



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig seit 03. Dezember 2019. Vorherige Versionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie am Ende dieses Dokuments.

Willkommen bei Zava!

Besten Dank, dass Sie sich Zeit nehmen, unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu lesen. Lesen Sie diese sorgfältig, da sie das Verhältnis zwischen Ihnen und Health Bridge Limited ("wir", "uns"), der Betreiberin von Zava, regeln. Bitte nutzen Sie unsere Website [www.zavamed.com/de/](http://www.zavamed.com/de/) erst, wenn Sie die AGB verstehen und mit ihnen einverstanden sind. Bei Fragen können Sie uns gerne kontaktieren – wir freuen uns immer, von unseren Nutzern zu hören. Unsere Kontaktdaten finden Sie am Ende dieser AGB.

Sie können unsere AGB auch als PDF [hier](#) herunterladen.

## Wer sind wir?

Unser Unternehmen heißt Health Bridge Limited, aber wir handeln in Deutschland unter dem Namen Zava. Wir bieten medizinische Leistungen über das Internet an. Dies bedeutet, dass wir betriebseigene Ärzte, Apotheker und ein Team nicht-medizinischer Angestellter haben.

Health Bridge Limited ist eine in England registrierte *limited company* mit Geschäftssitz in 46 Essex Road, London N1 8LN, England.

Englische Handelsregisternummer: 07392646

Englische Umsatzsteueridentifikationsnummer: 115816032

Sie können mehr über unsere Unternehmensgeschichte, unsere Gründer und unsere Leistungen auf unserer Website [www.zavamed.com/de](http://www.zavamed.com/de) erfahren.

Wir unterstehen der [Care Quality Commission](#) (CQC), Englands unabhängiger Aufsichtsbehörde für Gesundheit und Sozialfürsorge. Die CQC ist dafür verantwortlich, dass die Sicherheit medizinischer Dienstleistungen von in England tätigen Anbietern gewährleistet ist. Wir haben die letzte Prüfung vom 31. Mai 2017 bestanden – die CQC hat unsere Dienstleistung als "sicher, wirksam, einfühlsam, zugänglich und gut geführt" eingestuft. Sie können den CQC Prüfungsbericht vom 16. Oktober 2017 [hier](#) einsehen.

Alle unsere Ärzte sind beim [General Medical Council](#) (GMC) registriert und unterstehen dessen Aufsicht. Der GMC ist Englands Aufsichtsbehörde über Ärzte sowie medizinische Ausbildung und für die ärztliche Standesordnung verantwortlich.

Alle unsere Ärzte sind an die GMC Standesordnung, die [Good Medical Practice Guidelines](#), gebunden.

Zudem sind wir verpflichtet, uns an die Regelungen des [Health and Social Care Act 2008](#), des [General Pharmaceutical Council](#) sowie der [Medicine and Healthcare Regulation Agency \(MHRA\)](#) zu halten.

## Unsere Leistungen

Zava bietet diskrete ärztliche Beratung an, wann und wo auch immer Sie diese benötigen, ohne dass Sie einen Arzt persönlich sehen müssen.

Unsere ärztliche Beratung beruht auf Ihren Angaben, welche Sie in unseren Online-Fragebögen machen. Unsere Beratung nutzt zur Anamnese ebenfalls Telefonsprechstunden (falls nötig), sichere Nachrichten (über Ihr verschlüsseltes Nutzerkonto) und Fotos (sofern angezeigt). Unsere Ärzte erbringen die gewünschte Behandlung und verschreiben Medikamente basierend auf diesen Informationen, sofern sie aufgrund der Anamnese der Auffassung sind, diese sei für Sie sicher und geeignet. Das Rezept wird Ihnen wahlweise an Ihre deutsche Lieferadresse gesendet oder aber an eine der durch uns genutzten Versandapotheken ([Apotheek Bad Nieuweschans BV](#) oder [Shop Apotheke BV](#)), welche das Ihnen verschriebene Medikament an Ihre deutsche Lieferadresse verschicken.

## Voraussetzungen der Inanspruchnahme unserer Leistungen

Wir nehmen Patientensicherheit sehr ernst. Deshalb können Sie unsere Leistungen nur in Anspruch nehmen, wenn Sie:

- mindestens 18 Jahre alt sind,
- handlungsfähig sind, und
- ihren Wohnsitz in Deutschland haben (sollten Sie außerhalb von Deutschland leben, so können Sie andere von uns betriebene Internetangebote nutzen. Sie finden diese [hier](#)).

Für die Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen ist eine Registrierung auf unserer Website erforderlich. Hierbei finden auch unsere [Datenschutzerklärung](#) und die [Hinweise zur Verwendung von Cookies](#) Anwendung. Mit der Registrierung wird ein Nutzerkonto angelegt, über welches Sie unter dem Titel "Ihr Nutzerkonto" weitere Informationen erhalten.

Um Ihnen ein besseres Nutzererlebnis zu bieten, verwenden wir Cookies. Durch Nutzung von Zava stimmen Sie unseren [Hinweisen zur Verwendung von Cookies](#) zu.

## Wie unsere Leistungen funktionieren

### Registrierung

Wenn Sie das erste Mal unsere Website besuchen, können Sie sich entweder vor Nutzung unserer Leistungen oder nach Auswahl einer Sprechstunde registrieren. Unabhängig der gewählten Sprechstunde werden Sie gebeten, einen Online-Fragebogen zur medizinischen Beurteilung auszufüllen.

## Fragebogen

Warum ein Fragebogen? Das Prinzip ist dasselbe wie bei einem Besuch bei Ihrem Hausarzt. Unsere Ärzte müssen wissen, unter welchen Beschwerden Sie leiden, welche für Medikamente Sie einnehmen, welche Allergien Sie haben, sowie weitere Informationen, um beurteilen zu können, welche Behandlung für Sie geeignet ist.

