł 1 – Definicje

1. W niniejszych ogólnych warunkach handlowych stosuje się następujące definicje:

<b>„Apteka”:</b>	niezależna i zarejestrowana apteka z siedzibą w Unii Europejskiej;
<b>„Dokteronline”:</b>	eMedvertise NV, spółka akcyjna z siedzibą w Willemstad, Curaçao, Królestwo Niderlandów, wpisana do rejestru prowadzonego przez Izbę Przemysłowo-Handlową Curaçao pod numerem 108686, działająca pod firmą Dokteronline, będąca operatorem Strony internetowej oraz dostawcą Usług;
<b>„Dział Obsługi Klienta”:</b>	dział obsługi klienta Dokteronline, dostępny za pośrednictwem danych kontaktowych podanych na Stronie internetowej;
<b>„Klient”:</b>	każdy odwiedzający Stronę internetową, który składa Zamówienie;
<b>„Konsultacja”:</b>	konsultacja medyczna w oparciu o internetowy Kwestionariusz medyczny, podczas której Lekarz na podstawie postawionej przez siebie diagnozy ustala, czy Klient kwalifikuje się do Leczenia lekiem Rx, na który Lekarz wystawi wtedy Receptę;

- „Konto”:** osobiste konto Klienta w serwisie Dokteronline;
- „Kwestionariusz medyczny”:** pytania zadawane (online) przez Lekarza za pomocą kwestionariusza, stanowiące wywiad lekarski;
- „Leczenie”:** leczenie schorzenia (medycznego) za pomocą Produktu leczniczego;
- „Lekarz”:** niezależny i zarejestrowany lekarz z siedzibą w Unii Europejskiej;
- „Medyczna Rada Doradcza”:** niezależny organ, składający się ze specjalistów medycznych, który proaktywnie doradza w zakresie Strony internetowej, Treści, Usług oraz Kwestionariuszy medycznych, sprawując ponadto nadzór doradczy nad usługami świadczonymi przez Lekarzy i Aptek;
- „Ogólne Warunki Handlowe”:** niniejsze ogólne warunki handlowe;
- „Oświadczenie o ochronie prywatności”:** oświadczenie o ochronie prywatności dotyczące Usług oraz Strony internetowej, udostępnione na Stronie internetowej;
- „Preferowane leczenie”:** preferencje dotyczące (rodzaju / ilości / dawki) leku Rx wskazane przez Klienta podczas Konsultacji na potrzeby leczenia jego dolegliwości lub schorzenia, określane również jako „preferowany produkt”;
- „Produkt leczniczy”:** substancja chemiczna lub mieszanina substancji chemicznych o zamierzonym działaniu farmakologicznym, immunologicznym lub metabolicznym na organizm, będąca produktem leczniczym OTC lub Rx; zwana również lekiem;
- „Produkt leczniczy OTC”:** produkt leczniczy wydawany bez recepty lekarskiej, lek niereceptowy;
- „Produkt leczniczy Rx”:** Produkt leczniczy dostępny tylko na Receptę;
- „Produkty”:** produkty lecznicze lub inne produkty, o których informacje podane są na Stronie internetowej, a które są sprzedawane i dostarczane przez Aptekę;
- „Przewoźnik”:** podmiot świadczący usługi pocztowe i kurierskie, taki jak m.in. UPS, DHL, Royal Mail i PostNL;
- „Recepta”:** recepta wystawiona przez Lekarza – w wyniku przeprowadzonej Konsultacji – na produkt leczniczy Rx.
- „Strona internetowa”:** strona internetowa <https://www.dokteronline.com>, w tym Treści i Usługi, przez co rozumie się również kanały Dokteronline w mediach społecznościowych;
- „Treści”:** wszystkie treści, takie jak tekst, informacje, obrazy i dźwięk, kompilacje danych oraz inne dane dostępne za pośrednictwem Strony internetowej;

- „Umowa”:** umowa o świadczenie usług, która zostaje zawarta między Klientem a Dokteronline poprzez złożenie Zamówienia, do której to umowy mają zastosowanie Ogólne Warunki Handlowe;
- „Usługi”:** informacje o zdrowiu i stylu życia, dolegliwościach zdrowotnych, rozwiązaniach oraz Produktach podane na Stronie internetowej, jak również usługa online polegająca na umawianiu Konsultacji między Klientami a Lekarzami, a także zawieranie umów z Aptekami w imieniu i na rachunek oraz ryzyko Klientów w zakresie sprzedaży i dostawy Produktów;
- „Warunki Handlowe Apteki”:** warunki handlowe Apteki mające zastosowanie do umowy pomiędzy Apteką a Klientem; warunki te są – w stosownych przypadkach – przekazywane Klientowi podczas procesu składania zamówienia;
- „Zamówienie”:** wniosek Klienta skierowany do Dokteronline o zorganizowanie Konsultacji i/lub dostawy Produktów w jego imieniu, na jego rachunek i ryzyko.
2. Powyższe pojęcia mają takie samo znaczenie w liczbie pojedynczej jak i mnogiej i odwrotnie. Wszędzie tam, gdzie w niniejszych Ogólnych Warunkach Handlowych słowa i/lub pojęcia zapisane są w formie męskiej, można je również odczytywać w formie żeńskiej lub neutralnej.

