

# Allgemeine Geschäftsbedingungen von HaustierDocs by TierDocs24 GmbH

Stand: 28.05.2024

## Inhalt

<b>A. Allgemeines</b> .....	3
1. Vertragsgegenstand.....	3
2. Vertragsdokumente und Reihenfolge.....	3
3. Vertragsschluss .....	3
4. Anwendbares Recht und Gerichtsstand .....	4
5. Änderung der AGB .....	4
<b>B. Leistungsbeschreibung</b> .....	5
1. Leistungsgegenstand .....	5
2. Allgemeine Leistungsgrundsätze.....	5
3. Systemvoraussetzungen.....	6
4. Wartung und Pflege des Internetportals .....	7
5. Störungsmeldungen.....	7
6. Störungsbehebungen.....	8
7. Support des Internetportals .....	8
8. Updates und Weiterentwicklung .....	8
<b>C. Besondere Bestimmungen für Nutzer</b> .....	8
1. Registrierung.....	8
2. Zustandekommen von tierärztlichen Beratungen.....	9
3. Vergütung für Beratungen.....	11
4. Nutzungsrechte am Internetportal .....	11
5. Pflichten des Nutzers .....	11
6. Vergütung für die Nutzung des Internetportals .....	12
7. Nutzung bereitgestellter Kontaktdaten .....	13
8. Sperrung und Löschung eines Kundenkontos.....	13
9. Sachmängelgewährleistung.....	13
10. Haftung.....	14
11. Freistellung.....	14
12. Höhere Gewalt.....	15

13. Stornierung .....	15
D. Besondere Bestimmungen für Verbraucher .....	16
1. Online-Streitbeilegung.....	16
2. Widerrufsrecht.....	16
E. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Zahlungsdienstleisters .....	18

## **A. Allgemeines**

### **1. Vertragsgegenstand**

- (1) Die TierDocs24 GmbH betreibt unter der Domain [www.haustierdocs.de](http://www.haustierdocs.de) ein Internetportal. Über dieses Internetportal soll Tierhaltern ein Tierarzt vermittelt werden. Die Vermittlung soll eine veterinärmedizinische Versorgung von Kleintieren gewährleisten, insbesondere wenn es dem Halter nicht (kurzfristig) möglich ist, einen ansässigen Tierarzt zu erreichen oder aufzusuchen. HaustierDocs stellt ausschließlich die technische Plattform einschließlich Software und elektronischer Kommunikationsdienste (nachfolgend gemeinsam Internetportal genannt) zur Verfügung. Mit der Nutzung dieses Internetportals stimmt der Nutzer diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu und begründet ein Vertragsverhältnis zwischen sich und HaustierDocs. Wenn er mit diesen Bedingungen nicht einverstanden ist, kann er das Internetportal nicht nutzen.
- (2) HaustierDocs ist lediglich als Vermittlerin tätig. Sie räumt dem Nutzer die Möglichkeit ein, mit Tierärzten auf dem Internetportal in Verbindung zu treten und sich hinsichtlich der Beschwerden des Tieres beraten zu lassen. Dies erfolgt auf der Grundlage eines zwischen dem Nutzer und dem diensthabenden Tierarzt geschlossenen Vertrages. Die Vertragsleistungen werden ausschließlich zwischen dem diensthabenden Tierarzt und dem Nutzer auf Grundlage der zwischen diesen beiden vereinbarten Vertragsbestimmungen erbracht. HaustierDocs ist an diesem Verhältnis nicht beteiligt. Insbesondere kommt zwischen ihr und dem Nutzer kein Beratungsvertrag zustande.
- (3) HaustierDocs akzeptiert weder ausdrücklich noch konkludent weitere oder abweichende Vertragsbestimmungen, es sei denn, die Anwendbarkeit wird zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbart.

### **2. Vertragsdokumente und Reihenfolge**

- (1) Die AGB setzen sich zusammen aus den folgenden Dokumenten:
  - A. Allgemeines
  - B. Leistungsbeschreibung
  - C. Besondere Bestimmungen für Nutzer
  - D. Besondere Bestimmungen für den Verbraucher
- (2) Im Fall von Widersprüchen zwischen den Regelungen gehen die spezielleren Regelungen den Allgemeineren vor.

### **3. Vertragsschluss**

Wünscht der Nutzer eine tierärztliche Beratung, muss er zum Abschluss des Bestellvorgangs per Haken bestätigen, dass er mit der Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

einverstanden ist und gibt so ein Angebot zum Vertragsschluss mit HaustierDocs ab. Durch die Absendung der Bestellbestätigung nimmt HaustierDocs das Angebot des Nutzers an. Zwischen ihr und dem Nutzer kommt ein Vermittlungsvertrag zustande.

#### **4. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

- (1) Die AGB unterliegen dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) sowie unter Ausschluss der Verweisungsregelungen des deutschen internationalen Privatrechts. Dies gilt nicht, soweit zwingendes Recht, insbesondere das jeweilige Verbraucherschutzrecht, eine andere Rechtswahl bedingt.
- (2) Für den Fall, dass der Nutzer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung Flensburg.
- (3) Für den Fall, dass der Nutzer Verbraucher ist, besteht ein Gerichtsstand am jeweiligen Wohnsitz des Nutzers.

