

ALGEMENE VOORWAARDEN DOKTERONLINE.COM

– versie BE - maart 2019 –

Inhoudsopgave

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	2
2. ALGEMEEN	3
I. AANVAARDING ALGEMENE VOORWAARDEN	3
II. ALGEMENE BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN	3
DE DIENSTEN	3
HOE HET WERKT	4
HOE VAN DE DIENSTEN GEBRUIK TE MAKEN	4
BELEID MET BETREKKING TOT MINDERJARIGEN	5
III. GEBRUIK WEBSITE EN INHOUD	5
3. DE OVEREENKOMST	6
I. PARTIJEN, RELATIES EN OVEREENKOMSTEN	6
II. MEDISCHE VRAGENLIJSTEN EN CONSULT	6
III. VOLLEDIGE OVEREENKOMST EN DERDENWERKING	7
IV. OVERDRACHT EN AFSTAND	7
4. BETALING, LEVERING EN RETOUR	7
I. BETALING EN PRIJSWIJZIGINGEN	7
II. BESPARINGEN	8
III. LEVERING	8
IV. ANNULERING, RETOURNERING EN HERROEPING	9
5. AANSPRAKELIJKHEID	10
I. VRIJWARING EN AANSPRAKELIJKHEID	10
II. VIRUSSEN, HACKING EN ANDERE OVERTREDINGEN	11
6. OVERIG	11
I. VEILIGHEID	11
II. WIJZIGING IN PRODUCTEN, DIENSTEN EN INHOUD	12
III. TEGOEDEN	12
7. JURIDISCH	12
I. KLACHTEN	12
II. WIJZIGING VOORWAARDEN	12
III. HANDELSMERKEN EN AUTEURSRECHT	13
IV. DEELBAARHEID EN UITLEG	13
V. BEVOEGDE RECHTER EN TOEPASSELIJK RECHT	13

1. Begripsomschrijvingen

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

- '**Aangeboden Talen**': de talen aangegeven op de Website, bedoeld voor mensen woonachtig in een land waar een van deze talen de officiële taal is.
- '**Apotheek**': een onafhankelijke verkoper van Producten: indien receptplichtig dan betreft dit een onafhankelijke, geregistreerde, vergunninghoudende EU-apotheek, indien niet-receptplichtig kan dit tevens een andere verkoper dan een EU-apotheek zijn, zoals een drogist.
- '**Arts**': een onafhankelijke arts, bevoegd in het rechtsgebied waar hij gevestigd is, die de Medische Vragenlijst beoordeelt en de afweging maakt om al dan niet een Recept voor te schrijven aan een Klant.
- '**Behandeling**': een behandeling van een (medische) aandoening met een Product.
- '**Consult**': een medisch consult op basis van Medische Vragenlijsten, telefoongesprekken, video consulten, beveiligde berichtenuitwisseling en beoordeling van foto's, waarbij een Arts bepaalt, op basis van zijn medische diagnose, of een Klant in aanmerking komt voor een Behandeling en waarbij hij een Recept kan verstrekken dat naar een Apotheek wordt verstuurd.
- '**Diensten**': de op de Website vermelde informatie over gezondheid en levensstijl, gezondheidsklachten, oplossingen en (medische) Producten, alsmede de onlineservice voor consumenten bestaande uit het op naam, en voor rekening en risico van Klanten aangaan van verbintenissen met Apotheken ter zake van levering van Producten en in voorkomende gevallen het regelen van Consult tussen Klanten en Artsen.
- '**Dokteronline.com**': eMedvertise NV, een naamloze vennootschap gevestigd te Willemstad, Curaçao, Koninkrijk der Nederlanden, en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel en Nijverheid te Curaçao onder nummer 108686, handelend onder de naam Dokteronline.com, de exploitant van de Website, de diensten verlenend zoals hieronder in deze Voorwaarden beschreven, daaronder begrepen.
- '**Inhoud**': alle inhoud, zoals tekst, informatie, beeld en audio, gegevenscompilaties en software, beschikbaar via de Website of via Dokteronline.com.
- '**Klant**': elke bezoeker van de Website die een Opdracht plaatst.
- '**Medicijn**': een uitsluitend op Recept te verkrijgen Product.
- '**Medische Vragenlijst**': (online) vragen van een Arts bedoeld als medische anamnese.
- '**Opdracht**': het verzoek van een Klant aan Dokteronline.com om Producten, dan wel een Consult – eventueel in combinatie met een Voorkeursbehandeling – te regelen in zijn naam en voor zijn rekening en risico.
- '**Overeenkomst**': de overeenkomst die tussen een Klant en Dokteronline.com tot stand komt door het plaatsen van een Opdracht, op welke overeenkomst de Voorwaarden van toepassing zijn.
- '**Partijen**': Dokteronline.com en Klant gezamenlijk.
- '**Product(en)**': product(en) genoemd op de Website en waarover informatie wordt gegeven op de Website; receptplichtig (derhalve Medicijnen) of niet-receptplichtig.
- '**Recept**': voorschrift van een Arts – voortkomend uit een Consult – voor een Medicijn.
- '**Vervoerder**': post- en koeriersdiensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot UPS / DHL / Royal Mail / Parcel Force / TNT.
- '**Voorkeursbehandeling**': de door een Klant tijdens een Consult opgegeven voorkeur voor (type/hoeveelheid/dosering) Medicijnen ter behandeling van zijn klacht of aandoening, tevens aan te duiden als 'voorkeursproduct'.
- '**Voorwaarden**': deze algemene voorwaarden.

