

# ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER DOCTOLIB-SERVICES

## 1. GEGENSTAND

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

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

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.

**Die Nutzung von Doctolib ist für unmittelbare Notfälle nicht geeignet. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall telefonisch die Notrufnummer 112!**

## 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 Nutzerkonto anlegen muss.

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 und nicht gestattet.

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. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass minderjährige Nutzer die über die Doctolib-Plattform verfügbaren Services (insbesondere den Online-Terminbuchungsservice, die Telekonsultation und den Patientenfrage-Service) nur nutzen dürfen, wenn dies nach geltendem Recht zulässig ist, oder insoweit die Genehmigung der gesetzlichen Vertreter vorliegt. Außerdem ist es minderjährigen Nutzern untersagt, eine Profildatei für einen Verwandten anzulegen.

## 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 dazu, keine falsche Identität vorzutauschen, mit der Doctolib, die Gesundheitsfachkräfte oder Dritte in die Irre geführt werden und nicht die Identität einer anderen Person anzugeben. Der Nutzer ist dazu verpflichtet, im Falle einer Änderung unverzüglich die Daten zu aktualisieren, die er bei der ersten Anmeldung oder zu einem späteren Zeitpunkt in seinem Nutzerkonto angegeben hat.

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 oder dauerhaft verweigern.

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. Sobald der Nutzer seine E-Mail-Adresse bestätigt hat, wählt er seine eigenen Zugangsdaten. Doctolib setzt die Zwei-Faktor-Authentifizierung ein, um die Sicherheit des Nutzerkontos zu erhöhen.

4.4 KONTEN VON ANGEHÖRIGEN: Der Nutzer kann sein Konto verwenden, um Termine für sich selbst oder einen Angehörigen zu vereinbaren. Der Nutzer versichert, dass er von der betreffenden Person rechtlich ermächtigt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf ein Vollmachtsverhältnis) oder von Gesetzes wegen befugt und/oder beauftragt ist (i) zur Nutzung der personenbezogener Daten des Angehörigen auf der Doctolib-Plattform sowie (ii) zur Vereinbarung eines Termins für den Angehörigen in dessen Namen (iii) die Daten von Angehörigen an Gesundheitsdienstleister zu übermitteln oder von diesen zu erhalten, (iv) in dem Namen des Angehörigen Nachrichten an Gesundheitsdienstleister zu senden oder Patientenfragen zu stellen (und die entsprechenden Antworten zu erhalten). Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass diese Bedingung für die Erstellung eines Profils für einen Angehörigen auf der Doctolib-Plattform unerlässlich ist, und er dazu verpflichtet ist, Doctolib und/oder die Gesundheitsdienstleister im Falle von Schäden, die sich aus der mangelnden Vertretungsbefugnis des Nutzers für den Angehörigen ergeben, schadlos zu halten und ggf. zu entschädigen. Es wird darauf hingewiesen, dass ein Verstoß gegen diese Bestimmungen

negative Rechtsfolgen nach sich ziehen kann, beispielsweise nach dem Strafgesetzbuch.

4.5 Der Nutzer verpflichtet sich, bei der Erstellung des Nutzerkontos für den Angehörigen oder bei der Online-Terminvereinbarung für den Angehörigen die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des besagten Angehörigen anzugeben, damit dieser die SMS/E-Mail-Benachrichtigen 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, sichert der Nutzer zu, dass er dessen vorherige Zustimmung eingeholt hat, um Informationen und Dokumente im Zusammenhang mit dessen Termin für ihn zu verwalten. Der Nutzer ist für die Überprüfung der Richtigkeit der angegebenen Kontaktdaten verantwortlich.

Doctolib ist berechtigt, die vom Nutzer angegebene E-Mail-Adresse des Angehörigen zu überprüfen, beispielsweise indem ihm eine Bestätigungs-E-Mail geschickt wird.