#### **5. Änderung der AGB**

HaustierDocs behält sich vor, diese AGB von Zeit zu Zeit zu aktualisieren und anzupassen, um einzelne Regelungen der AGB an geänderte Rechtsvorschriften oder Gerichtsentscheidungen, technologische Entwicklungen, Weiterentwicklungen des Internetportals oder Änderungen der Marktsituation anzupassen. HaustierDocs informiert den Nutzer über Änderungen der AGB mit einer Frist von in der Regel 30 Kalendertagen über die bei einer Registrierung hinterlegte E-Mailadresse. Liegen wichtige Gründe vor, aufgrund der die Änderungen der AGB mit einer kürzeren Frist umgesetzt werden müssen (z.B. Verpflichtung aufgrund einer Gerichtsentscheidung), weist HaustierDocs den Nutzer in der Bekanntgabe durch E-Mail ausdrücklich auf diese kürzere Frist hin. Verwendet der Nutzer das Internetportal nach Ablauf der Frist weiter, erklärt er sich mit der Geltung der geänderten AGB zum Ablauf der von HaustierDocs gesetzten angemessenen Frist einverstanden. Möchte der Nutzer die geänderten AGB nicht akzeptieren, kann er sein Kundenkonto unter [www.haustierdocs.de](http://www.haustierdocs.de) löschen. HaustierDocs weist den Nutzer in der Bekanntmachung per E-Mail ausdrücklich auf die Frist, diese Rechtsfolge und die Möglichkeit zur Löschung des Kundenkontos hin.

Sollten Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Regelungen und Bestimmungen dadurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung gilt dann eine entsprechende, inhaltlich und wirtschaftlich der unwirksamen bzw. undurchführbaren Regelung bestmöglich nahekommende Bestimmung als vereinbart, wie sie die Vertragsparteien zur Erreichung des ursprünglichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie

die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der Bestimmung gekannt hätten. Gleiches gilt für etwaige Unvollständigkeit dieser AGB.

## **B. Leistungsbeschreibung**

### **1. Leistungsgegenstand**

- (1) HaustierDocs betreibt das Internetportal gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und stellt dem Nutzer Zugang zum Internetportal bereit. Der Nutzer ist berechtigt, das Internetportal in der jeweils aktuellen Version zu nutzen.
- (2) Durch HaustierDocs selbst erfolgt keine veterinärmedizinische Beratung. Diese erfolgt ausschließlich durch den diensthabenden Tierarzt.
- (3) Der Nutzer entrichtet für die Vermittlung an einen Tierarzt eine Vermittlungsgebühr an HaustierDocs.
- (4) Nicht Gegenstand der Leistungen ist die Vertragsdurchführung zwischen Tierarzt und Nutzer. Die Vertragsdurchführung erfolgt direkt zwischen Tierarzt und Nutzer. Vorbehaltlich des Betriebs des Internetportals und der Abwicklung der Vergütung ist HaustierDocs nicht für die Anbahnung, den Abschluss und die Durchführung der Beratungen verantwortlich. Sie ist damit insbesondere nicht für die Qualität der medizinischen Dienstleistung des Tierarztes verantwortlich. Ferner überwacht und kontrolliert sie grundsätzlich nicht, ob
  - (a) die Angaben der Nutzer wahrheitsgemäß, vollständig und aktuell sind,
  - (b) die Tierärzte über die angegebenen Qualifikationen verfügen,
  - (c) die Beratungen vereinbarungsgemäß durchgeführt werden,
  - (d) die Nutzer die Transaktionen in Übereinstimmung mit geltenden gesetzlichen Bestimmungen durchführen.
- (5) HaustierDocs behält sich das Recht vor, die Nutzung des Internetportals (oder einzelner Funktionen) oder den Umfang, in dem einzelne Funktionen genutzt werden können, an bestimmte Voraussetzungen zu knüpfen, wie z.B. Prüfung der Anmeldedaten, Nutzungsdauer oder von der Vorlage bestimmter Nachweise.

### **2. Allgemeine Leistungsgrundsätze**

- (1) Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, erbringt HaustierDocs die Leistungen nach dem bei Vertragsschluss allgemein anerkannten Stand der Technik.
- (2) Ist ein Ort für die Leistung weder bestimmt noch aus den Umständen, insbesondere aus der Natur des Schuldverhältnisses, zu entnehmen, so werden die Leistungen am Sitz der HaustierDocs erbracht.

