

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die MEDELU-App (Nutzung durch Verbraucher)

Höflichkeitsübersetzung. Dieser Text ist eine deutsche Übersetzung des Dokuments „General Terms and Conditions for the MEDELU App (Consumer Use)“, Fassung vom 6. September 2026 und dient allein der leichteren Lesbarkeit. Verbindlich ist ausschließlich die englische Fassung: Bei Abweichungen zwischen beiden Texten geht die englische Fassung vor, soweit zwingendes Recht nichts anderes bestimmt (siehe Abschnitt 14.7).

1. Einleitung

Anbieter: Die mobile Anwendung und Plattform MEDELU (nachfolgend die „App“) wird bereitgestellt von YMA Media Luxembourg S.à r.l.-S, einer vereinfachten Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach luxemburgischem Recht mit Sitz in 83, Rue Emile Metz, L-2149 Luxemburg, eingetragen im luxemburgischen Handels- und Firmenregister unter der Nummer B255428 (nachfolgend „MEDELU“, „wir“ oder „uns“). Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln Ihre Nutzung der App als Verbraucher. Mit dem Herunterladen der App, der Registrierung eines Kontos oder der Nutzung eines beliebigen Teils der App erklären Sie (die Nutzerin oder der Nutzer der App) sich mit diesen AGB einverstanden. Sind Sie nicht einverstanden, dürfen Sie die App nicht nutzen.

Geltungsbereich: Diese AGB begründen einen Vertrag ausschließlich zwischen Ihnen und MEDELU. Apotheken sind nicht Partei dieses Vertrags, auch wenn die App es Ihnen ermöglicht, mit unabhängigen dritten Apotheken in Kontakt zu treten und bei ihnen Produkte zu kaufen. Wenn Sie über die App Produkte kaufen oder Leistungen erhalten, besteht jede Kauf- oder Leistungsbeziehung ausschließlich zwischen Ihnen und der gewählten Apotheke, vorbehaltlich des anwendbaren Rechts und etwaiger Bedingungen der Apotheke. Die Rolle von MEDELU beschränkt sich auf die Bereitstellung einer technologischen Plattform und die Unterstützung Ihrer Interaktionen mit Apotheken. Nichts in diesen AGB bedeutet, dass MEDELU Medizin oder Pharmazie ausübt: Sämtliche pharmazeutischen Leistungen und medizinischen Ratschläge werden ausschließlich von den Apotheken erbracht, die die volle berufliche Verantwortung für ihre Leistungen behalten. Jede Apotheke in der App ist ein unabhängiger, in Luxemburg zugelassener Gewerbetreibender und der Verkäufer der von Ihnen bestellten Produkte; die Apotheken-Storefronts werden in der App in erster Linie nach ihrer geografischen Nähe zu Ihrem Standort geordnet angezeigt, und MEDELU nimmt keine Vergütung an, um diese Reihenfolge zu beeinflussen.

Beschreibung der App: Die MEDELU-App ist eine digitale Plattform, die Sie mit teilnehmenden zugelassenen Apotheken verbindet. Über die App können Sie: (a) sicher mit Apothekerinnen und Apothekern kommunizieren (per Text, Sprache oder Video), um Fragen zu stellen oder Dokumente (z. B. Rezepte) zu übermitteln; (b) rezeptfreie Arzneimittel („OTC“) und andere von der Apotheke freigegebene Gesundheitsprodukte über den Online-Shop der von Ihnen gewählten Apotheke ansehen und kaufen; und (c) die Lieferung bestellter Produkte an Ihre Wohnung oder eine gewählte Adresse veranlassen (abgewickelt über einen unabhängigen Lieferpartner). Die App kann Ihnen außerdem eine Sendungsverfolgung und zugehörige Benachrichtigungen anbieten. Alle diese Leistungen werden unter den nachstehenden Bedingungen erbracht.

Voraussetzungen: Sie müssen mindestens 18 Jahre alt (oder in Ihrer Rechtsordnung volljährig) sein, um ein Konto anzulegen oder Käufe über die App zu tätigen. Mit der Nutzung der App versichern Sie, dass Sie geschäftsfähig sind, um diesen Vertrag zu schließen. Sie verpflichten sich, die App ausschließlich zu persönlichen, nicht gewerblichen Zwecken und im Einklang mit diesen AGB und dem anwendbaren Recht zu nutzen. Konten sind streng persönlich und Volljährigen vorbehalten; Ihre Volljährigkeit wird bei der Registrierung anhand Ihrer luxemburgischen Sozialversicherungsnummer (Matricule, die Ihr Geburtsdatum enthält) oder Ihres Ausweisdokuments geprüft.

2. Registrierung und Kontosicherheit

Für bestimmte Funktionen der App (etwa das Aufgeben von Bestellungen oder den Chat mit einer Apotheke) müssen Sie ein Nutzerkonto anlegen. Bei der Registrierung müssen Sie richtige und vollständige Angaben machen (etwa Ihren Namen, gültige Kontaktdaten und eine Lieferadresse). Sie sind für die Vertraulichkeit und Sicherheit Ihrer Zugangsdaten sowie für alle Aktivitäten verantwortlich, die über Ihr Konto erfolgen. Bei Verdacht auf eine unbefugte Nutzung Ihres Kontos sollten Sie uns unverzüglich benachrichtigen und Ihr Passwort ändern. Soweit die großherzogliche Verordnung vom 18. Juli 2018 dies verlangt, werden Sie außerdem gebeten, Ihre luxemburgische Sozialversicherungsnummer (Matricule) oder ersatzweise Ihre Personalausweisnummer anzugeben und vor Ihrer ersten Arzneimittelbestellung bei einer Apotheke einen kurzen Gesundheitsfragebogen auszufüllen (Geburtsdatum, Gewicht, Geschlecht, Behandlungen der letzten sechs Monate, bekannte Erkrankungen, bekannte Allergien und Unverträglichkeiten sowie gegebenenfalls Schwangerschaft oder Stillzeit). Diese Angaben werden für die Apotheke als Verantwortliche erhoben, damit die Apothekerin oder der Apotheker Ihre Bestellungen sicher freigeben kann. Ihr persönliches Konto bewahrt außerdem die vollständige Historie Ihrer Fernbestellungen und Ihres Austauschs mit jeder Apotheke auf, und Sie können sich jederzeit von diesem privaten Bereich abmelden, wie in Abschnitt 11 beschrieben.

Nutzung des Kontos: Sie verpflichten sich, Ihre Angaben aktuell zu halten und Ihr Konto nicht mit anderen zu teilen. Das Konto ist persönlich; Sie dürfen es ohne Erlaubnis weder auf andere übertragen noch im Namen einer anderen Person nutzen. Wir behalten uns vor, Ihr Konto zu sperren oder zu kündigen, wenn wir den Verdacht haben, dass gemachte Angaben falsch sind oder Ihr Konto missbräuchlich verwendet oder kompromittiert wurde.

3. Kommunikation mit Apotheken

Eine der Hauptfunktionen der App ist ein sicheres Kommunikationswerkzeug, das Nachrichten und Anrufe in Echtzeit zwischen Ihnen und der von Ihnen gewählten Apotheke ermöglicht. Damit können Sie Apothekerinnen und Apothekern Fragen stellen, sich zu OTC-Produkten beraten lassen oder erforderliche Dokumente übermitteln (zum Beispiel ein ärztliches Rezept oder, falls für eine Altersprüfung erforderlich, einen Ausweis). Alle Kommunikation ist zum Schutz Ihrer Privatsphäre Ende-zu-Ende-verschlüsselt; MEDELU greift nicht auf den Inhalt Ihrer Nachrichten oder Anrufe zu und speichert ihn nicht über das technisch zur Übermittlung Notwendige hinaus. Gespräche über die App bleiben somit vertraulich zwischen Ihnen und der Apotheke.

Bei der Nutzung der Kommunikationsfunktionen verpflichten Sie sich zu einer respektvollen und rechtmäßigen Kommunikation. Sie dürfen keine beleidigenden, verleumderischen oder rechtswidrigen Inhalte senden und den Chat nicht nutzen, um Ratschläge oder Produkte zu erlangen, die die Apotheke nicht

rechtmäßig bereitstellen darf (etwa verschreibungspflichtige Arzneimittel ohne Rezept). Apotheken antworten nach ihrem fachlichen Ermessen. Bedenken Sie, dass jeder medizinische oder pharmazeutische Rat über die App ausschließlich von der Apothekerin oder dem Apotheker erteilt wird, nicht von MEDELU. Befolgen Sie stets die Anweisungen der Apotheke zu jedem Arzneimittel oder Produkt, und wenden Sie sich bei ernsthaften Gesundheitsproblemen an eine Ärztin oder einen Arzt. MEDELU erteilt keinen medizinischen Rat, erbringt keine pharmazeutischen Leistungen und ist nicht für den Inhalt der Kommunikation zwischen Ihnen und der Apotheke verantwortlich.