- **'Voorwaarden Apotheek'**: de voorwaarden van de Apotheek die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de Apotheek en Klanten. Deze voorwaarden worden verstrekt aan de Klant tijdens het aanvraagproces.
- **'Wachtwoord'**: geheim woord of geheime code.
- **'Website'**: de website <https://www.dokteronline.com>, inclusief de Inhoud en de Diensten.

Bovengenoemde begrippen hebben in het enkelvoud dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa. Waar in deze Voorwaarden woorden en/of begrippen in de mannelijke vorm worden geschreven, kan ook de vrouwelijke vorm worden gelezen.

2. Algemeen

I. Aanvaarding Algemene Voorwaarden

Door gebruik te maken van de Diensten en/of het plaatsen van een Opdracht gaat de Klant akkoord met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden alsook met de afzonderlijke [Privacyverklaring](#). De Klant verklaart en garandeert – al dan niet stilzwijgend – dat hij deze Voorwaarden volledig heeft gelezen en begrepen.

II. Algemene beschrijving van de Diensten

De Diensten

Dokteronline.com is een informatieve website en daarnaast een onlineservice voor consumenten. Op de Website wordt informatie gegeven over allerlei gezondheids-issues en de mogelijke behandeling daarvan.

Dokteronline.com biedt zelf geen Producten aan, maar zorgt ervoor dat de Klant veilig, snel en discreet echte Producten kan krijgen van gecontroleerde en onafhankelijke Apotheken. Genoemde Producten worden niet door Dokteronline.com aangeboden, maar Dokteronline.com biedt Klanten de mogelijkheid Producten bij Apotheken te bestellen en/of een Consult (al dan niet in combinatie met een Voorkeursbehandeling) van een Arts te krijgen. De genoemde prijzen zijn de kosten voor de in opdracht van en op naam en voor rekening en risico van een Klant door een onafhankelijke Apotheek te leveren Producten en eventueel een Consult van een Arts.

In geval een Klant Dokteronline.com opdracht geeft om op zijn naam en voor zijn rekening en risico een Product (al dan niet voortvloeiend uit een Consult) bij een Apotheek te bestellen, zoekt Dokteronline.com hiervoor een geschikte Apotheek (bijvoorbeeld op basis van de beschikbaarheid van het Product, de afstand tot de Klant en de prijs van het Product). Dokteronline.com werkt niet samen met Apotheken en is niet gebonden aan bepaalde Apotheken. Bij elke Opdracht van een Klant is Dokteronline.com vrij in haar keuze voor een Apotheek. Dokteronline.com ontvangt ook geen commissie van Apotheken. Andersom werkt dit hetzelfde: Apotheken zijn vrij in de keuze om Klanten van Dokteronline.com te accepteren en zij krijgen ook geen commissie van Dokteronline.com. Dokteronline.com biedt dan ook geen Producten aan, maar biedt een (communicatie) service inhoudende dat zij Apotheken op naam van en voor rekening en risico van Klanten verzoekt bepaalde Producten aan Klanten te verkopen en te leveren. Prijzen van Producten van Apotheken zijn veelal van tevoren bij Dokteronline.com bekend en daar wordt niet namens Klanten of Apotheken over onderhandeld. De prijs van Producten van Apotheken, inclusief verzendkosten, is inbegrepen

in de prijs voor de Diensten zoals genoemd op de Website. Van enige bemiddeling in medicijnen is derhalve geen sprake.

In geval een Klant Dokteronline.com opdracht geeft een Consult voor hem te regelen, zoekt Dokteronline.com een geschikte Arts (bijvoorbeeld op basis van beschikbaarheid). Dokteronline.com werkt niet samen met Artsen en is niet gebonden aan bepaalde Artsen. Bij elke Opdracht van een Klant is Dokteronline.com vrij in haar keuze voor een Arts. Dokteronline.com ontvangt ook geen commissie van Artsen. Andersom werkt dit hetzelfde: Artsen zijn vrij in de keuze om Klanten van Dokteronline.com van Consult te voorzien en zij krijgen ook geen commissie van Dokteronline.com. De Arts ontvangt een normale vergoeding van Dokteronline.com voor een Consult, welke vergoeding is inbegrepen in de prijs voor de Diensten genoemd op de Website. De gewenste Voorkeursbehandeling wordt weliswaar door Dokteronline.com namens een Klant doorgegeven aan een Arts, maar Dokteronline.com heeft geen invloed op het Consult en de beoordeling van de Medische Vragenlijst en de beoordeling van de Voorkeursbehandeling door een Arts. De behandelend Arts is volstrekt onafhankelijk en wordt op geen enkele wijze beïnvloed door Dokteronline.com om bepaalde Medicijnen voor te schrijven.

