

ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR PATIENTEN

1. GEGENSTAND

Vorliegende Nutzungsbedingungen (nachstehend „ANB“ genannt) definieren die Modalitäten für die Nutzung der Doctolib-Services und die Rechte und Pflichten von Doctolib und dem Nutzer.

Die Doctolib-Plattform ermöglicht dem Nutzer insbesondere die Nutzung (i) des Ärzteverzeichnisses; (ii) die Online-Terminbuchung; (iii) die Telekonsultation und (iv) die Dokumentenverwaltung.

Die Services werden dem Nutzer kostenfrei zur Verfügung gestellt. Dem Nutzer ist jedoch bekannt, dass die Doctolib-Plattform auf Pflege- oder Behandlungsleistungen verweist, die ggf. nicht von einer gesetzlichen Krankenkasse übernommen werden oder einer privaten Versicherung erstattet werden. Wenn auf der Webseite von Doctolib Angaben zur Höhe der Honorare einer Gesundheitsfachkraft erteilt werden, dienen diese lediglich als Richtwert und unverbindliche Information. Doctolib garantiert in keinem Fall die Richtigkeit dieser Angaben. Der Endpreis der Behandlungsleistung kann nach Art der tatsächlich durchgeführten Behandlung nach gesetzlichen und tarifvertraglichen Vorgaben variieren. Es obliegt der Gesundheitsfachkraft den Patienten über die Kosten der Behandlung oder Pflegeleistung zu informieren.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die für vorliegende Nutzungsbedingungen geltenden Begriffsbestimmungen können [hier](#) eingesehen werden.

3. ZUGANGSBEDINGUNGEN ZU DEN SERVICES

3.1 Jeder Nutzer kann auf das Ärzteverzeichnis zugreifen, ohne dass er hierfür ein Konto anlegen muss. Mit der Nutzung der auf der Webseite Doctolib.de zur Verfügung gestellten Funktionen erkennt der Nutzer die vorliegenden Nutzungsbedingungen an.

3.2 Jeder Nutzer, der ein Nutzerkonto anlegt, um auf die Services der Online-Terminvereinbarung, der Telekonsultation und Dokumentenverwaltung zuzugreifen, verpflichtet sich zur Einhaltung der vorliegenden ANB.

3.3 Wenn der Nutzer mit der Gesamtheit oder Teilen der ANB nicht einverstanden ist, ist eine Nutzung der Services nicht möglich.

Die ANB finden ab Einbeziehung in den Vertrag für dessen Dauer Anwendung.

3.4 Die Nutzung der Services ist natürlichen Personen, die das 16. Lebensjahr vollendet haben, vorbehalten.

4. EINRICHTUNG EINES NUTZERKONTOS

4.1 Um die Services der Online-Terminvereinbarung, der Telekonsultation und der Dokumentenverwaltung in Anspruch nehmen zu können, muss der Nutzer online ein Nutzerkonto anlegen. Bei der Einrichtung seines Nutzerkontos verpflichtet sich der Nutzer dazu, richtige und vollständige Angaben zu seiner

Identität, wie im Online-Formular verlangt, anzugeben. Insbesondere verpflichtet er sich, keine falsche Identität vorzutäuschen, mit der Doctolib, die Gesundheitsfachkräfte oder Dritte in die Irre geführt werden und nicht die Identität einer anderen Person anzugeben. Der Nutzer verpflichtet sich, im Falle einer Änderung unverzüglich die Daten zu aktualisieren, die er bei der ersten Anmeldung in seinem Nutzerkonto angegeben hat.

4.2 In Anbetracht der Art der angebotenen Services behält sich Doctolib das Recht vor, die Identität des Nutzers selbst oder durch einen spezialisierten Drittanbieter zu überprüfen, insbesondere von dem Nutzer die Übermittlung einer Kopie seines Personalausweises anzufordern.

4.3 Nach Bestätigung der ANB und Erstellung des Nutzerkontos erhält der Nutzer eine Bestätigungs-E-Mail an die vom Nutzer angegebene Adresse. Es liegt in der Verantwortung des Nutzers, bei der Erstellung seines Kontos zu überprüfen, dass die angegebene E-Mail-Adresse korrekt ist.