Hinweis: Das Kommunikationswerkzeug ist nicht für Notfälle bestimmt. Wenden Sie sich bei einem medizinischen Notfall oder dringendem Bedarf direkt an die örtlichen Notdienste oder an eine Gesundheitseinrichtung; verlassen Sie sich nicht auf eine Nachricht in der App.

4. Bestellung und Kauf von Produkten

4.1 Nur OTC-Produkte: Die E-Commerce-Funktion der App ermöglicht es Ihnen, Apothekenprodukte anzusehen und zu kaufen, die rechtlich ohne Rezept online verkauft werden dürfen. Im Einklang mit dem luxemburgischen Recht und den apothekenrechtlichen Vorschriften dürfen Apotheken über das Online-Bestellsystem der App keine verschreibungspflichtigen Arzneimittel verkaufen. Artikel, die ein ärztliches Rezept erfordern oder anderweitig beschränkt sind, stehen in der App nicht zum Kauf zur Verfügung. (Sie können das Kommunikationswerkzeug der App weiterhin nutzen, um ein Rezept zu übermitteln oder sich zu einem verschreibungspflichtigen Arzneimittel zu erkundigen; die Einlösung solcher Rezepte erfolgt jedoch in der Apotheke, außerhalb der Bestell- und Lieferfunktionen der App, im Einklang mit dem Gesetz.)

Mit der Nutzung der App verpflichten Sie sich, nicht zu versuchen, verschreibungspflichtige oder verbotene Produkte über den Online-Shop zu bestellen. Zur Klarstellung: Verschreibungspflichtige Arzneimittel können weder über die App bestellt noch über die App geliefert werden. Die Apotheken sind allein dafür verantwortlich, dass über die App nur zulässige OTC-Produkte angeboten und verkauft werden.

4.2 Kaufvertrag: Wenn Sie über die App ein Produkt bestellen, geben Sie die Bestellung bei der Apotheke auf, nicht bei MEDELU. Die App vermittelt die Bestellung im Auftrag der Apotheke; der Kaufvertrag über das Produkt kommt somit zwischen Ihnen und der Apotheke zustande, die Ihre Bestellung ausführt. MEDELU ist weder eine Apotheke noch ein Verkäufer von Arzneimitteln; wir stellen die Plattform für den Online-Shop der Apotheke bereit. Die Apotheke ist dafür verantwortlich, die Annahme der Bestellung zu bestätigen, die Produkte vorzubereiten und Ihre Bestellung im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen und diesen Bedingungen auszuführen.

4.3 Bestellvorgang: Um eine Bestellung aufzugeben, wählen Sie die gewünschten Produkte aus dem Katalog der Apotheke in der App aus und gehen Sie zur Kasse. Sie müssen sicherstellen, dass alle von Ihnen gemachten Angaben (etwa die Lieferadresse und etwaige für eine Bestellung erfragte medizinische Angaben) richtig sind. Die angezeigten Produktpreise und Verfügbarkeiten werden von der Apotheke festgelegt. Wenn Sie eine Bestellung absenden, erhält die Apotheke sie über die App. Die Apotheke kann einen Bestellschluss vorsehen oder eine Bestellung ablehnen, etwa wenn ein Produkt nicht vorrätig ist oder wenn sie (nach ihrem fachlichen Urteil) der Auffassung ist, dass das Produkt für Sie nicht geeignet ist. Apotheken behalten sich das Recht vor, eine Bestellung nach ihrem Ermessen abzulehnen oder zu stornieren (etwa wenn ein Produkt nicht verfügbar ist oder der Verdacht eines Missbrauchs besteht); in diesem Fall soll die Apotheke Sie informieren, und es erfolgt keine Belastung beziehungsweise Sie erhalten eine Erstattung, falls die Zahlung bereits

verarbeitet wurde. Vor dem Absenden einer Arzneimittelbestellung werden Sie gebeten zu bestätigen, dass Sie die Packungsbeilage jedes bestellten Arzneimittels gelesen und verstanden haben und dass alle von Ihnen gestellten Fragen beantwortet wurden. Die Apothekerin oder der Apotheker der gewählten Apotheke gibt jede Bestellung vor dem Versand unter Berücksichtigung Ihres Gesundheitsfragebogens frei; die Mengen können auf die in der Fachinformation des Produkts vorgesehene Behandlungsdauer begrenzt werden. Ein Bestellschein mit den bestellten Arzneimitteln und ihren Preisen, einschließlich aller Steuern und Lieferkosten, wird Ihnen bei der Bestätigung bereitgestellt. Sobald die Apotheke eine Bestellung angenommen hat, erhalten Sie eine Bestellbestätigung über die App (und/oder per E-Mail). Die Apotheke gibt die Produkte dann ab und verpackt sie. Jede Abgabe von Arzneimitteln erfolgt durch qualifiziertes Apothekenpersonal im Einklang mit den gesetzlichen und berufsständischen Vorgaben. MEDELU hat keinen Einfluss auf die Entscheidung der Apotheke, ein bestimmtes Arzneimittel oder Produkt abzugeben oder nicht; diese Entscheidungen trifft die Apotheke auf Grundlage ihrer beruflichen Verantwortung. Kommt eine Apothekerin oder ein Apotheker etwa zu dem Schluss, dass ein bestimmtes Arzneimittel für Sie nicht geeignet ist, kann sie oder er den Verkauf ablehnen oder eine Alternative vorschlagen; das ist ausschließlich eine Angelegenheit zwischen Ihnen und der Apotheke.

4.4 Preise und Steuern: Die Produktpreise werden in der App angezeigt und enthalten die Mehrwertsteuer und anwendbare Steuern, sofern nichts anderes angegeben ist. Diese Preise werden von den Apotheken festgelegt. MEDELU bemüht sich, die Plattform aktuell zu halten; letztlich ist jedoch die Apotheke dafür verantwortlich, dass Preise und Produktinformationen richtig und aktuell sind. Bei einem Preisfehler informiert die Apotheke Sie so bald wie möglich; Sie können dann die Möglichkeit haben, die Bestellung zum richtigen Preis erneut zu bestätigen oder sie zu stornieren. Etwaige Aktionsangebote oder Rabattcodes werden von der Apotheke oder von MEDELU in Absprache mit der Apotheke bereitgestellt.

4.5 Keine Empfehlung: Die Aufnahme einer Apotheke oder eines Produkts in die App stellt keine Empfehlung oder Garantie von MEDELU für die Leistungen dieser Apotheke oder für Qualität, Sicherheit oder Eignung eines Produkts dar. Apotheken sind unabhängige Dritte; MEDELU schließt zwar Verträge mit Apotheken über die Nutzung der Plattform, garantiert oder zertifiziert jedoch nicht die von ihnen verkauften Arzneimittel oder Produkte. Produktbilder oder -beschreibungen in der App werden von der Apotheke (oder dem Hersteller) zu Informationszwecken bereitgestellt. Bei Fragen oder Bedenken zu einem Produkt (Inhaltsstoffe, Anwendung, Nebenwirkungen usw.) nutzen Sie bitte die Kommunikationsfunktion der App, um vor dem Kauf direkt die Apothekerin oder den Apotheker zu befragen.

5. Zahlungen und Gebühren

5.1 Zahlungsabwicklung: Wenn Sie über die App ein Produkt kaufen, wird die Zahlung über einen integrierten dritten Zahlungsdienstleister („PSP“) abgewickelt. An der Kasse werden Sie aufgefordert, Ihre Zahlungsdaten (z. B. Kreditkarte oder ein anderes unterstütztes Zahlungsmittel) in der sicheren Oberfläche der App einzugeben. Bitte beachten Sie, dass MEDELU kein Zahlungsdienstleister ist und Ihre Zahlungsmittel nicht auf eigenem Konto einzieht oder verwahrt. Die Zahlungstransaktion erfolgt zwischen Ihnen und der Apotheke; der PSP verarbeitet die Zahlung im Auftrag der Apotheke. Ihre Zahlungsdaten werden sicher an den unabhängigen PSP übermittelt, der die Belastung Ihrer Karte oder Ihres Kontos nach seinen eigenen Nutzungsbedingungen und seiner eigenen Datenschutzerklärung vornimmt. (MEDELU speichert Ihre vollständigen Zahlungskartendaten nicht; wir erhalten vom PSP lediglich die Bestätigung, ob eine Zahlung erfolgreich war oder nicht.)