Unsere Online-Fragebögen werden von unseren Ärzten unter Berücksichtigung anerkannter medizinischer Richtlinien entwickelt und insbesondere auf unsere angebotenen Sprechstunden zugeschnitten.

## Ihre Sprechstunde

Wir bieten zwei verschiedene Sprechstunden an: einstufiger Patientenweg oder zweistufiger Patientenweg.

### *Einstufiger Patientenweg:*

1. Sie füllen einen Online-Fragebogen aus.
2. Sie stimmen diesen AGB zu und lassen uns wissen, ob wir Ihren Hausarzt über die Behandlung informieren sollen.
3. Sie wählen Ihre bevorzugte Behandlung und klicken auf "Bestellen".
4. Sie registrieren sich auf unserer Website oder Sie melden sich an, falls Sie schon ein Nutzerkonto angelegt haben.
5. Sie wählen Ihre bevorzugte Liefermethode.
6. Sie wählen Ihre bevorzugte Zahlungsmethode.
7. Sie zahlen für die Sprechstunde ("Rezeptgebühr"), die gewählte Behandlung (Medikamente und/oder Test-Kit) sowie Lieferkosten.
8. Sie schicken Ihre Bestellung ab.

Wenn Sie sich registrieren, bestätigen wir die erfolgreiche Registrierung via E-Mail. Ebenso senden wir Ihnen eine E-Mail, um den Eingang Ihrer Bestellung zu bestätigen. Sofern Sie uns Ihre Telefonnummer zur Verfügung gestellt haben, erhalten Sie zusätzlich SMS-Bestätigungen.

Sobald Sie Ihre Bestellung abgesendet haben, wird sich einer unserer Ärzte werktags innerhalb von 24 Stunden mit Ihnen in Verbindung setzen, um:

1. zu bestätigen, dass Ihre bevorzugte Behandlung für Sie geeignet ist, oder
2. Sie um weitere Informationen zu bitten (via Ihr verschlüsseltes Nutzerkonto), oder
3. Ihre Bestellung abzulehnen, sofern diese für Sie nicht geeignet ist, und Sie gegebenenfalls an einen Arzt vor Ort zu verweisen.

### *Zweistufiger Patientenweg:*

Unser zweistufiger Patientenweg kommt zur Anwendung, wenn Sie eine vorgängige Beratung wünschen oder unsere Ärzte Fotos oder andere Informationen von Ihnen benötigen, um zu ermitteln, ob wir Sie durch Fernbehandlung beraten können, und welche Behandlung für Sie geeignet ist.

Die erste Stufe besteht aus folgenden Schritten:

1. Sie füllen einen ersten Online-Fragebogen aus.
2. Sie laden Fotos hoch, falls Sie danach gefragt werden.
3. Sie stimmen diesen AGB zu.
4. Sie registrieren sich auf unserer Website oder Sie melden sich an, falls Sie schon ein Nutzerkonto angelegt haben.

Wenn Sie sich registrieren, bestätigen wir die erfolgreiche Registrierung via E-Mail. Ebenso senden wir Ihnen eine E-Mail, um Ihnen den Erhalt Ihres Fragebogens und gegebenenfalls Ihrer Fotos zu bestätigen. Sofern Sie uns Ihre Telefonnummer zur Verfügung gestellt haben, erhalten Sie zusätzlich SMS-Bestätigungen.

Sie werden per E-Mail (und zusätzlich SMS, sofern Sie uns Ihre Telefonnummer zur Verfügung stellen) informiert, wenn unsere Ärzte entschieden haben, ob sie Sie behandeln können. Die entsprechende, detaillierte Nachricht, einschließlich eines Behandlungsangebots im Falle einer positiven Beurteilung Ihrer Behandlungsbedürftigkeit und Behandlungsfähigkeit, finden Sie in Ihrem Nutzerkonto.

Die zweite Stufe besteht in der Behandlung/Rezeptausstellung sowie dem Medikamentenkauf und beinhaltet folgende Schritte:

1. Sie melden sich in Ihrem Nutzerkonto an.
2. Sie füllen einen kurzen, zusätzlichen Online-Fragebogen aus.
3. Sie stimmen diesen AGB zu und lassen uns wissen, ob wir Ihren Hausarzt über die Behandlung informieren sollen.
4. Sie wählen Ihre bevorzugte Liefermethode.
5. Sie wählen Ihre bevorzugte Zahlungsmethode.
6. Sie zahlen für die Sprechstunde ("Rezeptgebühr"), die gewählte Behandlung (Medikamente und/oder Test-Kit) sowie Lieferkosten.
7. Sie schicken Ihre Bestellung ab.

Wir werden Ihnen eine E-Mail senden, um den Eingang Ihrer Bestellung zu bestätigen. Sofern Sie uns Ihre Telefonnummer zur Verfügung gestellt haben, erhalten Sie zusätzlich eine SMS-Bestätigung.

Sobald Sie Ihre Bestellung abgesendet haben, wird sich einer unserer Ärzte werktags innerhalb von 24 Stunden mit Ihnen in Verbindung setzen, um:

1. zu bestätigen, dass ein Rezept basierend auf dem von Ihnen ausgefüllten Online-Fragebogen ausgestellt werden kann, oder

2. Sie um weitere Informationen zu bitten (via Ihr verschlüsseltes Nutzerkonto), oder
3. Ihre Bestellung abzulehnen, sofern diese für Sie nicht geeignet ist, und Sie gegebenenfalls an einen Arzt vor Ort zu verweisen.

## Lieferung

Sie haben die Möglichkeit, zwischen zwei Liefermethoden zu wählen:

- Das bzw. die zur Behandlung erforderliche(n) Medikament(e) wird (werden) von einer der von uns benutzten Versandapotheken an die von Ihnen angegebene Lieferadresse in Deutschland gesendet. Vor der Zahlung wird Ihnen auf unserer Website angezeigt, ob Sie Ihr(e) Medikament(e) von [Apotheek Bad Nieuweschans BV](#) oder [Shop Apotheke BV](#) erhalten werden. Test-Kits erhalten Sie direkt von uns. Sie erhalten per E-Mail eine Versandbestätigung.
- Alternativ können wir Ihnen das/die Rezept(e) an die von Ihnen angegebene Lieferadresse in Deutschland senden. Sie können das/die Rezept(e) dann in der Apotheke Ihrer Wahl einlösen.