## Artykuł 2 – Tożsamość Dokteronline

Spółka eMedvertise N.V. działająca pod firmą Dokteronline  
Mahaaiweg 6  
Willemstad – Curaçao

Nr telefonu: 00800-486-72968; w dni robocze w godz. 10:00 – 21:00 CET.

Adres e-mail: [info@dokteronline.com](mailto:info@dokteronline.com)

Nr wpisu do rejestru: 108686

Nr CRIB: 102250881

## Artykuł 3 – Zakres stosowania Ogólnych Warunków Handlowych

1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowych mają zastosowanie do każdego Zamówienia złożonego przez Klienta, do każdej Umowy zawartej pomiędzy Dokteronline a Klientem w wyniku tego Zamówienia oraz do korzystania ze Strony internetowej przez Klienta.
2. Przed zawarciem Umowy tekst niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych zostanie udostępniony konsumentowi drogą elektroniczną w sposób umożliwiający łatwe przechowywanie przez konsumenta.
3. Gdyby którekolwiek postanowienie niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych zostało w dowolnym momencie uznane za nieważne lub nieskuteczne w części lub całości, Umowa i niniejsze Ogólne Warunki Handlowe pozostaną w mocy w pozostałym zakresie, a dane postanowienie zostanie we wzajemnym porozumieniu bezzwłocznie zastąpione postanowieniem jak najbardziej zbliżonym do zamierzonego celu pierwotnego postanowienia.
4. Sytuacje nieuregulowane w niniejszych Ogólnych Warunkach Handlowych należy oceniać zgodnie z ich duchem.

## Artykuł 4 – Opis Usług

1. Dokteronline to informacyjna strona internetowa, a ponadto internetowy serwis zdrowotny dla konsumentów. Na Stronie internetowej zamieszczane są informacje na temat stylu życia i problemów zdrowotnych oraz możliwości ich leczenia. Dokteronline nie jest ani lekarzem, ani

- apteką, lecz na wniosek Klienta organizuje Konsultację z Lekarzem i/lub sprzedaż oraz dostawę Produktów przez Apteki.
2. Jeśli Klient życzy sobie Konsultacji, Dokteronline wyszuka odpowiedniego Lekarza (np. zależnie od dostępności). Lekarz udziela Konsultacji bezpośrednio Klientowi, na podstawie Kwestionariusza medycznego. Podczas Konsultacji Klient może wskazać ewentualne Preferowane leczenie. Dokteronline przekazuje Lekarzowi informację o Preferowanym leczeniu, nie ma jednak wpływu na Konsultację, ocenę Kwestionariusza medycznego oraz to, czy Recepta zostanie wystawiona i/lub czy Lekarz przepisze Preferowane leczenie. Lekarz jest w pełni niezależny, a Dokteronline w żaden sposób nie wpływa na niego w celu przepisania określonych Produktów leczniczych.
  3. Dokteronline sam nie oferuje żadnych Produktów, lecz umożliwia Klientowi bezpieczne, szybkie i dyskretne otrzymanie prawdziwych Produktów. W przypadku Produktów leczniczych są one zawsze sprzedawane i dostarczane przez kontrolowane i niezależne Apteki.
  4. Jeżeli Klient zleci Dokteronline zamówienie Produktu w Aptece w jego imieniu oraz na jego koszt i ryzyko, Dokteronline wyszuka odpowiednią Aptekę (np. na podstawie dostępności Produktu, odległości od Klienta oraz ceny Produktu). Dokteronline nie jest związany z żadną konkretną Apteką. Dokteronline nie otrzymuje również prowizji od Aptek. Tak samo działa to w drugą stronę: Apteki mają swobodę decydowania, czy zaakceptować Klientów Dokteronline, nie otrzymują też żadnej prowizji od Dokteronline. Dokteronline nie oferuje żadnych Produktów, lecz świadczy usługę (ułatwiająca), która polega na zleceniu Aptekom w imieniu oraz na rachunek i ryzyko Klienta sprzedaży i dostawy określonych Produktów bezpośrednio do Klienta. Ceny Produktów w Aptekach są zazwyczaj znane Dokteronline z wyprzedzeniem i nie są negocjowane w imieniu Klientów ani Aptek. Cena Produktów z Aptek, w tym koszty wysyłki, jest zawarta w cenie Usług podanej na Stronie internetowej. Nie ma zatem mowy o jakimkolwiek pośrednictwie.
  5. Sprzedaż i dostawa Produktów jest uzgadniana pomiędzy Klientem a Apteką, niezależnie od tego, która ze stron otrzyma zapłatę. Do relacji między Apteką a Klientem mają – w stosownych przypadkach – zastosowanie Warunki Handlowe Apteki, przekazywane podczas składania Zamówienia.
  6. Usługi są dostępne wyłącznie w krajach wskazanych na Stronie internetowej.