5.2 Direkte Abrechnung mit der Apotheke: Bei der Verarbeitung Ihrer Zahlung werden die Mittel (abzüglich etwaiger vom PSP erhobener Bearbeitungsgebühren) direkt auf das beim PSP hinterlegte Konto der Apotheke geleitet. MEDELU erhält zu keinem Zeitpunkt Ihr Geld: Der gesamte Betrag Ihrer Bestellung (Produkte und Liefergebühren) wird für Rechnung der Apotheke eingezogen, die der alleinige Händler für Ihren Kauf ist; wir stellen lediglich die technische Verbindung für die Zahlung her. Die Apotheke ist für alle Abrechnungsunterlagen (Quittungen oder Rechnungen) zu Ihrem Kauf verantwortlich; in der Regel erhalten Sie eine Quittung per E-Mail oder in Ihrem App-Profil, sobald die Bestellung bestätigt ist.

5.3 Zahlungsprobleme: Da MEDELU nicht Partei der Zahlungstransaktion ist und den Zahlungsvorgang nicht kontrolliert, haftet MEDELU nicht für Zahlungsausfälle oder -probleme wie abgelehnte Transaktionen, Zahlungsfehler oder von Ihrer Bank erhobene Gebühren. Diese Angelegenheiten bestehen zwischen Ihnen, der Apotheke, dem PSP und/oder dem Herausgeber Ihrer Zahlungskarte. Wird Ihre Zahlung nicht angenommen oder später zurückgebucht oder angefochten, ist die Klärung mit der Apotheke und dem PSP zu erledigen (zum Beispiel über das Streitbeilegungsverfahren Ihrer Bank oder Ihres Kreditkartenanbieters). MEDELU kann keine Erstattungen im Namen der Apotheke leisten. Wenn Sie meinen, Anspruch auf eine Erstattung zu haben (etwa bei Stornierung einer Bestellung oder Rückgabe eines Produkts gemäß den Regeln der Apotheke oder Ihren gesetzlichen Rechten), wenden Sie sich bitte direkt an die Apotheke. Die Apotheke kann den PSP dann anweisen, eine genehmigte Erstattung auf Ihr ursprüngliches Zahlungsmittel vorzunehmen. Jede finanzielle Streitigkeit oder Rückbuchung im Zusammenhang mit einem Kauf ist zwischen Ihnen, der Apotheke und dem PSP oder Ihrem Kartenherausgeber zu klären; MEDELU haftet nicht für solche Zahlungsstreitigkeiten.

5.4 Ihre Zahlungspflichten: Mit der Bestätigung einer Bestellung verpflichten Sie sich, den an der Kasse angezeigten Gesamtbetrag für die Produkte (Produktpreis zuzüglich anwendbarer Steuern und Liefergebühren) zu zahlen. Sie müssen ein gültiges Zahlungsmittel angeben und für ausreichende Deckung oder ausreichenden Kredit sorgen. Schlägt eine Zahlung nach Ausführung der Bestellung fehl oder wird sie abgelehnt, bleiben Sie verpflichtet, der Apotheke die erhaltenen Produkte zu bezahlen. Nichtzahlung kann zur Stornierung Ihrer Bestellung und/oder zur Sperrung Ihres Kontos führen.

6. Lieferung der Produkte

6.1 Lieferdienste: Die App bietet die Möglichkeit, sich Ihre Bestellungen über einen Lieferdienst zustellen zu lassen. Wählen Sie die Lieferung, lässt die Apotheke die Lieferung entweder durch ihr eigenes Personal durchführen oder übergibt Ihre gekauften Produkte an einen unabhängigen dritten Kurier, den die Apotheke beauftragt und bezahlt (den „Lieferpartner“); der Beförderungsvertrag kommt dabei unmittelbar zwischen der Apotheke und dem Lieferpartner über die App zustande. **Wichtig:** Dieser Lieferdienst wird im Auftrag der Apotheke erbracht. Der Lieferpartner gilt als Erfüllungsgehilfe der Apotheke für den Transport Ihrer Bestellung. MEDELU selbst führt keine Lieferungen durch und ist weder Transportunternehmen noch Kurier. Wir übermitteln lediglich die Lieferdaten über die App an den Lieferpartner und erleichtern die Koordination.

6.2 Lieferablauf: Sobald die Apotheke Ihre Bestellung vorbereitet hat, holt der Lieferpartner sie in der Apotheke ab und stellt sie an der von Ihnen angegebenen Adresse zu. Lieferungen werden in der Regel innerhalb des in der App angegebenen Zeitrahmens abgeschlossen (z. B. Lieferung am selben oder am nächsten Tag, je nach an der Kasse angezeigter Option). Alle Produkte werden von der Apotheke im Einklang mit den geltenden Gesundheits- und Sicherheitsstandards verpackt (z. B. in versiegelten Beuteln oder Behältern). Weder MEDELU noch der Kurier dürfen Ihre Pakete öffnen oder verändern; der Kurier stellt sie

versiegelt zu und darf weder medizinischen Rat erteilen noch den Inhalt über den Transport hinaus handhaben. Die Apotheke stellt sicher, dass der Lieferpartner nur die für die Zustellung erforderlichen Angaben erhält (etwa Ihren Vornamen, Ihre Adresse und Telefonnummer) und keine sensiblen medizinischen Daten über das für die Lieferung Nötige hinaus. Bei der Zustellung müssen Sie (oder eine von Ihnen benannte volljährige Person, die die Lieferung annehmen darf) die Lieferung persönlich annehmen und unterschreiben (oder eine gleichwertige elektronische Bestätigung abgeben) sowie einen Ausweis vorzeigen, wenn eine Überprüfung der Empfängerin oder des Empfängers erforderlich ist (zum Beispiel bei altersbeschränkten Produkten). Arzneimittel werden nicht unbeaufsichtigt abgestellt, es sei denn, Sie haben dies ausdrücklich genehmigt: In der App (auch bei Ihrer ersten Bestellung oder jederzeit in Ihren Einstellungen) können Sie im Voraus die Zustellung durch Ablage an einem von Ihnen bestimmten sicheren Ort genehmigen (zum Beispiel einem Briefkasten oder einer bestimmten geschützten Stelle). Haben Sie diese Genehmigung erteilt, gilt die Ablage des versiegelten Pakets an diesem Ort, dokumentiert durch ein Foto mit Zeitstempel und eine sofortige Benachrichtigung an Sie, als Zustellung Ihrer Bestellung, und das Risiko des Verlusts, des Diebstahls oder der Beschädigung geht im Moment der Ablage auf Sie über; Sie können diese Genehmigung für künftige Bestellungen jederzeit widerrufen. In allen anderen Fällen versucht der Kurier, wenn an der Lieferadresse keine volljährige Person anzutreffen ist, Sie zu erreichen oder einen neuen Termin zu vereinbaren; gelingt dies nicht, werden die Produkte an die Apotheke zurückgebracht. Arzneimittelbestellungen werden von der Apotheke innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach Eingang der Bestellung versandt; bei Verzögerungen werden Sie über die Gründe und einen neuen voraussichtlichen Liefertermin informiert. Für eine erneute Zustellung oder eine Rücksendung können nach den Regeln der Apotheke zusätzliche Gebühren anfallen.

6.3 Gefahr und Eigentum: Das Eigentum an den Produkten und die Gefahr des Verlusts oder der Beschädigung gehen in der Regel auf Sie über, sobald die Apotheke Ihnen die Bestellung übergibt (mit Abschluss der Zustellung). Nach dem Verbraucherschutzrecht trägt die Apotheke jedoch die Gefahr des Verlusts oder der Beschädigung der Ware bis zu deren Zustellung an Sie (es sei denn, Sie haben den Versand gesondert selbst organisiert). Gehen Artikel also vor dem Empfang beim Transport verloren oder werden beschädigt, hat die Apotheke sie, wie gesetzlich vorgeschrieben, zu ersetzen oder zu erstatten. Sie sollten die gelieferten Produkte bei Erhalt prüfen und die Apotheke (über die App oder die anderen angegebenen Kontaktwege) umgehend über Probleme wie fehlende oder falsche Artikel oder Beschädigungen informieren.