- (3) Soweit Termine und andere Zeitangaben nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind, sind die Zeitangaben unverbindlich. Soweit verbindliche Zeitangaben vereinbart wurden, führen verspätete Leistungen hinsichtlich dieser Termine nur dann zum Verzug der HaustierDocs, soweit sie den Verzug zu vertreten hat. Ansonsten verlängern sich die vereinbarten Termine um die Tage der Verzögerung.
- (4) Die Erreichbarkeit des Internetportals sowie die darauf zur Verfügung gestellten Kommunikationsleistungen können durch die HaustierDocs zeitweilig beschränkt oder eingestellt werden, wenn dies im Hinblick auf Kapazitätsgrenzen, die Sicherheit oder Integrität des Internetportals oder zur Durchführung technischer Maßnahmen, beispielsweise Wartungsarbeiten, notwendig ist. HaustierDocs berücksichtigt in diesen Fällen die berechtigten Interessen des Nutzers und versucht, diesen nach besten Möglichkeiten vorab zu informieren.

### **3. Systemvoraussetzungen**

- (1) Voraussetzung für die Nutzung des Internetportals ist die Verwendung eines marktüblichen Internetbrowsers (zum Beispiel Chrome, Firefox) in der aktuellen Version. Darstellung, Funktionsumfang und Benutzerfreundlichkeit können bei der Verwendung bestimmter Browser/Betriebssysteme, z.B. auf mobilen Geräten (Smartphone, Tablets), nur eingeschränkt zur Verfügung stehen.
- (2) Um bestimmte Funktionen nutzen zu können, muss der Nutzer bestimmte Hardware einsetzen, die die Funktionen bedienen kann (zum Beispiel Webcam, Mikrofon). Zudem kann es erforderlich sein, dass der Nutzer bestimmte Software-Erweiterungen, sog Plug-ins oder Add-ons, installieren muss, damit bestimmte Funktionen genutzt werden können.
- (3) Der Nutzer muss über einen Zugang zum Internet mit einer hinreichend schnellen Datenübertragung verfügen.
- (4) Der Nutzer muss geeignete Maßnahmen zum Schutz der von ihm zur Nutzung des Internetportals eingesetzten Hard- und Software ergreifen, um die Sicherheit und Integrität der von HaustierDocs eingesetzten Systeme zu gewährleisten. Hierzu zählen unter anderem der Einsatz von aktuellen Betriebssystemen sowie der Einsatz aktueller üblicher Vorkehrungen zum Schutz der IT-Sicherheit (Virenschutzscanner, Firewall).
- (5) Der Nutzer ist verpflichtet, die Systemvoraussetzungen so zu pflegen, dass die Bereitstellung einer neuen Version des Internetportals jederzeit möglich ist. Soweit HaustierDocs nicht in der Lage ist, Wartung und Pflege für das Internetportal zu erbringen, weil die Systemvoraussetzungen nicht gepflegt sind, ist sie insoweit von ihrer Leistungspflicht befreit.

#### **4. Wartung und Pflege des Internetportals**

Die Wartung und Pflege umfasst die Bearbeitung von Bugs und Fehlfunktionen des Internetportals (im Folgenden „Störungen“) durch erforderliche und angemessene Maßnahmen mit dem Ziel der Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung der Lauffähigkeit und Verfügbarkeit des Internetportals. Die Art und Weise der Störungsbeseitigung liegt im Ermessen von HaustierDocs.

#### **5. Störungsmeldungen**

- (1) Störungsmeldungen durch den Nutzer erfolgen ausschließlich an die E-Mail-Adresse [support@haustierdocs.de](mailto:support@haustierdocs.de).
- (2) Um HaustierDocs in die Lage zu versetzen, die Störung beseitigen zu können, muss der Nutzer mindestens die nachfolgenden Angaben im Rahmen einer Störungsmeldung mitteilen:
  - (a) eine umfassende Beschreibung der aufgetretenen Störung,
  - (b) Datum und Uhrzeit der aufgetretenen Störung,
  - (c) die Angabe der betroffenen Funktion und der durchgeführten Operation(en), bei der (denen) die Störung aufgetreten ist,
  - (d) die genaue Beschreibung der eingesetzten Plattform (Apple, Google, Desktop-Anwendung) und des verwendeten Betriebssystems,
  - (e) die Angabe des verwendeten Browser-Typs und der Browser-Version (Desktop-Anwendung) sowie
  - (f) eine E-Mail-Adresse, unter welcher der Nutzer für eventuelle Rückfragen zu erreichen ist. Soweit der Nutzer keine genauen Angaben machen kann, muss er die vorstehenden Punkte so gut es ihm möglich ist umschreiben.
- (3) Der Nutzer kann in der Störungsmeldung eine Priorisierung mehrerer Störungen vorschlagen. Die Einordnung obliegt jedoch ausschließlich HaustierDocs.
- (4) HaustierDocs strebt an, dem Nutzer innerhalb von 24 Stunden nach Eingang seiner Störungsmeldung eine Bestätigung über den Eingang der Störungsmeldung zukommen zu lassen. Die Bestätigung erfolgt an die E-Mail-Adresse des Absenders der jeweiligen Störungsmeldung.

