

# **Allgemeine Geschäfts- bedingungen dm-med**

# Allgemeine Geschäftsbedingungen dm-med

## 1. Geltungsbereich; anwendbares Recht

- 1.1 Dies sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen der dm-Gesundheitsservices s.r.o., Id-Nr. 22236287, Nová Hospoda 22, 348 02 Bor, Tschechische Republik, eingetragen im Handelsregister des Kreisgerichts in Pilsen, Abteilung C, Einlage 45922 (im Folgenden „dm-med“).
- 1.2 Diese nachstehenden Geschäftsbedingungen (im Folgenden „dm-med AGB“) gelten für den Verkauf von Produkten über den Onlineshop von dm-med, der unter der Internetadresse [www.dm.de/dm-med](http://www.dm.de/dm-med) sowie in der dm-App erreichbar ist. Für den Kauf von Produkten bei der dm-drogerie markt GmbH + Co. KG (nachfolgend „dm“), die auch die Webseiten dm.de bereitstellt, gelten deren Allgemeine Geschäftsbedingungen. Hier sind Informationen zu den [Allgemeine Geschäftsbedingungen dm](#) auffindbar. Die Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Versandabgabe von Arzneimitteln übernimmt ausschließlich dm-med.
- 1.3 dm-med ist ein Unternehmen und juristische Person, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. dm-med ist zudem ein mit dm i.S.v. § 15 Aktiengesetz verbundenes Unternehmen.
- 1.4 dm-med bietet deren Produkte auf dm.de als Drittanbieter an. Die Bereiche auf dm.de, in denen Angebote von dm-med und zugehörige Informationen zugänglich gemacht werden, werden ausschließlich von dm-med betrieben. Alle weiteren Bereiche auf dm.de, wie insb. auch das dm-Konto, werden von dm betrieben. Eine Bestellung bei dm-med ist über das dm-Konto von dm möglich. Für das dm-Konto sind die jeweiligen Nutzungsbedingungen in ihrer aktuellen Fassung zu beachten.
- 1.5 Der Geltung und Einbeziehung etwaiger entgegenstehender oder ergänzender AGB von Kunden wird hiermit widersprochen; solche allgemeinen Geschäftsbedingungen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn dm-med dem ausdrücklich (schriftlich oder in Textform) bei Vertragsschluss zugestimmt hat.
- 1.6 Die Angebote von dm-med sind ausschließlich an Verbraucher i.S.d. § 13 BGB gerichtet (nachfolgenden „Kunden“). Ein Verbraucher ist eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Bestellungen von (juristischen) Personen, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständig beruflichen Tätigkeit handeln (Unternehmen i.S.d. § 14 BGB) lehnt dm-med ab. Ein Anzeichen für ein solches Handeln sind bspw. Bestellungen von mehr als haushaltüblichen Mengen (auch verteilt über mehrere Bestellungen, die unter Umgehung in der Summe diese Mengen überschreiten).
- 1.7 Im Falle von Arzneimitteln dürfen im Versandhandel nur registrierte Arzneimittel abgegeben werden, deren Abgabe laut Zulassungsbescheid nicht verschreibungspflichtig ist oder deren Abgabe laut Zulassungsbescheid nicht eingeschränkt ist.

Die dm-med als Verkäuferin ist zur Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen im Bereich der pharmazeutischen Betreuung berechtigt und außerdem zum Warenverkauf auf Grundlage einer Gewerbeberechtigung befugt. dm-med hat dem tschechischen Staatlichen Institut für Arzneimittelkontrolle, das die Aufsicht im Bereich des Umgangs mit Arzneimitteln ausübt, mitgeteilt, dass dm-med am Sitz der dm-med Arzneimittel im Versandhandel abgibt.

- 1.8 Es können nur Kunden ab 16 Jahren bei dm-med bestellen. Die Angebote sind ausgerichtet auf Kunden in Deutschland, wir stellen Kunden mit Wohnsitz oder Geschäftssitz in dem Gebiet des EWR aufgrund der EU-Geoblocking-Verordnung (Verordnung (EU) 2018/302) unsere Angebote zu denselben Bedingungen zur Verfügung.
- 1.9 Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist Deutsch. Hier sind Informationen zu den [dm-med Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) einsehbar. Diese können auch als PDF heruntergeladen und gespeichert werden.

