



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Willkommen bei ZAVA!

Vielen Dank, dass Sie sich die 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 erst, wenn Sie die AGB verstehen und mit ihnen einverstanden sind. Bei Fragen können Sie uns gerne kontaktieren – wir freuen uns immer, von unseren Patienten zu hören. Unsere Kontaktdaten finden Sie am Ende dieser AGB.

Wer sind wir?

Unser Unternehmen heißt Health Bridge Limited, aber wir sind in Deutschland unter dem Namen ZAVA bekannt. 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 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 18. April 2019 bestanden – die CQC hat unsere Dienstleistung als "sicher, wirksam, einfühlsam, zugänglich und gut geführt" eingestuft. Sie können den CQC Prüfungsbericht vom 07. Juni 2019 [hier](#) einsehen.

Alle Rezepte, die Patienten über den ZAVA Webseiten-Service erhalten, werden von deutschsprachigen Ärzten ausgestellt, die sowohl bei den deutschen Ärztekammern als auch der irischen Ärztekammer, dem *Medical Council of the Republic of Ireland*, registriert sind. Diese Rezepte sind daher gemäß der [EU-Patientenmobilitätsrichtlinie](#) in ganz Europa anerkannt. ZAVA verfügt über eine Tochtergesellschaft in Irland, die *Health Bridge Medical Limited (ZAVA)*, 6 - 9 Trinity Street, Dublin 2, D02 EY47, Irland.

Auf dieser Webseite finden Sie alle von ZAVA registrierten deutschen Ärzte unserer Website:
<https://www.medicalcouncil.ie/public-information/check-the-register>.

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

Unsere ärztliche Beratung und Behandlung beruht auf Ihren Angaben, welche Sie in unseren Online-Fragebögen machen. Unsere Beratung nutzt zur Anamnese ebenfalls Telefonsprechstunden, sichere Nachrichten (über Ihr verschlüsseltes Patientenkonto) und Fotos (sofern angezeigt). Unsere

Ärzte erbringen die gewünschte Beratung und Behandlung und verschreiben ggf. Medikamente basierend auf diesen Informationen, sofern sie aufgrund der Anamnese der Auffassung sind, dass diese für Sie sicher und geeignet sind. Sie erhalten Ihr Medikament in einer Apotheke Ihrer Wahl vor Ort oder durch eine Apotheke nach Hause geliefert. Ebenso können wir Ihnen das Rezept zustellen, damit Sie es selbst in einer Apotheke Ihrer Wahl einlösen können.

Voraussetzungen der Inanspruchnahme unserer Leistungen

Wir nehmen Ihre 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 Patientenkonto angelegt, über welches Sie unter dem Titel "Ihr Patientenkonto" weitere Informationen erhalten.

Sofern Sie unsere Dienstleistungen auf der Website des Online Arzt Services von Shop Apotheke BV bezahlen, wird bei Abschluss der Bestellung automatisch ein Patientenkonto erstellt, in welches Sie sich mit Ihren Shop Apotheke Daten einloggen können.

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.

Innerhalb der gewählten Sprechstunde werden Sie gebeten, einen Online-Fragebogen zur medizinischen Beratung und ggf. Behandlung auszufüllen.

Sofern Sie für Ihr ZAVA Patientenkonto ein anderes Passwort wünschen, können Sie mittels der "Passwort vergessen" Funktion ein neues Passwort wählen.

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 Medikamente Sie einnehmen, welche Allergien Sie haben, sowie weitere Informationen, um beurteilen zu können, ob eine Beratung und ggf. welche Behandlung für Sie angezeigt ist.

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

Ihre Sprechstunde

Einstufiger Patientenweg:

1. Sie füllen einen medizinischen 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 Beratung und Behandlung aus und klicken auf "Rezept anfordern" oder "Bestellen".
4. Sie registrieren sich auf unserer Website oder Sie melden sich an, falls Sie schon ein Patientenkonto angelegt haben.
5. Sie wählen Ihre bevorzugte Methode für den ggf. Erhalt des Rezepts oder Medikaments.
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 Anfrage ab.

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

Sofern Sie unsere Dienstleistungen durch den Online Arzt Service von Shop Apotheke BV nutzen und Ihr Medikament durch Shop Apotheke BV erhalten möchten, werden wir Sie zur Zahlung unserer Dienstleistung und des Medikaments an Shop Apotheke BV weiterleiten. Dies bedeutet, dass Schritte 5. bis 7. nicht auf unserer Website, sondern derjenigen des Online Arzt Services von Shop Apotheke BV stattfinden.

Sie erhalten eine E-Mail von Shop Apotheke BV, welche Ihre Bestellung bestätigt. Sofern Sie Ihre Telefonnummer zur Verfügung gestellt haben, erhalten Sie zusätzlich eine SMS-Bestätigung.