4.4 Für den Fall, dass der Nutzer falsche, ungenaue, veraltete, unvollständige oder irreführende Informationen angibt, kann Doctolib sofort und ohne Vorankündigung oder Entschädigung den Zugang zum Nutzerkonto aussetzen und den Zugang zu der Gesamtheit oder einem Teil der Services vorübergehend verweigern.

4.5 KONTEN VON ANGEHÖRIGEN: Der Nutzer kann sein Konto verwenden, um Termine für sich selbst oder einen Angehörigen zu vereinbaren. Dies setzt voraus, dass von diesem Angehörigen die Bewilligung zur (i) Nutzung dessen personenbezogener Daten und deren Eintragung auf die Doctolib-Plattform sowie (ii) zur Vereinbarung eines Termins in dessen Namen erteilt wurde.

4.6 Der Nutzer verpflichtet sich, bei der Erstellung des Nutzerkontos für den Angehörigen oder bei der Online-Terminvereinbarung die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des besagten Angehörigen anzugeben, damit dieser die SMS/E-Mail-Nachrichten im Zusammenhang mit dem Termin sowie alle Dokumente im Zusammenhang mit seiner Betreuung, die ihm die Gesundheitsfachkraft gegebenenfalls zusenden möchte, empfangen kann. Für den Fall, dass es nicht möglich ist, die Kontaktdaten des Angehörigen anzugeben, erkennt der Nutzer an, dass er dessen vorherige Zustimmung eingeholt hat, um Informationen und Dokumente im Zusammenhang mit dessen Termin für ihn zu erhalten.

5. TECHNISCHE BESONDERHEITEN FÜR DEN ZUGANG ZU DEN SERVICES

Das Nutzerkonto umfasst insbesondere die von Doctolib vertraulich übermittelten Zugangsdaten. Der Nutzer verpflichtet sich, diese geheim zu halten und in keiner Form weiterzugeben. Wenn eines der Zugangsdaten des Nutzers verloren geht oder gestohlen wird, muss der Nutzer Doctolib unverzüglich hierüber in

Kenntnis setzen, damit Doctolib die betreffenden Zugangsdaten sofort löschen oder aktualisieren kann.

Der Nutzer trägt die alleinige Verantwortung für die Verwendung seiner Zugangsdaten, insbesondere wenn er seine Zugangsdaten für eine automatische Verbindung zu den Services auf einem Gerät vorab speichert.

Jeder Zugriff, jede Nutzung der Services und jede Datenübertragung vom Nutzerkonto aus gilt als durch den Nutzer ausgeführt. Diesbezüglich muss der Nutzer sicherstellen, dass von ihm am Ende jeder Sitzung die Verbindung zu den Services tatsächlich getrennt wurde, insbesondere wenn er von einem öffentlichen Computer aus auf die Services zugreift.

Jeder Verlust, jede widerrechtliche Aneignung oder unbefugte Verwendung der Zugangsdaten eines Nutzers und deren Folgen liegen in der alleinigen Verantwortung des Nutzers. In allen oben genannten Fällen ist der Nutzer verpflichtet, Doctolib unverzüglich unter Angabe seiner Zugangsdaten, seines Nach- und Vornamens eine E-Mail an support@doctolib.com zu senden, damit Doctolib das Nutzerkonto zurücksetzen kann.

6. AN DEN NUTZER GESENDETE SMS UND E-MAILS

6.1 Die Gesundheitsfachkraft ist gegenüber dem Nutzer befugt, ihm über Doctolib SMS oder E-Mails (i) für die Terminbestätigung, -stornierung oder -erinnerung; (ii) zur Information über die Dokumentenübermittlung; (iii) zur Information über Terminänderungen (iv) für sonstige Informationen, die zur Durchführung des Termins notwendig sind, zuzusenden.

Dies gilt gleichermaßen für Assistenten und Mitarbeiter der Gesundheitsfachkraft, soweit deren Einbindung in die Behandlungsabläufe oder zur Terminverwaltung erforderlich ist.

6.2 Diese SMS/E-Mails werden von Doctolib im Auftrag der Gesundheitsfachkraft versandt, mit dem der Nutzer einen Termin über die Doctolib-Plattform oder auf einem anderen, von Doctolib unabhängigen Weg, vereinbart hat. Doctolib lehnt jede Verantwortung für den Fall ab, dass eine SMS oder E-Mail aus technischen Gründen, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, nicht empfangen wird.