## 2. Angebot, Bestellung und Abschluss von Kaufverträgen

- 2.1 Alle als „lieferbar“ gekennzeichneten Artikel können durch einen Klick auf das Einkaufswagen-Symbol unverbindlich in den Warenkorb des Kunden gelegt werden. Sobald sich der Kunde zum Kauf entschlossen hat,

kann der Bestellvorgang durch einen Klick auf den Button „Zur Kasse“ im Warenkorb gestartet werden.

- 2.2 Zum Abschluss der Bestellung der von dm-med angebotenen Produkten wird der Button „Jetzt kaufen“ geklickt. Damit gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Kauf der Produkte des eigenen Warenkorbes ab. Die auf dm.de von dm-med präsentierten Produkte stellen kein rechtlich bindendes Angebot dar. Für die Bestellung des Kunden bei dm-med geltend diese AGB. Mit Abschluss der Bestellung gibt der Kunde ein rechtlich bindendes Angebot ab. Vor diesem Zeitpunkt können Waren im Warenkorb eingesehen und geändert werden. Ab diesem Zeitpunkt ist eine Änderung der Bestellung oder Daten leider nicht mehr möglich.
- 2.3 Nach Abschluss der Bestellung wird der Kunde automatisch per E-Mail darüber informiert, dass die Bestellung bei dm-med eingegangen ist. Diese E-Mail stellt keine verbindliche Annahme des vom Kunden abgegebenen Angebotes dar. Eine verbindliche Annahme kommt erst mit einer gesonderten E-Mail zustande, mit der dm-med dem Kunden den Versand der Produkte bestätigt. Die bestätigende E-Mail erhält der Kunde spätestens nach drei Werktagen. Sollte der Kunde binnen der vorgenannten Zeiträume keine Auftragsbestätigung erhalten haben, ist der Kunde nicht mehr an seine Bestellung gebunden.
- 2.4. Es können Mengenbeschränkungen gelten, die bei der Bestellung des Produktes angezeigt werden. Sofern dm-med nach Absenden des Angebots des Kunden feststellen muss, dass die bestellte Ware nicht zur Verfügung gestellt werden kann (zum Beispiel aufgrund von Änderungen im Lagerbestand, Verdacht auf Missbrauch des gelieferten Arzneimittels, Gründen der Arzneimittelsicherheit insb. besondere Wechselwirkungen zwischen Arzneimitteln, oder Überschreitung der üblichen Haushaltsmenge), so kommt der Kaufvertrag nur über die mitgeteilte Ware zustande, wenn der Kunde die zugesandten Produkte annimmt. Eventuell bereits von dem Kunden geleistete Zahlungen bezüglich nicht lieferbarer Produkte werden unverzüglich zurückerstattet.
- 2.5 Eine Bestellung von apothekenpflichtigen Arzneimitteln, die nicht auf dm.de angeboten werden, kann über das Kontaktformular veranlasst werden. Hier findest du das [dm-med Kontaktformular](#). Der Kunde erhält nach erfolgreichem Absenden Empfangsbestätigung über den Eingang seiner Bestellung. Diese Empfangsbestätigung stellt noch keine Annahme des Angebots des Käufers dar. Die Annahme erfolgt durch aktive Rückäußerung von dm-med.
- 2.6 Sofern der Kunde mit einem dm-Konto bestellt hat, besteht die Möglichkeit, nach Absendung der Bestellung die Stornierung für eine Bestellung anzufragen. Hierfür muss bei der entsprechenden Bestellung auf den Button „Stornierung anfragen“ in dem jeweiligen dm-Konto geklickt werden. Kunden haben darüber hinaus die Möglichkeit, eine Stornierung im dm-med ServiceCenter anzufragen. Wir prüfen jede Anfrage und geben dem Kunden schnellstmöglich Rückmeldung, ob wir die Bestellung stornieren können; sollte eine Stornierung nicht mehr möglich sein, erhält der Kunde wie gewohnt die Versandbestätigung. Ein Anspruch auf Stornierung besteht nicht, da der Kunde mit Abgabe seiner Bestellung an sein Angebot gebunden ist.
- 2.7 Die Daten der Bestellung werden bei uns bis zur vollständigen Abwicklung der Bestellung (auch zur Abwicklung von Anfragen des Kunden zur Bestellung) elektronisch gespeichert, danach für die steuer- und handelsrechtliche Aufbewahrung archiviert. Eine Übersicht über den Inhalt geschlossener Kaufverträge sowie die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen bei Fernabsatzverträgen sowie für den Kauf von dm-med geltenden dm-med AGB werden dem Kunden per E-Mail oder in Papierform bei Lieferung übermittelt. Es besteht zudem die Möglichkeit, den Vertragstext während des Bestellvorgangs mittels der Druck- bzw. Speicherfunktion des jeweiligen Browsers auszudrucken bzw. zu speichern. Wenn Unterlagen zur Bestellung verloren werden, kann per E-Mail/Telefon mit uns Kontakt aufgenommen werden. Wir senden dem Kunden eine Kopie der Daten der Bestellung gerne zu.