## **6. Störungsbehebungen**

- (1) HaustierDocs ist bemüht, Störungen innerhalb eines angemessenen Zeitraumes zu beheben. Die Störungsbehebung ist nur innerhalb der Geschäftszeiten von HaustierDocs geschuldet. Die Geschäftszeit ist montags bis freitags, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen in Deutschland, von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
- (2) Sind Störungen auf Software-Komponenten von Drittherstellern zurückzuführen, die in dem Internetportal enthalten sind, wird HaustierDocs den Dritthersteller hierüber in Kenntnis setzen und sämtliche Anstrengungen unternehmen, die Störung gemeinsam mit dem Dritthersteller oder nach entsprechender Instruktion durch den Dritthersteller zu beheben.
- (3) Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen und sofern nicht explizit schriftlich anderweitig vereinbart, schuldet HaustierDocs keine Störungsbehebung innerhalb bestimmter Behebungszeiten. Sie strebt an, eintretende Störungen innerhalb angemessener Zeit zu beseitigen.

## **7. Support des Internetportals**

- (1) Der Support besteht insbesondere in der Beratung und Unterstützung des Nutzers bei Fragen zu der Bedienung und Funktionalität des Internetportals.
- (2) Supportanfragen sind bitte ausschließlich per E-Mail an folgende Adresse: [support@haustierdocs.de](mailto:support@haustierdocs.de) zu stellen. HaustierDocs weist den Nutzer mit angemessener Vorlaufzeit auf etwaige Änderungen dieser Kommunikationsverbindung hin.

## **8. Updates und Weiterentwicklung**

HaustierDocs behält sich vor, das Internetportal in regelmäßigen oder unregelmäßigen Abständen grundlegend oder nur in Teilen zu überarbeiten und anzupassen, insbesondere technisch und funktional weiterzuentwickeln. Durch derartige Updates können weitere Leistungen hinzutreten, Leistungen abgeändert oder abgeschafft werden. HaustierDocs entscheidet darüber, ob, innerhalb welchen Zeitraums und in welchem Umfang das Internetportal weiterentwickelt wird. Sie weist den Nutzer bei jedem Update auf die wesentlichen Änderungen hin. Der Nutzer erklärt sich bereits mit Vertragsschluss damit einverstanden, dass HaustierDocs derartige Updates durchführt.

## **C. Besondere Bestimmungen für Nutzer**

### **1. Registrierung**

- (1) Eine Registrierung ist nicht erforderlich, um Bestellungen tätigen zu können. Das Internetportal kann von jedem Nutzer als Gast genutzt werden.



- (2) Es besteht die Möglichkeit vor, während oder nach der Bestellung ein Kundenkonto mit Benutzernamen und Passwort anzulegen. Der Benutzername ist immer die E-Mail-Adresse, die der Nutzer zur Kommunikation wählt. Der Nutzer ist verpflichtet, sein Passwort so auszuwählen, dass es einen hinreichenden Schutz vor Fremdzugriffen bietet. Die Zugangsdaten des Nutzers sind streng vertraulich und dürfen ausschließlich vom Nutzer selbst verwendet werden. Er verpflichtet sich, die Zugangsdaten nicht an Dritte weiterzugeben. Ferner verpflichtet er sich, geeignete Maßnahmen zu ergreifen und die Zugangsdaten so aufzubewahren, dass ein Dritter keine Kenntnis von den Zugangsdaten erlangen kann.
- (3) Der Nutzer kann ein Kundenkonto nur anlegen, wenn
- a) er als natürliche Person, mindestens 18 Jahre alt ist und vollgeschäftsfähig ist,
  - b) ihm die Nutzung des Internetportals nicht durch Gesetze, Regeln oder sonstige Bestimmungen untersagt ist,
  - c) er das Internetportal in Übereinstimmung mit den AGB und allen für den Nutzer geltenden Gesetzen, Regeln und Bestimmungen nutzt.
- (4) Der Nutzer ist für den Umgang mit seinen Zugangsdaten allein verantwortlich. Er verantwortet auch Handlungen, die durch Dritte mit seinen Zugangsdaten durchgeführt werden. Dies gilt selbst dann, wenn er davon keine Kenntnis hatte. Geht er davon aus, dass seine Zugangsdaten einem Dritten bekannt geworden sind, muss er seine Zugangsdaten unverzüglich ändern. Zudem kann er den Support der HaustierDocs kontaktieren, um weitere Maßnahmen (zum Beispiel Sperrung) zu veranlassen.
- (5) Der Nutzer muss die abgefragten Pflichtangaben (Nutzerangaben) vollständig, wahrheitsgemäß und aktuell angeben. Als Telefonnummer darf keine Mehrwertdienstenummer und als Adresse kein Postfach angegeben werden. Der Nutzer hat die Nutzerangaben stets eigenständig und unverzüglich zu aktualisieren. Eine Überprüfung der Nutzerangaben führt HaustierDocs grundsätzlich nicht durch. Sie behält sich aber vor, die Vermittlung im Einzelfall bei begründeten Zweifeln von der Übermittlung geeigneter Nachweise abhängig zu machen, die belegen, dass die angegebenen Daten korrekt sind.
- (a) Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen, unter anderem zur Vermeidung von Geldwäsche, erfordern die Beratungen, insbesondere die Vergütungen, in dem Internetportal eine zusätzliche Nutzerverifizierung durch unseren Payment-Partner.
  - (b) Ein Kundenkonto ist nicht übertragbar und darf ausschließlich durch die registrierte Person verwendet werden.