De informatie verstrekt door Dokteronline.com is van algemene informatieve aard en is geen vervanging voor professioneel medisch advies (waaronder onder andere begrepen evaluatie of zorg van uw arts of andere gekwalificeerde zorgverleners). Informatie op de Website dient niet te worden geïnterpreteerd als een aanbeveling of stimulering om een bepaald Medicijn te gebruiken of een bepaalde Behandeling te volgen. De Website schrijft geen Medicijnen voor en stelt geen diagnose voor medische aandoeningen.

Niets op de Website mag worden gebruikt voor het stellen van een diagnose of het behandelen van een medische aandoening, of dienen ter vervanging van de relatie met de (eigen) arts of andere gekwalificeerde zorgverleners. De gezondheidsinformatie verstrekt door of namens Dokteronline.com vormt geen professioneel medisch advies. De Klant dient zelf andere bronnen te raadplegen ter bevestiging van de verstrekte informatie en zijn eigen arts of andere gekwalificeerde zorgverlener te raadplegen over zijn symptomen of medische aandoening. De Klant zal in ernstige gevallen direct medische (nood)hulp inschakelen en medisch advies nooit naast zich neerleggen of het inwinnen van medisch advies uitstellen vanwege iets wat hij heeft gelezen op de Website (waaronder begrepen maar niet beperkt tot live chat, e-mails, telefonische ondersteuning) en/of informatie verstrekt door Artsen. Het gebruik van de informatie aangeboden op de Website en/of verstrekt door Artsen, geschiedt geheel op risico van de Klant.

Hoe het werkt

Bij het eerste bezoek aan de Website, kan een Klant ervoor kiezen zichzelf eerst aan te melden voordat hij van de Diensten gebruikmaakt of dat hij direct een Opdracht plaatst en zichzelf vervolgens aanmeldt. Dokteronline.com biedt verschillende soorten diensten, welke worden toegelicht onder 'Algemene beschrijving van de Diensten' in deze Voorwaarden. Bovendien wordt op de Website onder het menu 'Hoe het werkt' een en ander nader uitgelegd.

Hoe van de Diensten gebruik te maken

Door een Opdracht te plaatsen via de Website, verklaart de Klant dat hij:

- wettelijk bekwaam is om een bindende overeenkomst aan te gaan;
- ten minste 18 jaar oud is;
- een overeenkomst aangaat met een Apotheek (de Overeenkomst) en akkoord gaat met de algemene voorwaarden van de Apotheek (de Voorwaarden Apotheek);
- een inwoner is van een land waar een van de Aangeboden Talen de officiële taal is;
- toegang heeft tot de Website en de Medische Vragenlijst in een taal die hij begrijpt/beheerst, en dat hij zal overleggen met zijn reguliere zorgverlener indien hij advies of informatie verstrekt op de Website, dan wel vragen uit de Medische Vragenlijst niet (helemaal) begrijpt;
- zich ervan bewust is dat het zijn eigen verantwoordelijkheid is om vast te stellen dat het wettelijk toegestaan is in het land waar hij woonachtig is om van de Diensten van Dokteronline.com gebruik te maken;
- de Producten uitsluitend voor zijn eigen, persoonlijke gebruik zal aanwenden;
- alle informatie op de verpakking en in de bijsluiter van de Producten zorgvuldig voor gebruik zal doorlezen en de houdbaarheidsdatum van de Producten steeds zal controleren;
- zal controleren dat de door de Apotheek geleverde Producten de Producten zijn die zijn voorgeschreven door de Arts;
- de geleverde Producten niet zal gebruiken als het niet de voorgeschreven Producten zijn of als de Producten beschadigd waren bij aflevering.

Een Klant dient voorts de Website en de Diensten zorgvuldig te gebruiken, met inachtneming van het volgende:

- een Klant kan alleen een Consult krijgen als hij de Medische Vragenlijst begrijpt en eerlijk en waarheidsgetrouw heeft ingevuld;
- een Klant verplicht zich ertoe alle relevante, persoonlijke informatie nauwkeurig en naar beste weten bekend te maken via de Medische Vragenlijst;
- er mag slechts één account per Klant op de Website worden aangemaakt;
- middels aanmelding op de Website maakt een Klant een beveiligd online elektronisch patiëntendossier aan;
- aanmelden op de Website en het invullen van de Medische Vragenlijst mag uitsluitend op persoonlijke titel en voor eigen gebruik, tenzij men toestemming heeft van een derde om namens die derde dergelijke handelingen te verrichten en Dokteronline.com deze toestemming van die derde heeft ontvangen.