### 3. Mindestbestellwert

Bei Bestellungen bei dm-med gibt es keinen Mindestbestellwert.

### 4. Lieferung, Warenverfügbarkeit

- 4.1 Die Lieferung der online gekauften Produkte erfolgt nur im Versandweg durch ein von dm-med beauftragtes Transportunternehmen/Dritten. Über etwaige Lieferbeschränkungen wird der Kunde spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs informiert.

4.2 Die Lieferung erfolgt nur nach Deutschland (mit Ausnahme von Helgoland und Büsing). Es stehen folgende Lieferarten zur Verfügung:

- Lieferung an Rechnungsadresse
- Lieferung an Wunschadresse
- Lieferung in einen dm-Markt (exklusive einer Express-Abholung).

Bei der Angabe einer Adresse eines Dritten muss zuvor im Einklang mit der DSGVO die Zustimmung von diesem zur Weitergabe der Daten an uns eingeholt worden sein. Bei der Lieferung in einen dm-Markt (Abholstation) ist dies auf fünf Pakete je Bestellung beschränkt. Zudem benötigt der Kunde für die Abholung entweder die Abhol-Email oder den eigenen Ausweis.

- 4.3 Die gekauften Produkte (einschließlich Arzneimitteln) werden, sofern bei der Bestellung nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, seitens der dm-med innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Bestellung versandt, sodass die Lieferung an den Käufer spätestens innerhalb von drei Werktagen nach Eingang der Bestellung erfolgt (es sei denn, im Online-Shop ist für die vom Käufer gewählte Versandart ein späterer voraussichtlicher Liefertermin angegeben). Andernfalls wird dem Käufer spätestens innerhalb von drei Werktagen nach Eingang der Bestellung mitgeteilt, dass die bestellte Ware in dieser Frist nicht geliefert werden kann.
- 4.4 Die Frist für die Lieferung beginnt bei Kauf auf Rechnung mit Klarna, Lastschrift mit Klarna, Kreditkarte (Mastercard, Visa, Amex), Sofortüberweisung mit Klarna, PayPal, Apple Pay, Google Pay am Tag nach Vertragsschluss zu laufen.

Die Lieferfrist endet mit Ablauf des letzten Tages der genannten Lieferfrist. Fällt der letzte Tag auf einen Samstag, Sonntag oder einen am Lieferort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag. Bei Lieferverzögerungen wird der Kunde umgehend informiert.

- 4.5 Der Kunde wird sicherstellen, dass keine Entgegennahme der Bestellung durch Minderjährige stattfindet.
- 4.6 Nach Hause zu liefernde Produkte werden dem Kunden auf dem Postweg übersandt. Wenn die Produkte zur Abholung in einen Markt von dm (Abholstation) bestellt wurden, so teilen wir dem Kunden den Eingang seiner Bestellung im Markt nochmals gesondert mit. Danach steht die Bestellung sieben Kalendertage zur Abholung bereit. Sollte die Bestellung während dieser Frist nicht abgeholt werden, so behalten wir uns vor, die Bestellung zu stornieren. Bereits geleistete Zahlungen werden in diesem Fall zurückerstattet.
- 4.7 Für alle Bestellungen sind die in Ziffer 6 erläuterten Versandkosten vom Kunden zu tragen.
- 4.8 Dem Kunden ist es ausdrücklich untersagt, seine persönliche „LogoIX Lager-/Lieferadresse“ in der Wasserburgerstr. 50a, 83395 Freilassing als:
- a) Rechnungsadresse
  - b) Vertrags- oder Zahlungsadresse
  - c) Korrespondenzadresse
  - d) Wohnadresse
  - e) Firmensitz oder Firmenadresse
  - f) Lieferadresse für unverzollte Sendungen, zu nutzen oder für die Nutzung durch andere Personen an Dritte weiterzugeben.

