

## Allgemeine VITALSANA-Geschäftsbedingungen

**1. Anwendungsbereich/Vertragsschluß:** a) Im Rahmen der Versandhandelstätigkeit der Versandapotheke VITALSANA B.V. Kerkraderweg 297, 6416 CH Heerlen, Niederlande (im folgenden VITALSANA) gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

b) Sie können mit **Bestellschein** im VITALSANA-Freiumschlag portofrei **per Post** oder durch Einwurf in den **Briefkasten** am **VITALSANA-Bestellstand** in den teilnehmenden Verkaufsstellen unserer Drogeriemarktpartner **SCHLECKER, Ihr Platz** und **drospa** bestellen. Mit Ausnahme von rezeptpflichtigen Arzneimitteln können Sie außerdem per **Fax** unter 01805 / 686 568 (14ct./min)\*, **telefonisch** unter **01805 / 504 804** (14ct./min)\* (\*aus dem dt. Festnetz, ausgenommen Mobilfunktarif) oder durch E-Mail an die Adresse: [service@vitalsana.eu](mailto:service@vitalsana.eu) bestellen. Sie erreichen uns Mo-Fr: 7-22 Uhr, Sa: 8-18 Uhr und So: 8-16 Uhr. Zudem können Sie rezeptfreie Arzneimittel **rund um die Uhr** im Internet unter der Adresse: [www.vitalsana.eu](http://www.vitalsana.eu), auch am Wochenende, bestellen. Der Vertrag kommt erst durch Lieferung der Ware zustande. Preisangaben erfolgen nach bestem Wissen. Rezeptpflichtige Arzneimittel können nur unter Vorlage eines gültigen Originalrezepts bestellt werden, Betäubungsmittel gar nicht. **Schicken** Sie Ihr **Originalrezept** bitte an: **Versandapotheke VITALSANA, Postfach, D-52400 Aachen** oder werfen Sie es in die **Briefkästen** am **VITALSANA-Bestellstand** bei unseren Partnern **SCHLECKER, Ihr Platz** und **drospa** ein.

c) Bei der Bearbeitung Ihrer Bestellung können, insbesondere zur Abklärung möglicher Wechselwirkungen, Rückfragen beim Besteller bzw. seinem Arzt erforderlich werden.

**2. Widerrufsregelung:** a) Ihr Bestellangebot kann nicht widerrufen werden bei Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten oder die aufgrund Ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder schnell verderben können oder deren Verfalldatum überschritten wurde.

b) Da Arzneimittel infolge äußerer Einwirkungen (z.B. Wärme) oder unsachgemäßer Behandlung z.B. leicht verderblich sind, sind diese von der Widerrufsmöglichkeit ausgeschlossen. Das gleiche gilt für wirkstoffgleiche andere Arzneimittel („**aut idem**“-Regelung) oder in Deutschland zugelassene importierte Arzneimittel. Vorstehendes gilt nicht, sofern das Arzneimittel einen bereits bei der Übergabe vorliegenden Mangel hatte.

c) Soweit ein Widerruf nicht gem. Ziff. 2 a) und b) ausgeschlossen ist, können Sie Ihr Bestellangebot innerhalb von **zwei Wochen** ab Warenanlieferung ohne Angabe von Gründen gegenüber VITALSANA widerrufen. Er kann schriftlich an: Versandapotheke VITALSANA, Postfach, D-52400 Aachen oder per E-Mail an die Mailadresse: [service@vitalsana.eu](mailto:service@vitalsana.eu) oder durch Rücksendung der Ware an die Adresse: VITALSANA Retourenabteilung, Kerkrader Weg 297, 6416 CH Heerlen, Niederlande erklärt werden. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

d) Widerrufsfolgen: Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Wird uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder in verschlechtertem Zustand zurückgewährt, müssen Sie uns insoweit ggf. **Wertersatz** leisten. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung ausschließlich auf deren Prüfung, wie sie etwa in einem Ladengeschäft