Beleid met betrekking tot minderjarigen

Klanten jonger dan 18 jaar kunnen slechts een Opdracht plaatsen na toestemming van en met betrokkenheid van een ouder, voogd of andere wettelijke vertegenwoordiger.

III. Gebruik Website en Inhoud

Het recht op toegang en gebruik van de Website door een Klant of andere gebruiker wordt onmiddellijk en zonder verdere kennisgeving beëindigd indien de Voorwaarden worden geschonden. Dokteronline.com kan de Overeenkomst of delen daarvan en/of uw recht op gebruik van de Website te allen tijde beëindigen, met of zonder reden. Dokteronline.com behoudt zich het recht voor om te allen tijde de Website stop te zetten of te wijzigen.

De Inhoud dient op geen enkele wijze wervend of aanprijzend geïnterpreteerd te worden. Alle informatie op de Website heeft slechts een louter informatief karakter en is geenszins bedoeld om Medicijnen te promoten of het gebruik daarvan te stimuleren.

3. De Overeenkomst

I. Partijen, relaties en overeenkomsten

De verkoop en levering van Producten wordt overeengekomen tussen een Klant en een Apotheek, ongeacht welke partij de betaling ontvangt. De algemene voorwaarden van een Apotheek ('Voorwaarden Apotheek') zijn – indien aan de orde – van toepassing op de relatie tussen de Apotheek en de Klant (indien er sprake is van een dergelijke relatie). Indien van toepassing worden de Voorwaarden Apotheek aan de Klant verstrekt tijdens het aanvraagproces.

Hoewel Dokteronline.com het Consult regelt ten behoeve van de Klant, is een Arts volledig verantwoordelijk voor de door hem verleende (zorg)diensten tijdens het Consult. Het regelen van een Consult is enkel een administratieve handeling en Dokteronline.com heeft geen enkele invloed op de door een Arts gestelde diagnose.

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle Opdrachten en elk van de Apotheken en Artsen dient aan de voor hen geldende verplichtingen voortvloeiend uit deze Voorwaarden te voldoen. Het kan echter zo zijn, dat bepaalde Apotheken en/of Artsen gebonden zijn aan nationale wetgeving (professionele gedragsregels en/of wettelijke regels) die (afwijkende) regels en wetten opleggen aan een Consult en/of de levering van Producten. Bijvoorbeeld: leveringen van Producten door een Apotheek gevestigd in het Verenigd Koninkrijk zijn onderworpen aan het Engelse recht. De leveringen worden geacht te hebben plaatsgevonden in Engeland en zijn onderworpen aan de exclusieve jurisdictie van de Engelse rechtbanken. Leveringen van Producten door een Apotheek in een ander Europees land zijn onderworpen aan het recht van het Europese land waar deze Apotheek is gevestigd. Deze leveringen worden geacht te hebben plaatsgevonden in dat land en zijn onderworpen aan de exclusieve jurisdictie van de rechtbanken van dat land.

Het staat Dokteronline.com geheel vrij om Opdrachten al dan niet aan te nemen en zij behoudt zich tevens het recht voor om Opdrachten te annuleren.

De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat de Overeenkomst is gebaseerd op zijn medische aandoening zoals uiteengezet in de Medische Vragenlijst.

II. Medische Vragenlijsten en Consult

De Medische Vragenlijsten zijn zorgvuldig opgesteld door Artsen en voldoen aan medisch-ethische richtlijnen. Dokteronline.com laat de Medische Vragenlijsten periodiek door onafhankelijke derden beoordelen. Om een Medische Vragenlijst in te vullen dient een Klant zich eerst aan te melden op de Website.

Als een Arts bepaalt, op basis van zijn medische beoordeling van de Klantenlijst, dat de Klant in aanmerking komt voor de door hem opgegeven Voorkeursbehandeling, dan kan hij daarvoor een Recept voorschrijven. Dit recept wordt naar een Apotheek gestuurd of – indien zulks is aangegeven – direct naar de Klant. De Arts heeft geen enkele verplichting om de gevraagde

Voorkeursbehandeling – of Medicijnen in zijn algemeenheid – voor te schrijven. De Arts kan voorts een van de opgegeven Voorkeursbehandeling afwijkende hoeveelheid, dosering of type Medicijn voorschrijven. De Klant zal hier steeds over worden geïnformeerd en daarbij tevens het recht hebben om zijn Opdracht kosteloos te annuleren.

Een Arts moet bepalen of de Voorkeursbehandeling zonder risico aan een Klant kan worden voorgeschreven. Daarom is het van essentieel belang dat iedere Klant de Medische Vragenlijst nauwkeurig en volledig invult. Het achterwege laten van relevante informatie kan tot gevolg hebben dat Producten worden voorgeschreven die schadelijk (kunnen) zijn voor de gezondheid van een Klant.

Als een Klant de Medische Vragenlijst niet in wilt of kan vullen, kan er geen Consult plaatsvinden en kunnen er evenmin Producten worden geleverd door een Apotheek.