6.4 Lieferprobleme: MEDELU bemüht sich, dass der Lieferpartner zuverlässig arbeitet, ist aber nicht für die Logistik oder für Lieferausfälle verantwortlich. Verzögert sich eine Lieferung, geht sie verloren oder kommt sie in schlechtem Zustand an, ist dies zwischen Ihnen, der Apotheke und dem Lieferservice zu klären. Die Apotheke bleibt für die Behandlung solcher Probleme mit Ihrer Bestellung verantwortlich und soll Ihnen bei der Suche nach fehlenden Paketen oder dem Ersatz beschädigter Artikel helfen, soweit angemessen. MEDELU garantiert keine bestimmten Lieferzeiten und haftet nicht für Verzögerungen oder Ausfälle der Lieferung, es sei denn, sie beruhen auf einem eigenen technischen Fehler von uns. Wir erleichtern jedoch die Kommunikation: Die App kann etwa Statusaktualisierungen bereitstellen oder der Apotheke ermöglichen, Sie über eine Verzögerung zu informieren. Bei einem Lieferproblem können Sie die Apotheke über die App kontaktieren, um eine Lösung zu finden.

6.5 Keine Haftung von MEDELU für Kuriere: Der Lieferpartner ist ein unabhängiger Auftragnehmer und weder Vertreter noch Angestellter von MEDELU. MEDELU haftet nicht stellvertretend für Handlungen oder Unterlassungen der Kuriere. Wir prüfen und wählen zwar seriöse Lieferpartner aus, MEDELU kann jedoch keine Haftung für Verlust, Beschädigung oder Fehlverhalten während des Transports übernehmen. In dem

unwahrscheinlichen Fall, dass Ihnen wegen eines Vorfalls während der Lieferung ein Rechtsanspruch zusteht (zum Beispiel wegen Fahrlässigkeit des Kuriers, die zum Verderb des Produkts führt), wäre dieser Anspruch gegen den Kurier oder die Apotheke zu richten, nicht gegen MEDELU. Gleichwohl werden die Apotheke und MEDELU im Rahmen des Zumutbaren zusammenarbeiten, um Ihnen bei der Klärung von Lieferbeschwerden zu helfen.

6.6 Liefergebühren: Etwaige Liefergebühren werden an der Kasse angezeigt, bevor Sie Ihre Bestellung bestätigen. Die Liefergebühren werden von der Apotheke im Rahmen Ihrer Bestellung festgelegt und berechnet (sie erscheinen auf Ihrem Bestellschein zusammen mit den Produktpreisen, einschließlich aller Steuern) und werden zusammen mit dem Produktpreis unmittelbar für Rechnung der Apotheke eingezogen. MEDELU berechnet Ihnen keine Gebühr für die Lieferung oder die Nutzung der App; MEDELU wird vollständig von den Apotheken vergütet. Mit der Bestätigung einer Lieferbestellung verpflichten Sie sich, die angezeigte Liefergebühr zusammen mit Ihrem Produktkauf zu zahlen. Wird eine Bestellung vor dem Versand storniert oder kann die Apotheke sie nicht ausführen, ist eine bereits gezahlte Liefergebühr von der Apotheke zu erstatten (sofern sie bereits belastet wurde).

7. Pflichten der Nutzer und zulässige Nutzung

Mit der Nutzung der MEDELU-App erklären Sie sich mit den folgenden Pflichten und Regeln der zulässigen Nutzung einverstanden:

- **Richtige Angaben:** Sie müssen wahrheitsgemäße, richtige persönliche Angaben machen und diese aktuell halten (einschließlich Ihrer Kontaktdaten und aller Gesundheitsangaben, die Sie der Apotheke in der Kommunikation freiwillig mitteilen). Falsche Angaben zu Ihrer Identität, das Auftreten unter fremdem Namen sowie das Vorlegen gefälschter Rezepte oder Dokumente sind streng untersagt und können rechtliche Folgen haben.
- **Nur rechtmäßige Nutzung:** Sie nutzen die App ausschließlich zu legitimen Zwecken. Sie dürfen die App nicht für rechtswidrige oder unbefugte Tätigkeiten verwenden, insbesondere (ohne Beschränkung hierauf) nicht versuchen, verschreibungspflichtige Arzneimittel ohne Rezept zu erlangen, kontrollierte Substanzen oder andere illegale Produkte zu kaufen oder gegen anwendbare Arzneimittel-, Datenschutz- oder Immaterialgüterrechtsvorschriften zu verstoßen.
- **Respektvolle Kommunikation:** Bei der Kommunikation über die App (mit Apothekerinnen und Apothekern oder einem Kundendienst) dürfen Sie keine belästigenden, bedrohenden, verleumderischen, obszönen, beleidigenden oder sonst unangemessenen Inhalte senden. Apotheken haben das Recht, Nutzerinnen und Nutzern, die die Plattform missbrauchen, den Dienst zu verweigern oder deren Kommunikation zu blockieren.
- **Keine Störung und kein Missbrauch:** Sie werden die Funktionen der App nicht missbrauchen. Dazu gehört, keine Sicherheitsvorkehrungen zu umgehen, keine Viren oder schädlichen Code einzuschleusen und keine Inhalte der App automatisiert auszulesen oder abzugreifen. Sie dürfen nicht versuchen, sich unbefugt Zugang zu einem Teil des Systems oder zu den Daten anderer Nutzer zu verschaffen. Ebenso dürfen Sie die App nicht in einer Weise nutzen, die unsere Dienste beschädigen, außer Betrieb setzen oder beeinträchtigen könnte (z. B. durch einen Denial-of-Service-Angriff oder eine übermäßige Belastung der Infrastruktur).

- **Persönliche Nutzung:** Die App dient Ihrer persönlichen Nutzung zur Abwicklung Ihrer Kontakte mit Apotheken und Ihrer Bestellungen. Sie verpflichten sich, die App nicht gewerblich zu verwerten (zum Beispiel durch das Sammeln von Produkt- oder Preisinformationen für einen Wettbewerber oder den Weiterverkauf über die App erworbener Produkte). Sie verpflichten sich außerdem, ohne unsere ausdrückliche Erlaubnis keine automatisierten Mittel (Bots, Skripte, Scraper) einzusetzen, um auf die App zuzugreifen oder sie zu nutzen.
- **Befolgung der Anweisungen der Apotheke:** Sie verpflichten sich, alle Hinweise oder Anweisungen der Apotheke bei der Nutzung der App zu befolgen. Apotheken können etwa Anweisungen zur Einnahme eines Arzneimittels geben oder auf Gegenanzeigen hinweisen. Es liegt in Ihrer Verantwortung, diese Anweisungen zu lesen und zu befolgen. Teilt Ihnen eine Apotheke oder MEDELU mit, dass ein bestimmtes Verhalten in der App nicht erlaubt ist (zum Beispiel das Senden von Bildern des Rezepts einer anderen Person oder der Missbrauch von Rabattcodes), stellen Sie dieses Verhalten sofort ein.
- **Anforderungen an Gerät und Software:** Sie sind dafür verantwortlich, über kompatible Hardware und Software (z. B. ein Smartphone mit aktuellem Betriebssystem) und eine Internetverbindung für die Nutzung der App zu verfügen. Sie sollten außerdem angemessene Sicherheitsvorkehrungen auf Ihrem Gerät treffen (etwa einen Zugangscode verwenden und Ihr Betriebssystem aktuell halten), um die Vertraulichkeit Ihres Kontos und Ihrer Kommunikation zu schützen.

Die Nichteinhaltung der vorstehenden Pflichten kann zur Sperrung oder Beendigung Ihres Zugangs zur App führen (siehe Abschnitt 11) und Sie zudem haftbar machen oder rechtliche Schritte nach sich ziehen. MEDELU behält sich vor, mutmaßliche Verstöße gegen diese Regeln zu untersuchen und erforderlichenfalls mit Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörden zusammenzuarbeiten.

8. Datenschutz

Ihre Privatsphäre ist uns wichtig. Personenbezogene Daten, die Sie angeben oder die über die App erhoben werden, werden im Einklang mit unserer Datenschutzerklärung (abrufbar in der App oder auf unserer Website) und dem anwendbaren Datenschutzrecht verarbeitet. Die Datenschutzerklärung erläutert, wie mit Ihren Daten umgegangen wird. Soweit die Verarbeitung Ihrer Gesundheitsdaten Ihre ausdrückliche Einwilligung erfordert, wird diese Einwilligung gesondert in Ihrem persönlichen Konto eingeholt und ergibt sich weder aus Ihrer Annahme dieser AGB noch aus der bloßen Nutzung der App.