möglich gewesen wäre, zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Wertersatzpflicht vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Waren sind in einer stabilen und der Warengroße angebrachten Verpackung und vollständig zurückzusenden. Sie haben die **Rücksendungskosten** zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von € 40.- nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilleistung erbracht haben. Andernfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Bitte senden Sie die Ware an die Adresse: **VITALSANA Retourenabteilung**, Kerkrader Weg 297, 6416 CH Heerlen, Niederlande. Eine Rückgabe der Ware bei unseren Drogeriemarktpartnern **SCHLECKER, Ihr Platz** und **drospa** in deren Verkaufstellennetz ist nicht möglich. Der Kaufpreis sowie etwaige Versandkosten (vgl. Ziff. 5) werden nach Eingang der Ware bei vorstehender Retourenadresse, gegebenenfalls abzüglich des zu leistenden Wertersatzes, erstattet.

**Nutzen Sie unseren Abholservice:** Kontaktieren Sie uns entweder per Telefon: 01805 504 804 (14ct/min.)\*, per Fax: 01805 686 568 (14ct/min.)\* (\*aus dem dt. Festnetz, ausgenommen Mobilfunk) oder schicken Sie uns eine E-Mail an die Mailadresse: [service@vitalsana.eu](mailto:service@vitalsana.eu) und wir holen die Widerrufs-Ware **kostenfrei** bei Ihnen ab.

**3. Lieferung:** Die Lieferung der Ware erfolgt per Paket durch ein beauftragtes Transportunternehmen **ausschließlich nach Deutschland** an den von Ihnen angegebenen Anlieferungsart. Als weiterer Service ist auch **eine Abholung** durch den Kunden in den teilnehmenden Verkaufsstellen unserer Partner SCHLECKER, Ihr Platz und drospa möglich. In den Paketen liegt ein Lieferschein bei, auf dem gekennzeichnet ist, für welche Person welche Medikamente bestimmt sind. Die gelieferten Waren sind auch in Fällen unerheblicher Mängel vom Besteller unbeschadet seiner Gewährleistungsrechte anzunehmen.

**4. Datenschutz:** a) Ihre für die Geschäftsabwicklung notwendigen personenbezogenen Daten werden unter Beachtung der gesetzlichen Datenschutzregelungen gespeichert und **vertraulich** behandelt. Sie werden darauf **hingewiesen**, dass VITALSANA die im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung erhaltenen Daten erheben, speichern, verarbeiten und nutzen wird, soweit dies für die ordnungsgemäße Bestellabwicklung und Kundeninformation erforderlich ist.

b) Die Telefongespräche mit unserem Call-Center, die der pharmazeutischen Beratung dienen, werden aus Qualitätssicherungsgründen per Tonband aufgezeichnet. Verweigert der Kunde die Gesprächsaufzeichnung (z.B. im Gespräch mit PTA/Apotheker), wird keine mündliche pharmazeutische Beratung stattfinden. Der Kunde kann sich in diesem Fall jedoch schriftlich, per Fax oder per E-Mail beraten lassen. Telefongespräche, die dagegen Bestellungen bzw. Reklamationen betreffen, werden lediglich stichprobenweise zur Qualitätssicherung mitgehört bzw. per Tonband aufgezeichnet. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden wir Sie in diesen Fällen vorab per eingespieltem Ansagetext darüber informieren. Per Telefontastendruck können Sie entscheiden, ob Sie einem Gesprächsmitschnitt zustimmen bzw. diesen ablehnen. Dann wird das Gespräch ohne Nachteile für Sie weiter geführt.

c) Bei allen Neukunden und bei Warenbestellungen auf Rechnung oder per Lastschrift behalten wir uns eine Prüfung der Kreditwürdigkeit vor. Hierzu nutzen wir Informationen zu Ihrem bisherigen Zahlungsverhalten von der infoscore Consumer Data GmbH sowie Bonitätsinformationen auf der Basis mathematisch-statistischer Verfahren von der informa Unternehmensberatung GmbH, beide Rheinstraße 99, D-76532 Baden-Baden, Telefon 01805 / 136633 (14 ct./min aus dem dt. Festnetz, ausgenommen Mobilfunktarif). Ferner nutzen wir Informationen zu Ihrem bisherigen Zahlungsverhalten von der Deltavista GmbH, Freisinger Landstr. 74, D-80939 München. Für vorgenannte Fälle stimmen Sie mit der Bestellung der Mitteilung Ihres Vor- und Nachnamens, Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort, sowie Ihres Geburtsdatums an die genannten Unternehmen zu. Bei Fragen zu datenschutzrechtlichen Details wenden Sie sich bitte an die genannten Unternehmen. Weitere Informationen erhalten Sie über unsere Vitalsana-Service-Rufnummer.