## 5. Kundendienst und Kontakte

- 5.1 dm-med stellt für seine Kunden einen Informationsdienst (dm-med Kundenservice) zur Verfügung, der neben der Beratung zu Arzneimitteln auch der Erfassung und Weiterleitung von Meldungen über Verdachtsfälle von Nebenwirkungen oder Qualitätsmängeln bei Arzneimitteln dient, die dem Unternehmen gemeldet wurden. Der Informationsdienst wird während der festgelegten Öffnungszeiten von einem Apotheker oder pharmazeutisch-technischen Assistenten bereitgestellt.

Der Informationsdienst steht immer während der festgelegten Öffnungszeiten zur Verfügung: Mo.-Fr. 9:00 - 14:00 Uhr.

Kontaktdaten des Informationsdienstes:

- Telefon: 0800-6882766

- E-Mail: service@dm-med.com

Kontaktperson für den Informationsdienst: Herr B. Urica (Leitung) und unser Apotheker-Team

Im Falle eines Verdachts auf eine schwerwiegende oder unerwartete Nebenwirkung eines Arzneimittels kann der Kunde auch direkt das Staatliche Institut für Arzneimittelkontrolle in der Tschechischen Republik (SÚKL) kontaktieren: <https://nezadouciucinky.sukl.cz>, per E-Mail an [farmakovigilance@sukl.gov.cz](mailto:farmakovigilance@sukl.gov.cz), über die Info-Hotline unter +420 272 185 322 oder per Post an: Státní ústav pro kontrolu léčiv, Abteilung Pharmakovigilanz, Šrobárova 48/49, 100 00 Prag 10, Tschechische Republik, [www.sukl.gov.cz](http://www.sukl.gov.cz).

- 5.2 Bitte beachten Sie, dass dm-med nicht zu Fragen und Beschwerden zu bei dm gekauften Produkten oder im Hinblick auf die Nutzung von dm.de (dm-Konto) beraten kann. Dazu gehören insbesondere technische Fragen zur Bestellfunktion sowie Fragen zur Abgabe und zur Retoure von Produkten, die bei dm bestellt wurden.

## 6. Preise und Versandkosten

- 6.1 Alle Preise verstehen sich inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen deutschen Umsatzsteuer. Maßgeblich ist der bei Abschluss der Bestellung (Angebot des Kunden) angegebene Preis.
- 6.2 Die Versandkosten betragen bei Lieferungen an eine Lieferadresse innerhalb Deutschlands 4,95 EUR pro Paket. Ein Paket umfasst bis zu 20 kg Warenwert oder 136 l Fassungsvermögen. Wird eine dieser Grenzen bei einer Bestellung überschritten, so wird ein neues Paket angefangen und hierfür weitere 4,95 EUR zur Zahlung fällig. Hierauf wird der Kunde in der Bestellübersicht hingewiesen. Bei der Lieferung in einen dm-Markt (nicht angeboten wird Express-Abholung/Express-Lieferung) umfasst ein Paket 17,5 kg Warenwert oder 136 l Fassungsvermögen.
- 6.3 Bei Bestellungen mit einem dm-Konto ab 59 EUR Warenwert an eine Lieferadresse innerhalb Deutschlands entfallen die Versandkosten. Bei einer gleichzeitigen Bestellung bei dm und dm-med werden die Warenwerte sowie Warenvolumina-/Gewichte beider Bestellungen für die Berechnung der Versandkosten zusammengezogen. Es fallen insofern nur einmal Versandkosten an.

Ebenfalls mit einem registrierten dm-Konto entfallen die Versandkosten ab 59 EUR Warenwert bei Lieferungen an einen dm-Markt innerhalb Deutschlands. Gastbesteller zahlen bei Lieferung in die dm-Märkte 4,95 EUR pro Paket.

- 6.4 Von der Lieferung an einen dm-Markt (exklusive der von dm angebotenen Express-Abholung) können einzelne Märkte zeitweise hausgeschlossen sein. Eine Übersicht der nicht teilnehmenden Märkte findet sich hier.
- 6.5 Bei einem Widerruf der Bestellung erstattet dm-med ggfs. gezahlte Versandkosten zurück.
- 6.6 Die Rücksendung des Paketes ist kostenfrei.