## **2. Zustandekommen von tierärztlichen Beratungen**

- (1) Durch die Beauftragung als Gast oder nach der Anlegung eines Kundenkontos kann der Nutzer eine Beratung durch einen Tierarzt anfordern.

- (2) Der Nutzer kann zwischen verschiedenen tierärztlichen Beratungsoptionen wählen: Einem unterminierten (sofortigen) Rückruf sowie terminierten Rückrufen & Expertengesprächen zu unterschiedlichen Beratungsthemen.

Ein unterminierter Rückruf wird von dem Nutzer angefordert, indem dieser seine WhatsApp-Nummer angibt, die Beschwerden des Tieres stichwortartig schildert und ggf. Fotos hochlädt, sodann um den Rückruf eines Tierarztes bittet (Klick auf Button „Tierarzt-Gespräch bestellen“), auf der Folgeseite die Rechnungsdetails eingibt und den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ anklickt. Damit gibt der Nutzer ein verbindliches Angebot über die Durchführung der tierärztlichen Beratung zu den eingestellten Bedingungen ab.

Bei der Anforderung eines terminierten Beratungsgesprächs ist dem oben geschilderten Ablauf eine Online-Terminbuchung über das sich auf der Internetseite von HaustierDocs befindliche Terminbuchungs-Tool (Bookly) zwischengeschaltet. Der Nutzer hat die Möglichkeit, je nach angezeigter Verfügbarkeit ein konkretes Datum sowie eine konkrete Uhrzeit für den gewünschten Rückruf eines Tierarztes zu wählen. Ferner sind über das Tool auch Stornierungen von bereits vereinbarten Terminen möglich.

- (3) HaustierDocs sendet dem Nutzer über das Internetportal als auch per E-Mail (nur bei terminierten Rückrufen/Expertengesprächen) eine Bestellbestätigung.
- (4) Anschließend erhält der Nutzer bei sofortigen Rückruffbitten von einem diensthabenden Tierarzt eine WhatsApp-Nachricht, dass dieser den Nutzer jetzt anruft. Der Tierarzt ruft per WhatsApp-Videocall an, alternativ ist auch ein Telefonat möglich. Bei terminierten Rückruffbitten/Expertengesprächen erfolgt der Rückruf vonseiten des Tierarztes zu der vereinbarten Zeit. Mit dem erfolgreichen Anruf des Tierarztes kommt ein bindender Beratungsvertrag zwischen dem Nutzer und dem Tierarzt zustande.
- (5) Zu beachten ist, dass sich aus rechtlichen Gründen jeder Beratungsauftrag nur auf ein Tier, nicht aber auf mehrere Tiere bezieht. Der Nutzer ist insofern im Beratungsgespräch mit dem Tierarzt angehalten, sein Anliegen in Bezug auf das betreffende Tier zu schildern und für etwaige weitere Tiere separate Beratungen zu buchen.
- (6) Dem Nutzer ist bekannt, dass sich aus der Natur telemedizinischer Beratungen ergibt, dass nicht in jedem Fall alle veterinärmedizinischen Probleme im Rahmen der Video-Beratung zu lösen sind. Insbesondere ist sich der Nutzer darüber im Klaren, dass es je nach individueller Fallgestaltung der veterinärmedizinischen Anfrage möglich sein kann, dass eine persönliche Vorstellung bei einem Tierarzt vor Ort unvermeidlich ist und dass der beratende Tierarzt eine solche auch empfiehlt. Eine Garantie für einen Beratungserfolg können weder HaustierDocs noch der beratende Tierarzt übernehmen.

### **3. Vergütung für Beratungen**

- (1) Der beratende Tierarzt tritt seinen Vergütungsanspruch im Voraus an HaustierDocs ab.
- (2) Nach der tierärztlichen Beratung erhält der Nutzer per E-Mail die Rechnung von HaustierDocs. Diese Rechnung enthält zum einen den Vergütungsanspruch des beratenden Tierarztes und zum anderen die Vermittlungsgebühr für HaustierDocs. Hat der Nutzer ein Kundenkonto angelegt, sind dort auch die Rechnungen hinterlegt.
- (3) Die Höhe der Vergütung des Tierarztes richtet sich nach der Gebührenordnung für Tierärzte (GOT).
- (4) Die Höhe der Vergütung von HaustierDocs beträgt pro Vermittlungsfall 0,15 EUR.
- (5) Die Höhe der Vergütung von HaustierDocs erfolgt in EURO einschließlich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

### **4. Nutzungsrechte am Internetportal**

- (1) HaustierDocs räumt dem Nutzer für unbegrenzte Zeit das persönliche Recht ein, die Internetplattform nach Maßgabe dieser AGB zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht ist nicht übertragbar, nicht exklusiv, jederzeit widerruflich und nicht unterlizenzierbar. Dieses Nutzungsrecht beinhaltet insbesondere nicht das Recht, die Internetplattform oder Teile davon zu kopieren, zu vervielfältigen oder zu bearbeiten.
- (2) Die von HaustierDocs bereitgestellten Inhalte, insbesondere Name, Logo, Bilder, Videos, Texte, sind rechtlich geschützt. Eine Verwendung dieser Inhalte ist ohne ihre vorherige Zustimmung untersagt.
- (3) Der Nutzer hat das Recht, sein Kundenkonto jederzeit aufzulösen, indem er sich an [support@haustierdocs.de](mailto:support@haustierdocs.de) wendet.