Für den Fall, dass der Nutzer die Kontaktdaten seines Angehörigen nicht angibt, bestätigt er, dass er den Angehörigen (i) über die Bedingungen für die Verarbeitung der Daten des Angehörigen durch Doctolib informiert hat und (ii) den Angehörigen über jede Terminbuchung oder Patienten-anfrage, die im Namen des Angehörigen erfolgt, sowie über jede Übermittlung oder jeden Erhalt von Informationen oder Dokumenten, die den Angehörigen betreffen, informiert hat.

**ANGEHÖRIGE FREIGEBEN:** Doctolib erlaubt es einem Nutzer, das Profil eines Angehörigen mit einem anderen Nutzer zu teilen, vorausgesetzt, dass der andere Nutzer (i) über ein verifiziertes Nutzerkonto verfügt und (ii) von dem Angehörigen rechtlich bevollmächtigt ist (einschließlich, aber nicht beschränkt auf ein Vollmachtsverhältnis) oder per Gesetz ermächtigt und/oder beauftragt ist, das Profil des Angehörigen zu verwalten.

Solange die betreffende Person kein eigenes Benutzerkonto hat, können Nutzer, die das Profil eines Angehörigen teilen, (i) alle Termine vereinbaren, ändern, deren Verlauf einsehen und stornieren, (ii) alle Dokumente hinzufügen, verwalten und einsehen, (iii) alle Nachrichten senden und empfangen und (iv) die Identität und die Kontaktinformationen des Angehörigen ändern.

## 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 eine 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 oder sonstiger öffentlich zugänglichen Ausrüstung aus auf die Services zugreift.

## 6. AN DEN NUTZER GESENDETE BENACHRICHTIGUNGEN

6.1 Die Gesundheitsfachkraft kann dem Nutzer über Doctolib nach Maßgabe datenschutzrechtlicher Vorschriften Benachrichtigungen (i) für die Terminbestätigung, -stornierung oder -erinnerung; (ii) zur Information über die Dokumentenübermittlung, einer Nachricht über den Nachrichtendienst oder einer Antwort auf eine Patienten-anfrage; (iii) zur Information über Terminänderungen (iv) für sonstige Informationen, die zur Durchführung des Termins notwendig sind, zusenden.

6.2 Diese Benachrichtigungen 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 oder an die eine Patienten-anfrage gesendet wurde. Doctolib lehnt jede Verantwortung für den Fall ab, dass eine Benachrichtigung aus technischen Gründen, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, nicht empfangen wird.

Der Nutzer kann über den Erhalt von Benachrichtigungen frei entscheiden. Die Entscheidung fällt der Nutzer gegenüber der Gesundheitsfachkraft, die alleinig für die Deaktivierung des Versandes verantwortlich ist.

6.3 Der zuverlässige Erhalt von Benachrichtigungen hängt von einer richtigen Dateneingabe durch den Nutzer ab.

## 7. PFLICHTEN, HAFTUNG UND GEWÄHRLEISTUNGEN VON DOCTOLIB

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

Doctolib ist selbst keine Gesundheitseinrichtung, erbringt keine Gesundheitsdienstleistungen und beschränkt sich auf die Rolle eines Vermittlers und technischen Dienstleisters.

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 alle für die Bereitstellung der Services erforderlichen Informationen zukommen zu lassen und die Nutzerdaten (sowie die Daten von Angehörigen) regelmäßig zu aktualisieren. Der Nutzer haftet allein 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 oder der Gesundheitsfachkräfte schaden könnte (insbesondere durch diffamierende oder beleidigende Äußerungen);
- (ix) dazu, 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.

8.2 Darüber hinaus ist der Nutzer verantwortlich für (i) die Nutzung der Dienste durch ihn oder seine Angehörigen, (ii) die Nutzerdaten und/oder Angehörigendaten, die er auf der Plattform angibt, und (iii) die Folgen der Nutzung dieser Daten durch Doctolib und/oder die Gesundheitsfachkräfte und deren Assistenten.