## 7. Zahlungsmodalitäten und elektronische Rechnung

- 7.1 Grundsätzlich bieten wir den Kunden zum Einkauf bei dm-med folgende Zahlungsarten an:
  - Bei alleinigen Bestellungen bei dm-med: Kauf auf Rechnung mit Klarna, Lastschrift mit Klarna, PayPal, Sofortüberweisung mit Klarna, Kreditkarte (Mastercard, Visa, Amex), Apple Pay, Google Pay.
  - Bei gleichzeitigen Bestellungen bei dm GS und bei dm: Kauf auf Rechnung mit Klarna, Lastschrift mit Klarna sowie PayPal. Für den Teil der dm-Bestellung ist darüber hinaus die Bezahlung mit der dm-Geschenkkarten wie auch Einlösung von PAYBACK Punkten möglich.

Wir behalten uns bei jeder Bestellung vor, bestimmte Zahlungsmöglichkeiten nicht anzubieten und auf andere Zahlungsmöglichkeiten zu verweisen. dm-med kann künftig auch weitere Zahlarten anbieten, über die die Kunden zeitnah gesondert informiert werden.

- 7.2 16- und 17-jährigen Kunden können bis zu einem Einkaufsbetrag in Höhe von 45 EUR bestellen und per Prepaid-Kreditkarte bezahlen.
- 7.3 Sofern kein Einverständnis mit den aufgrund dieses automatisierten Verfahrens angebotenen Zahlarten besteht,

kann sich der Kunde an unser Datenschutzteam wenden. Die Fachabteilung wird die Entscheidung dann unter Berücksichtigung der Einwände des Kunden überprüfen. Weitere Informationen finden unsere Kunden in der Datenschutzerklärung.

- 7.4 Die Bezahlart PayPal setzt ein PayPal Konto voraus, in dem die Zahlung freigegeben werden muss. Der Zahlbetrag wird nach der Bestellung des Kunden direkt belastet. PayPal führt ggfs. eine Bonitätsprüfung durch, für die auch die eingegebenen Daten der Lieferung verwendet werden können. Genaue Einzelheiten sind den Bedingungen von PayPal zu entnehmen.
- 7.5 Die Zahlungsmöglichkeit Kauf auf Rechnung bieten wir in Zusammenarbeit mit Klarna ([www.klarna.com](http://www.klarna.com)) an. Voraussetzung für die Zahlung auf Rechnung mit Klarna ist die Zustimmung zur Übermittlung der für die Rechnungsabwicklung und einer Identitäts- und Bonitätsprüfung erforderlichen Daten an Klarna. Bei einem positiven Ergebnis der Bonitätsprüfung treten wir unsere Forderung gegen den Kunden an Klarna ab. Bei einer Zahlung auf Rechnung mit Klarna gelten die Klarna Rechnungsbedingungen. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von dreißig Tagen nach Warenversand auf das von Klarna per E-Mail übermittelte Konto zu zahlen. Die Zahlungsinformation wird separat von Klarna per E-Mail gesendet. Zahlungen an die Bankverbindung von uns werden nicht weitergeleitet, sondern zurücküberwiesen.
- 7.6 Die Zahlungsmöglichkeit Lastschrift mit Klarna bieten wir in Zusammenarbeit mit Klarna ([www.klarna.com](http://www.klarna.com)) an. Voraussetzung für das Lastschriftverfahren ist die Zustimmung zur Übermittlung der für die Rechnungsabwicklung und einer Identitäts- und Bonitätsprüfung erforderlichen Daten an Klarna. Bei einem positiven Ergebnis der Bonitätsprüfung treten wir unsere Forderung gegen den Kunden an Klarna ab. Bei der Wahl des Lastschriftverfahrens gelten die Klarna Rechnungsbedingungen. Die Zahlungsinformation wird separat von Klarna per E-Mail gesendet.
- 7.7 Voraussetzung für die Bezahlart Apple Pay ist die Nutzung des Browsers Safari auf dem iPhone, iPad oder Mac des Kunden (und ein entsprechendes Apple Konto sowie eine für dieses zugelassene Zahlungsmethode). Diese Kunden können bei Bestellungen auf dm.de oder in der dm-App Apple Pay als Zahlungsart nutzen; Kunden müssen hierbei die Zahlung an dm-med freigeben. Genaue Einzelheiten sind den Bedingungen von Apple zu entnehmen.
- 7.8 Kunden, die das Betriebssystem Android in der jeweils aktuellen Version auf Ihrem Endgerät verwenden, können bei Bestellungen auf dm.de oder in der dm-App Google Pay als Zahlungsart nutzen (Voraussetzung ist ein Google Konto sowie eine für dieses zugelassene Zahlungsmethode). Die Kunden müssen hierbei die Zahlung an dm-med freigeben. Genaue Einzelheiten sind den Bedingungen von Google zu entnehmen.
- 7.9 Sofern nicht anders vereinbart, wird der Kaufpreis spätestens mit Zugang einer ordnungsgemäßen Rechnung beim Kunden fällig. Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so kommt der Kunde automatisch in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen ab Fälligkeit und Zugang der Rechnung leistet, wobei der Kunde auf diese Folge in der Rechnung besonders hingewiesen wird. Im Verzugsfall werden dem Kunden Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe berechnet. Eine gesonderte Mahnung wird nicht versandt. Der Kunde kommt nicht in Verzug, solange die Leistung infolge eines Umstands unterbleibt, den er nicht zu vertreten hat.
- 7.10 Es wird ausschließlich eine elektronische Rechnung/Gutschrift erstellt.