Weitergabe von Daten an Apotheken: Bei der Nutzung der App werden bestimmte personenbezogene Daten an die von Ihnen gewählte Apotheke weitergegeben, weil dies zur Erbringung des Dienstes erforderlich ist. Registrieren Sie sich zum Beispiel in der App bei einer bestimmten Apotheke, hat diese Apotheke Zugriff auf Ihre Profildaten sowie auf alle Nachrichten und Bestellungen, die Sie mit ihr austauschen beziehungsweise bei ihr aufgeben. Wechseln Sie die Apotheke oder nutzen Sie mehrere Apotheken in der App, sieht jede die Daten, die sich auf Ihre Bestellungen oder Ihre Kommunikation mit genau dieser Apotheke beziehen. Gesundheitsbezogene Daten (etwa Rezeptangaben, Medikationshistorie oder medizinische Fragen, die Sie besprechen) gelten als sensible personenbezogene Daten. Indem Sie die Funktionen der App nutzen, um solche Daten zu teilen, willigen Sie ein, dass diese Angaben an die von Ihnen gewählte Apotheke übermittelt werden. Die Apotheke ist verpflichtet, Ihre Daten so vertraulich zu behandeln wie vor Ort und sie nur zur Erbringung pharmazeutischer Leistungen für Sie zu verwenden.

Rollen von MEDELU und Apotheke (DSGVO): Nach dem Datenschutzrecht der Europäischen Union (DSGVO) ist die Apotheke „Verantwortlicher“ für alle personenbezogenen Daten über Sie, die im Zusammenhang mit pharmazeutischen Leistungen verarbeitet werden. Das bedeutet, dass die Apotheke die Zwecke und Mittel der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bestimmt (sie entscheidet zum Beispiel, Ihre Adresse zu erheben, um ein Arzneimittel zu liefern, oder speichert Ihre Bestellhistorie, um gesetzlichen Aufbewahrungspflichten nachzukommen). MEDELU handelt als „Auftragsverarbeiter“ im Auftrag der Apotheke, um die Dienste der App bereitzustellen. Einfacher gesagt: MEDELU verarbeitet Ihre Daten nach den Weisungen der Apotheke und zum Zweck des Betriebs der App (etwa das Hosting der Daten auf unseren Servern, die Übermittlung Ihrer Nachrichten an die Apotheke usw.). Wir verwenden Ihre Gesundheitsdaten nicht für eigene Zwecke, die nichts mit den Funktionen der App zu tun haben. Sowohl MEDELU als auch die Apotheken sind verpflichtet, Ihre Daten zu schützen. Die Apothekerin oder der Apotheker ist die verantwortliche Stelle für die im Rahmen Ihrer Fernbestellungen verarbeiteten Daten; Ihre ausdrückliche Einwilligung in die Verarbeitung von Gesundheitsdaten wird in Ihrem persönlichen Konto eingeholt, und MEDELU ist als Host der Daten und als Verantwortliche für Gestaltung und technische Wartung des Storefronts jeder Apotheke benannt. Wir haben mit jeder Apotheke Auftragsverarbeitungsverträge geschlossen, um sicherzustellen, dass Ihre Daten im Einklang mit der DSGVO und dem luxemburgischen Datenschutzrecht verarbeitet werden. MEDELU setzt unter anderem geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten um, darunter die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung Ihrer Kommunikation, sichere Server und Zugriffskontrollen. Die App ist so gestaltet, dass Mitarbeitende von MEDELU Ihre Chatnachrichten mit der Apotheke und Ihre Rezeptinhalte nicht lesen können, da diese Inhalte verschlüsselt sind; nur Sie und Ihre Apotheke haben Zugriff darauf.

Verwendung der Daten: Ihre personenbezogenen Daten werden unter anderem für folgende Zwecke verwendet: Bereitstellung der Dienste der App (Kommunikation, Bestellung, Lieferung), Erleichterung der Zahlungen (Hinweis: Zahlungsdaten werden, wie beschrieben, vom PSP verarbeitet und nicht von MEDELU gespeichert), Verbesserung und Fehlerbehebung der App sowie Erfüllung gesetzlicher Pflichten (z. B. Aufbewahrungspflichten, Pharmakovigilanz oder Meldepflichten der Apotheken). Wir verkaufen Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte und verwenden sie ohne Ihre Einwilligung nicht für Marketingzwecke. Bestimmte aggregierte oder anonymisierte Daten können von MEDELU genutzt werden, um Nutzungsmuster zu verstehen oder die Dienste zu verbessern; eine persönliche Identifizierung ist damit nicht möglich.

Dienste Dritter: Neben der Apotheke und den eigenen Systemen von MEDELU nutzen wir für den Betrieb der App bestimmte Drittanbieter, zum Beispiel den Zahlungsdienstleister und gegebenenfalls Cloud-Hosting-Anbieter oder Benachrichtigungsdienste. Jeder dieser Dritten wird sorgfältig im Hinblick auf die Einhaltung der Vorschriften ausgewählt und handelt entweder als eigenständiger Verantwortlicher (z. B. der PSP für Zahlungsdaten) oder als Unterauftragsverarbeiter von MEDELU (z. B. unser Cloud-Hosting, das durch unsere Vereinbarungen abgedeckt ist und angemessene Sicherheit bietet). Unsere Datenschutzerklärung enthält Einzelheiten zu diesen Dritten. Mit der Nutzung der App erkennen Sie an, dass Ihre Daten ausschließlich zum Betrieb des Dienstes an solche Parteien weitergegeben werden können.

Rechte der Nutzer: Als betroffene Person haben Sie Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten. Dazu können das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Widerspruch gegen bestimmte Verarbeitungen sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit und auf Widerruf einer Einwilligung gehören, soweit die Verarbeitung auf einer Einwilligung beruht. Für die meisten gesundheitsbezogenen Daten in der App ist die Apotheke verantwortlich; möchten Sie Ihre Rechte nach der DSGVO in Bezug auf die Unterlagen

der Apotheke ausüben (etwa Ihre Bestellhistorie einsehen oder Ihr Konto löschen lassen), können wir Sie an die Apotheke verweisen. MEDELU unterstützt jedoch sowohl Sie als auch die Apotheke bei der Erfüllung von Datenanfragen. Beantragen Sie zum Beispiel die Löschung Ihres Kontos, umfasst dies die Löschung der Daten aus unseren Systemen und die Benachrichtigung der Apotheke, damit sie überflüssige Kopien löscht, die sie nicht aufbewahren muss. Beachten Sie, dass Apotheken bestimmte Daten aus rechtlichen Gründen aufbewahren müssen (z. B. Rezept- oder Rechnungsunterlagen für die gesetzlich vorgeschriebene Mindestdauer), auch wenn Sie die Löschung verlangen. Bei Fragen zu Ihrer Privatsphäre oder Ihren Daten in der App können Sie sich an info@medelu.lu oder direkt an die Apotheke wenden. Darüber hinaus haben Sie das Recht, Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde einzulegen (zum Beispiel bei der luxemburgischen Nationalen Kommission für den Datenschutz, CNPD, oder bei der Behörde Ihres Wohnsitzlandes), wenn Sie der Ansicht sind, dass Ihre Daten unsachgemäß verarbeitet werden. Weitere Einzelheiten zum Umgang mit personenbezogenen Daten entnehmen Sie bitte der Datenschutzerklärung. Diese AGB betreffen die Nutzungsbedingungen, während die Datenschutzerklärung einen umfassenden Überblick über die Datenverarbeitung gibt.

9. Geistiges Eigentum

Eigentum an App und Inhalten: Die App (einschließlich ihrer Software, Gestaltung, Texte, Grafiken, Logos und aller sonstigen von MEDELU bereitgestellten Inhalte oder Materialien) ist durch das Recht des geistigen Eigentums geschützt. MEDELU (und/oder seine Lizenzgeber) behält alle Rechte, Titel und Ansprüche an der App und an allem damit verbundenen geistigen Eigentum. Wir gewähren Ihnen eine beschränkte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und widerrufliche Lizenz zur Nutzung der App auf Ihrem persönlichen Gerät, ausschließlich zu den in diesen AGB beschriebenen Zwecken. Sie dürfen keinen Teil unserer App oder der enthaltenen Software kopieren, verändern, verbreiten, verkaufen oder vermieten und die Software weder zurückentwickeln noch versuchen, ihren Quellcode zu extrahieren, soweit das Gesetz dies nicht erlaubt.