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

1. zu bestätigen, dass Ihre angefragte Beratung oder Behandlung für Sie geeignet ist, oder
2. Sie um weitere Informationen zu bitten (via Ihr verschlüsseltes Patientenkonto), oder
3. Sie an einen Arzt vor Ort zu verweisen, sofern wir Ihnen online nicht weiterhelfen können.

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 aus der Ferne beraten können, und welche Behandlung für Sie geeignet ist.

Die erste Stufe besteht aus folgenden Schritten:

1. Sie füllen einen ersten 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 Patientenkonto 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 Behandlungsangebotes im Falle einer positiven Beurteilung Ihrer Behandlungsbedürftigkeit und Behandlungsfähigkeit, finden Sie in Ihrem Patientenkonto.

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

1. Sie melden sich in Ihrem Patientenkonto an.
2. Sie füllen einen kurzen, zusätzlichen 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 Methode für den ggf. Erhalt des Rezepts oder Medikaments.
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 Anfrage ab.

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

Sofern Sie unsere Dienstleistungen durch den Online Arzt Service von Shop Apotheke BV nutzen und Ihr Medikament durch Shop Apotheke BV erhalten möchten, werden wir Sie zur Zahlung unserer Dienstleistung und des Medikaments an Shop Apotheke BV weiterleiten. Dies bedeutet, dass Schritte 4. bis 6. nicht auf unserer Website, sondern derjenigen des Online Arzt Services von Shop Apotheke BV stattfinden.

Sie erhalten eine E-Mail von Shop Apotheke BV, um den Eingang Ihrer Bestellung zu bestätigen. Sofern Sie Ihre Telefonnummer zur Verfügung gestellt haben, erhalten Sie zusätzlich eine SMS-Bestätigung.

Sobald Sie Ihre Anfrage 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 Fragebogen ausgestellt werden kann, oder
2. Sie um weitere Informationen zu bitten (via Ihr verschlüsseltes Patientenkonto), oder
3. Sie an einen Arzt vor Ort zu verweisen, sofern wir Ihnen online nicht weiterhelfen können.

Erhalt des Rezepts und/oder Medikaments

Sie haben 3 verschiedene Optionen, zeitnah und bequem ein verschriebenes Medikament zu erhalten:

- **Abholung des Medikaments in einer Apotheke Ihrer Wahl vor Ort:** Ab sofort können Sie das verschriebene Medikament in einer von mehr als 6.500 Apotheken Ihrer Wahl deutschlandweit erhalten. Hierfür wird Ihr Rezept von ZAVA elektronisch an die von Ihnen ausgewählte Apotheke übermittelt. So können Sie Ihr Medikament dort in der Regel noch am gleichen Werktag innerhalb weniger Stunden abholen.
- **Zustellung des Medikaments an Ihre Wunschadresse:** Wie bisher auch, können Sie sich Ihr Medikament direkt an Ihre Wunschadresse liefern lassen. Hierfür wird Ihr Rezept von uns elektronisch an eine Versandapotheke Ihrer Wahl übermittelt (wirleben - Apotheke im Garberscenter, wirleben - Apotheke in der Feldstraße, Cranach Apotheke, Floriani Apotheke, Apotheke in der Deutschen Klinik, West-Apotheke Fürstenfeldbruck, Shop-Apotheke B.V., Apotheek Bad Nieuweschans BV). Ihr Medikament erhalten Sie so in der Regel in ein bis drei Werktagen – bei Expressversand direkt am nächsten Werktag. Test-Kits erhalten Sie direkt von uns. Sie erhalten per E-Mail eine Versandbestätigung.

- **Zustellung des Rezepts per Post:** Ab sofort können wir Ihnen auch Ihr Rezept per Post zusenden. Sie erhalten das Rezept so innerhalb von ein bis drei Werktagen. Dieses Rezept kann dann in einer Apotheke Ihrer Wahl eingelöst werden.

Patientenservice

Unser Patientenservice 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 Patientenservice auf kontakt@zavamed.com kontaktieren.

Bei medizinischen Fragen wenden Sie sich bitte via Ihr Patientenkonto 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 Anfrage 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 Zahlungsbestätigung.

Mit dem Absenden der verbindlichen Behandlungsanfrage beauftragen Sie uns, Ihre übermittelten Patientendaten im Hinblick auf Ihren Behandlungswunsch auszuwerten, und im Falle einer Behandlungsbedürftigkeit und Behandlungsfähigkeit Ihre Anfrage

anzunehmen (werktags innerhalb von 24 Stunden). Die Anfrageannahme führt zum Vertragsschluss.