Iedere Klant zal zijn huidige arts en/of apotheker inlichten over het Consult en de voorgeschreven Producten.

III. Volledige overeenkomst en derdenwerking

Deze Overeenkomst vormt de volledige overeenkomst tussen een Klant en Dokteronline.com en treedt steeds in de plaats van alle andere mondelinge of schriftelijke mededelingen hieromtrent.

Alle rechten van Dokteronline.com in deze Voorwaarden zullen in gelijke mate toekomen aan vertegenwoordigers, tussenpersonen of derden ingeschakeld door Dokteronline.com voor het nakomen van haar verplichtingen onder deze Voorwaarden.

IV. Overdracht en afstand

Dokteronline.com kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden. De Klant mag zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dokteronline.com. Elke overdracht door de Klant van een of meer van zijn rechten of verplichtingen uit hoofde van de Voorwaarden of Overeenkomst zonder toestemming van Dokteronline.com is nietig dan wel vernietigbaar.

Het nalaten van enige actie door één der Partijen in geval van niet-nakoming van enige bepaling uit deze Voorwaarden of de Overeenkomst door de ander Partij, kan niet worden beschouwd als het afstand doen van recht, alsmede niet tot het verwerken van enig recht.

4. Betaling, levering en retour

I. Betaling en Prijswijzigingen

De op de Website vermelde Prijzen zijn alleen vermeld in euro's, maar er is een valuta-conversietool beschikbaar op de Website. Alle betalingen dienen te worden voldaan via de op de Website aangegeven betaalmethoden. Welke Diensten of welk Consult wordt verleend, met welke partij een Klant een (afzonderlijke) overeenkomst aangaat (zoals van toepassing) en welke partij de betaling ontvangt, wordt aangegeven tijdens het opdrachtproces op de Website, in de opdrachtbevestiging en op de factuur.

Indien een Klant zijn betalingsverplichting jegens Dokteronline.com, een Arts en/of Apotheek niet nakomt, dan is Dokteronline.com, de Arts of de Apotheek gerechtigd, zonder verdere formele ingebrekestelling, om buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, waaronder in elk geval EUR 15 aan administratiekosten, onverminderd het recht van Dokteronline.com, de Arts of de Apotheek tot vergoeding van alle gemaakte gerechtelijke incassokosten.

Door factuur- en betaalgegevens te verstrekken verklaart een Klant dat hij bevoegd is om deze gegevens te gebruiken en machtigt Dokteronline.com, of haar betalingsdienstaanbieder of de betalingsdienstaanbieder van de Apotheek, om de volledige betaling voor de Opdracht en/of Behandeling in ontvangst te nemen, plus eventuele bijbehorende bezorgkosten en eventuele andere kosten verschuldigd aan Dokteronline.com, een Arts en/of Apotheek onder deze Voorwaarden.

Dokteronline.com behoudt zich het recht voor de op de Website genoemde prijzen voor Producten en Consulten i.c.m. met een Voorkeursbehandeling te wijzigen. De getoonde prijzen op het moment van het plaatsen van een Opdracht zijn geldig gedurende het gehele proces. Wanneer door een software- of menselijke fout op de Website duidelijk foutieve prijzen worden vermeld, behoudt Dokteronline.com zich het recht voor de prijzen aan te passen, waarbij een Klant steeds de mogelijkheid heeft om de Opdracht te annuleren. De Klant ontvangt hiervan bericht.

II. Besparingen

De totale kosten voor een Opdracht bestaan uit de kosten van de door de Apotheek aan een Klant geleverde Voorkeursbehandeling, kosten voor het Consult, een service fee en – indien van toepassing – verzendkosten en BTW. Mocht een Klant meerdere verpakkingen van de geselecteerde Voorkeursbehandeling selecteren, dan komt daarmee een deel van de service fee die door Dokteronline.com in rekening wordt gebracht te vervallen. Een dergelijke besparing betreft uitdrukkelijk geen korting op het geselecteerde Product, maar een besparing op genoemde service fee.

III. Levering

Vermelde levertijden gelden bij benadering en zijn gebaseerd op beschikbaarheid en gangbare levertijden. Sommige Producten worden niet verzonden naar bepaalde landen, zoals aangegeven op de Website. Vanwege FDA-regelgeving zijn de Diensten niet beschikbaar in en wordt niet bezorgd in de Verenigde Staten.

Wanneer een Klant kiest voor levering, gaat hij ermee akkoord dat hij een overeenkomst aangaat met de Vervoerder van zijn keuze (indien van toepassing). Alle Producten worden geleverd door een Apotheek en in het land van vestiging van zo'n Apotheek. Alle Producten worden verzonden namens en voor risico van een Klant. Iedere Klant is verantwoordelijk voor alle invoerrechten, heffingen en belastingen van toepassing in zijn land. Elke Klant vrijwaart Dokteronline.com (alsook de Artsen en Apotheken) tegen rechtsvorderingen ingesteld tegen Dokteronline.com of een Klant, indien niet gehandeld is overeenkomstig de invoerregelgeving opgelegd door de overheid van het land van bestemming.