## Artykuł 5 – Strona internetowa i Treści

1. Informacje udostępniane przez Dokteronline mają charakter ogólnoinformacyjny i nie zastępują profesjonalnej porady lekarskiej (w tym oceny lub opieki lekarza specjalisty). Żadna z informacji zawartych na Stronie internetowej nie może być wykorzystywana do diagnozowania lub leczenia schorzeń medycznych ani w zastępstwie kontaktu z (własnym) lekarzem lub innym specjalistą medycznym. Informacje zdrowotne udzielane przez Dokteronline lub w imieniu Dokteronline nie stanowią profesjonalnej porady medycznej. Klient powinien zasięgnąć informacji z innych źródeł w celu potwierdzenia podanych informacji oraz skonsultować się z własnym lekarzem lub innym specjalistą medycznym w sprawie swoich objawów lub swojego schorzenia. W poważnych przypadkach Klient powinien niezwłocznie poszukać (nagłej) pomocy lekarskiej, nigdy też nie powinien ignorować porady lekarskiej ani zwlekać z jej zasięgnięciem z powodu tego, co przeczytał na Stronie internetowej. Korzystanie z informacji zamieszczonych na Stronie internetowej odbywa się wyłącznie na ryzyko Klienta.
2. Treści nie należy interpretować w jakikolwiek sposób jako materiałów o charakterze reklamowym lub promocyjnym. Wszystkie informacje na Stronie internetowej mają charakter czysto informacyjny i w żaden sposób nie mają na celu promowania Produktów leczniczych ani zachęcania do ich stosowania.
3. Dokteronline dokłada wszelkich starań, aby Treści były poprawne i kompletne, ale niestety nie może tego zagwarantować. Dokteronline nie ponosi odpowiedzialności za takie niezamierzone błędy lub niepełne informacje.
4. Wszystkie zdjęcia, specyfikacje i dane dotyczące Usług i Produktów mają charakter orientacyjny i nie mogą stanowić podstawy do roszczeń odszkodowawczych lub rozwiązania Umowy.
5. Oczywiste pomyłki lub oczywiste błędy dotyczące Usług, Konsultacji lub Produktów – w tym błędy w cenie – nie są wiążące dla Dokteronline, Lekarza i/lub Apteki.

6. Ponieważ Dokteronline sam nie oferuje, nie sprzedaje ani nie dostarcza żadnych Produktów, zastrzega sobie prawo do zmian dostępności Produktów wymienionych na Stronie internetowej oraz do usuwania Produktów ze Strony internetowej. Dokteronline zastrzega sobie ponadto prawo do zmian Usług lub zakończenia ich świadczenia.