## Kundendienst

Unser Kundendienst steht Ihnen gerne zur Verfügung, um Ihre Fragen bezüglich unserer Leistungen, des Bestellvorgangs oder der Lieferung zu beantworten. Sie können diesen von Montag bis Freitag von 9.00 – 18.00 Uhr unter 040 8740 8254 erreichen. Falls Sie E-Mail bevorzugen, so können Sie unseren Kundendienst auf [kontakt@zavamed.com](mailto:kontakt@zavamed.com) kontaktieren.

Bei medizinischen Fragen wenden Sie sich bitte via Ihr Nutzerkonto an unsere Ärzte.

In dringenden medizinischen Notfällen wählen Sie bitte 112 für den Rettungsdienst / die Feuerwehr und 116 117 für den ärztlichen Bereitschaftsnotdienst.

## Vertragsschluss

Der Vertragsschluss kommt zustande mit der Health Bridge Limited (t/a Zava), 46 Essex Road, London N1 8LN, England.

Sie geben eine verbindliche Bestellung auf, sobald Sie auf „Jetzt kaufen“ klicken. Daraufhin bekommen Sie von uns eine Eingangsbestätigung und von einem unserer Zahlungsdienstleister Klarna oder PayPal (je nachdem, welchen Zahlungsdienstleister Sie gewählt haben) eine Zahlungsbetätigung.

Mit dem Absenden der verbindlichen Bestellung beauftragen Sie uns, Ihre übermittelten Patientendaten im Hinblick auf Ihren Behandlungswunsch auszuwerten, und im Falle einer Behandlungsbedürftigkeit und Behandlungsfähigkeit Ihre Bestellung anzunehmen (werktags innerhalb von 24 Stunden). Die Bestellungenannahme führt zum Vertragsschluss.

Beim einstufigen Patientenweg kommt der Vertragsschluss zustande, wenn wir Ihre Bestellung annehmen. Dies wird Ihnen durch eine E-Mail kommuniziert, in welcher wir Ihnen die Rezeptaussstellung durch einen unserer Ärzte bestätigt.

Beim zweistufigen Patientenweg kommen zwei Verträge zustande. Der erste Vertragsschluss im Rahmen der ersten Stufe kommt zustande, sobald wir Ihnen den Erhalt Ihres Fragebogens und gegebenenfalls Ihrer Fotos bestätigen (Eingangsbestätigung). Der zweite Vertragsschluss im Rahmen der zweiten Stufe kommt zustande, wenn wir Ihre Bestellung annehmen. Dies wird Ihnen durch eine E-Mail kommuniziert, in welcher wir Ihnen die Rezeptaussstellung durch einen unserer Ärzte bestätigen.

*Sie stimmen ausdrücklich zu, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Sprechstunde bzw. Auswertung der von Ihnen übermittelten Informationen beginnen dürfen und bestätigen, dass Sie wissen, dass diese Zustimmung zum Verlust Ihres Widerrufsrechts führt, sobald wir den Vertrag vollständig erfüllt haben.*

Ärztliche Berufspflichten und gesetzliche Regelungen können die Anzahl und Häufigkeit der verschriebenen Medikamente beschränken. Aus diesem Grund werden wir Ihnen nicht mehr als die maximal empfohlene Menge verschreiben. Wir werden nur die Medikamente in Rechnung stellen, die unsere Ärzte Ihnen verschreiben.

Wir behalten uns das Recht vor, Bestellungen abzulehnen und Sie an einen Arzt vor Ort zu verweisen. In diesem Fall werden wir Ihnen Ihre Kosten zurückzuerstatten, sofern Sie Anspruch auf eine Rückerstattung gemäß diesen AGB haben.

Mit Absenden der verbindlichen Bestellung stimmen Sie dem Erhalt von E-Mails zu, welche zur Vertragserfüllung nötig sind (Registrierungsbestätigung, die Bestellbestätigung, eine Nachricht zur Annahme oder Ablehnung Ihrer Bestellung, die Versandbestätigung, elektronische Rechnungen oder Zahlungsbestätigungen). Diese E-Mails enthalten keine Informationen zu den Sprechstunden oder Medikamenten, welche Sie gekauft haben. Ebenso stimmen Sie mit Absenden der verbindlichen Bestellung zu, dass die Versandapotheke ([Apotheek Bad Nieuweschans BV](#) oder [Shop Apotheke BV](#), wie angezeigt vor der Zahlung) Sie bei pharmazeutischen Rückfragen, welche zur Vertragserfüllung notwendig sind, kontaktieren darf.

## Ihr Nutzerkonto

### Inhalt Ihres Nutzerkontos

Für die Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen ist eine Registrierung auf unserer Website erforderlich. Mit der Registrierung wird ein sicheres Nutzerkonto angelegt, das folgende Informationen enthält:

- eine Übersicht, wo Sie Nachrichten unserer Ärzte lesen und den Status Ihrer Bestellung(en) überprüfen können. Hier können Sie auch Behandlungen

nochmals bestellen (dies erfordert das Ausfüllen eines Online-Fragebogens unserer Ärzte);

- Nachrichten von uns;
- Ihnen aufgrund der Anamnese angebotene Behandlungen;
- Ihren Bestellverlauf, wo Sie auch die empfohlene Dosierung verschriebener Medikamente und weitere über den Beipackzettel hinausgehende Hinweise einsehen können;
- Einstellungen, welche Ihre medizinischen Daten sowie Ihre Kontaktdaten enthalten (Rechnungs- und Lieferadresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, gegebenenfalls Hausarzt, biometrische Daten, Allergien, Medikamente, medizinische Vorgeschichte) sowie Ihre Präferenzen betreffend Benachrichtigungen.