Der Nutzer kann den Versand von SMS/E-Mails ablehnen. Ein solches Anliegen ist gegenüber der Gesundheitsfachkraft vorzubringen, mit der er einen Termin vereinbart hat. Die Gesundheitsfachkraft ist alleinig für die Deaktivierung des SMS/E-Mail-Versandes verantwortlich.

6.3 Doctolib und die Gesundheitsfachkraft lehnen jede Verantwortung im Falle eines Fehlers bei der Dateneingabe durch den Nutzer ab, der es unmöglich macht, die für den ordnungsgemäßen Betrieb und die Verwaltung des Online-Terminvereinbarungsservices erforderlichen SMS oder E-Mails zu versenden.

7. VERPFLICHTUNGEN, HAFTUNGEN UND GEWÄHRLEISTUNGEN VON DOCTOLIB

7.1 Doctolib setzt alle erforderlichen Mittel für den reibungslosen Ablauf und die Qualitätssicherung der Services ein.

Die Rolle von Doctolib ist auf die eines einfachen Vermittlers und technischen Dienstleisters beschränkt.

7.2 Der Nutzer erkennt an, dass Doctolib nicht für Unterbrechungen oder Verzögerungen der Services, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, haftbar gemacht werden kann und insbesondere, dass die Bereitstellung der Services von der Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Bereitstellung dauerhafter Verbindungen durch Dritte (Betreiber des Telekommunikationsnetzes, des öffentlichen Internets, der Ausrüstung des Nutzers usw.) sowie von der Genauigkeit und Vollständigkeit der Nutzerdaten abhängt. Doctolib kann dazu veranlasst sein, die Services für planmäßige Wartungsarbeiten durch Doctolib oder einen seiner Unterauftragsverarbeiter oder im Falle einer technischen Notwendigkeit (Notfallwartung) auszusetzen.

7.3 Doctolib haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, für durch sie, ihre gesetzlichen Vertreter oder ihre jeweiligen Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden nach folgenden Bestimmungen:

Im Falle einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Doctolib der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf die die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen.

Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei vorsätzlichem Handeln oder grober Fahrlässigkeit sowie in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere bei Übernahme einer Garantie oder bei Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit.

8. ALLGEMEINE PFLICHTEN DES NUTZERS

Der Nutzer verpflichtet sich

- (i) zur Einhaltung der Vertragsbedingungen;
- (ii) Doctolib ggf. erforderliche Nachweise zur Feststellung der Identität zu erbringen;
- (iii) Doctolib innerhalb der vereinbarten Fristen alle für die Bereitstellung der Services erforderlichen Informationen zukommen zu lassen und die Nutzerdaten regelmäßig zu aktualisieren. Der Nutzer haftet alleinig für Folgen in Verbindung mit einem Fehler oder einer verspäteten Aktualisierung der besagten Daten;
- (iv) zur Überprüfung, dass die für die Nutzung der Services gegebenenfalls mitgeteilten technischen Anforderungen bestehen;
- (v) zum Schutz vor Risiken des Daten-, Dateien- und Programmverlustes oder -diebstahles durch den Einsatz von Antiviren-Software-Paketen, die regelmäßig aktualisiert werden;
- (vi) zur Wahrung der größtmöglichen Vertraulichkeit im Hinblick auf die Zugangsdaten, damit eine nicht autorisierte Nutzung der Services verhindert wird;

(vii) zur Einhaltung der für den Vertrag geltenden Gesetze und Verordnungen bei der Nutzung der Services;

(viii) die Services nicht in einer Art und Weise zu nutzen, die dem Ruf von Doctolib und/oder der Gesundheitsfachkräfte schaden könnte;

(ix) dass die Nutzungsdaten, die er im Rahmen der Nutzung der Services mitteilt, keine Rechte Dritter verletzen und er zu deren Verbreitung ermächtigt worden ist.

(x) die Plattform und die Services nur zu persönlichen und privaten Zwecken zu nutzen. Die Services können nicht zu geschäftlichen oder gewinnorientierten Zwecken genutzt werden.

9. Ärzteverzeichnis

9.1 Das Ärzteverzeichnis ermöglicht es dem Nutzer, eine Gesundheitsfachkraft nach verschiedenen Kriterien (Ort, Fachgebiet, Sprachen usw.) zu suchen und die Seite der gesuchten Gesundheitsfachkraft aufzurufen.