## 8. Gewährleistungsrecht

Dem Kunden stehen hinsichtlich der Produkte, die durch dm-med angeboten werden, die gesetzlichen Gewährleistungsrechte nach deutschem Recht (Nacherfüllung, Rücktritt, Minderung, Schadenersatz, Ersatz vergeblicher Aufwendungen) zu. Wird in der Produktbeschreibung eine Garantie ausgewiesen, bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Kunden hiervon unberührt. Informationen zu etwaig über die Gewährleistungsrechte geltenden zusätzlichen Garantien sowie deren Bedingungen sind im jeweiligen Angebot und auf weiteren Informationsseiten dm.de einsehbar.

## 9. Haftung

Es gilt die gesetzliche Haftung nach deutschem Recht.

## 10. Widerruf

Nach deutschem Recht haben Sie das Recht, Ihren Vertrag wie folgt zu widerrufen:

### **Widerrufsbelehrung**

### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (dm-Gesundheitsservices s.r.o., Nová Hospoda 22, 348 02 Bor, Tschechische Republik, Telefon: 0800-6882766, E-Mail: [service@dm-med.com](mailto:service@dm-med.com)), mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben) unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

### **Muster-Widerrufsformular**

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

- An dm-Gesundheitsservices s.r.o., Nová Hospoda 22, 348 02 Bor, Tschechische Republik, Telefon: 0800-6882766, E-Mail: [service@dm-med.com](mailto:service@dm-med.com)
- 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

### **Ausschluss des Widerrufsrechts**

Soweit dm-med und der Kunde nichts anderes vereinbart haben, ist das Widerrufsrecht in folgenden Fällen ausgeschlossen:

- Bei Verträgen zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde. Dies betrifft z.B. Hygieneartikel und Teststreifen, soweit jeweils ihre Versiegelung geöffnet bzw. entfernt wurde.
- Bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
- Bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde.

## 11. Beschwerden/Streitschlichtung

- 11.1 Wir bemühen uns stets, eine einvernehmliche Lösung für etwaige Unstimmigkeiten mit unseren Kunden zu finden. Sollte ein Kunde mit einem der dm-med-Angebote nicht zufrieden sein, kann er sich an den dm-med Kundenservice wenden:
- Telefon: 0800-6882766
  - E-Mail: [service@dm-med.com](mailto:service@dm-med.com)
- 11.2 Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit einem zwischen Verkäufer und Käufer geschlossenen Kaufvertrag folgende Stellen in Anspruch zu nehmen:
- Verbraucherzentrum, eingerichtet im Rahmen des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net):

**Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland**  
 c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.  
 Bahnhofsplatz 3  
 77694 Kehl

[www.evz.de](http://www.evz.de), Tel.: +49 7851 / 991 48 60, E-Mail: [adr@evz.de](mailto:adr@evz.de).

Nach deutschem Recht, ist dm-med nicht verpflichtet, an einer Streibeilegung bei ECC-Net teilzunehmen.