Een Klant benoemt middels een Opdracht een Vervoerder als zijn vertegenwoordiger en gevolmachtigde voor het transporteren van Producten vanaf de plaats waar een Apotheek statutair gevestigd is. Na levering van de Producten aan de Vervoerder wordt de Apotheek geacht aan zijn

verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst(en) te hebben voldaan en gaan risico en eigendom van de Producten over op de Klant. Dokteronline.com aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid terzake het vervoer.

Professionele gedragscodes en wettelijke beperkingen kunnen het toegestane aantal door Apotheken te leveren Producten en de toegestane leveringsfrequentie beperken. Er is geen verplichting hoeveelheden te leveren die het geldende toegestane maximum overschrijden.

IV. Annulering, retournering en herroeping

Na het plaatsen van een Opdracht, doch vóór het verzenden van Producten door een Apotheek, kan een Klant de Opdracht annuleren middels een daartoe strekkend verzoek aan de klantenservice via het [contact formulier](#). Indien echter al een Consult heeft plaatsgevonden, zullen de kosten daarvan – inclusief de toepasselijke service fee voor Dokteronline.com – aan de Klant in rekening worden gebracht.

Mocht een Product onbruikbaar zijn door beschadiging tijdens het verzenden of niet overeenkomen met het bestelde, dan heeft een Klant de mogelijkheid om de Apotheek te verzoeken het Product te vervangen, dan wel om het Product in overleg met de klantenservice retour te zenden binnen zeven (7) dagen na ontvangst. Retour-gezonden goederen worden uitsluitend geaccepteerd in de originele verpakking en in ongeopende staat. Binnen dertig (30) dagen na ontvangst van het Product door de Apotheek zal terugbetaling plaatsvinden aan de Klant. De Apotheek vergoedt enkel de kosten van retournering van gebrekkige, beschadigde of verkeerd geleverde Producten.

De Klant heeft het recht de op afstand gesloten overeenkomst met de Apotheek binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het Product, zonder opgave van redenen, kosteloos te ontbinden. De termijn gaat in op de dag nadat de Klant het Product heeft ontvangen.

Tijdens voornoemde bedenktijd dient een Klant zorgvuldig om te gaan met het Product en de verpakking daarvan. Klanten dienen Producten slechts in die mate uit te pakken of te gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het Product wenst te behouden. Indien een Klant van het herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het Product met alle geleverde toebehoren (zoals de bijsluiter) en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de Apotheek retourneren, conform de door de Apotheek verstrekte instructies.

Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de Klant dit via Dokteronline.com melden aan de Apotheek en via het [contact formulier](#) op de Website. Indien een Klant een bedrag betaald heeft zal Dokteronline.com dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de retourzending, terugbetalen. De kosten van retourzending zijn steeds voor rekening van de Klant.

Aangezien Medicijnen beperkt houdbaar en persoonsgebonden zijn en om het risico van geknoei met Producten te vermijden, is het herroepingsrecht voor Medicijnen, omwille van redenen van gezondheidsbescherming, uitgesloten. Medicijnen worden derhalve alleen ter vernietiging teruggenomen.

5. Aansprakelijkheid

I. Vrijwaring en aansprakelijkheid

De Inhoud van de Website is enkel bedoeld als algemene informatie en is niet bedoeld als diagnostisch en/of therapeutisch advies en/of anderszins als vervanging voor medisch advies. Dokteronline.com (alsmede Artsen en Apotheken) is (/zijn) niet aansprakelijk voor de werkzaamheid van Producten, de inhoud van bijsluiters meegeleverd door de Producenten, informatieve teksten, omschrijvingen van behandelmethoden en andere beschrijvingen op de Website, noch kunnen hiervoor garanties gegeven worden. Dokteronline.com geeft geen juridisch en/of medisch advies, noch verleent Dokteronline.com medische en/of diagnostische diensten. Indien een Klant vertrouwt op informatie die hij heeft verkregen op of via de Website, dan doet hij dit geheel voor eigen rekening en risico.

Een Klant dient zich ervan bewust te zijn dat er beperkingen zijn verbonden aan Consulten of andere diensten zonder lichamelijk onderzoek, face-to-face advies of uitgebreide onderzoeken ter plaatse. Dokteronline.com noch enige van haar eigenaars, managers, directeuren, medewerkers, vertegenwoordigers, partners, adverteerders of gelieerde ondernemingen is verantwoordelijkheid voor enige onjuiste, onnauwkeurige, onvolledige of misleidende informatie op de Website en/of verstrekt tijdens een Consult.