Das Nutzerkonto enthält ebenfalls Links zu unseren Sprechstunden und häufig gestellten Fragen.

Unter "Einstellungen" können Sie Ihre persönlichen Informationen ändern und Ihre E-Mail Präferenzen aktualisieren (bitte lesen Sie diesbezüglich den Abschnitt zum Datenschutz in diesen AGB sowie unsere [Datenschutzerklärung](#)).

## Schutz und Sicherheit Ihres Nutzerkontos

Sie sind verpflichtet, Ihre Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber geheim zu halten. Es ist sehr wichtig, dass Sie ein sicheres Passwort wählen. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Passwort:

- aus mindestens 8 Zeichen und einer Kombination von Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Symbolen besteht;
- nicht einfach zu erraten ist – nutzen Sie weder Ihren Namen und Ihr Geburtsdatum noch häufig benutzte Passwörter wie "Passwort" oder "hallo123"; und
- einzigartig ist und nicht für andere Konten verwendet wird.

Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass ein Missbrauch Ihres Nutzerkontos oder Ihrer Zugangsdaten durch Dritte ausgeschlossen ist. Wir behalten uns das Recht vor, Ihr Nutzerkonto nach pflichtgemäßem Ermessen zu sperren, falls aus unserer Sicht der Verdacht eines Verstoßes gegen diese AGB besteht. Wenn Sie den Verdacht haben, dass in Ihr Nutzerkonto eingebrochen worden ist oder Ihr Passwort erkannt wurde, müssen Sie uns umgehend informieren, sodass wir Ihnen helfen können.

## Schließung Ihres Nutzerkontos

Wenn Sie die Dienstleistungen von Zava nicht mehr in Anspruch nehmen möchten, können Sie unter "Einstellungen" Ihr Nutzerkonto schließen. Dies führt zur sofortigen, permanenten Deaktivierung Ihres Nutzerkontos. Es wird nicht mehr online verfügbar sein.

Entsprechend der Vorgaben des britischen Gesundheitsministeriums zur Aufbewahrung von elektronischen Patientenakten archivieren wir Ihr

Patientendossier, einschließlich Ihrer persönlichen Daten, Nachrichten und Behandlungen, auf unseren Servern. Deshalb führt die Schließung des Nutzerkontos lediglich zur Suspendierung, jedoch nicht zur permanenten Löschung Ihrer Daten. Nach Beendigung der obligatorischen Aufbewahrungsfristen werden die in Ihrem Nutzerkonto enthaltenen Daten endgültig gelöscht.

Wir verweisen Sie betreffend Nutzung Ihrer Daten auf unsere [Datenschutzerklärung](#).

## Lieferung

Rezepte, Medikamente und Test-Kits, welche von Zava aufgrund einer Behandlungsanfrage auf [www.zavamed.com/de](http://www.zavamed.com/de) ausgestellt werden, können nur an Adressen in Deutschland versendet werden. Auf [www.zavamed.com](http://www.zavamed.com) finden Sie Links zu anderen Ländern, in welchen wir tätig sind.

Die Lieferung von Medikamenten muss persönlich entgegengenommen werden, wobei Sie nicht selbst unterschreiben müssen.

Medikamente und Test-Kits werden in einer neutralen Verpackung versendet, die nicht auf den Inhalt der Lieferung schließen lässt.

Vor der Zahlung werden Ihnen die folgenden Informationen hinsichtlich der Lieferung angezeigt:

- Auswahl an Lieferoptionen für Ihre Bestellung (Express- oder Standardversand);
- Lieferdienst, welcher den Express- oder Standardversand anbietet;
- Versandapotheke, welche Ihnen Ihr Medikament senden wird;
- Voraussichtlicher Liefertermin.

Ob Ihre Bestellung gleichentags oder am nächsten Arbeitstag verschickt wird, ist abhängig davon, zu welcher Uhrzeit Sie Ihre Sprechstunde abschließen. Wenn Sie eine Sprechstunde am Wochenende oder an einem deutschen oder holländischen Feiertag abschließen, wird Ihre Bestellung am darauffolgenden Werktag verschickt.

## Widerruf

Sie können die Widerrufsbelehrung [hier](#) einsehen, wo Sie auch das Muster-Widerrufsformular finden.

## Gewährleistungsrecht

Innerhalb 24 Monaten ab Lieferung der Produkte haben Sie Ihnen gesetzlich zustehende Gewährleistungsrechte: Sie können den Ersatz der auf Zava gekauften Medikamente oder Test-Kits verlangen, wenn diese sich als mangelhaft oder nicht wie beschrieben erweisen. Sie können die Rückerstattung oder Reduzierung (Minderung) des Kaufpreises verlangen, wenn wir die Ihnen gelieferten Produkte

nicht innerhalb einer angemessenen Zeit oder nicht ohne Schwierigkeiten ersetzen können.

Bei Ersatzlieferung von Medikamenten sind Sie verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen ab Geltendmachung Ihres Gewährleistungsrechts die mit der ersten Bestellung erhaltenen Produkte an die Versandapotheke, welche Ihnen diese lieferte ([Shop Apotheke BV](#) oder [Apotheek Bad Nieuweschans BV](#)) auf unsere Kosten zu retournieren. Hierzu senden wir Ihnen einen Paketschein per E-Mail, welchen Sie ausdrucken und zur kostenlosen Retournierung benutzen können.

Bei Ersatzlieferung von Test-Kits können Sie das mit der ersten Bestellung erhaltene Test-Kit vernichten oder auf Ihre Kosten an uns zurücksenden.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass das Gewährleistungsrecht betreffend Medikamente nur dann anwendbar ist, wenn Sie diese durch eine der von uns genutzten Versandapotheken erhalten haben. Sollten Sie Ihr Medikament, welches durch uns verschrieben wurde, in einer Apotheke Ihrer Wahl gekauft haben, so richten sich Ihre Gewährleistungsansprüche gegen diese Apotheke.