- In Tschechien gibt es die nachfolgenden Stellen:  
 Tschechische Handelsinspektion (ČOI)

**Česká obchodní inspekce**  
 Zentrale Inspektion – Abteilung ADR,  
 Gorazdova 1969/24, PLZ 120 00, Tschechische Republik

<https://coi.gov.cz/en/information-about-adr/information-on-out-of-court-settlement-of-cross-border-consumer-disputes-in-the-eu/>,

E-Mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) . Das Verfahren kann in tschechischer oder englischer Sprache eingeleitet werden.

Wir weisen jedoch darauf hin, dass das Recht auf außergerichtliche Streibeilegung bei der Tschechischen Handelsinspektion (ČOI) nicht für außergerichtliche Beschwerden im Zusammenhang mit dem Verkauf von Arzneimitteln und Medizinprodukten gilt. In diesen Fällen kann sich der Käufer an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden, nämlich das

### Státní ústav pro kontrolu léčiv (Staatliche Institut für Arzneimittelkontrolle)

Adresse: Šrobárova 48/49, 100 00 Prag 10  
 Tschechische Republik  
 Tel.: +420 272 185 111  
 E-Mail: [posta@sukl.gov.cz](mailto:posta@sukl.gov.cz)  
<https://sukl.gov.cz/>

- 11.3 Die Gewerbeaufsicht wird im Rahmen ihrer Zuständigkeit vom zuständigen Gewerbeamt durchgeführt. Die Aufsicht im Bereich Datenschutz obliegt dem Amt für den Schutz personenbezogener Daten.

## 12. PAYBACK

- 12.1 PAYBACK Mitglieder haben die Möglichkeit, mit einer Bestellung bei dm-med PAYBACK Punkte zu sammeln und eCoupons einzulösen. Voraussetzung für die Einlösung von eCoupons bei einer Bestellung von dm-med ist die Aktivierung auf PAYBACK.de oder in der PAYBACK App sowie die Freischaltung der PAYBACK Services auf dm.de bei dm-drogerie markt. Papier-Coupons oder eGutscheine können nicht eingelöst werden.
- 12.2 Bei der Sammlung von Punkten werden die hierfür notwendigen Daten erfasst und weitergegeben. Ergänzend gelten die Datenschutzbestimmungen von PAYBACK. Die gesammelten PAYBACK Punkte werden dem PAYBACK Kunden vier Wochen nach Bestätigung des Kaufes per E-Mail gutgeschrieben. Der Kunde kann diese vier Wochen nach dem Kauf einlösen, sofern der Kunde nicht von seinem Widerrufsrecht oder einem anderen Recht zur Rückgabe von Waren Gebrauch gemacht hat. In diesem Falle werden die gesammelten PAYBACK-Punkte wieder storniert.

## 13. Rücknahmegarantie und Dauerniedrigpreis

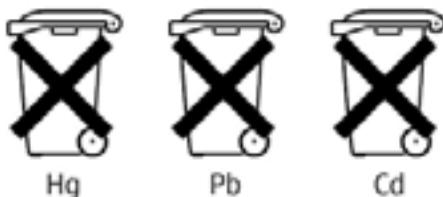
- 13.1 Rücknahme-Garantie: dm-med gewährt in Einklang mit deutschem Recht auf alle Produkte, die von dm-med verkauft werden, eine Rücknahme-Garantie. Diese greift, wenn der Kunde eine andere Erwartung an das Produkt hatte oder versehentlich einen falschen Artikel in den Warenkorb gelegt hat. Der Preis als auch die Portokosten der Hinsendung als auch der Rücksendungen wird dem Kunden dann rückerstattet. Die gesetzlichen Rechte des Kunden bei Mängeln, die sie unentgeltlich in Anspruch nehmen können, bleiben weiterhin bestehen und werden durch die Rücknahme-Garantie nicht eingeschränkt.