### **Artykuł 6 – Kwestionariusze medyczne i Konsultacje**

1. Kwestionariusze medyczne zostały starannie opracowane w porozumieniu z Medyczną Radą Doradczą, Lekarzami oraz Aptekami i są zgodne z wytycznymi medyczno-etycznymi.
2. Jeśli Lekarz na podstawie oceny Kwestionariusza medycznego uzna, że Klient kwalifikuje się do wskazanego przez siebie Preferowanego leczenia, może wystawić na nie Receptę. Recepta ta jest wysyłana do Apteki lub – jeśli wybrano taką opcję – bezpośrednio do Klienta. Lekarz nie jest zobowiązany do przepisania wnioskowanego Preferowanego leczenia – ani ogólnie jakichkolwiek Produktów leczniczych. Lekarz może również przepisać inną ilość, inne dawkowanie lub inny rodzaj Produktu leczniczego niż wskazane Preferowane leczenie. Klient jest zawsze o tym informowany i ma wtedy prawo do bezpłatnego anulowania Zamówienia.
3. Wnioskowane Preferowane leczenie lub Leczenie przepisane przez Lekarza może podlegać ograniczeniom pod względem częstotliwości przepisywania i/lub przepisywanych ilości. Decyzja należy zawsze do wyłącznej kompetencji Lekarza lub Apteki.
4. Lekarz musi ocenić, czy Preferowane leczenie może być przepisane Klientowi bez ryzyka. Dlatego ważne jest, aby Klient wypełnił Kwestionariusz medyczny zgodnie z prawdą, dokładnie i całkowicie. Zatajenie istotnych informacji może skutkować przepisaniem Produktów, które są (lub mogą być) szkodliwe dla zdrowia Klienta.
5. Jeżeli Klient nie chce lub nie jest w stanie wypełnić Kwestionariusza medycznego, Konsultacja nie może się odbyć, a Apteka nie może dostarczyć żadnych Produktów.
6. Wypełnianie Kwestionariusza medycznego może odbywać się wyłącznie we własnym imieniu i na własny użytek, chyba że posiada się upoważnienie osoby trzeciej na wykonanie tych czynności w jej imieniu, a upoważnienie to zostało przesłane Dokteronline.
7. Każdy Klient powinien poinformować swojego lekarza i/lub farmaceutę o Konsultacji i przepisanych Produktach.

### **Artykuł 7 – Konto**

1. Aby móc korzystać z Usług, Klient musi założyć Konto.
2. Konto jest ściśle osobiste i może być używane wyłącznie przez samego Klienta na własne potrzeby.
3. Używanie fałszywych, nieprawidłowych i/lub niekompletnych imion, nazwisk, adresów, adresów e-mail, danych bankowych lub innych danych klienta jest niedozwolone.
4. Dla każdego Klienta może być utworzone tylko jedno Konto.
5. W razie potrzeby Dokteronline ma prawo sprawdzić lub zweryfikować dane kontaktowe lub tożsamość Klienta. Klient jest o tym zawsze informowany.
6. Zakładając Konto, Klient zakłada bezpieczną elektroniczną dokumentację medyczną online, w której przechowywana jest historia jego zamówień zgodnie z Oświadczeniem o ochronie prywatności.
7. Klient traci prawo do korzystania ze Strony internetowej natychmiast i bez dodatkowego powiadomienia w przypadku naruszenia lub nieprzestrzegania (w całości lub częściowo) Ogólnych Warunków Handlowych przez Klienta, co podlega wyłącznej ocenie Dokteronline. W takim wypadku zablokowane zostanie również Konto Klienta.
8. Środki na Koncie Klienta są ważne tak długo, jak długo Konto jest aktywne. Konto zostanie usunięte („dezaktywowane”) przez Dokteronline po upływie 3 lat od ostatniego zalogowania się na nim lub 3 lat od złożenia przez Klienta ostatniego Zamówienia w Dokteronline. Po usunięciu Konta wszelkie środki z nim związane wygasają z mocy prawa. Środki te nie podlegają wymianie na kwotę pieniężną.

### **Artykuł 8 – Zamówienie i Umowa**

1. Do złożenia Zamówienia wymagane jest posiadanie Konta.

2. Klient może złożyć Zamówienie tylko wtedy, gdy:
  - a) posiada zdolność prawną do zawarcia Umowy;
  - b) ma ukończone co najmniej 18 lat;
  - c) jest świadomy, że sam ponosi odpowiedzialność za sprawdzenie, czy w jego kraju zamieszkania korzystanie z usług Dokteronline, uzyskanie Konsultacji oraz otrzymanie Produktów za pośrednictwem Przewoźnika jest prawnie dozwolone;
  - d) będzie korzystał z Produktów wyłącznie na własny, osobisty użytek;
  - e) przed użyciem uważnie przeczyta wszystkie informacje na opakowaniu i w ulotce Produktów i zawsze sprawdzi datę ważności Produktów;
  - f) sprawdzi, czy Produkty dostarczone przez Aptekę są tymi, które zostały przepisane przez Lekarza;
  - g) ma dostęp do Strony internetowej i Kwestionariusza medycznego w języku, który rozumie / którym włada i skonsultuje się ze swoim stałym podmiotem opieki zdrowotnej, jeśli nie zrozumie (w pełni lub częściowo) porad lub informacji podanych na Stronie internetowej bądź też pytań w Kwestionariuszu medycznym;
  - h) zgadza się z obowiązywaniem Ogólnych Warunków Handlowych oraz Oświadczenia o ochronie prywatności.
3. Dokteronline ma prawo do przyjęcia lub odmowy przyjęcia Zamówienia, jak również zastrzega sobie prawo do anulowania Zamówienia.
4. Lekarz i Apteka mają zawsze prawo do odrzucenia, zmodyfikowania lub anulowania Zamówienia, bez dalszych wyjaśnień.