## Rückerstattung

Sollten unsere Ärzte die von Ihnen bestellte Behandlung als nicht geeignet einstufen, werden sie Ihnen eine ausführliche Erklärung via Ihr Nutzerkonto senden. In diesem Fall werden wir Ihnen sämtliche bezahlten Gebühren vollumfänglich rückerstatten.

Ebenso können wir Ihre Bestellung aus folgenden Gründen ablehnen:

- Die Medikamente oder Test-Kits sind nicht verfügbar;
- Klarna oder PayPal können Ihre Zahlung nicht autorisieren;
- Sie sind nicht berechtigt, unsere Leistungen in Anspruch zu nehmen (siehe obenstehenden Abschnitt "Voraussetzungen der Inanspruchnahme unserer Leistungen");
- Sie haben uns inkorrekte Angaben über Sie zur Verfügung gestellt (Namen, Adresse, Geburtsdatum, E-Mail und Telefonnummer);
- Sie haben zu viele Medikamente bestellt (z.B. Verdacht auf Medikamentenmissbrauch);
- Abgabe des Medikamentes ist aus Sicht der Versandapotheke aus pharmazeutischen Gründen nicht möglich; oder
- Es bestand ein Fehler bei der Preisangabe (Preise von verschreibungspflichtigen Medikamenten sind gesetzlich reguliert).

Sollten oben genannte Gründe vorliegen, so werden wir Sie darüber informieren und Ihnen Ihre Kosten vollumfänglich rückerstatten.

Auch werden wir Ihnen sämtliche bezahlten Gebühren rückerstatten, falls Sie Ihre Bestellung wirksam widerrufen (gemäß obenstehendem Abschnitt "Widerruf").

Im Falle einer Rückerstattung werden Ihnen sämtliche bezahlten Gebühren innerhalb von fünf (5) bis acht (8) Werktagen rückerstatten. Wir berechnen Ihnen keine Kosten

für die Rückerstattung und verwenden dieselbe Zahlart zur Rückerstattung wie das von Ihnen ursprünglich gewählte Zahlungsmittel. Es kann sein, dass es länger als acht (8) Werkstage dauert, bis die Rückerstattung auf Ihrem Online-Konto- oder Kreditkartenauszug ersichtlich ist.

## Ihre Pflichten als Nutzer(in)

Um eine erfolgreiche Behandlung zu gewährleisten, sind wir auf die Richtigkeit und Vollständigkeit der von Ihnen zur Verfügung gestellten Daten angewiesen. Bitte seien Sie offen und ehrlich, damit Ihre Sicherheit gewährleistet werden kann und unsere Ärzte Sie nach anerkannten medizinischen Richtlinien behandeln können.

Sie sind verpflichtet, die Online-Fragebögen nach bestem Wissen, wahrheitsgemäß und vollständig auszufüllen. Ebenso sind Sie verpflichtet, telefonische Fragen oder an Sie gerichtete Nachrichten in Ihrem Nutzerkonto nach bestem Wissen, wahrheitsgemäß und vollständig zu beantworten. Wir möchten Sie auch darauf hinweisen, dass Sie Zava Ihren korrekten Namen, Adresse, Geburtsdatum, E-Mail und Telefonnummer geben müssen. Von Ihnen bereitgestellte Informationen müssen regelmäßig überprüft und gegebenenfalls aufdatiert werden, wenn sich Ihre Umstände ändern.

Alle Informationen auf Zava sind in deutscher Sprache. Sie sind alleine dafür verantwortlich sicherzustellen, dass Sie die Fragen verstehen, die Sie im Online-Fragebogen, aufgrund einer Nachricht in Ihrem Nutzerkonto oder während eines Telefonats beantworten. Bitte beantworten Sie jegliche Fragen erst, wenn Sie diese vollständig verstehen. Bei Unklarheiten helfen wir Ihnen gerne telefonisch unter +49 (0) 40 8740 8254 oder per E-Mail ([kontakt@zavamed.com](mailto:kontakt@zavamed.com)) weiter. Ihr Arzt vor Ort kann Ihnen auch helfen, wenn Sie eine Frage nicht verstehen, unsicher über die Beantwortung einer Frage sind oder Rat und Informationen von uns nicht verstehen.

Es ist nicht gestattet, sich mehr als einmal bei Zava zu registrieren.

Es ist auch nicht gestattet, eine andere Person bei Zava zu registrieren oder einen Online-Fragebogen im Auftrag Dritter auszufüllen. Sie dürfen dies nur, wenn Sie die ausdrückliche Zustimmung der dritten Person haben und uns diese vorliegt. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass wir bei Bestellung von Test-Kits die Testresultate alleinig dem(der) Inhaber(in) des Nutzerkontos mitteilen, welche(r) das Test-Kit bestellt hat.

Sie sollten Ihren Hausarzt (oder andere Ärzte vor Ort) immer über Behandlungen und Medikamente, welche Sie durch uns beziehen, informieren. Wenn Sie möchten, können wir dies für Sie übernehmen.

Wenn Ihnen ein Medikament verschrieben und geliefert wurde, prüfen Sie bitte bei Erhalt, dass (a) das Medikament das von Zava verschriebene Medikament ist, und (b) das Medikament nicht beschädigt ist. Wenn Zweifel aufkommen, müssen Sie uns umgehend informieren, um eine Beratung und/oder Ersatz zu erhalten. Verwenden

Sie in keinem Fall Medikamente, welche fehlerhaft oder beschädigt sind oder nicht dem von uns verschriebenen Medikament entsprechen.

Sie müssen die Packungsbeilage sowie von unseren Ärzten zusätzlich in Ihrem Nutzerkonto zur Verfügung gestellte Information vor dem Gebrauch des Medikaments aufmerksam lesen.

Wenn Ihnen ein Medikament für den späteren Gebrauch verschrieben worden ist, achten Sie bitte darauf, dass Sie keine Medikamente einnehmen, die abgelaufen sind.