Iedere Klant zal Dokteronline.com (alsmede de Artsen en Apotheken) volledig vrijwaren en schadeloos stellen ten aanzien van verliezen, kosten of schade (met inbegrip van redelijke kosten voor advocaten, deskundigen en overige redelijke proceskosten) voortvloeiend uit, ontstaan als gevolg van, of op enige wijze gerelateerd aan:

1. het door een Klant niet-naleven van deze Voorwaarden;
2. het ongevoegde of onrechtmatige gebruikmaken van de Website door een Klant;
3. een onjuiste voorstelling van zaken in verband met het gebruik door een Klant van de Website;
4. vorderingen ingesteld door personen of entiteiten anders dan de Partijen bij de Overeenkomst, voortvloeiend uit of gerelateerd aan het gebruik van de Website door een Klant.

Voor zover wettelijk toegestaan sluit Dokteronline.com, aan haar gelieerde ondernemingen en aan haar verbonden derde partijen daarbij inbegrepen (alsmede de Artsen en Apotheken), hierbij uitdrukkelijk uit elke aansprakelijkheid:

1. voor enige directe of indirecte schade of verlies geleden door enige gebruiker (de Klant daaronder begrepen) in verband met het gebruik, het niet kunnen gebruiken, of de resultaten van het gebruik van de Website en de Diensten, daaraan gekoppelde websites en daarop geplaatst materiaal, inclusief en zonder beperking van enige aansprakelijkheid voor:
 - inkomstenderving;
 - omzetederving;
 - winstderving of verlies van contracten;
 - verlies van verwachte besparingen;
 - verlies van gegevens;
 - verlies van goodwill;
 - verspilde tijd van het management of kantoor; en

- voor enig ander verlies of enige andere schade van welke aard ook, hoe dan ook ontstaan en ongeacht of veroorzaakt door onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid), contractbreuk of anderszins, zelfs indien voorzienbaar.
2. voor de juistheid van een diagnose, Behandeling, voorgeschreven Medicijnen of het gebruik van Producten en/of de effecten daarvan;
 3. als gevolg van een verzuim van een Klant om volledige, waarheidsgetrouwe en nauwkeurige informatie te verstrekken (en up-to-date te houden) in zijn patiëntendossier en in de Medische Vragenlijst die hij invult of anderszins aan Dokteronline.com verstrekt.

Indien Dokteronline.com bij het verlenen van haar Diensten aan de Klant niet de bepalingen uit de Voorwaarden in acht neemt, is zij uitsluitend aansprakelijk tot de waarde van de onderliggende Overeenkomst. Ook in alle andere gevallen is de aansprakelijkheid van Dokteronline.com beperkt tot de waarde van de onderliggende Overeenkomst, dan wel – bij onbepaalbaarheid daarvan – tot maximaal EUR 500. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is altijd dat een Klant de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Dokteronline.com meldt.

Met uitzondering van de verplichting tot betaling zijn Klanten noch Dokteronline.com op enige wijze aansprakelijk voor niet-nakoming of vertraging in de nakoming van de Overeenkomst of een gedeelte daarvan, als dit een direct of indirect gevolg is van oorzaken of omstandigheden buiten de macht van Partijen ('overmacht').

II. Virussen, hacking en andere overtredingen

Een Klant mag de Website niet misbruiken door bewust virussen, trojans, wormen, logische bommen of ander materiaal dat kwaadaardig of technologisch schadelijk is te introduceren. Het is voorts niet toegestaan om onbevoegd toegang te krijgen tot de Website, de server waarop de Website is opgeslagen of enige server, computer of database verbonden met de Website. Overtreding van deze bepaling is een strafbaar feit en Dokteronline.com meldt dergelijke overtredingen bij de bevoegde rechtshandavingsinstanties en zal haar medewerking verlenen aan vorenbedoelde instanties door de identiteit van de Klant aan hen bekend te maken. In geval van een dergelijke overtreding eindigt het recht van de Klant om gebruik te maken van de Website onmiddellijk.

Dokteronline.com is nimmer aansprakelijk voor verlies of schade veroorzaakt door een gedistribueerde 'denial-of-service' aanval, virussen of andere technologisch schadelijk materiaal dat computerapparatuur, computerprogramma's, gegevens of ander eigendomsrechtelijk beschermd materiaal infecteert als gevolg van het gebruik van de Website of het downloaden van daarop, of op enige daaraan gekoppelde website, geplaatst materiaal.

6. Overig

I. Veiligheid

Indien een Klant eerder gebruik heeft gemaakt van de Website, dan is een Wachtwoord vereist voor toegang tot zijn gegevens. Een Klant is volledig verantwoordelijk voor:

1. het geheimhouden van zijn Wachtwoord;

2. het niet toestaan dat een ander persoon zijn Wachtwoord gebruikt om Opdrachten te geven via de Website;
3. kosten, schade of verliezen als gevolg van het niet geheimhouden van zijn Wachtwoord; en
4. het tijdig schriftelijk melden aan Dokteronline.com dat zijn Wachtwoord als gevolg van veiligheidsproblemen gedeactiveerd moet worden.