Marken: „MEDELU“ und das MEDELU-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der YMA Media Luxembourg S.à r.l.-S. Die Namen und Logos von Apotheken oder anderen Dritten, die über die App zugänglich sind, sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Diese Marken sind gesetzlich geschützt. Nichts in diesen AGB gewährt Ihnen eine Lizenz oder ein Recht zur Nutzung einer Marke, eines Logos oder eines Handelsnamens von MEDELU oder eines Dritten, außer soweit dies für Ihre Nutzung der App gemäß diesen Bedingungen erforderlich ist (Sie dürfen zum Beispiel den Namen der Apotheke in Ihrer Kommunikation oder beim Teilen von Informationen zu Ihrer Bestellung kurz nennen, dürfen aber weder deren noch unseren Namen ohne Erlaubnis zu gewerblichen Zwecken verwenden).

Nutzerinhalte: Bei der Nutzung der App können Sie Inhalte übermitteln oder hochladen, etwa Nachrichten, Bilder von Rezepten oder Ausweisen oder andere Informationen (zusammen „Nutzerinhalte“). Sie behalten das Eigentum an allen Rechten des geistigen Eigentums, die Ihnen an den von Ihnen erstellten Nutzerinhalten zustehen. Sie räumen MEDELU (und unseren Unterauftragnehmern) jedoch eine beschränkte Lizenz ein, diese Inhalte zu verarbeiten und zu übermitteln, soweit dies zur Erbringung der Dienste der App erforderlich ist. Sie gestatten uns zum Beispiel, Ihre Chatnachrichten zu verschlüsseln und zu speichern, sie Ihnen und der Apotheke anzuzeigen und zu Sicherungszwecken Kopien anzufertigen. Wir verwenden Nutzerinhalte nur zur Erbringung des Dienstes und wie sonst durch diese AGB und unsere Datenschutzerklärung erlaubt. Auch die Apotheke hat Zugriff auf Ihre Kommunikation und Bestellungen und kann davon Kopien für ihre Unterlagen aufbewahren; jede Nutzung Ihrer Inhalte durch die Apotheke richtet sich nach deren (ausdrücklicher oder

stillschweigender) Vereinbarung mit Ihnen und nach ihren Berufspflichten (sie kann etwa eine Kopie eines von Ihnen übermittelten elektronischen Rezepts für ihre gesetzlichen Abgabeunterlagen aufbewahren). Sie sind allein für die von Ihnen übermittelten Nutzerinhalte verantwortlich. Mit der Übermittlung von Inhalten bestätigen Sie, dass Sie zum Teilen dieser Inhalte berechtigt sind und dass sie weder gegen Gesetze noch gegen Rechte Dritter verstoßen. Sie räumen zudem der Apotheke das Recht ein, die von Ihnen bereitgestellten Informationen zur Ausführung Ihrer Bestellungen oder zur Beantwortung Ihrer Anfragen zu nutzen. Wenn Sie MEDELU Rückmeldungen oder Vorschläge zur Verbesserung der App geben, dürfen wir diese ohne Verpflichtung Ihnen gegenüber verwenden.

10. Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkung

10.1 Kein medizinischer oder pharmazeutischer Rat durch MEDELU: MEDELU ist ein Technologieanbieter, kein Gesundheitsdienstleister. Wir erteilen keinen medizinischen, pharmazeutischen oder sonstigen fachlichen Gesundheitsrat. Gesundheitsbezogene Informationen, die über die App zugänglich sind (außerhalb Ihrer Kommunikation mit einer Apotheke), dienen der allgemeinen Information und ersetzen keinen fachlichen Rat. Das Vorhandensein pharmazeutischer Leistungen auf unserer Plattform bedeutet nicht, dass wir Pharmazie ausüben; dies bleibt allein Sache der Apotheken. Apotheken, die die App nutzen, sind unabhängige Fachleute, die für die von ihnen erbrachte Beratung und Versorgung verantwortlich sind. MEDELU übernimmt keine Gewähr für Ratschläge oder Informationen, die Sie über die App von einer Apotheke erhalten, und wir raten Ihnen dringend, sich bei ernsthaften Gesundheitsproblemen an qualifiziertes medizinisches Fachpersonal zu wenden.

10.2 Verfügbarkeit des Dienstes: Wir bemühen uns, die App reibungslos in Betrieb zu halten, garantieren jedoch nicht, dass die App stets verfügbar oder fehlerfrei ist. Wartung, Aktualisierungen oder technische Probleme können gelegentlich zu Unterbrechungen führen. MEDELU haftet nicht für Verluste oder Unannehmlichkeiten, die durch eine vorübergehende Nichtverfügbarkeit der App, Ausfallzeiten oder technische Störungen entstehen, soweit solche Probleme Online-Diensten innewohnen oder für Verbesserungen erforderlich sind. Wir werden versuchen, Wartungsarbeiten außerhalb der Hauptnutzungszeiten zu planen und die Nutzer, soweit möglich, über erhebliche Ausfälle zu informieren. Wir danken Ihnen in solchen Fällen für Ihr Verständnis. (Apotheken wird empfohlen, Ausweichlösungen für den Empfang von Bestellungen vorzuhalten; ebenso wenden Sie sich als Nutzer bitte telefonisch an die Apotheke oder suchen Sie sie persönlich auf, wenn die App nicht verfügbar ist und Sie dringend Arzneimittel benötigen.)

10.3 Inhalte Dritter: Alle von Dritten bereitgestellten Inhalte oder Links (einschließlich Informationen von Apotheken oder anderen Nutzern) liegen in der Verantwortung dieser Dritten. MEDELU billigt Inhalte Dritter nicht und übernimmt dafür keine Haftung. Wir können zwar bestimmte Aspekte der Plattform moderieren, sind aber nicht dafür verantwortlich, die Richtigkeit oder Rechtmäßigkeit der von einer Apotheke veröffentlichten Informationen (etwa einer Produktbeschreibung oder eines im Chat erteilten Rats) zu überprüfen. Stoßen Sie auf Inhalte, die Sie für unangemessen oder falsch halten, können Sie uns diese melden.

10.4 Verkaufte Artikel und fachliche Leistungen: Alle Produkte, die Sie über die App kaufen, werden von der Apotheke verkauft, nicht von MEDELU. MEDELU übernimmt keine Gewährleistung für Qualität, Sicherheit oder Wirksamkeit von Arzneimitteln oder Produkten, die über die App bezogen werden; solche Gewährleistungen (falls vorhanden) werden vom Hersteller gegeben oder treffen kraft Gesetzes den Verkäufer (die Apotheke). Wir können auch nicht garantieren und garantieren nicht, dass ein Arzneimittel für Sie wirksam oder sicher ist; diese Beurteilung ist Sache zwischen Ihnen und Ihren Gesundheitsdienstleistern

(einschließlich der Apotheke). Die Apotheke ist dafür verantwortlich, das richtige Arzneimittel abzugeben, die entsprechenden Informationsblätter bereitzustellen und sicherzustellen, dass das Produkt ordnungsgemäß verpackt und innerhalb seines Verfallsdatums ist usw. Ebenso werden alle fachlichen Ratschläge oder Leistungen (einschließlich der Beurteilung Ihres Bedarfs, der Prüfung von Wechselwirkungen und der Entscheidung über die Abgabe eines Arzneimittels) von der Apotheke erbracht; MEDELU hat keinen Einfluss auf diese Entscheidungen und übernimmt daher keine Haftung dafür.

10.5 Produkthaftung und Rückrufe: Da MEDELU die Produkte weder herstellt, lagert noch verkauft, haftet MEDELU nicht für produktbezogene Probleme wie fehlerhafte oder schädliche Produkte, Produkthaftungsansprüche, Rückrufe oder die Nichteinhaltung regulatorischer Vorgaben durch die Produkte. Die Apotheke übernimmt die gesamte Haftung für Sicherheit und Qualität der von ihr verkauften Produkte und wird MEDELU nicht für Produkthaftungsansprüche verantwortlich machen. Bei einem Rückruf oder einer Warnung zu einem von Ihnen bezogenen Arzneimittel ist die Apotheke dafür verantwortlich, Sie zu benachrichtigen und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen (genau wie beim Kauf vor Ort). Ansprüche wegen Verletzungen oder Schäden durch ein Arzneimittel oder Produkt sind an die Apotheke und/oder den Hersteller des Produkts zu richten. (Bitte informieren Sie jedoch auch uns, wenn Sie ein Problem feststellen, damit wir prüfen können, ob eine Maßnahme auf Plattformebene erforderlich ist, etwa die Entfernung eines problematischen Produkteintrags.)