9.2 Doctolib garantiert nicht, dass in seinem Verzeichnis alle Gesundheitsfachkräfte, die auf deutschem Staatsgebiet und insbesondere innerhalb des geografisch eingegrenzten Suchgebiets tätig sind, aufgelistet sind. Demzufolge kann es vorkommen, dass der Nutzer über das Ärzteverzeichnis der Webseite keinen Gesundheitsdienstleister findet.

9.3 Im Fall von Gesundheitsfachkräften, deren Beruf reglementiert ist, verweist Doctolib den Nutzer auf die Webseiten zuständiger Berufsverbände und für nicht reglementierte Berufe auf die repräsentativen Berufsgenossenschaften, um eine umfassende Liste der Mitglieder jeder betreffenden Berufsrichtung zu erhalten.

9.4 Doctolib weist darauf hin, dass das Ärzteverzeichnis aufgrund seiner Unvollständigkeit in keinem Fall mit einem Vermittlungsdienst für Patienten an Gesundheitsfachkräfte gleichgesetzt werden kann.

9.5 In keinem Fall wird der Nutzer in der gesetzlich vorgeschriebenen freien Wahl der Gesundheitsfachkräfte eingeschränkt. Doctolib haftet in keinem Fall für die Richtigkeit der Angaben, die auf der Seite einer Gesundheitsfachkraft erteilt werden. Die Richtigkeit und Aktualisierung dieser Daten obliegen der ausschließlichen Verantwortung der Gesundheitsfachkraft.

10. ONLINE-TERMINVEREINBARUNGSSERVICE

10.1 Der Nutzer kann jederzeit online einen Termin mit einer Gesundheitsfachkraft, die Abonnent von Doctolib ist, für sich selbst oder für Angehörige, für eine Behandlung in dessen Einrichtung oder eine Videosprechstunde vereinbaren, wenn der Termin als verfügbar angezeigt wird. Jeder Termin wird in Echtzeit an die Gesundheitsfachkraft übermittelt, die den Termin bei Bedarf verschieben oder nach Maßgabe gesetzlicher Bestimmungen aus ihrem Terminkalender löschen kann. In diesem Fall wird der Nutzer unverzüglich per E-Mail und/oder SMS informiert.

10.2 Der Nutzer kann seine Termine und die seiner Angehörigen verwalten (Stornierung, Änderung) und den Verlauf seiner Termine und den seiner Angehörigen verfolgen.

10.3 Durch die Nutzung der Services werden die Verantwortung und die Verpflichtungen der auf der Doctolib-Plattform registrierten Gesundheitsdienstleister gegenüber den Nutzern in keiner Weise direkt oder indirekt beeinträchtigt oder abgeschwächt. Die Berufsausübung der Gesundheitsfachkräfte erfolgt unabhängig und nach Maßgabe berufsrechtlicher und sonstiger gesetzlicher Vorschriften.

Doctolib kann in keiner Weise für eine Stornierung oder Nichtverfügbarkeit der Gesundheitsfachkraft nach erfolgter Terminvereinbarung durch den Nutzer über den Online-Terminvereinbarungsservice verantwortlich gemacht werden.

Der Nutzer verpflichtet sich dazu, alle erforderlichen Daten, zu deren Mitteilung er für die ordentliche Nutzung des Online-Terminvereinbarungsservices aufgefordert wird, bereitzustellen.

10.4 Die Vereinbarung eines Termins über den Online-Terminvereinbarungsservice stellt eine bindende Verpflichtung dar. Der Nutzer hat die Gesundheitsfachkraft über jedes Nichterscheinen zu einem vereinbarten Termin im Voraus zu informieren. Diese Information kann entweder über das von der Doctolib-Plattform angebotene Stornierungssystem oder durch jedes andere Mittel zur Kontaktierung der Gesundheitsfachkraft erfolgen. Das Nichterscheinen kann zu rechtlichen Folgen oder Beeinträchtigungen des Behandlungsablaufs führen, auf die Doctolib keinen Einfluss hat.

Die Gesundheitsfachkraft kann die Online-Terminvereinbarung für den Nutzer ab dem zweiten nicht wahrgenommenen Termin sperren. Wenn die Gesundheitsfachkraft beschließt, die Online-Terminvereinbarung zu sperren, kann der Nutzer für eine maximale Dauer von drei (3) Jahren oder bis zur erneuten Freigabe der Online-Terminvereinbarung durch die Gesundheitsfachkraft keine Online-Termine mehr vereinbaren. Die Gesundheitsfachkraft ist alleinig für die Entscheidung der Sperrung der Terminvereinbarung durch einen Patienten verantwortlich. Doctolib übernimmt keine Haftung bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit der von einer Gesundheitsfachkraft durchgeführten Sperrung eines Patienten für die Online-Terminvereinbarung.