Beim einstufigen Patientenweg kommt der Vertragsschluss zustande, wenn wir Ihre Anfrage annehmen. Dies wird Ihnen durch eine E-Mail kommuniziert, in welcher wir Ihnen die Rezeptausstellung 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 Anfrage annehmen. Dies wird Ihnen durch eine E-Mail kommuniziert, in welcher wir Ihnen die Rezeptausstellung 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 behalten uns das Recht vor, Anfragen nicht anzunehmen 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 Anfrage stimmen Sie dem Erhalt von E-Mails zu, welche zur Vertragserfüllung nötig sind

(Registrierungsbestätigung, die Bestellbestätigung, eine Nachricht zur Annahme oder Ablehnung Ihrer Anfrage, 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 (wirleben - Apotheke im Garberscenter, wirleben - Apotheke in der Feldstraße, Cranach Apotheke, Floriani Apotheke, Apotheke in der Deutschen Klinik, West-Apotheke Fürstenfeldbruck, Shop-Apotheke B.V., Apotheek Bad Nieuweschans BV) Sie bei pharmazeutischen Rückfragen, welche zur Vertragserfüllung notwendig sind, kontaktieren darf.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass der Vertrag bezüglich der Bestellung von Medikamenten mit Shop Apotheke BV, Dirk Hartogweg 14, NL-5928 LV Venlo zustande kommt, sofern Sie unsere Dienstleistungen und das Medikament auf der Website des Online Arzt Services von Shop Apotheke BV bezahlt haben. Diesfalls richtet sich der diesbezügliche Vertragsschluss nach den AGB von Shop Apotheke BV.

Ihr Patientenkonto

Inhalt Ihres Patientenkontos

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

- eine Übersicht, wo Sie Nachrichten unserer Ärzte lesen und den Status Ihrer Anfrage(en) überprüfen können. Hier können Sie auch Behandlungen nochmals bestellen (dies erfordert das Ausfüllen eines Fragebogens unserer Ärzte);
- Nachrichten von uns;
- Ihnen aufgrund der Anamnese angebotene Behandlungen;

- Ihren Anfrageverlauf, 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 Patientenkonto 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 Patientenkontos

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 Patientenkontos oder Ihrer Zugangsdaten durch Dritte ausgeschlossen ist. Wir behalten uns das Recht vor, Ihr Patientenkonto 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 Patientenkonto eingebrochen worden ist oder Ihr Passwort erkannt wurde, müssen Sie uns umgehend informieren, sodass wir Ihnen helfen können.

Schließung Ihres Patientenkontos

Wenn Sie die Dienstleistungen von ZAVA nicht mehr in Anspruch nehmen möchten, können Sie unter "Einstellungen" Ihr Patientenkonto schließen. Dies führt zur sofortigen, permanenten Deaktivierung Ihres Patientenkontos. 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 Patientenkontos lediglich zur Suspendierung, jedoch nicht zur permanenten Löschung Ihrer Daten. Nach Beendigung der obligatorischen Aufbewahrungsfristen werden die in Ihrem Patientenkonto 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 ausgestellt werden, können nur an Adressen in Deutschland versendet werden. Auf 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 Anfrage (Abholung in der Apotheke, Express- oder Standardversand);
- Lieferdienst, welcher den Express- oder Standardversand anbietet;
- Voraussichtlicher Liefertermin Ihrer Anfrage (Medikament, Test-Kit oder Rezept) bzw. der Zeitpunkt, ab welchem Sie Ihr Medikament in der Apotheke Ihrer Wahl abholen können.

Ob Ihre Anfrage gleichentags oder am nächsten Arbeitstag verschickt wird bzw. abholbereit ist, hängt davon ab, zu welcher Uhrzeit Sie werktags Ihre Sprechstunde abschließen. Wenn Sie eine Sprechstunde am Wochenende oder an einem deutschen oder holländischen Feiertag abschließen, wird Ihr Medikament am darauffolgenden Werktag verschickt bzw. kann am folgenden Werktag in der von Ihnen gewählten Apotheke abgeholt werden.

Falls Sie als Versandoption die Zustellung Ihres Medikamentes oder Test Kits wählen, erhalten Sie eine Versandbestätigung per E-Mail und zusätzlich per SMS, sofern Sie uns Ihre Telefonnummer zur Verfügung gestellt haben. Sollten Sie die Abholung Ihres Medikamentes in einer Apotheke Ihrer Wahl wählen, erhalten Sie mit der Anfrageannahme per E-Mail eine Bestätigung der Uhrzeit, ab welcher Ihr Medikament zur Abholung bereitstehen wird.