d) **Hinweis:** Sie können der Nutzung, Verarbeitung bzw. Übermittlung Ihrer Daten zu Marketing- und den oben genannten anderen Zwecken jederzeit durch eine formlose Mitteilung auf dem Postweg an Versandapotheke VITALSANA, Postfach, D-52400 Aachen oder durch eine Mail an die Adresse: [service@vitalsana.eu](mailto:service@vitalsana.eu) widersprechen bzw. Ihre Einwilligung zur Weitergabe widerrufen. Dies gilt jedoch nicht für die zur Abwicklung Ihrer Bestellung notwendigen Daten.

**5. Bezahlung/Eigentumsvorbehalt:** a) Mit Versendung der Bestellung wird der Kaufpreis fällig und ist spätestens binnen 7 Tagen ab Warenanlieferung zu bezahlen. Sie können mittels **Kreditkarte**, im **Lastschriftverfahren** oder auf **Rechnung** bezahlen. Es gelten unsere internen Kreditrichtlinien. Erstbestellungen mit einem Warenwert von über € 100.- sind nur per Kreditkartenzahlung möglich. Ausgenommen hiervon sind Rezepte gesetzlich Versicherter. Hier sind alle vorgenannten Zahlungsarten möglich. Eine **Bezahlung** in den **Verkaufsstellen** unserer Partner SCHLECKER, Ihr Platz und drospa ist nicht möglich.

b) Bei Vorlage eines ordnungsgemäßen Kassenrezepts erfolgt eine Direktabrechnung mit der gesetzlichen Krankenkasse, sofern diese eine Direktabrechnung akzeptiert. Bei einer Direktabrechnung mit der Krankenkasse hat der Besteller u. U. einen Zuzahlungsbetrag sowie einen etwaigen von der Krankenkasse nicht übernommenen Anteil am Arzneimittelpreis (Festbetragsdifferenz) zu zahlen. Jede Lieferung enthält einen Zahlungsbeleg, der gegebenenfalls zur Erstattung beim Leistungsträger eingereicht werden kann.

c) Die Preisangaben enthalten sämtliche Preisbestandteile einschließlich der Umsatzsteuer. Der Versand der Bestellung erfolgt innerhalb Deutschlands ab einem **Bestellwert** von **€ 15.- versandkostenfrei**. Unter diesem Bestellwert betragen die Versandkosten **€ 3.95.-**. Bestellungen auf **Rezept** (Voraussetzung ist die Vorlage eines gültigen Original-Rezeptes) erfolgen immer **versandkostenfrei**.

d) Bis zur vollständigen Bezahlung aller Waren aus derselben Bestellung bleibt die Ware Eigentum von VITALSANA.

**6. Gewährleistung/Beanstandungen/Disclaimer:** Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen mit folgenden Besonderheiten:

a) Mängel sind uns von Bestellern, die keine Verbraucher sind, unverzüglich nach Entdeckung innerhalb einer Gewährleistungszeit von einem Jahr mitzuteilen. Lieferungen, bei welchen entsprechend dem in Deutschland geltenden Recht ein Austausch des bestellten Mittels durch ein wirkstoffgleiches anderes Mittel erfolgt („**aut idem**“-Regelung) oder in Deutschland zugelassene importierte Arzneimittel entsprechen dem Kaufvertrag und stellen weder eine Falschlieferung noch eine mangelhafte Lieferung dar.