#### **Artykuł 9 – Ceny, oszczędności i promocje**

1. Na całkowite koszty Zamówienia składają się koszty Konsultacji, koszty Produktów sprzedanych i dostarczonych Klientowi przez Aptekę, opłata za usługę Dokteronline oraz – w stosownych przypadkach – koszty wysyłki, koszty manipulacyjne i podatek VAT.
2. Jeżeli Klient składa Zamówienie na kilka Produktów, część opłaty za usługę pobieranej przez Dokteronline nie jest naliczana. Tego rodzaju oszczędność kosztów wyraźnie nie stanowi rabatu na wybrany Produkt, lecz pozwala zaoszczędzić na wspomnianej opłacie za usługę.
3. Oferty specjalne, rabaty lub inne promocje (cenowe) dotyczą opłaty za usługę Dokteronline lub – jeśli wyraźnie podano – kosztów Konsultacji, a nigdy kosztów Produktów.

#### **Artykuł 10 – Płatność i zmiany cen**

1. Ceny na Stronie internetowej są podane w walucie kraju, do którego odnosi się numer kierunkowy kraju. Jeśli nie podano żadnych informacji na ten temat lub są one niejednoznaczne, podane ceny są zawsze w euro.
2. Wszystkie płatności muszą być dokonywane przy użyciu metod płatności wskazanych na Stronie internetowej.
3. Całkowite koszty Zamówienia – o których mowa w punkcie 9.1 – są pobierane przez Dokteronline w imieniu osób uprawnionych do danej należności.
4. Jeżeli Klient nie wywiąże się (w całości lub częściowo) ze swoich zobowiązań płatniczych, to po powiadomieniu go o opóźnieniu płatności i wyznaczeniu mu terminu 14 dni na wywiązanie się ze zobowiązań płatniczych Klient będzie zobowiązany – w przypadku nieuregulowania płatności w tym 14-dniowym terminie – do zapłaty Dokteronline odsetek od należnej kwoty w wysokości 4% w skali rocznej, a Dokteronline ma prawo do obciążenia Klienta kosztami windykacji pozasądowej. Koszty windykacji wynoszą maksymalnie: 15% od zaległych kwot do kwoty EUR 2500,-; 10% od następnych EUR 2500,- i 5% od następnych EUR 5000,-, przy czym minimalna kwota wynosi EUR 40,-.
5. Podając dane do faktury i płatności, Klient oświadcza, że jest uprawniony do postępowania się tymi danymi.
6. Podanie nieprawdziwych danych do wystawienia faktury i realizacji płatności lub użycie do tego celu danych osoby trzeciej bez zgody tej osoby prowadzi do natychmiastowego zablokowania Konta i anulowania Zamówienia. W takich wypadkach Dokteronline ma prawo zawiadomić lokalne organy ścigania o popełnieniu przestępstwa.



7. Dokteronline zastrzega sobie prawo do zmiany cen Produktów i/lub Konsultacji podanych na Stronie internetowej. Ceny podane w momencie składania Zamówienia obowiązują w ciągu całego procesu. Jeżeli z powodu błędu oprogramowania lub błędu ludzkiego ceny podane na Stronie internetowej są ewidentnie nieprawidłowe, Dokteronline nie jest nimi związany i zastrzega sobie prawo do korekty cen, przy czym Klient ma zawsze możliwość anulowania Zamówienia. Klient zostanie o tym powiadomiony.

### **Artykuł 11 – Dostawa**

1. Podane terminy dostawy są przybliżone i opierają się na dostępności i zwyczajowych terminach dostaw. Niektóre Produkty nie są wysyłane do określonych krajów, co podano na Stronie internetowej.
2. Składając Zamówienie, Klient wyznacza Przewoźnika jako swojego przedstawiciela i pełnomocnika upoważnionego do odbioru Produktów w Aptece, a następnie ich transportu z miejsca, gdzie znajduje się Apteka, pod wskazany adres dostawy. Dostawa Produktów następuje w Aptece poprzez wydanie ich Przewoźnikowi na rzecz Klienta. Po dostawie Produktów przez wydanie ich Przewoźnikowi uznaje się, że Apteka wypełniła swoje zobowiązania wynikające z umowy (lub umów), a ryzyko i własność Produktów przechodzi na Klienta. Dokteronline nie ponosi żadnej odpowiedzialności w zakresie transportu. Każdy Klient jest sam odpowiedzialny za wszelkie cła importowe, opłaty i podatki obowiązujące w jego kraju.
3. Kodeksy etyki zawodowej i ograniczenia prawne mogą limitować dozwoloną liczbę Produktów dostarczanych przez Apteki oraz dozwoloną częstotliwość dostaw. Nie ma obowiązku dostarczania ilości przekraczających obowiązujące maksimum.