Versandapotheken

Ihr Rezept kann zur Bearbeitung an eine der folgenden Versandapotheken gesendet werden:

- **wirleben - Apotheke im Garberscenter** (Inhaber: Dirk Düvel e.K., Häcklinger Weg 66, 21335 Lüneburg)
- **wirleben - Apotheke in der Feldstraße** (Inhaber: Dirk Düvel e.K., Feldstraße 2a, 21335 Lüneburg)
- **Cranach Apotheke** (Inhaber: Martin Hesse e.K., Bengelsdorfstraße 1 c/Ecke Barmwisch, 22179 Hamburg)
- **Floriani Apotheke** (Inhaber: Martin Hesse e.K., Wichmannstraße 4 / Haus 9, 22607 Hamburg)
- **Apotheke in der Deutschen Klinik** (Inhaber: Frank Riemer e.K., Hannoversche Straße 24, 31848 Bad Münder)
- **West-Apotheke Fürstenfeldbruck** (Inhaber: Manfred Weyerer e.K., Heimstättenstr. 34, 82256 Fürstenfeldbruck)
- **Shop-Apotheke B.V.** (Verantwortlicher Apotheker: Theresa Holler, Dirk Hartogweg 14, NL-5928 LV Venlo)
- **Apotheek Bad Nieuweschans BV** (Verantwortlicher Apotheker: René Terpstra, Verlengde Hoofdstraat 1 D, NL-9693 AB Bad Nieuweschans)
-

Widerruf

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

Gewährleistungsrecht

Innerhalb von 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 Anfrage erhaltenen Produkte an die Versandapotheke, welche Ihnen diese lieferte (wirleben - Apotheke im Garberscenter, wirleben - Apotheke in der Feldstraße, Cranach Apotheke, Floriani Apotheke, Apotheke in der Deutschen Klinik, West-Apotheke Fürstenfeldbruck, Shop-Apotheke B.V., 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 Anfrage 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 (wirleben - Apotheke im Garberscenter, wirleben - Apotheke in der Feldstraße, Cranach Apotheke, Floriani Apotheke, Apotheke in der Deutschen Klinik, West-Apotheke Fürstenfeldbruck, Shop-Apotheke B.V., Apotheek Bad Nieuweschans BV) erhalten und auf unserer Website (www.zavamed.com/de) bezahlt haben. Sollten Sie Ihr Medikament, welches durch uns verschrieben wurde, in einer Apotheke Ihrer Wahl gekauft und vor Ort bezahlt haben, so richten sich Ihre Gewährleistungsansprüche gegen diese Apotheke. Sofern Sie Ihr durch uns verschriebenes Medikament auf der Website des Online Arzt Services von Shop Apotheke BV bezahlt haben, so richten sich Ihre Gewährleistungsansprüche gegen Shop Apotheke BV gemäß deren AGB.

Rückerstattung

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

Ebenso können wir Ihre Anfrage 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 Versand- bzw. Präsenzapothek 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 Anfrage 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) Werktage dauert, bis die Rückerstattung auf Ihrem Online-Konto- oder Kreditkartenauszug ersichtlich ist.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die von Ihnen bezahlten Gebühren von Shop Apotheke BV rückerstattet werden, sofern Sie unsere

Dienstleistungen und das Ihnen verschriebene Medikament auf der Website des Online Arzt Services von Shop Apotheke BV bezahlt haben.

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 Patientenkonto 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 Patientenkonto 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) 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 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 Anfrage von Test-Kits die Testresultate alleinig dem(der) Inhaber(in) des Patientenkontos 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 Patientenkonto 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](#).

Bitte beachten Sie, dass die Zahlung so lange zurückgestellt wird, bis wir Ihre Bestellung angenommen haben. Wenn Ihre Bestellung nicht angenommen wird, werden Ihnen daher keine Kosten in Rechnung gestellt.

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 Anfrage 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.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Sie bei Abholung des Medikamentes in einer Apotheke Ihrer Wahl das Medikament vor Ort bezahlen und wir Ihnen lediglich die Rezeptgebühr verrechnen.

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

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass sich die Bezahlung nach den AGB von Shop Apotheke BV richtet, sofern Sie die Sprechstunde und von uns verschriebene Medikamente auf der Website des Online Arzt Services von Shop Apotheke BV bezahlen.

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/) 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 "yMedicines 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 Anfragen jeweils die zum Zeitpunkt der Anfrage aktuellen AGB, welche wir Ihnen vor Abschicken der

Anfrage anzeigen. Sie sollten daher unsere AGB jedes Mal lesen, bevor Sie eine unserer Sprechstunden in Anspruch nehmen.

Hinsichtlich Ihres Patientenkontos 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 Patientenkonto“ 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

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

Ihr ZAVA Team