11. VIDEOSPRECHSTUNDE (TELEKONSULTATION)

DIE TELEKONSULTATION IST KEIN MEDIZINISCHER NOTDIENST. IN EINEM NOTFALL SOLLTE DER NUTZER DIE NOTRUFNUMMER 112 WÄHLEN ODER SICH IN DIE NOTAUFNAHME BEGEBEN.

11.1 Für die Inanspruchnahme eines qualitativ hochwertigen Telekonsultationsservices muss der Nutzer mindestens über folgende Ausrüstung verfügen: (i) ein Smartphone oder einen internetfähigen Computer mit einer Kamera mit hinreichender Auflösung und (ii) eine ausreichend schnelle Internetverbindung.

11.2 Sollten diese technischen Voraussetzungen nicht vorliegen, kann die Gesundheitsfachkraft die Videosprechstunde beenden

und dem Nutzer ggf. die Kosten für die bereits durchgeführten Behandlungen in Rechnung stellen. Doctolib ist lediglich ein technischer Vermittler zwischen Nutzer und Gesundheitsfachkraft, der eine Telekonsultation per Videoübertragung und den elektronischen Dokumentenversand ermöglicht.

11.3 Zum angegebenen Termin wird der Nutzer gebeten, einige Minuten vor der Videosprechstunde an der Telekonsultation teilzunehmen, damit die Qualität der Audio- und Videoverbindung auf dem Smartphone oder dem Computer sichergestellt werden kann.

Bei Herstellung der Verbindung für die Videosprechstunde wird der Nutzer dann in ein virtuelles Wartezimmer gelegt, deren Dauer im Ermessen der Gesundheitsfachkraft liegt. Die Gesundheitsfachkraft startet dann die Videosprechstunde. Doctolib haftet nicht für Verspätungen oder Stornierungen, die von der Gesundheitsfachkraft verschuldet wurden.

11.4 Der Nutzer verpflichtet sich dazu, den Telekonsultationsdienst unter Bedingungen zu nutzen, die es ihm ermöglichen, die Vertraulichkeit und den reibungslosen Ablauf des Austausches mit der Gesundheitsfachkraft zu gewährleisten. Insbesondere muss der Nutzer sicherstellen, dass die Telekonsultation an einem ausreichend hellen und ruhigen Ort durchgeführt wird, um eine qualitativ hochwertige Telekonsultation zu ermöglichen.

11.5 Die Gesundheitsfachkraft ist alleinig dazu befugt, über die Angemessenheit einer Fernbehandlung des Nutzers zu entscheiden und kann, wenn die Bedingungen für eine Fernbehandlung nicht erfüllt sein sollten, diese abbrechen. Die Dauer einer Videosprechstunde unterliegt dem Ermessen der Gesundheitsfachkraft. Der Nutzer muss bei der Videosprechstunde den Anweisungen der Gesundheitsfachkraft Folge leisten, damit eine optimale Behandlung und/oder Diagnose gewährleistet sind. Die Gesundheitsfachkräfte führen die Videosprechstunde unabhängig und nach Maßgabe berufsrechtlicher und sonstiger gesetzlicher Bestimmungen durch. Die Telekonsultation untersteht der alleinigen Verantwortung der Nutzer und der Gesundheitsfachkraft.

11.6 Der Nutzer verpflichtet sich dazu, keine Inhalte oder Auszüge von Inhalten im Zusammenhang mit der Videosprechstunde aufzuzeichnen, zu kopieren oder zu verbreiten. Die Videosprechstunde wird weder von der Gesundheitsfachkraft, noch von Doctolib oder sonstigen Dritten aufgezeichnet.

Der Nutzer wird auf seine rechtliche Pflicht zur Wahrung des Rechts am Bild und der Achtung der Privatsphäre hingewiesen.

11.7 Im Fall einer technischen Störung muss der Nutzer die Gesundheitsfachkraft hierüber unverzüglich informieren. Im Fall einer willkürlichen Unterbrechung der Videosprechstunde durch den Nutzer haftet dieser gegenüber der Gesundheitsfachkraft.