Unsere Ärzte verschreiben Medikamente basierend auf Ihre Beschwerden und Patientenhistorie. Daher ist es sehr wichtig, dass Sie sicherstellen, dass keine andere Person als Sie Zugang zu den von uns verschriebenen Medikamenten hat.

## Preisangabe

Alle Preise für Rezeptgebühren, Medikamente und Test-Kits, die auf unserer Website angegeben sind, verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Alle Preise werden Ihnen vor der Zahlung auf unserer Website angezeigt, sodass Sie genau wissen, wie viel Sie bezahlen müssen für Ihre Zava Sprechstunde und eine eventuelle Behandlung. Lieferkosten werden separat, aber ebenfalls vor Ihrer Zahlung, angezeigt.

## Bezahlung

Sie können den Besuch in der Zava Sprechstunde auf verschiedene Weise bezahlen. Hierfür arbeiten wir mit PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. sowie dem schwedischen Zahlungsanbieter Klarna Bank AB zusammen. Allgemeine Informationen zu Klarna erhalten Sie [hier](#), und zu PayPal [hier](#).

In Zusammenarbeit mit Klarna bieten wir die folgenden Zahlarten an:

- Rechnung: Zahlbar innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum. Die Rechnung wird bei Versand der Ware ausgestellt. Klarnas Rechnungsbedingungen finden Sie [hier](#).
- Ratenkauf: Mit dem Finanzierungsservice von Klarna können Sie Ihren Einkauf flexibel in monatlichen Raten von mindestens 1/24 des Gesamtbetrages (mindestens jedoch 6,95 EUR) bezahlen. Weitere Informationen zu Klarna Ratenkauf einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite finden Sie [hier](#).
- Sofortüberweisung
- Kreditkarte (Visa, Mastercard, American Express)
- Lastschrift

Sofern Sie Paypal für Ihre Bezahlung wählen, stehen folgende Zahlungsmethoden zur Verfügung:

- Debit- oder Kreditkarte (Visa, Mastercard, American Express) (unabhängig davon, ob Sie ein PayPal Konto haben oder nicht)
- Guthaben auf Ihrem PayPal Zahlungskonto (sofern Sie ein PayPal Konto haben, welches den zu bezahlenden Betrag abdeckt)
- Überweisung von Ihrem Bankkonto (sofern Sie ein PayPal Konto haben, welches mit Ihrem Bankkonto verbunden ist)

Informationen darüber, welche Zahlarten für Sie zur Verfügung stehen, erhalten Sie im Kassbereich. Je nach gewählter Zahlart finden Sie dort auch die anwendbaren Bedingungen von Klarna und PayPal.

Bei Bezahlung mit Kreditkarte müssen Sie berechtigt sein, die Kreditkarte zu verwenden. Bei Bezahlung mit Sofortüberweisung und Lastschrift müssen Sie der Kontoinhaber sein.

Sofern Ihre Zahlungsinformationen falsch sind oder Ihre Kreditkarte abgelaufen ist, wird Sie Klarna bzw. PayPal kontaktieren. Falls Klarna oder PayPal Ihre Zahlung nicht autorisieren können, erhalten wir Ihre Bestellung nicht. In diesem Falle können wir die Sprechstunde nicht beginnen und Ihnen auch Medikamente und Test-Kits nicht zustellen.

Mit der Bereitstellung von Rechnungs- und Zahlungsinformationen stimmen Sie zu, dass Klarna bzw. PayPal befugt sind, diese Informationen zu nutzen und eine Zahlung über den gesamten Betrag der Anforderung zuzüglich möglicher Lieferkosten und anderen Gebühren, welche aufgrund dieser AGB und der AGB von Klarna bzw. PayPal (je nach gewählter Zahlart) fällig werden, vorzunehmen.

Wir verweisen Sie auf unsere [Datenschutzerklärung](#) betreffend die Weitergabe von persönlichen Daten an Dritte.

## Unsere Website

### Inhalt

Wir aktualisieren unsere Website regelmäßig mit neuen Dienstleistungen und nützlichen Artikeln zu Gesundheitsthemen. Ebenso kann es vorkommen, dass wir gewisse unserer Dienstleistungen ändern oder einstellen und Verbesserungen der Website vornehmen. Wir werden Sie nicht über diese Änderungen in Kenntnis setzen, da wir Sie nicht mit Mitteilungen überhäufen wollen, und Sie diese Änderungen bei Ihrem nächsten Besuch unserer Website bemerken werden.

Sofern Sie in Ihren E-Mail-Präferenzen einer Marketingkommunikation zustimmen, werden wir Ihnen manchmal Mitteilungen zu Änderungen zusenden, jedoch beschränken wir diese auf ein Minimum.

Wir tun unser Möglichstes, die Inhalte unserer Website relevant und aktuell zu halten. Bitte lassen Sie uns wissen, wenn Sie veraltetes Material bemerken. Wir werden dieses so bald als möglich aktualisieren.

Die Inhalte unserer Website werden mit großer Sorgfalt erstellt. Wir übernehmen jedoch keine Garantie oder Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der Inhalte unserer Website. Dies gilt nicht für individuell erteilten ärztlichen Rat.

## Zugang

Sollte unsere Website temporär nicht zugänglich sein, so tun wir unser Bestes, den Zugang so bald als möglich wieder zu ermöglichen.

Wie erwähnt, kann unsere Website geändert, aktualisiert oder suspendiert werden. Daher übernehmen wir keine Garantie, Zusicherung oder Haftung für die dauerhafte Verfügbarkeit unserer Website und behalten uns das Recht vor, die über diese Website angebotenen Leistungen oder Produkte jederzeit zu suspendieren oder permanent einzustellen. Die Einstellung von Zava ist jedoch nicht geplant und wir freuen uns darauf, Sie noch lange ärztlich zu beraten.