### **Artykuł 12 – Anulowania i zwroty**

1. Po złożeniu Zamówienia, lecz przed wysyłką Produktów przez Aptekę, Klient może anulować Zamówienie, wysyłając w tym celu stosowny wniosek do Biura Obsługi Klienta. Jeśli Konsultacja już się odbyła, Klient zostanie obciążony jej kosztami – łącznie z obowiązującą opłatą za usługę Dokteronline.
2. Jeśli Produkt nie nadaje się do użytku z powodu uszkodzenia podczas transportu lub nie odpowiada temu, co zostało zamówione lub przepisane przez Lekarza, Klient ma możliwość zażądania od Apteki wymiany Produktu lub odesłania Produktu w porozumieniu z Biurem Obsługi Klienta w ciągu siedmiu (7) dni od daty jego otrzymania. W ciągu trzydziestu (30) dni od otrzymania Produktu przez Aptekę Klient otrzyma zwrot pieniędzy. Zwrotowi podlegają wyłącznie koszty odesłanych wadliwych, uszkodzonych lub błędnie dostarczonych Produktów.
3. Z zastrzeżeniem postanowień artykułu 13 – ze względu na ochronę zdrowia i/lub ze względów higienicznych – Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu Produktów.

### **Artykuł 13 – Prawo do odstąpienia od umowy**

1. Klient ma ustawowe prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny. Termin odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od dnia otrzymania Produktu.
2. Podczas wyżej wymienionego okresu do namysłu Klient ma obowiązek ostrożnie obchodzić się z Produktem i opakowaniem. Klienci powinni rozpakowywać lub używać Produktów tylko w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do oceny, czy chcą zatrzymać Produkt. Jeżeli Klient korzysta z prawa do odstąpienia od Umowy, zwróci Produkt wraz ze wszystkimi dostarczonymi akcesoriami i przynależnościami (w tym ulotką) oraz – jeśli to możliwe – w oryginalnym stanie i opakowaniu do Apteki, zgodnie z instrukcjami przekazanymi przez Dział Obsługi Klienta. Koszty przesyłki zwrotnej zawsze ponosi Klient.
3. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy, Klient musi poinformować Dokteronline przez złożenie jednoznacznego pisemnego oświadczenia (np. wysłanego pocztą lub e-mailem) o decyzji odstąpienia od Umowy, które to oświadczenie musi zostać przesłane Dokteronline przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Klient może wykorzystać w tym celu następujący tekst wzorcowy:

„Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy z dnia [data].

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Nr zamówienia:

*Zdaję sobie sprawę, że nie mogę skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, jeżeli usługa została już w pełni wykonana. Decydująca jest przy tym chwila otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez Dokteronline.”*

4. W przypadku ważnego odstąpienia od Umowy Klient otrzyma pełny zwrot płatności za zamówienie tak szybko, jak to możliwe, lecz nie później niż w terminie 14 dni od powiadomienia przez Klienta o chęci skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Zwrot nastąpi przy użyciu tego samego środka płatniczego, którego użył Klient, chyba że uzgodniono inny sposób.

*Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy w przypadku Produktów leczniczych*

5. Produktów leczniczych nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia i/lub ze względów higienicznych. Tym samym Produkty lecznicze są wyłączone z prawa do odstąpienia od umowy.

*Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy w przypadku usług*

6. Prawo do odstąpienia od umowy jest wykluczone w przypadku usług, które za zgodą Klienta są wykonywane natychmiast, takich jak Usługi Dokteronline oraz Konsultacja. Składając i opłacając Zamówienie Klient jednoznacznie wyraża zgodę na natychmiastowe wykonanie Usług i Konsultacji. Klient oświadcza przy tym, że zrzeka się ustawowego terminu do namysłu oraz prawa do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania usługi przez Dokteronline i/lub Lekarza. Każda Recepta wystawiona przez Lekarza jest dostosowana do indywidualnej sytuacji (medycznej) i indywidualnych potrzeb Klienta. Z tego względu wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy dotyczy również Recepty.