### **5. Pflichten des Nutzers**

- (1) Der Nutzer ist verpflichtet, bei der Durchführung der Vertragsschließungen und Vertragsabwicklungen diese AGB einzuhalten.
- (2) Dem Nutzer ist es nicht erlaubt, Beratungen mit Tierärzten aufzuzeichnen oder Materialien, die sich auf eine solche Beratung beziehen, in irgendeiner Form zu verbreiten. Ferner ist es ihm nicht erlaubt, die Internetplattform oder Teile davon zu verteilen, zu verkaufen oder zu vermieten. Auch darf die Software der HaustierDocs nicht zurückentwickelt (sog. Reverse Engineering) oder anderweitig versucht werden, den Quellcode zu extrahieren, es sei denn,

dies ist entweder aufgrund von geltendem Recht ausdrücklich gestattet oder die schriftliche Einwilligung der HaustierDocs wurde zuvor eingeholt.

- (3) Er ist verpflichtet, das geltende Datenschutzrecht und die Persönlichkeitsrechte Dritter zu wahren. In diesem Zusammenhang versichert er, ohne vorherige Zustimmung des Betroffenen oder sonstige Erlaubnis, keine personenbezogenen Daten Dritter über das Internetportal zugänglich zu machen.
- (5) Der Nutzer ist dafür verantwortlich, dass seine Aktivitäten auf dem Internetportal nicht gegen
  - (a) gesetzliche oder behördliche Bestimmungen,
  - (b) diese AGB und
  - (c) die guten Sitten verstoßen und
  - (d) keine Rechte Dritter verletzen.
- (6) Dem Nutzer ist es untersagt, durch die Verwendung von mehreren Benutzerkonten oder im Zusammenwirken mit anderen Nutzern, Vermittlungen, Preise, Inhalte und Informationen (insbesondere Bewertungen) zu manipulieren.
- (7) Der Nutzer darf Adressen, E-Mail-Adressen und sonstige Kontaktdaten, die er durch die Nutzung des Internetportals erhalten hat, für keine anderen Zwecke nutzen, als für die vertragliche und vorvertragliche Kommunikation. Insbesondere ist es verboten, diese Daten weiterzuverkaufen oder sie für die Zusendung von Werbung zu nutzen, es sei denn, der Vertragspartner hat diesem nach Maßgabe der geltenden gesetzlichen Bestimmungen, ausdrücklich vorher zugestimmt bzw. nicht widersprochen.
- (8) Der Nutzer ist dafür verantwortlich, auf dem Internetportal einsehbare oder gespeicherte Informationen, die er zu Zwecken der Beweissicherung, Buchführung oder zu anderen Zwecken benötigt, auf einem von den Diensten der HaustierDocs unabhängigen Speichermedium zu archivieren.
- (9) Der Nutzer ist nicht berechtigt, den Betrieb oder die Funktionsfähigkeit des Internetportals oder Teile hiervon zu stören, z.B. durch den Einsatz von Schadsoftware, Trojanern oder Viren oder durch das Manipulieren oder Umgehen von Zugangsbeschränkungen.

## **6. Vergütung für die Nutzung des Internetportals**

- (1) Die Registrierung in dem Internetportal ist für Nutzer kostenfrei. Bei erfolgreicher Vermittlung einer tierärztlichen Beratung hat der Nutzer an HaustierDocs eine Vermittlungsgebühr nach obiger Ziffer 3. zu entrichten.

- (2) Der Nutzer trägt sämtliche weitere Kosten für die Nutzung des Internetportals selbst, insbesondere die Kosten für die Hardware und die Internetverbindung.

## **7. Nutzung bereitgestellter Kontaktdaten**

Der Nutzer räumt HaustierDocs das Recht ein, die von ihm bereitgestellten Kontaktdaten nutzen zu dürfen, um dem Nutzer Angebote und Informationen im Zusammenhang mit der Dienstleistung per E-Mail, Textnachricht oder Push-Benachrichtigung zuzusenden, vorausgesetzt, HaustierDocs holt, falls erforderlich, die ausdrückliche Einwilligung des Nutzers zur Zusendung von Werbemitteilungen o.Ä. ein. Der Nutzer hat jederzeit das Recht, dieser Art von Mitteilungen zu widersprechen. An den von ihm in dem Internetportal veröffentlichten Inhalten räumt der Nutzer HaustierDocs ein unwiderrufliches und zeitlich unbeschränktes, weltweites Recht zur Nutzung ein. Dieses Nutzungsrecht berechtigt HaustierDocs, diese Inhalte zur Gestaltung des Internetportals, zu Werbezwecken und zu Zwecken der Weiterentwicklung des Internetportals zu nutzen. Eine Verwendung der Nutzerinhalte außerhalb des Internetportals ist ohne Zustimmung des Nutzers nicht zulässig. Das vorstehende Nutzungsrecht gilt nicht für Nutzerinhalte, die durch eine Vertragsabwicklung erzeugt werden, es sei denn, der Nutzer stimmt einer derartigen Nutzung zu. Auf die separat dem Nutzer mitgeteilten Datenschutzhinweise und die Möglichkeit zur Einwilligungserklärung wird Bezug genommen.