## Links auf unserer Website

Wir haben keine Kontrolle über die Inhalte der von uns verlinkten Webseiten und Materialien Dritter; deren Betreiber sind allein für diese verantwortlich. Wir stellen Ihnen diese Links zu Ihrer Information zur Verfügung, jedoch können wir die Richtigkeit dieser Inhalte nicht garantieren. Wir machen uns diese Inhalte ausdrücklich nicht zu eigen und übernehmen keine Haftung für jeglichen Schaden oder Verlust, den Sie aufgrund deren Gebrauchs erleiden.

## Links zu unserer Website

Falls Sie einen Link zu unserer Website erstellen oder Freunde oder Familienmitglieder über Zava informieren möchten, so befolgen Sie bitte untenstehende Richtlinien:

- Es ist Ihnen untersagt, jegliche Form der Assoziierung mit uns anzudeuten, wenn keine besteht. Ebenfalls dürfen Sie eine Billigung oder Einwilligung unsererseits zur Verlinkung nur suggerieren, wenn wir unser Einverständnis zur Verlinkung unsere Website gegeben haben.
- Bitte stellen Sie sicher, dass Sie lediglich einen Link, nicht aber einen Frame zu der Startseite unserer Website ([www.zavamed.com/de](http://www.zavamed.com/de)) erstellen. Deutschland hat strenge Rechtsbestimmungen zur Bewerbung von Medikamenten und medizinischen Dienstleistungen erlassen, weshalb die Nutzung von Frames leicht zu einem Rechtsverstoß führen kann.
- Falls Sie einen Link zu unserer Website erstellen, so tun Sie dies bitte nur von Ihrer eigenen Website aus und nicht von Webseiten Dritter. Sie dürfen uns in Social Media erwähnen, solange Sie sich an diese Richtlinien halten.

Bitte kontaktieren Sie uns, falls Sie unsicher sind, ob und wie Sie unsere Website verlinken dürfen.

Wir behalten uns das Recht vor, die Einwilligung zur Verlinkung unserer Website mit sofortiger Wirkung zurückzuziehen, wenn diese nicht in Übereinstimmung mit diesen

Richtlinien erfolgt. Ebenso werden wir, falls nötig, rechtliche Schritte gegen Sie einleiten, wenn Sie gegen diese Richtlinien verstoßen.

## Immateriälgüterrechte

Jegliche Inhalte unserer Website sind urheberrechtlich geschützt. Zava ist entweder der Eigentümer oder Lizenznehmer dieser urheberrechtlich geschützten Materialien und aller daraus folgenden Rechte.

Uns stehen alle sich aus diesem urheberrechtlichen Schutz ergebenden Rechte zu. Dies bedeutet, dass die Nutzung unserer Website wie folgt begrenzt ist:

- Sie können zum Privatgebrauch eine einzige Kopie von Website-Inhalten drucken oder Materialien von unserer Website herunterladen. Jegliche kommerzielle Nutzung bedarf der vorherigen Lizenzvergabe durch uns oder unsere Lizenzgeber.
- Sie dürfen Papier- oder elektronische Kopien von Website-Material auf keinerlei Art abändern. Sie dürfen Illustrationen, Fotos, jegliche Grafiken und Tonaufnahmen nicht ohne den dazugehörigen Text nutzen. Zudem sind Sie bei Wiedergabe von Inhalten unserer Website verpflichtet, Zava beziehungsweise andere auf unserer Website genannte Autoren zu referenzieren.

Sollten Sie diese Vorschriften nicht einhalten, so werden wir Ihnen die Nutzung unserer Website mit sofortiger Wirkung untersagen. Zudem werden wir Sie auffordern, Papier- oder elektronische Kopien von Website-Material zu vernichten oder an uns zurückzugeben.

## Unsere Haftung

Zava haftet ohne Beschränkung nach den gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die von der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz umfasst werden sowie für alle Schäden, die auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzungen sowie Arglist von uns, unseren gesetzlichen Vertretern oder unseren Erfüllungsgehilfen beruhen. Ebenso haftet Zava unbeschränkt bei Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit.

Zava haftet ebenfalls für Schäden, welche auf der schuldhaften, auch einfach fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht beruhen. Ebenso haften wir für die einfach fahrlässige Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen. Dies gilt unabhängig davon, ob Ihnen Ansprüche auf Schadensersatz oder Leistung zustehen. Unsere Schadensersatzhaftung ist jedoch auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden begrenzt, insbesondere die Verletzung von Körper und Gesundheit.

Weitergehende Haftungsansprüche gegen uns bestehen nicht, und zwar unabhängig von der Rechtsnatur der von Ihnen gegen uns erhobenen Ansprüche.

Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen von Zava.

## Verwendung Ihrer Daten

Wir erheben und nutzen Ihre Daten für die Abwicklung der zwischen Ihnen und uns geschlossenen Verträge. Unsere [Datenschutzerklärung](#) und [Hinweise zur Nutzung von Cookies](#) sind Vertragsbestandteil und erklären, wie wir Ihre Daten nutzen und schützen.

## EU Logo für Versandhändler von Arzneimitteln

Wir führen das EU Logo für Versandhändler von Arzneimitteln.

Um EU-Bürgern zu helfen, vertrauenswürdige Internetauftritte zu identifizieren, zeigt ein EU-weit einheitliches Logo auf der Website von Versandhändlern an, dass es sich um einen in einem EU-Mitgliedstaat registrierten Versandhändler von Arzneimitteln handelt. Mehr Informationen über das EU Logo finden Sie im [Versandhandels-Register des Deutschen Instituts für Medizinische Dokumentation und Information \(DIMDI\)](#).

Im Vereinigten Königreich führt die "Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency" (MHRA) ein Versandhandels-Register (das britische Äquivalent zum deutschen Register des DIMDI), in welchem alle britischen Versandhändler erfasst werden, die zum Handel mit Arzneimitteln über das Internet befugt sind. Sie können das Register [hier](#) einsehen.

Wir sind bei der MHRA registriert und führen das EU Logo auf unserer Website, was beweist, dass wir legitimiert sind, rezeptpflichtige Arzneimittel auch in Deutschland zu verkaufen.