#### **Artykuł 14 – Odpowiedzialność i wyłączenie odpowiedzialności**

1. Treści zawarte na Stronie internetowej służą wyłącznie celom ogólnoinformacyjnym i nie stanowią porad diagnostycznych lub terapeutycznych ani w żaden inny sposób nie zastępują porady lekarskiej. Dokteronline nie ponosi odpowiedzialności za skuteczność produktów, treść ulotek, tekstów informacyjnych, opisów metod leczenia i innych opisów zamieszczonych na Stronie internetowej ani nie może udzielić żadnych gwarancji w tym zakresie. Dokteronline nie udziela porad prawnych lub medycznych ani nie świadczy usług medycznych lub diagnostycznych. Jeżeli Klienta polega na informacjach uzyskanych na Stronie internetowej lub za jej pośrednictwem, czyni to całkowicie na własne ryzyko.
2. Klient powinien mieć świadomość, że Konsultacje lub inne usługi bez badania fizykalnego, bezpośredniej porady lub obszernych badań na miejscu wiążą się z pewnymi ograniczeniami.
3. Dokteronline ani żaden z jego właścicieli, kierowników, dyrektorów, pracowników, przedstawicieli, partnerów, reklamodawców lub podmiotów stowarzyszonych nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieprawidłowe, niedokładne, niekompletne lub wprowadzające w błąd informacje na Stronie internetowej lub innych kanałach, niezależnie od tego, czy pochodzą od osób trzecich czy nie.
4. Dokteronline ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku umyślnego działania, rażącego niedbalstwa lub oszustwa, lecz tylko w zakresie, w jakim dotyczy to jego własnych działań lub zaniechań. W przypadku gdy odpowiedzialność za szkody wynikłe dla Klienta ponosi Lekarz i/lub Apteka, odpowiedzialność Dokteronline jest zawsze wyłączona.
5. W zakresie dozwolonym przez prawo Dokteronline niniejszym wyraźnie wyklucza wszelką odpowiedzialność:
  - a) za jakiegokolwiek bezpośrednio lub pośrednio szkody lub straty poniesione przez jakiegokolwiek użytkownika (w tym Klienta) w związku z korzystaniem, niemożnością korzystania lub w wyniku korzystania ze Strony internetowej oraz Treści;



- b) za prawidłowość diagnozy, Leczenia, przepisanych Produktów leczniczych lub stosowania Produktów i/lub tego skutków;
  - c) wynikającą z niedopełnienia przez Klienta obowiązku podania (i aktualizowania na bieżąco) pełnych, prawdziwych i dokładnych informacji na swoim Koncie oraz w Kwestionariuszu medycznym, który Klient wypełnia lub w inny sposób przekazuje Dokteronline i/lub Lekarzowi.
6. W przypadku odpowiedzialności Dokteronline ponosi odpowiedzialność tylko do wysokości trzykrotnej wartości danej Umowy. Jeżeli takie ograniczenie odpowiedzialności nie jest dozwolone przez prawo, odpowiedzialność Dokteronline jest zawsze ograniczona do kwoty EUR 10 000,-. Warunkiem powstania prawa do odszkodowania jest zawsze jak najszybsze pisemne zgłoszenie Dokteronline szkody przez Klienta, jednak nie później niż w ciągu sześciu (6) miesięcy od jej powstania. Szkody pośrednie nigdy nie kwalifikują się do odszkodowania.

### **Artykuł 15 – Wykorzystywanie danych Klienta**

1. Dokteronline gromadzi i wykorzystuje dane Klienta w celu wykonania Umowy. Dane medyczne są udostępniane Lekarzom i/lub Aptekom tylko za zgodą Klienta.
2. Do Usług zawsze ma zastosowanie Oświadczenie o ochronie prywatności.