## **8. Sperrung und Löschung eines Kundenkontos**

- (1) Verstößt ein Nutzer gegen seine Pflichten aus diesen AGB ist HaustierDocs berechtigt, das Kundenkonto temporär (für die Dauer des Verstoßes) oder (bei wiederholtem oder besonders schwerwiegendem Verstoß) abschließend zu sperren (und bei abschließender Sperrung zu löschen).
- (2) HaustierDocs ist ferner berechtigt, ein Kundenkonto temporär (für die Dauer der Beeinträchtigung) oder – soweit dies nach den Umständen notwendig erscheint – abschließend, zu sperren oder zu löschen, wenn dies erforderlich ist, um den Nutzer, HaustierDocs und/oder Dritte vor Schäden oder anderen Beeinträchtigungen zu schützen. Derartige Umstände können zum Beispiel sein: widerrechtlicher Zugriff auf das Kundenkonto durch einen Dritten; widerrechtlich erbrachte Dienstleistungen, etc.
- (3) Hat HaustierDocs ein Kundenkonto gesperrt, kann sich der betroffene Nutzer an den Support wenden ([support@haustierdocs.de](mailto:support@haustierdocs.de)), um eine Freischaltung zu erwirken.

## **9. Sachmängelgewährleistung**

- (1) HaustierDocs leistet im Rahmen des Betriebs des Internetportals während der Nutzungszeit Gewähr für die Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit des Internetportals.

- (2) HaustierDocs wird während der Vertragslaufzeit auftretende Störungen nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung zur Wartung und Pflege bearbeiten.
- (3) Eine Kündigung des Nutzers gemäß § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn HaustierDocs ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von HaustierDocs verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Nutzer gegeben ist.

## **10. Haftung**

- (1) HaustierDocs übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Leistungen zwischen Tierarzt und Nutzer ordnungsgemäß erbracht werden. Insbesondere übernimmt sie keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Erbringung der tierärztlichen Leistung.
- (2) HaustierDocs haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, soweit HaustierDocs einen Mangel arglistig verschwiegen hat sowie im Umfang einer übernommenen Garantie.
- (3) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer für den Vertrag wesentlichen Pflicht, d.h. einer solchen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalspflicht), ist die Haftung, d.h. alle Ansprüche der Parteien gegeneinander, die nicht Erfüllungsansprüche sind oder der Erfüllung der vertraglichen Pflichten dienen, insbesondere für Ansprüche auf Schadens- oder Aufwendungsersatz, aus Selbstvornahme, Kündigung oder Rückabwicklung nach Rücktritt, unabhängig von der Frage einer Pflichtverletzung, vom Maß des Verschuldens oder der Anspruchsgrundlage, der HaustierDocs der Höhe nach auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

## **11. Freistellung**

- (1) Machen andere Nutzer oder sonstige Dritte gegenüber der HaustierDocs Ansprüche wegen der Verletzung ihrer Rechte durch den Nutzer geltend, stellt der Nutzer HaustierDocs von (allen) diesen Ansprüchen frei. Der Nutzer übernimmt hierbei die Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung der HaustierDocs einschließlich sämtlicher Gerichts- und Anwaltskosten.
- (2) Die vorstehende Freistellungsverpflichtung greift nicht, wenn die Rechtsverletzung von dem Nutzer nicht zu vertreten ist.

- (3) Der Nutzer ist verpflichtet, HaustierDocs für den Fall der Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.

## **12. Höhere Gewalt**

- (1) Soweit und solange die von HaustierDocs geschuldeten Leistungen infolge höherer Gewalt nicht oder nicht fristgerecht erbracht werden können, sind die Leistungspflichten von HaustierDocs für den Zeitraum der Behinderung einvernehmlich ausgesetzt.
- (2) Als höhere Gewalt ist ein betriebsfremdes, von außen durch Naturkräfte oder durch Handlungen Dritter herbeigeführtes Ereignis anzusehen, das nach menschlicher Einsicht und Erfahrung nahezu unvorhersehbar ist und auch durch den Einsatz äußerster Sorgfalt nicht verhindert werden kann. Hierunter fallen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik und Aussperrung von nicht dem Leistungsbereich des der HaustierDocs unterfallenden Personals, Verzögerung oder Ausfall der Leistungserbringung durch Subunternehmen, sofern dies durch ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurde, behördliche oder gerichtliche Verfügungen, Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Endanwendern (z. B. Viren, Würmer, DoS-Attacken, trojanische Pferde).
- (3) Bei Eintritt höherer Gewalt hat HaustierDocs den Nutzer unverzüglich zu informieren.