Sie können das Register benutzen um herauszufinden, ob eine Website eine rechtliche Genehmigung hat, der Öffentlichkeit Arzneimittel vom Vereinigten Königreich aus zu verkaufen. Falls Sie glauben, eine Website verkauft illegal Arzneimittel, sollten Sie dies den zuständigen Behörden melden.

Für britische Versandhändler können Sie [hier](#) der MHRA eine Website melden, die Ihnen fragwürdig vorkommt. Für deutsche Versandhändler können Sie eine fragwürdige Website [hier](#) dem DIMDI melden.

## Viren, Hacking und andere Verstöße

Der Missbrauch unserer Website durch bewusstes Einbringen von Viren, Trojanern, Würmern, Logikbomben oder anderen Inhalten mit bösartiger Wirkung, welche unsere Technologie schädigen könnten, ist verboten. Der unbefugte Zugriff auf unsere Website, den Server, auf welchem unsere Website gehostet wird, oder

andere Server, Rechner oder Datenbanken, die mit unserer Website in Verbindung stehen, ist untersagt.

Verstöße gegen diese Bestimmungen sind strafbar und werden den zuständigen Strafverfolgungsbehörden gemeldet. Zudem werden wir Ihnen die Berechtigung zur Nutzung unserer Website sofort entziehen.

Wir übernehmen keine Haftung für Verluste oder Schäden aufgrund von verteilten DoS-Angriffen, Viren oder anderen Schadsoftware, welche Ihre Computerausrüstung, Ihre Computerprogramme, Ihre Daten oder anderes urheberrechtlich geschütztes Material infizieren durch Nutzung unserer Website oder Herunterladen von Materialien, welche auf unserer Website oder damit verlinkten Webseiten eingestellt sind.

## Anwendbares Recht

*Das Recht Englands und Wales ist anwendbar auf alle sich aus oder im Zusammenhang mit der Auslegung oder Durchführung dieser AGB, einschließlich der Auslegung und Durchführung dieser Klausel, ergebenden Streitigkeiten. Ausgenommen sind die zwingenden Verbraucherschützenden Rechtsbestimmungen Deutschlands.*

## Gerichtsstand

*Als nicht-ausschließlicher Gerichtsstand werden die Gerichte der Stadt London vereinbart. Dies bedeutet, dass Sie Ansprüche im Zusammenhang mit diesen AGB wahlweise in London oder in Deutschland gerichtlich geltend machen können.*

## Kein Verzicht

Sollten wir nichts gegen einen Verstoß Ihrerseits gegen diese AGB unternehmen, so stellt dies keinen Verzicht unsererseits dar, von unseren Rechten gemäß diesen AGB Gebrauch zu machen. Wir behalten uns das Recht vor, unsere Rechte gemäß diesen AGB bei anderen AGB-Verletzungen Ihrerseits geltend zu machen.

## Gesamte Vereinbarung

Diese AGB, unsere [Datenschutzerklärung](#) und [Erklärung zur Nutzung von Cookies](#) sowie jegliche ausdrücklich in diesen AGB genannten Dokumente stellen die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und uns dar. Diese ersetzt alle vorangegangenen Gespräche, Korrespondenz, Verhandlungen, frühere Vereinbarungen, Übereinkunft oder Verträge zwischen Ihnen und uns betreffend der Nutzung unserer Website und Leistungen.

# Änderungen der AGB

Unser Geschäft ändert sich ständig. Ebenso ändern sich unsere Nutzungsbedingungen. Deshalb gelten für Bestellungen jeweils die zum Zeitpunkt der Bestellung aktuellen AGB, welche wir Ihnen vor Abschicken der Bestellung anzeigen. Sie sollten daher unsere AGB jedes Mal lesen, bevor Sie eine unserer Sprechstunden in Anspruch nehmen.

Hinsichtlich Ihres Nutzerkontos sind wir berechtigt, diese AGB einseitig zu ändern, soweit dies zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische Rahmenbedingungen notwendig ist. Dies betrifft hauptsächlich die Abschnitte „Ihr Nutzerkonto“ und „Ihre Pflichten als Nutzer(in)“.

Änderungen der AGB werden Ihnen per E-Mail mitgeteilt, wobei der Verweis auf die Internetadresse, unter der die aktualisierte Fassung abrufbar ist, ausreicht. Die Änderung wird Vertragsbestandteil, wenn Sie nicht binnen sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung uns gegenüber in Schrift- oder Textform der Einbeziehung der Änderungen in das Vertragsverhältnis widersprechen. Im Falle eines rechtzeitigen Widerspruchs endet das Vertragsverhältnis zum Stichtag. Wir werden Sie in der Änderungsmitteilung auf Ihr Widerspruchsrecht sowie die Widerspruchsfolgen hinweisen.

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, oder aus irgendeinem anderen Grund nicht durchsetzbar sein, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gelten die gesetzlichen Vorschriften.

## Kontakt

Sie können uns Ihre Anregungen, Fragen und Bedenken zu Informationen auf unserer Website oder zu unseren Dienstleistungen brieflich, telefonisch oder per E-Mail zustellen:

Health Bridge Limited (t/a Zava)

46 Essex Road

London N1 8LN

England

Telefon: +49 (0) 40 / 8740 8254

E-Mail: [kontakt@zavamed.com](mailto:kontakt@zavamed.com)

Wir freuen uns darauf, Ihnen mit medizinischem Rat zur Seite zu stehen. Vielen Dank für Ihren Besuch bei Zava!

Ihr Zava Team

## Vorherige Versionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

[Allgemeine Geschäftsbedingungen Zava – nicht mehr gültig seit 03. Dezember 2019](#)

[Allgemeine Geschäftsbedingungen Zava – nicht mehr gültig seit 07. Oktober 2019](#)

[Allgemeine Geschäftsbedingungen DrEd – nicht mehr gültig seit 29. Januar 2019](#)