## 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 geographisch eingegrenzten Suchgebiets tätig sind, aufgelistet sind. Demzufolge kann es vorkommen, dass der Nutzer über das Ärzteverzeichnis der Doctolib-Plattform 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 benachrichtigt (z.B. per E-Mail, SMS oder Push-Nachricht).

10.2 Der Nutzer kann außerdem (i) seine Termine und die seiner Angehörigen verwalten (absagen, ändern), (ii) mit seiner Zustimmung den Verlauf seiner Termine und den seiner Angehörigen verfolgen und (iii) Dokumente freigeben, um einen Termin für sich selbst oder einen Angehörigen vorzubereiten.

10.3 Es obliegt dem Nutzer, alle Überprüfungen vorzunehmen, die ihm notwendig oder angebracht erscheinen, bevor er eine Terminvereinbarung bei einer der auf der Plattform registrierten Gesundheitsfachkräfte vornimmt.

10.4 Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass eine Gesundheitsfachkraft über Doctolib einen Termin in seinem Namen zur Überweisung vereinbaren kann. Jede Terminvereinbarung, die in diesem Rahmen durchgeführt wird, erfolgt unter der alleinigen Verantwortung der betreffenden Gesundheitsfachkraft im Rahmen des Austauschs mit dem Nutzer. Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass er die freie Wahl des

Arztes, der Gesundheitseinrichtung und der Art der Behandlung hat.

10.5 Durch die Nutzung der Services werden die Verantwortung und die Verpflichtungen der auf der Doctolib-Plattform registrierten Gesundheitsfachkräfte 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, alle notwendigen Daten auszufüllen, die von ihm zur Buchung und Durchführung des Termins abgefragt werden.

10.6 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 Kontaktaufnahme mit 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 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 oder teilnehmende Angehörige 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 oder teilnehmende Angehörige 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 Telekonsultationsservice 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 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 nach der Durchführung der Videosprechstunde in seinem Nutzerkonto Dokumente in der Rubrik "Meine Termine" erhalten. Die Erstellung eines Rezeptes liegt im Ermessen der Gesundheitsfachkräfte.

11.9 Verbale oder schriftliche Unhöflichkeiten gegenüber den Gesundheitsfachkräften können verfolgt werden und zur

Aussetzung oder gar Kündigung des Nutzerkontos durch Doctolib führen.

11.10 Doctolib kann die Konformität ihres Telekonsultationsservices bei grenzüberschreitender Nutzung nicht gewährleisten.

11.11 Assistierte Videosprechstunde: Im Rahmen einer assistierten Videosprechstunde kann die Online-Terminvereinbarung sowie die Videosprechstunde 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 mitverantwortlich.

## 12. NACHRICHTENÜBERMITTLUNG UND DIENSTLEISTUNGEN FÜR PATIENTENANFRAGEN

Der Nutzer erkennt an, dass der Dienst für Patientenfragen nur dazu bestimmt ist, Anfragen an einen Gesundheitsdienstleister zu senden, bei dem der Nutzer bereits Patient ist.

Der Nutzer erkennt außerdem an, dass die Nachrichten- und Patientenanfragedienste in keinem Fall mit einer Videosprechstunde gleichgesetzt werden können und diese nicht ersetzen kann.

Der Nutzer erkennt an, dass die Nachrichten- und Patientenanfragedienste nicht dazu bestimmt sind, medizinische Beratungsgespräche oder Untersuchungen durchzuführen, medizinische Gutachten zu erhalten oder Notfallsituationen zu behandeln. Falls der Nutzer eine Sprechstunde beantragen möchte, ist es erforderlich, dass er den Terminbuchungsdienst nutzt, um einen Termin für einen Arztbesuch mit dem Gesundheitsdienstleister zu vereinbaren.

Die Dienste Nachrichtenübermittlung und Patientenanfrage stellen weder (i) ein Mittel zur Erstellung digitaler medizinischer Verschreibungen noch (ii) ein Mittel zur Erstellung medizinischer Berichte noch (iii) ein Chat-/Sofortnachrichtensystem oder eine Echtzeitverbindung zwischen dem Nutzer und dem Gesundheitsdienstleister dar.