b) Ihr **Ansprechpartner** bei **Gewährleistungsfragen** oder **Beanstandungen** ist unser **Call-Center** (zu Tel.-, Faxnummer und E-Mailadresse vgl. Sie bitte Ziff. 1 b). VITALSANA haftet nur für Schäden an der Ware selbst. Insbesondere stehen dem Besteller Schadensersatzansprüche wegen etwaiger **Mangelfolgeschäden** nur dann zu, wenn eine ausdrücklich garantierte Eigenschaft nicht vorliegt sowie durch die Garantie das Risiko des eingetretenen Mangelfolgeschadens ausgeschlossen werden sollte. Weitergehende Ansprüche des Bestellers -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen. Die aufgeführten Hinweise zu Medikamenten beruhen auf den Packungsbeilagen der Pharma-Hersteller. Die Inhalte sind auf wichtige Informationen reduziert, sollen sachlich informieren, jedoch keine Empfehlung oder Bewerbung des Medikaments darstellen und können daher lückenhaft oder unvollständig sein. Auch **ersetzen** die **Informationen nicht** eine fachliche **Beratung** durch einen **Arzt und/oder Apotheker** oder das **Lesen** der **Packungsbeilagen** des Arzneimittels. Zu Risiken und Nebenwirkungen lesen Sie die Packungsbeilage und fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker. VITALSANA haftet nicht für die Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Hinweise im VITALSANA-Online-Shop oder in sonstigen Werbemitteln von VITALSANA.

c) Vorstehender **Haftungsausschluß** nach **Ziff. 6 b)** gilt **nicht** in Fällen grober Fahrlässigkeit und Vorsatz sowie bei Verletzung von Gesundheit und Leben. Außerdem nicht bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Verzugs oder von VITALSANA zu vertretender Unmöglichkeit sowie bei Rechtsmängeln. Des Weiteren nicht, wenn eine wesentliche Vertragspflicht von VITALSANA schuldhaft verletzt worden ist. Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung mit Ausnahme von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder dem Vorliegen zugesicherter Eigenschaften auf den vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden **begrenzt**.

**7. Pharmazeutische Beratung/Warnhinweise:** a) Falls Sie eine pharmazeutische Beratung wünschen, kontaktieren Sie bitte unser **Call-Center** unter der in Ziff. 1 b) angegebenen Tel.- oder Faxnummer oder über die **E-Mail Adresse: [beratung@vitalsana.eu](mailto:beratung@vitalsana.eu)** von Mo-Fr: 7-22 Uhr, Sa: 8-18 Uhr und So: 8-16 Uhr. Außerhalb der Öffnungszeiten wird eine Ansage geschaltet, welche auf den Notdienst der öffentlichen Apotheken hinweist. Eine **Beratung in den Verkaufsstellen** unserer Drogeriemarktpartner SCHLECKER, Ihr Platz und drospa ist **nicht möglich**.

b) Der Inhalt unserer Homepage sowie sonstiger Werbe- und Informationsmittel dient ausschließlich Ihrer Orientierung. Die darin enthaltenen Informationen sind in **keiner Weise** ein **Ersatz** für die **Beratung** oder **Behandlung** durch einen **Arzt**. Bitte suchen Sie bei gesundheitlichen Problemen stets den Arzt Ihres Vertrauens auf. Beginnen, variieren oder beenden Sie eine Behandlung nicht eigenständig. Der Inhalt unserer Homepage sowie sonstiger Werbe- und Informationsmittel ist nicht zur Selbstdiagnose geeignet und bildet keine ausreichende Grundlage für die Auswahl und Anwendung von Behandlungsmethoden.

c) Medikamente können Alkohol enthalten. Wir weisen darauf hin, dass auch alkoholische Getränke nicht an Minderjährige verkauft werden. Bitte beachten Sie auch die Altersvorgaben der Packungsbeilage sowie etwaige Altersempfehlungen. Voraussetzung für eine Bestellung ist das Erreichen des jeweilig erforderlichen Alters. Der Kunde bestätigt durch die Bestellung, dass er über das gesetzlich geforderte Alter verfügt.

**8. Anwendbares Recht:** Für alle im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung entstehenden Meinungsverschiedenheiten und Rechtsstreitigkeiten gilt ausschließlich niederländisches Recht unter Ausschluß des UN-Kaufrechts.