10.6 Lieferung und Logistik: MEDELU garantiert nicht die Leistung von Lieferdiensten Dritter und ist dafür nicht verantwortlich. Wir erleichtern zwar die Organisation der Lieferung, die eigentliche Lieferung wird jedoch vom unabhängigen Lieferpartner im Auftrag der Apotheke durchgeführt. Wie erwähnt, sind Probleme beim physischen Liefervorgang (etwa Verzögerungen, Verlust oder Beschädigung beim Transport) Angelegenheiten zwischen der Apotheke, dem Kurier und Ihnen. Wir haften nicht für Schäden oder Verluste aus Lieferproblemen (Liefergebühren werden, soweit erstattungsfähig, von der Apotheke erstattet, die sie berechnet hat). Die Apotheke hat für eine angemessene Verpackung zu sorgen und wickelt bei Bedarf Ansprüche mit dem Kurier ab; die Haftung von MEDELU ist in solchen Fällen im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Darüber hinaus haftet MEDELU nicht für Schäden, die aus Handlungen des Kuriers entstehen, da der Kurier nicht unserer Kontrolle oder Weisung unterliegt.

10.7 Zahlungsprobleme: Wie in Abschnitt 5 beschrieben, ist MEDELU nicht Partei der Zahlungstransaktion zwischen Ihnen und der Apotheke, die von einem externen PSP abgewickelt wird. MEDELU haftet daher nicht für Zahlungsausfälle, Fehler oder Betrug im Zahlungsvorgang. Wir übernehmen keine Haftung für unbefugte Transaktionen oder Probleme mit Zahlungskarten; diese sind mit Ihrer Bank und dem PSP zu klären. Unsere Haftung erstreckt sich nicht auf die Erstattung von Belastungen; Erstattungen werden von der Apotheke über den PSP abgewickelt.

10.8 Mittelbare Schäden: Im gesetzlich zulässigen Höchstmaß haftet MEDELU nicht für mittelbare Schäden oder Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, entgangene Chancen, Unannehmlichkeiten oder Strafschadensersatz, die sich aus oder im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung der App oder dieser Dienste ergeben. Dies gilt auch dann, wenn wir auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurden. Wir stellen diese Plattform „wie besehen“ bereit und garantieren nicht, dass sie alle Ihre Erwartungen erfüllt oder fehlerfrei ist.

10.9 Haftungshöchstgrenze: Soweit MEDELU Ihnen gegenüber für einen Anspruch aus der App oder diesen AGB haftbar ist (ob vertraglich, deliktisch oder anderweitig), ist unsere Gesamthaftung auf den höheren der folgenden Beträge beschränkt: (a) die gesamten Gebühren (falls vorhanden), die Sie uns in den 12 Monaten

vor dem anspruchsbegründenden Ereignis für die Nutzung der App gezahlt haben; oder (b) 100 EUR. (Da die Nutzung der App für Verbraucher in der Regel kostenlos ist, ist diese Höchstgrenze in den meisten Fällen im Wesentlichen symbolisch.) Diese Beschränkung trägt dem Umstand Rechnung, dass wir lediglich ein Plattformanbieter sind und Ihnen den Dienst selbst nicht in Rechnung stellen; sie ist eine vereinbarte Risikoverteilung. Nichts in diesen AGB schließt eine Haftung aus oder beschränkt sie, die nach anwendbarem Recht nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann, etwa die Haftung für Tod oder Körperverletzung infolge unserer Fahrlässigkeit, für Betrug oder arglistige Täuschung unsererseits oder andere zwingende Haftungen, die gesetzlich nicht begrenzt werden dürfen. Soweit zulässig, unterliegt jedoch jede zwingende Haftung, die nicht vollständig ausgeschlossen werden kann (z. B. bestimmte gesetzliche Gewährleistungen), weiterhin den dargelegten Beschränkungen und Ausschlüssen, soweit erlaubt.

10.10 Ihre Rechtsbehelfe: Sind Sie mit der App unzufrieden, besteht Ihr primärer Rechtsbehelf darin, die Nutzung einzustellen. Haben Sie eine Streitigkeit mit einer Apotheke oder einem anderen Dritten (etwa dem Kurier oder dem PSP), ist MEDELU für diese Streitigkeit nicht verantwortlich; nichts in diesen AGB verpflichtet Sie jedoch, auf Rechte oder Ansprüche nach zwingendem Recht zu verzichten, und Sie verzichten nicht darauf. Dies berührt nicht etwaige Ansprüche, die Ihnen unmittelbar gegen diesen Dritten oder nach dem Verbraucherschutzrecht gegen die Apotheke als Verkäufer eines Produkts zustehen.

10.11 Keine Gewährleistung: Im gesetzlich zulässigen Höchstmaß schließt MEDELU alle ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen in Bezug auf die App aus. Dies umfasst stillschweigende Gewährleistungen der Marktgängigkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck und der Nichtverletzung von Rechten. Wir garantieren nicht, dass die Informationen in der App (einschließlich Produktbeschreibungen oder Angaben zu Apotheken) richtig, vollständig oder aktuell sind, auch wenn wir uns um Richtigkeit bemühen. Dieser Ausschluss berührt keine gesetzlichen Gewährleistungen, die nicht ausgeschlossen werden können.

11. Kündigung und Sperrung

11.1 Durch den Nutzer: Sie können die Nutzung der App jederzeit einstellen und Ihr Konto kündigen. Möchten Sie Ihr Konto löschen, können Sie sich an info@medelu.lu wenden oder eine in der App angebotene Löschfunktion nutzen. Mit der Kündigung Ihres Kontos wird Ihr Profil aus der App entfernt, und Sie können nicht mehr auf die Dienste zugreifen. Beachten Sie jedoch, dass Apotheken Transaktionsunterlagen aufbewahren können, soweit gesetzlich vorgeschrieben (siehe Abschnitt Datenschutz). Auch können zum Zeitpunkt der Kündigung offene Bestellungen von der Apotheke noch ausgeführt werden; Sie bleiben für alle vor der Kündigung entstandenen Verpflichtungen verantwortlich (etwa die Bezahlung einer von Ihnen aufgegebenen Bestellung).

11.2 Durch MEDELU: Wir behalten uns vor, Ihren Zugang zur App (ganz oder teilweise) unter folgenden Umständen zu sperren oder zu beenden: (a) wenn Sie gegen diese AGB verstoßen oder die App missbräuchlich nutzen; (b) wenn wir gesetzlich oder behördlich dazu verpflichtet sind; (c) wenn unvorhergesehene technische oder Sicherheitsprobleme eine Sperrung zum Schutz des Systems oder der Nutzer erfordern; oder (d) wenn Ihr Konto über einen längeren Zeitraum inaktiv ist (haben Sie sich zum Beispiel seit mehr als 2 Jahren nicht angemeldet, können wir Ihr Konto aus Gründen der Sicherheit und der Datenminimierung deaktivieren). In der Regel kündigen wir eine Beendigung unter Angabe des Grundes vorher an oder mahnen ab, es sei denn, wir halten eine sofortige Beendigung für erforderlich (z. B. bei schwerem Fehlverhalten, Betrug oder Gefährdung der Sicherheit).

11.3 Folgen der Kündigung: Mit der Kündigung Ihres Kontos endet Ihr Recht zur Nutzung der App sofort. Sie dürfen nicht mehr auf die App zugreifen. Alle mit Ihrem Konto verbundenen Daten werden gemäß unserer Datenschutzerklärung behandelt (personenbezogene Daten werden nach der Kontolöschung in der Regel gelöscht oder anonymisiert, sofern keine Aufbewahrungspflicht besteht). Die Beendigung Ihres Zugangs berührt keine Rechte oder Verpflichtungen, die vor der Beendigung entstanden sind. Hat zum Beispiel eine Apotheke oder MEDELU wegen Ihres Verstoßes gegen diese Bedingungen einen Anspruch gegen Sie, wird dieser durch die Kündigung nicht aufgegeben. Umgekehrt verlieren Sie einen Ihnen von einer Apotheke geschuldeten Erstattungsanspruch nicht durch die Kündigung Ihres Kontos; die Apotheke hat ihn weiterhin abzuwickeln.

11.4 Fortgeltung bestimmter Bestimmungen: Bestimmungen dieser AGB, die ihrer Natur nach die Kündigung überdauern sollen (etwa Haftungsbeschränkungen, Streitbeilegung, anwendbares Recht und die von Ihnen eingeräumten Lizenzen zur Nutzung von Inhalten), bleiben auch nach der Kündigung Ihres Kontos oder dieser AGB in Kraft.