11.8 Der Nutzer kann in seinem Nutzerkonto Dokumente (z.B. den Bericht der Videosprechstunde und/oder ein Rezept) erhalten, indem er in die Rubrik "Meine Termine" geht und die durchgeführte Videosprechstunde auswählt, um die genannten Dokumente herunterzuladen. Die Erstellung eines Rezeptes liegt im Ermessen der Gesundheitsfachkräfte und erfolgt vorbehaltlich

gesundheitsrechtlicher Möglichkeiten. Die Übermittlung der oben genannten Dokumente, die personenbezogene Gesundheitsdaten enthalten, durch den Nutzer an Dritte untersteht dessen alleiniger Verantwortung.

11.9 Doctolib kann die Konformität ihres Telekonsultationsdienstes bei grenzüberschreitender Nutzung nicht gewährleisten.

11.10 Assistierte Telekonsultation: Im Rahmen einer assistierten Telekonsultation kann die Online-Terminvereinbarung sowie die Telekonsultation von einer öffentlich anerkannten Pflegekraft im Auftrag des Nutzers über das Doctolib-Konto der öffentlich anerkannten Pflegekraft durchgeführt werden. Die Pflegekraft ist insoweit für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften für Telemedizinbehandlungen mit verantwortlich.

12. DOKUMENTENVERWALTUNGSSERVICE

12.1 Mit Zugang zu seinem Nutzerkonto kann der Nutzer

- Dokumente in dem Reiter „Meine Dokumente“ für sich selbst und/oder Angehörige hinzufügen, für die er über die Doctolib Online-Terminvereinbarung eine Sprechstunde vereinbart und von denen er die Genehmigung zur Verwaltung ihrer Dokumente erhalten hat,

- nach Ablauf einer vor Ort wahrgenommenen Sprechstunde oder Videosprechstunde über den Reiter "Meine Dokumente" auf Dokumente und E-Rezepte, die von der bei Doctolib abonnierten Gesundheitsfachkraft geteilt werden, zugreifen, diese einsehen oder herunterladen,

- bei einer Online-Terminvereinbarung in der Telekonsultation oder von dem Doctolib-Reiter „Meine Termine“ ausgehend seine Dokumente für sich selbst oder für einen Angehörigen mit Gesundheitsfachkräften teilen,

- ein Dokument mit einem Dritten per E-Mail über die Doctolib-Plattform teilen.

12.2 Der Nutzer bleibt der alleinige Eigentümer der Dokumente, die er dem Dokumentenverwaltungsservice hinzufügt, sowie der Dokumente, die von den Gesundheitsfachkräften mit ihm geteilt werden. Er hat jederzeit die Möglichkeit, diese Dokumente hinzuzufügen, einzusehen, umzubenennen, herunterzuladen und zu löschen. Ein vom Nutzer gelöscht Dokument ist endgültig gelöscht, sowohl auf dem Nutzerkonto wie auf dem Konto der Gesundheitsfachkraft auf der Doctolib-Plattform, über die das Dokument gegebenenfalls mit dem Nutzer geteilt wurde. Die Gesundheitsfachkraft behält die Möglichkeit, eine Kopie des Dokumentes für den Zeitraum, über den sie Zugang zum Dokument hat, anzufertigen. Für den Fall, dass der Nutzer sicherstellen möchte, dass das Dokument von der Gesundheitsfachkraft gelöscht wird, muss er einen ausdrücklichen Antrag auf Löschung des Dokuments an die Gesundheitsfachkraft stellen.

12.3 Darüber hinaus bleibt der Nutzer allein verantwortlich für die Rechtmäßigkeit des Inhalts der Dokumente, die er dem Dokumentenverwaltungsservice hinzufügt oder die er mit Gesundheitsfachkräften oder anderen Personen teilt.

12.4 Doctolib ist in keiner Weise verantwortlich für den Inhalt oder die Richtigkeit der Dokumente, die von den Gesundheitsfachkräften mit dem Nutzer geteilt werden.

12.5 Der Nutzer ist alleinig verantwortlich für die Übermittlung von Dokumenten mit persönlichen Gesundheitsdaten an Dritte.