### **Artykuł 16 – Wirusy, hakerstwo i bezpieczeństwo cyfrowe**

1. Klientowi nie wolno używać Strony internetowej niezgodnie z przeznaczeniem poprzez świadome wprowadzanie wirusów, trojanów, robaków, bomb logicznych lub innych materiałów złośliwych lub technologicznie szkodliwych. Ponadto zabrania się podejmowania prób uzyskania nieautoryzowanego dostępu do Strony internetowej, serwera, na którym jest ona przechowywana, lub jakiegokolwiek serwera, komputera lub bazy danych połączonej ze Stroną internetową. Naruszenie tego postanowienia stanowi przestępstwo i zostanie zgłoszone przez Dokteronline właściwym organom ścigania, udzielając im wszelkiej współpracy i ujawniając tożsamość Klienta. W przypadku takiego naruszenia Klient natychmiast traci prawo do korzystania ze Strony internetowej, a Konto zostanie zablokowane.
2. Dokteronline w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody spowodowane rozproszonym atakiem typu denial-of-service (DDoS), wirusami lub innymi materiałami technologicznie szkodliwymi infekującymi sprzęt komputerowy, oprogramowanie, dane lub inne materiały chronione prawami własności – w wyniku korzystania ze Strony internetowej lub pobierania jakichkolwiek materiałów zamieszczonych na niej lub na jakichkolwiek powiązanych z nią stronach internetowych.
3. Jeżeli Klient założył Konto, dostęp do jego danych wymaga podania hasła. Klient jest w pełni odpowiedzialny za:
  - a) zachowanie swojego hasła w tajemnicy;
  - b) niezezwalanie innym osobom na posługiwanie się jego hasłem w celu złożenia Zamówienia za pośrednictwem Strony internetowej;
  - c) wszelkie koszty, szkody lub straty wynikłe z niezachowania poufności hasła; oraz
  - d) terminowe pisemne powiadomienie Dokteronline o konieczności dezaktywacji Konta z powodu problemów z bezpieczeństwem.
4. Dokteronline nigdy nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za jakiegokolwiek szkody związane z kradzieżą jego hasła, ujawnieniem jego hasła lub zezwoleniem przez niego innej osobie lub innemu podmiotowi na dostęp i korzystanie z jego Konta przy użyciu jego hasła. Każdy Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Dokteronline o każdym przypadku nieautoryzowanego użycia jego hasła i/lub Konta.

### **Artykuł 17 – Reklamacje**

W przypadku reklamacji dotyczących dostarczonych Usług lub Produktów Klient może skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta. Dokteronline dąży do:

- jak najszybszego rozpatrzenia reklamacji;
- poinformowania Klienta, w jakim terminie jego reklamacja zostanie załatwiona; oraz

- informowania Klienta na bieżąco w trakcie tego procesu.

### **Artykuł 18 – Prawa własności intelektualnej**

1. Wszystkie Treści są własnością Dokteronline lub jego dostawców treści i są chronione prawem autorskim. Bez wyraźnej pisemnej zgody Dokteronline nie wolno zmieniać, reprodukować, publikować, powielać, kopiować, sprzedawać, odsprzedawać, odwiedzać, zamieszczać, przysyłać, upubliczniać, tworzyć dzieł pochodnych lub w inny sposób wykorzystywać Treści, w tym kodów (źródłowych) i oprogramowania lub jakiegokolwiek ich części do celów komercyjnych. Dozwolone jest drukowanie kopii Treści lub korzystanie z niej w inny sposób do osobistego użytku.
2. Pobierane lub drukowane Treści nie mogą być w żaden sposób modyfikowane i muszą zawierać wszystkie informacje o prawach autorskich oraz prawach własności zawarte w takich Treściach. Jakakolwiek forma linkowania Strony internetowej z wykorzystaniem techniki framingu jest zabroniona. Nieuprawnione lub nieautoryzowane wykorzystywanie jakiegokolwiek Treści stanowi naruszenie praw autorskich. Naruszenie praw autorskich jest przestępstwem podlegającym odpowiedzialności cywilnej i karnej, ściganym na podstawie przepisów krajowego i międzynarodowego prawa autorskiego.

### **Artykuł 19 – Interpretacja i zmiana Ogólnych Warunków Handlowych**

1. Tekst niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych jest dostępny w języku niderlandzkim oraz w innych językach. W przypadku rozbieżności lub niejasności postanowień lub ich interpretacji w poszczególnych językach pierwszeństwo i rozstrzygające znaczenie ma zawsze tekst wersji niderlandzkiej.
2. Dokteronline zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Ogólnych Warunkach Handlowych w dowolnej chwili bez uprzedniego powiadomienia. Każda zmieniona wersja Ogólnych Warunków Handlowych zostanie niezwłocznie opublikowana na Stronie internetowej, a zmiany wejdą w życie natychmiast po opublikowaniu. Klient jest zawsze odpowiedzialny za sprawdzenie (treści) najbardziej aktualnej wersji Ogólnych Warunków Handlowych. Każdy Klient wyraża zgodę na taką procedurę powiadamiania o zmianach Ogólnych Warunków Handlowych jako uzasadnioną. Korzystanie przez Klienta ze Strony internetowej po zmianie Ogólnych Warunków Handlowych oznacza, że Klient zgadza się z ich zmienioną wersją.

### **Artykuł 20 – Sąd właściwy i prawo właściwe**

1. O ile nie jest to sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami (krajowymi), do niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych, jak również do Usług, Zamówienia i Umowy stosuje się prawo Curaçao. Wszelkie spory mogące z nich – bezpośrednio lub pośrednio – wynikać będą rozstrzygane wyłącznie przez właściwy sąd na Curaçao, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
2. Konwencja wiedeńska o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów nie ma zastosowania.