12. Änderungen der Bedingungen

MEDELU kann diese AGB von Zeit zu Zeit aktualisieren oder ändern. Gründe für Änderungen können Änderungen der Funktionen der App, geänderte gesetzliche oder regulatorische Anforderungen oder Verbesserungen der Verständlichkeit sein. Bei wesentlichen Änderungen benachrichtigen wir Sie mindestens dreißig (30) Tage vor ihrem Inkrafttreten durch einen Hinweis in der App und/oder per E-Mail, zusammen mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Änderungen. Ihre fortgesetzte Nutzung der App nach dem Inkrafttreten der aktualisierten Bedingungen gilt als Annahme der geänderten AGB. Sind Sie mit den Änderungen nicht einverstanden, müssen Sie die Nutzung der App einstellen und können die Löschung Ihres Kontos verlangen. Wir empfehlen Ihnen, die AGB regelmäßig zu lesen. Bei geringfügigen Aktualisierungen, die Ihre Rechte nicht wesentlich berühren (etwa Klarstellungen oder die Korrektur von Tippfehlern), versenden wir möglicherweise keine förmliche Mitteilung; es empfiehlt sich daher, die Bedingungen gelegentlich zu lesen. Neue Funktionen, die Ihre Zustimmung zu zusätzlichen Bedingungen erfordern, werden Ihnen zum Zeitpunkt der Nutzung vorgelegt; diese zusätzlichen Bedingungen (falls vorhanden) gelten mit Ihrer Annahme als Teil dieser AGB.

13. Anwendbares Recht und Streitbeilegung

13.1 Anwendbares Recht: Diese AGB und alle Streitigkeiten, die sich aus ihnen, im Zusammenhang mit ihnen oder mit der Nutzung der App ergeben, unterliegen luxemburgischem Recht. Sind Sie Verbraucher mit Wohnsitz in einem anderen EU-Land, können Sie sich zusätzlich auf die zwingenden Verbraucherschutzvorschriften Ihres Wohnsitzlandes berufen. Nichts in diesen Bedingungen, einschließlich der Wahl luxemburgischen Rechts, entzieht Ihnen Rechte, die Ihnen nach dem Recht Ihres gewöhnlichen Aufenthalts gemäß Artikel 6 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 (Rom I) oder anderen anwendbaren Verbraucherschutzvorschriften zustehen.

13.2 Gerichtsstand: Für alle Streitigkeiten oder Ansprüche (vertraglicher oder außervertraglicher Art) aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB oder der App sind die Gerichte Luxemburgs zuständig. Sind Sie Verbraucher mit Wohnsitz in der EU, können Sie Verfahren wegen Streitigkeiten aus diesen Bedingungen auch

in Ihrem Wohnsitzland anstrengen. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf findet auf diese Bedingungen keine Anwendung.

13.3 Bemühungen um Streitbeilegung: Wir schätzen unsere Nutzer und möchten Anliegen nach Möglichkeit ohne förmliche rechtliche Schritte klären. Haben Sie eine Streitigkeit oder ein Problem mit MEDELU oder unserer App, bitten wir Sie, sich zunächst an uns zu wenden (unter info@medelu.lu oder über die Supportkanäle der App) und Ihr Anliegen zu schildern. Wir werden uns nach Treu und Glauben um eine gütliche Lösung bemühen. Bei einem Abrechnungsproblem oder einem technischen Problem werden wir zum Beispiel versuchen, es zu beheben oder eine faire Lösung zu finden. Ebenso werden wir, wenn wir eine Streitigkeit mit Ihnen haben, das Gespräch mit Ihnen suchen, bevor wir rechtliche Schritte einleiten.

14. Sonstige Bestimmungen

14.1 Gesamte Vereinbarung: Diese AGB stellen zusammen mit der Datenschutzerklärung und allen anderen durch Verweis einbezogenen Richtlinien oder Bedingungen die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und MEDELU über die Nutzung der App dar. Sie ersetzen alle früheren (mündlichen oder schriftlichen) Vereinbarungen oder Absprachen zu Ihrer Nutzung der App. Bitte beachten Sie, dass Ihre Vereinbarungen mit der Apotheke (etwa eine der Apotheke erteilte Einwilligung oder ein von ihr erteilter Rat) davon getrennt sind und durch diese AGB nicht geändert werden.

14.2 Salvatorische Klausel: Wird eine Bestimmung dieser AGB von einem zuständigen Gericht oder einer zuständigen Behörde für ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar erklärt, gilt diese Bestimmung als in dem Mindestmaß geändert, das erforderlich ist, um sie gültig und durchsetzbar zu machen; ist eine Änderung nicht möglich, wird sie aus diesen AGB herausgelöst (gestrichen). In beiden Fällen bleiben die übrigen Bestimmungen dieser AGB in vollem Umfang wirksam.

14.3 Kein Verzicht: Setzt MEDELU eine Bestimmung dieser AGB nicht oder nur verzögert durch, gilt dies nicht als Verzicht auf unsere Rechte. Ein Verzicht auf Rechte durch MEDELU muss ausdrücklich und schriftlich erfolgen, um wirksam zu sein, und ein einzelner Verzicht begründet keinen künftigen Verzicht auf dieselbe oder andere Bestimmungen.

14.4 Abtretung: Sie dürfen Ihre Rechte oder Pflichten aus diesen AGB ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung nicht an andere Personen abtreten oder übertragen. MEDELU darf seine Rechte und Pflichten aus diesen AGB im Zusammenhang mit einer Fusion, Übernahme, Veräußerung von Vermögenswerten, kraft Gesetzes oder anderweitig an einen Dritten abtreten oder übertragen. Ist MEDELU zum Beispiel an einer Unternehmensübernahme beteiligt, können Ihr Konto und der durch diese Bedingungen begründete Vertrag auf den neuen Eigentümer übergehen; dieselben Bedingungen gelten weiter, bis sie geändert werden. Wir werden Sie über eine solche Übertragung informieren, wenn sie die Ihnen erbrachten Dienste wesentlich berührt.

14.5 Rechte Dritter: Diese AGB begründen keine Rechte für andere Personen als Sie und MEDELU. Insbesondere ist, soweit nicht ausdrücklich vorgesehen, ein Dritter (einschließlich einer Apotheke oder eines Lieferpartners) nicht Begünstigter dieser Bedingungen. Apotheken haben ihre eigene Vereinbarung mit MEDELU und mit Ihnen (über den Kaufvertrag), sind aber nicht Partei dieses AGB-Vertrags. Diese AGB gewähren Lieferpartnern oder anderen Dritten keine eigenständigen Rechte.

14.6 Höhere Gewalt: MEDELU haftet nicht für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung seiner Pflichten aus diesen AGB, wenn dies auf Ereignisse außerhalb unserer zumutbaren Kontrolle zurückzuführen ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Naturereignisse, Naturkatastrophen, Krieg, Unruhen, Epidemien oder Pandemien, behördliche Maßnahmen, Strom- oder Internetausfälle oder sonstige Fälle höherer Gewalt. In solchen Fällen sind unsere Pflichten für die Dauer des Ereignisses ausgesetzt. Wir werden uns jedoch in zumutbarem Umfang bemühen, die Auswirkungen zu mindern und den Dienst so bald wie möglich wieder aufzunehmen.

14.7 Sprache: Diese Bedingungen können der Einfachheit halber in mehreren Sprachen bereitgestellt werden. Die englische Fassung dieser AGB ist die maßgebliche Fassung. Bei Abweichungen zwischen dem englischen Text und einer übersetzten Fassung geht die englische Fassung vor, soweit das örtliche Recht dies nicht verbietet.

14.8 Kontakt: Bei Fragen, Beschwerden oder Anliegen zu diesen AGB oder zur App können Sie MEDELU wie folgt erreichen:

- per E-Mail: info@medelu.lu;
- per Post: YMA Media Luxembourg S.à r.l.-S (MEDELU), 83, Rue Emile Metz, L-2149 Luxemburg;
- Kundenbetreuung: Sie können uns auch über den Support- oder Kontaktbereich der App erreichen, sofern verfügbar. Wir bemühen uns, Anfragen zeitnah zu beantworten. Bei apothekenbezogenen Fragen (etwa Produktanfragen, Bestellstatus oder Erstattungswünsche) wenden Sie sich bitte zuerst über die App an die Apotheke, da sie am besten helfen kann. Wissen Sie nicht, an wen Sie sich wenden sollen, hilft MEDELU Ihnen, Ihr Anliegen an die richtige Stelle zu leiten.

Mit der Nutzung der App bestätigen Sie, dass Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und verstanden haben und ihnen zustimmen. Vielen Dank, dass Sie MEDELU nutzen; wir hoffen, dass unsere Plattform Ihnen einen bequemen und sicheren Apothekenservice bietet.