13. GEISTIGES EIGENTUM

13.1 Die Services von Doctolib und alle Bestandteile, aus denen sie sich zusammensetzen, sind, sofern nicht anders angegeben, das ausschließliche Eigentum von Doctolib.

13.2 Keine Bestimmung des Vertrags kann als Abtretung von Rechten am geistigen Eigentum ausgelegt werden.

13.3 Doctolib gewährt dem Nutzer für die Dauer des Vertrages ein persönliches, nicht exklusives, nicht übertragbares und nicht abtretbares Recht zur Nutzung der Doctolib-Plattform.

13.4 Der Nutzer verpflichtet sich, (i) keinen Versuch zu unternehmen, auf die Quellcodes der Doctolib-Plattform zuzugreifen oder diese zu kopieren; (ii) die Doctolib-Plattform nicht für andere Zwecke als die Nutzung der Dienste zu verwenden; (iii) keine Kopien der Doctolib-Plattform zu erstellen; (iv) die Doctolib-Plattform weder zu vervielfältigen, noch zu korrigieren, zu extrahieren, zu modifizieren, in eine oder mehrere Sprachen zu übersetzen oder die Doctolib-Plattform in andere Software zu integrieren oder auf Grundlage der Doctolib-Plattform abgeleitete Arbeiten zu erstellen; (v) die Doctolib-Plattform weder weiterzuverkaufen, noch zu vermieten oder kommerziell zu nutzen und die Doctolib-Plattform nicht an Dritte zu übertragen; (vi) keine Penetrationstests durchzuführen oder zu versuchen, einen Denial-of-Service für die Services zu erhalten.

13.5 Der Nutzer erkennt an, dass alle Verletzungen des vorliegenden Artikels einen Rechtsverstoß darstellen und zivil- oder strafrechtlich geahndet werden können.

13.6 Für die Doctolib-Plattform werden keine besonderen Eigenschaften zugesichert, sofern diese nicht in übrigen Abschnitten vorausgesetzt werden.

14. SPERRUNG

Doctolib behält sich vor, bei Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung oder wesentlichen Vertragsverletzung diesen Vorgängen nachzugehen, entsprechende Vorkehrungen zu treffen und bei einem begründeten Verdacht den Zugang des Nutzers zu sperren. Sollte der Verdacht ausgeräumt werden können, wird die Sperrung wieder aufgehoben, andernfalls steht Doctolib gegebenenfalls ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

15. KÜNDIGUNG

15.1 Kündigung durch Doctolib

Doctolib kann den Vertrag mit einer Frist von einem Monat ohne Angaben von Gründen kündigen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

15.2 Kündigung durch den Nutzer

Der Nutzer kann jederzeit den Vertrag durch Nachricht an support@doctolib.com oder in seinem Nutzerkonto (Rubrik "Mein Konto") kündigen.

Gemäß seinem Recht auf Datenübertragbarkeit der personenbezogenen Daten kann der Nutzer diese in einem CSV- oder Excel-Format vor jeder Löschung seines Nutzerkontos zurückerhalten. Der Nutzer erkennt an, alle Rechte und/oder erforderlichen Genehmigungen für die Wiedergewinnung der oben genannten Daten zu besitzen.

15.3 Folgen der Kündigung

Die Kündigung des Vertrages durch Doctolib oder den Nutzer führt zur automatischen (i) Entziehung des Zugangsrechts des Nutzers auf sein Konto; (ii) zur Löschung oder Anonymisierung aller Nutzerdaten sowie aller medizinischen Unterlagen, die in den Nutzerkonten enthalten sind, sofern nicht Aufbewahrungsvorschriften entgegenstehen.

Doctolib ist jedoch berechtigt, eine Kopie der vertraulichen Informationen aufzubewahren, sofern hierfür eine gesetzliche Pflicht besteht.

16. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

Detaillierte Informationen zum Schutz personenbezogener Daten finden sich in den [Datenschutzhinweisen](#).

17. COOKIES

Hinsichtlich der Nutzung von Cookies wird auf die dazu geltende [Cookie Richtlinie](#) hingewiesen.

18. WIDERRUFSBELEHRUNG

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns per Telefon unter +49 (0)89 20702884 oder per Email an kontakt@doctolib.de oder einer sonstigen eindeutigen Erklärung (z.B. mit der Post) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem Sie als Verbraucher dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

Folgen des Widerrufs:

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion

eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular:

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an uns.)