## **13. Stornierung**

- (1) Meldet sich innerhalb von 30 Minuten kein Tierarzt, nachdem der Nutzer diesen angefordert hat und der Bestellvorgang abgeschlossen wurde, besteht die Möglichkeit, die Bestellung zu stornieren. Der Nutzer erhält von HaustierDocs eine SMS mit einem Link. Über diesen Link kann der Nutzer den Bestellvorgang stornieren und HaustierDocs erstattet ihm den gezahlten Betrag. Sollte der Tierarzt ein terminiertes Beratungsgespräch absagen müssen, beispielsweise aufgrund eines Notfalls, erhält der Kunde sein Geld in voller Höhe erstattet.
- (2) Nach erfolgreicher Stornierung wird der Anruf aus dem Tierarztsystem gelöscht.
- (3) Sobald ein diensthabender Tierarzt den Auftrag zum Rückruf übernimmt, besteht keine Stornierungsoption mehr. Die Übernahme des Auftrags im HaustierDocs-System durch den Tierarzt stellt den Beginn der Leistungserbringung dar.
- (4) Erreicht der diensthabende Tierarzt den Nutzer nicht, ist er verpflichtet, diesen noch zwei Mal, also insgesamt maximal drei Mal anzurufen. Wenn alle Anrufversuche gescheitert sind, informiert HaustierDocs den Nutzer über SMS und E-Mail, dass der Vorgang geschlossen wird.

- (5) Wird der Vorgang geschlossen, da der Nutzer bei einem terminierten Beratungsgespräch zur vereinbarten Zeit nicht erreichbar war, erhebt HaustierDocs aufgrund der Nichterreichbarkeit eine Stornierungsgebühr in Höhe der vollen Auftragsgebühr (vgl. Teil C Nr. 3) gegenüber dem Nutzer. Für den Fall nicht-terminierter Gespräche erhält der Nutzer die Stornierungsgebühr im Falle der Nichterreichbarkeit jedoch sogleich in Form eines betragsgleichen Coupons erstattet, mit dem künftige Beratungsleistungen abgerufen werden können.
- (6) Im Falle von Stornierungen terminierter Rückrufe durch den Kunden, die bis zu 12 Stunden vor der vereinbarten Zeit des Beratungsgesprächs erfolgen, erhält der Kunde die Beratungsgebühr zurückerstattet. Erfolgt die Stornierung im Zeitraum von weniger als 12 Stunden vor der vereinbarten Zeit des Beratungsgesprächs, erhebt HaustierDocs aufgrund der Kurzfristigkeit der Absage eine Stornierungsgebühr in Höhe der vollen Auftragsgebühr (vgl. Teil C Nr. 3) gegenüber dem Nutzer. Der Nutzer erhält die Stornierungsgebühr in diesem Falle jedoch sogleich in Form eines betragsgleichen Coupons erstattet, mit dem künftige Beratungsleistungen abgerufen werden können.

## **D. Besondere Bestimmungen für Verbraucher**

### **1. Online-Streitbeilegung**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, über die Verbraucher bei Problemen mit Online-Käufen versuchen können, zu einer außergerichtlichen Einigung zu gelangen. Die Online-Streitbeilegung bietet eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten zwischen in der Europäischen Union niedergelassenen Unternehmern und innerhalb der Europäischen Union wohnhaften Verbrauchern, insbesondere beim grenzüberschreitenden Handel.

Die Plattform zur Online Streitbeilegung erreichen Sie unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. HaustierDocs ist zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.

### **2. Widerrufsrecht**

Als Verbraucher hat der Nutzer das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Verbraucher HaustierDocs (HaustierDocs by TierDocs24 GmbH, Becklück 3, 24996 Sterup) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Er kann dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Verbraucher die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.



## **Folgen des Widerrufs**

Wenn der Verbraucher diesen Vertrag widerruft, hat HaustierDocs ihm alle Zahlungen, die sie von ihm erhalten hat, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über seinen Widerruf dieses Vertrags bei ihr eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet sie dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit ihm wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall wird ihm wegen dieser Rückzahlung ein Entgelt berechnet. Hat der Verbraucher verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so hat er HaustierDocs einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem er sie von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht. Für diese Situation gilt konkret die Regelung unter C Nr. 13.

## **Muster-Widerrufsformular**

An HaustierDocs by TierDocs24 GmbH, Becklück 3, 24996 Sterup, E-Mail: [support@haustierdocs.de](mailto:support@haustierdocs.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/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

(\*) Unzutreffendes streichen.

## **E. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Zahlungsdienstleisters**

Ergänzend zu den AGB der HaustierDocs gelten die AGB von PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (abrufbar unter [https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/legalhub-full?locale.x=de\\_DE](https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/legalhub-full?locale.x=de_DE)) für die Abwicklung der Vergütungen.

Stand: 28.05.2024