Dokteronline.com is jegens Klanten nimmer aansprakelijk voor enige schade gerelateerd aan diefstal van zijn Wachtwoord, bekendmaking van zijn Wachtwoord of zijn toestemming om een ander persoon of andere entiteit toegang te verlenen tot en gebruik te laten maken van de Website met behulp van zijn Wachtwoord. Iedere Klant zal Dokteronline.com onmiddellijk in kennis te stellen van enig onbevoegd gebruik van zijn Wachtwoord.

II. Wijziging in Producten, Diensten en Inhoud

Omdat Dokteronline.com zelf geen Producten aanbiedt, verkoopt of levert, behoudt zij zich het recht voor om de beschikbaarheid van de op de Website vermelde Producten bij Apotheken aan te passen en om Producten van de Website te verwijderen. Dokteronline.com houdt voorts het recht voor om de Diensten aan te passen of te beëindigen.

Dokteronline.com doet haar uiterste best om ervoor te zorgen dat de Inhoud juist en volledig is, maar kan dat helaas niet garanderen. Dokteronline.com noch enige Apotheek is aansprakelijk voor dergelijke onbedoelde fouten of onvolledigheden.

III. Tegoeden

Tegoeden op een account van een Klant zijn geldig zolang een account actief is. Een account wordt door Dokteronline.com verwijderd ('geïnactiveerd') indien gedurende 3 jaar hier niet op is ingelogd, dan wel na 3 jaar na de laatste Opdracht van een Klant via Dokteronline.com. Bij de verwijdering van een account komen eventuele hieraan gekoppelde tegoeden van rechtswege te vervallen. Tegoeden kunnen niet voor geld worden ingewisseld.

7. Juridisch

I. Klachten

In geval van een klacht over geleverde Diensten of Producten, kan een Klant contact opnemen met de klantenservice van Dokteronline.com via het [contact formulier](#).

Dokteronline.com streeft ernaar om:

- klachten zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen;
- de Klant te laten weten binnen welk tijdsbestek zijn klacht wordt opgelost; en
- de Klant op de hoogte te houden tijdens het proces.

II. Wijziging Voorwaarden

Dokteronline.com behoudt zich te allen tijde het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen aan te brengen in de Voorwaarden. Elke gewijzigde versie van deze Voorwaarden zal direct op de Website worden gepubliceerd en de wijzigingen zijn direct na de publicatie van kracht. Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van een Klant om zich van (de inhoud van) de meest

recente versie van deze Voorwaarden te vergewissen. Iedere Klant gaat ermee akkoord dat deze procedure voor kennisgeving van wijzigingen in de Voorwaarden redelijk is. Gebruik van de Website door een Klant na wijziging van de Voorwaarden houdt in dat de Klant akkoord gaat met de gewijzigde Voorwaarden.

III. Handelsmerken en Auteursrecht

Alle Inhoud is eigendom van Dokteronline.com of haar contentleveranciers en wordt beschermd door het (internationale) auteursrecht. Zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Dokteronline.com is het niet toegestaan om de Inhoud, met inbegrip van (bron)codes en software, of enig deel daarvan te wijzigen, reproduceren, opnieuw te publiceren, te verveelvoudigen, kopiëren, verkopen, doorverkopen, bezoeken, uploaden, plaatsen, versturen, openbaar te maken, hiervan afgeleide werken te creëren, of anderszins voor commerciële doeleinden te exploiteren.

Inhoud die wordt gedownload of geprint mag op geen enkele wijze gewijzigd worden en dient alle auteursrechtelijke en eigendomsrechtelijke aanduidingen vervat in dergelijke Inhoud te bevatten. Elke vorm van framing van de Website is verboden. Onbevoegd of ongeoorloofd gebruik van enige Inhoud vormt een inbreuk op het auteursrecht. Overtreding van het auteursrecht geldt als een misdrijf en wordt civielrechtelijk en strafrechtelijk vervolgd onder de bepalingen van nationaal en internationaal auteursrecht.

IV. Deelbaarheid en uitleg

Indien één of meerdere bepalingen uit deze Voorwaarden niet rechtsgeldig blijkt/blijken te zijn, dan zullen deze Voorwaarden voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen en zij zullen gehouden zijn een vervangende regeling te treffen, die wél rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking en geest van de te vervangen regeling.

De tekst van deze Voorwaarden wordt aangeboden in de Nederlandse taal en in andere talen. Bij tegenstrijdigheid of onduidelijkheid van bepalingen of de uitleg daarvan in verschillende talen is de tekst van de Nederlandse versie steeds leidend en doorslaggevend.

V. Bevoegde rechter en toepasselijk recht

Behoudens in strijd met dwingendrechtelijke (nationale) bepalingen is het recht van Curaçao van toepassing op deze Voorwaarden, alsmede op de Overeenkomst. Alle geschillen die hieruit – direct of indirect – mochten voortvloeien zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde Curaçaose rechter. Klarna Check Out aankopen worden echter beheerst door Engels recht.