“An

Doctolib GmbH, Mehringdamm 51, 10961 Berlin, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Charlottenburg unter der Registernummer HRB 175963B, vertreten durch die Geschäftsführer Stanislas Niox-Château und Dr. Ilias Tsimpoulis.

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum”

- Ende der Widerrufsbelehrung -

19. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

19.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll eine alternative Regelung treten, die dem Ziel der unwirksamen oder undurchführbaren am nächsten kommt.

19.2 Es gelten die zum jeweiligen Zeitpunkt der Nutzung auf der Website hinterlegten und einbezogenen ANB.

Doctolib steht es frei, die vorliegenden ANB jederzeit zu ändern, insbesondere um rechtlichen und/oder technischen Entwicklungen oder Einschränkungen Rechnung zu tragen. Der Nutzer wird über die Änderung der ANB mindestens sechs Wochen vor deren Inkrafttreten informiert. Der Nutzer kann der Änderung innerhalb dieses Zeitraums widersprechen. Nach Ablauf der Frist tritt die Änderung in Kraft. Widerspricht der Patient, hat

Doctolib die Möglichkeit, das Nutzerverhältnis außerordentlich zu kündigen.

19.3 Technische Unterstützung und Hilfe: Doctolib stellt dem Nutzer eine telefonische Hotline unter der Nummer 089 20702884 zur Verfügung. Der technische Support ist an Werktagen von 8.00 bis 19.00 Uhr geöffnet. In außergewöhnlichen Fällen kann die Erreichbarkeit variieren.

19.4 Doctolib kann den Nutzer gelegentlich zur Teilnahme an freiwilligen Zufriedenheitsumfragen einladen, mit denen die Qualität der Dienstleistungen von Doctolib bewertet werden soll. Der Nutzer ist gegenüber Doctolib nicht dazu verpflichtet, diese Umfragen zu beantworten.

19.5 Beta-Versionen: Doctolib kann dem Nutzer anbieten, für gewisse Services Beta-Versionen auszuprobieren. Die Beta-Services werden nur für Beurteilungszwecke bereitgestellt und können nicht in einer Produktionsumgebung eingesetzt werden. Der Nutzer erkennt an, dass Beta-Versionen Bugs, Fehler und sonstige Probleme beinhalten können und bewilligt diese „wie besehen“ ohne jegliche Gewährleistung. Doctolib (i) kann nicht für Probleme in Verbindung mit der Nutzung der Beta-Versionen durch den Nutzer zur Haftung herangezogen werden; (ii) kann deren Einsatz unterbrechen; (iii) kann alle in den oben genannten Beta-Versionen enthaltenen Daten ohne jegliche Haftung löschen.

19.6 Test: Der Zugang zu Services im Testmodus setzt die vorherige Zustimmung des Nutzers zu den vorliegenden Nutzungsbedingungen voraus. Testservices werden „wie besehen“ bereitgestellt, ohne Support oder einer ausdrücklichen stillschweigenden Gewährleistung gleich welcher Art.

19.7 Ein Verweis auf ein Dokument oder eine Rechtsvorschrift bezieht sich stets auf die jeweils geltende aktuelle Fassung.

19.8 Webseiten Dritter: Doctolib ist nicht verantwortlich für den Betrieb, die Qualität der Information und den Inhalt von Webseiten Dritter, die nicht der Kontrolle von Doctolib unterstehen, aber auf die die Services von Doctolib verweisen.

19.9 Die Doctolib GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Doctolib SAS, einer Vereinfachten Aktiengesellschaft nach französischem Recht, eingetragen im Unternehmens- und Handelsregister Nanterre unter der Nummer 794 598 813 mit Firmensitz in 54 quai Charles Pasqua 92300 Levallois Perret.

Das Hosting von Gesundheitsdaten ist neben deutschen Standards auch nach französischem Recht zertifiziert. Insbesondere besteht eine HDS-Zertifizierung (Health Data Hosting).

19.10 Vor der Einleitung rechtlicher Schritte bemühen sich Doctolib und der Nutzer zu einer gütlichen Einigung. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für außergerichtliche Online-Streitigkeiten bereit (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>). Doctolib ist weder bereit noch verpflichtet, an einem formellen Streitbeilegungsverfahren vor einem Verbraucherschlichtungsausschuss teilzunehmen.

19.11 Auf den vorliegenden Vertrag findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Gerichtsstand ist Berlin.