Es gibt folgende Rückgabe-Möglichkeiten:

1. Sofern der Kunde ein dm-Konto besitzt und über dieses die zurückzugebenden Produkte von dm-med gekauft hat, kann der Kunde sich auf dm.de oder in der dm-App in seinem dm-Konto einloggen. In dem Bereich „Mein Konto“ – „Meine Einkäufe“ kann das Retourenlabel angefordert werden.
  2. Bei einer Gastbestellung kann über folgenden Link ein Retourenlabel angefordert werden: <https://www.dhl.de/retoure/gw/rpcustomerweb/OrderEntry.action?hash=00affc18c9a5007b329b4530d2644fc48ff3f10ea330b85e77661539fd7d3ae>
  3. Fakultativ kann ein Rücksendegrund für den betreffenden Artikel auf dem Rücksendeschein angeben werden.
  4. Der Artikel sowie Rücksendeschein ist in einen sicher verschlossenen Versandkarton zu verpacken.
  5. Zuletzt ist der Rücksendaufkleber auf den Versandkarton anzubringen und das Paket in der nächsten DHL-Annahmestation oder in einem dm-Markt in Deutschland abzugeben.
- 13.2 Die Kennzeichnung „Dauerprix“ bedeutet: Die Preise von dm-med werden mindestens vier Monate lang nicht erhöht. Die letzte Preisänderung wird unter dem Endpreis des Produktes angezeigt.

## 14. Hinweise nach dem Batterie-/Elektrogesetz sowie zur Altgeräteentsorgung

Batterien und Akkus dürfen nicht im Hausmüll entsorgt werden, sondern der Kunde ist zur Rückgabe gebrauchter Batterien und Akkus gesetzlich verpflichtet. Altbatterien können Schadstoffe enthalten, die bei nicht sachgemäßer Lagerung oder Entsorgung die Umwelt oder Ihre Gesundheit schädigen können. Kunden können die Batterien nach Gebrauch entweder an uns (an obige Adresse) zurücksenden oder in unmittelbarer Nähe (z. B. im Handel oder in kommunalen Sammelstellen oder in unseren Verkaufsstellen) unentgeltlich zurückgegeben. Die Abgabe in Verkaufsstellen ist dabei auf für Endnutzer für die üblichen Mengen sowie solche Altbatterien beschränkt, die wir als Neubatterien in seinem Sortiment führen oder geführt haben.



Hg: Batterie enthält mehr als 0,0005 Prozent Quecksilber

Pb: Batterie enthält mehr als 0,004 Prozent Blei

Cd: Batterie enthält mehr als 0,002 Prozent Cadmium

Schadstoffhaltige Batterien sind mit einem Zeichen, bestehend aus einer durchgestrichenen Mülltonne und dem chemischen Symbol (Hg, Pb oder Cd) des für die Einstufung als schadstoffhaltig ausschlaggebenden Schwermetalls und damit als schädlich gekennzeichnet, versehen. Das Symbol der durchgestrichenen Mülltonne veranschaulicht, dass Batterien getrennt vom unsortierten Siedlungsabfall zu erfassen und nicht über den gewöhnlichen Haushaltsabfall zu entsorgen sind.

Weitergehende Informationen zur Batterieentsorgung finden sich unter: <https://www.umweltbundesamt.de/umwelttipps-fuer-den-alltag/elektrogeraete/batterien-akkus#hintergrund>

Gemäß ElektroG sowie europäischer Gesetzgebung dürfen elektrische und elektronische Geräte nicht mit dem Hausmüll entsorgt werden. Besitzerin und Besitzer eines elektronischen Altgerätes müssen diese einer von Haushaltsabfällen getrennten Erfassung zuführen.

Das nachfolgende Symbol der durchgestrichenen Mülltonne veranschaulicht, dass Besitzerin und Besitzer elektrische und elektronische Altgeräte getrennt vom unsortierten Siedlungsabfall erfassen müssen und solche nicht über den gewöhnlichen Haushaltsabfall entsorgen dürfen. Elektrische und elektronische Geräte sind am Ende ihrer Lebensdauer an den öffentlichen Sammelstellen, die zu diesem Zweck eingerichtet sind, oder bei einem Händler zu entsorgen. Weitergehende Informationen zur Entsorgung von Elektro-Altgeräten finden sich zudem unter: <https://www.dm.de/batterie-und-altgeraeteentsorgung>.



Dieses Symbol auf dem Produkt, der Gebrauchsanweisung oder der Verpackung, weist für das Produkt auf diese Bestimmungen hin.

## 15. Datenschutz

Die Datenschutzbestimmungen von dm-med sind zu beachten.

## 16. Rechtswahl

Für die Rechtsbeziehung zwischen dm-med und dem Kunden gilt das deutsche Recht mit Ausnahme der zwingenden Bestimmungen des Staates, in dem der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat. Sollte eine Bestimmung dieser dm-med AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gelten die gesetzlichen Vorschriften.

Stand 09.12.2025