Der Nutzer trägt die alleinige Verantwortung für die Inhalte, die er dem Gesundheitsdienstleister über die Dienste "Nachrichten" und "Patientenanfrage" zur Verfügung stellt und mit ihm teilt, und verpflichtet sich, über diese Dienste nur rechtmäßige, korrekte, zutreffende, aktualisierte, wesentliche, sachdienliche und unbedingt notwendige Inhalte für den Gesundheitsdienstleister im Rahmen der erbrachten medizinischen oder medizinisch-sozialen Leistungen zur Verfügung zu stellen und zu teilen.

Doctolib ist in keinem Fall verantwortlich für (i) die Inhalte, die der Nutzer mit dem Gesundheitsdienstleister über die Nachrichten- oder Patientenanfrage-Dienste teilt, und (ii) für die Antwort, das Ausbleiben einer Antwort oder die Verzögerung bei der Beantwortung der Nachricht oder der Patientenanfrage durch den Gesundheitsdienstleister über diese Dienste.

## 13. DOKUMENTENVERWALTUNGSSERVICE

13.1 Der Dokumentenverwaltungsservice erfordert die Aktivierung durch den Nutzer in der Rubrik "Meine Dokumente" seines Nutzerkontos.

13.2 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.

Die Dokumente werden so lange aufbewahrt, wie das Nutzerkonto besteht, es sei denn, der Nutzer widerruft seine Zustimmung zur Aktivierung des Dienstes. Bleibt das Nutzerkonto 3 Jahre lang ohne Aktivität, werden das Nutzerkonto und die zugehörigen Dokumente gelöscht. Der Nutzer kann sein Einverständnis jederzeit in "Meine Einstellungen" widerrufen. Wenn der Nutzer seine Zustimmung zur Verarbeitung und Speicherung von Dokumenten durch Doctolib widerruft, werden alle Dokumente sofort und endgültig gelöscht.

Der Nutzer kann jedoch die von den Gesundheitsdienstleistern freigegebenen Dokumente in der Historie seiner Termine finden, wenn er der Aktivierung dieses Dienstes zugestimmt hat.

13.3 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.

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

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

13.6 Dienst für medizinische Notizen:

Wenn der Nutzer der Aktivierung des Dienstes für medizinische Notizen zugestimmt hat, kann er in seinem Nutzerkonto medizinische Notizen frei erstellen und speichern.

Der Inhalt der medizinischen Notizen ist für Dritte, auch für Doctolib, nicht zugänglich und bleibt zu jeder Zeit streng vertraulich.

Der Nutzer kann seine Zustimmung zur Verarbeitung und Speicherung medizinischer Notizen durch Doctolib jederzeit unter "Meine Einstellungen" widerrufen. Bei Widerruf der Zustimmung werden alle Notizen sofort und dauerhaft gelöscht.

Sofern der Nutzer seine Zustimmung zur Verarbeitung und Speicherung von medizinischen Notizen nicht widerruft, werden die medizinischen Notizen so lange aufbewahrt, wie das Nutzerkonto geöffnet ist. Bleibt das Nutzerkonto 3 Jahre lang ohne Aktivität, werden das Nutzerkonto und die zugehörigen medizinischen Notizen gelöscht.

## 14. GEISTIGES EIGENTUM

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

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

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

14.4 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.

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

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

## 15. 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. Als missbräuchliches Verhalten gehört insbesondere jede diffamierende, bedrohliche, oder beleidigende Äußerung in Wort oder Schrift. Sollte der Verdacht ausgeräumt werden können, wird die Sperrung wieder aufgehoben, andernfalls steht Doctolib gegebenenfalls ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Die Aussetzung aller oder eines Teils der Dienste hat zur Folge, dass der Zugang zu den betreffenden Service(s) vorübergehend eingeschränkt oder unterbunden wird. Doctolib haftet nicht für Schäden, die sich aus der Aussetzung der Dienste ergeben, soweit hier ein Anlass nach vorstehender Regelung bestand.

## 16. KÜNDIGUNG

### 16.1 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. Ein außerordentlicher Kündigungsgrund kann insbesondere im Falle diffamierender, bedrohlicher, oder beleidigender Äußerungen vorliegen.

### 16.2 Kündigung durch den Nutzer

Der Nutzer kann jederzeit den Vertrag in seinem Nutzerkonto (Rubrik "Mein Konto") kündigen.

Vor Beendigung des Vertrags kann der Nutzer seine Nutzerdaten und die Angehörigendaten in einem geeigneten Format abrufen, bevor er sein Nutzerkonto löscht. Der Nutzer sichert zu, dass er über alle erforderlichen Rechte und/oder Genehmigungen verfügt, um die oben genannten Daten wiederherstellen zu können.

### 16.3 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 und Angehörigendaten 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.

## 17. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

Die [hier](#) zugänglichen und auf der Website ([www.Doctolib.de](http://www.Doctolib.de)) /App verfügbaren Datenschutzhinweise beschreiben die jeweiligen Rollen und Pflichten des Nutzers und von Doctolib in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Durchführung der Services. Durch die Annahme dieser NB verpflichten sich der Nutzer und Doctolib, die Bestimmungen und Bedingungen der genannten Datenschutzhinweise einzuhalten.

Wenn der Nutzer das Nutzerkonto verwendet, um Termine für einen Angehörigen zu buchen oder zu verwalten, erklärt der Nutzer, (i) dass er dem Angehörigen eine Kopie der oben genannten Datenschutzhinweise zur Verfügung gestellt hat, (ii) dass der Angehörige den Nutzer bevollmächtigt hat, in seinem Namen der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zuzustimmen, (iii) dass er sich verpflichtet, diese Bevollmächtigung auf Verlangen von Doctolib mit allen geeigneten Mitteln nachzuweisen, (iv) dass er rechtlich dazu befugt ist, falls der Angehörige nicht geschäftsfähig ist.

## 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](mailto: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

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 Technischer Support und Hilfe: Doctolib stellt dem Nutzer einen Helpdesk und ein Kontaktformular zur Verfügung und veröffentlicht eine FAQ-Seite zur Verfügung, auf die [hier](#) zugegriffen werden kann.

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 Beweismittel: Um eine (erwiesene oder vermutete) Schädigung des Rufes von Doctolib und/oder der Gesundheitsfachkräfte oder der körperlichen oder geistigen Unversehrtheit anderer Nutzer nachzuweisen, kann sich Doctolib auf an Doctolib gesendete Nachrichten berufen, die sie zuvor anonymisiert hat, um die Vertraulichkeit ihres Austauschs zu gewährleisten, solange der Inhalt der Nachrichten keine Identifizierung zulässt.

19.6 Schadensminderungspflicht: Die Parteien bemühen sich, die im Vertrag genannten Ziele zu erreichen. Insbesondere muss die Partei, die unter der Nichterfüllung einer Verpflichtung leidet, alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um den möglicherweise daraus resultierenden Schaden so gering wie möglich zu halten. Unterlässt sie dies, so kann sie von der anderen Partei nur den Ersatz des Schadens verlangen, den sie nicht vermeiden konnte.

19.7 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.

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

19.9 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.

19.10 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).

19.11 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 einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

19.12 Auf den vorliegenden Vertrag findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Gerichtsstand ist, soweit rechtlich zulässig, Berlin.

19.13 Auslegung: Wörter im Singular schließen den Plural ein und umgekehrt. Ein Verweis auf ein Dokument, einen Standard, eine Rechtsvorschrift, einen Kodex oder ein anderes Dokument impliziert jede Änderung oder Aktualisierung des Dokuments, des Standards, der Rechtsvorschrift oder des Kodex. Ein beliebiger Verweis auf einen Geldbetrag bezieht sich auf die Währung Euro.