

Allgemeine Geschäftsbedingungen der RehaCare GmbH Gesellschaft der medizinischen und beruflichen Rehabilitation für den Dienst Medi24

1. Anbieter, Vertragsgegenstand und Änderungen des Vertragsgegenstands

1.1. Die

RehaCare GmbH Gesellschaft der medizinischen und beruflichen Rehabilitation
Balanstr. 55
81541 München
Tel.: +49 89 200045120
E-Mail: info@medi24.com
Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: Milan Kingreen
Registergericht: Amtsgericht München
Registernummer: HRB 108 346
USt-IdNr.: DE 169256237

(nachfolgend „**RehaCare GmbH**“) betreibt das unter www.medi24.com abrufbare Portal, über das registrierte Nutzer in Deutschland telemedizinische Erstberatungsleistungen, wie unter Ziffer 3 unten näher beschrieben, durch medizinisches Fachpersonal in der Schweiz in Anspruch nehmen können (nachfolgend „Erstberatungsleistungen“ oder „Medi24“). Diese Erstberatungsleistungen erschöpfen sich in der telefonischen Kontaktaufnahme des Nutzers mit der RehaCare GmbH und allgemeiner Beratung zu medizinischen Themen. Die Erstberatungsleistungen werden von unserem Dienstleister, der Medi24 AG in der Schweiz, durchgeführt.

- 1.2. „Nutzer“ sind natürliche Personen, die sich erfolgreich und ordnungsgemäß bei der RehaCare GmbH telefonisch registriert haben, mindestens 18 Jahre alt und privat versichert sind. Die telemedizinischen Erstberatungsleistungen stehen Nutzern, die gesetzlich krankenversichert sind („GKV-Versicherte“) und gemäß § 75 Abs. 3 bis 6 SGB V gleichgestellten Personen, nicht zur Verfügung.
- 1.3. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Registrierung und die nachfolgende Inanspruchnahme einzelner Erstberatungsleistungen, nicht jedoch für mögliche medizinische Folgeberatungen durch Ärzte oder Krankenhäuser.

2. Telefonische Registrierung und Inanspruchnahme von Erstberatungsleistungen

- 2.1. Die Erstberatungsleistungen können erst nach Abschluss des telefonischen Registrierungsprozesses in Anspruch genommen werden. Nachdem Nutzer im Rahmen eines telefonischen Erstkontakts ihre Kontaktinformationen (Vor- und Nachname, Privatanschrift, Geburtsdatum, Telefonnummer) angegeben und die AGB der RehaCare GmbH akzeptiert haben, können die Erstberatungsleistungen erbracht werden. Bei nachfolgenden Erstberatungsleistungen kann die RehaCare GmbH für diese Zwecke auf die Nutzerdaten zurückgreifen.
- 2.2. Die Erstberatungsleistungen stehen GKV-Versicherten nicht zur Verfügung. GKV-Versicherte können das Angebot also nicht nutzen und dürfen sich nicht registrieren. Die RehaCare GmbH behält sich auch sonst vor, die Registrierung eines Nutzers abzulehnen. Jeder Nutzer darf sich nur einmal für Medi24 registrieren.

3. Leistungsangebot und -umfang

- 3.1. Die RehaCare GmbH bietet unter der Bezeichnung „Medi24“ grundsätzlich 365 Tage im Jahr 24 Stunden unentgeltliche Erstberatungsleistungen in Form von Telekonsultationen an. Der Nutzer hat aber (auch nach erfolgreicher Registrierung) keinen Anspruch auf eine Erstberatung. Die RehaCare GmbH bietet insbesondere keine ständige Erreichbarkeit an und erbringt die Erstberatung nur „wie verfügbar“. Wir möchten darauf hinweisen, dass aufgrund von Feiertagen, technischer Schwierigkeiten, hohem Nutzeraufkommen, Wartungsarbeiten oder Tests oder aufgrund von Aktualisierungen, die zur Abbildung von Änderungen der maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen oder regulatorischen Anforderungen erforderlich sind, es zu vorübergehender Nichtverfügbarkeit kommen kann.

- 3.2. Die Erstberatungsleistungen erfolgen ausschließlich in Form einer Telekonsultation, die von der RehaCare GmbH angeboten und von unserem Dienstleister, der Medi24 AG in der Schweiz, durchgeführt wird. Bei einem Anruf bei der Hotline werden die Erstberatungsleistungen für Nutzer im Rahmen der Telefonkonsultation durch einen erfahrenen medizinischen Experten der Medi24 AG in der Schweiz gemäß Schweizer regulatorischem Recht in den Sprachen Deutsch und Englisch erbracht. Die medizinischen Experten von unserem Dienstleister Medi24 AG in der Schweiz verfügen über einen eidgenössischen Abschluss als Diplomierte Pflegefachkraft HF/FH DN2 (oder eine vergleichbare Ausbildung zur Hebamme, Rettungssanitäter oder Medizinische Praxisassistentin). Sie bringen eine langjährige Berufserfahrung mit und werden zusätzlich speziell für Medi24 in der Schweiz aus- und weitergebildet.
- 3.3. Die Erstberatungsleistungen umfassen, ohne dass Nutzer einen Anspruch darauf haben, folgende Leistungen:
- Die medizinischen Experten unseres Dienstleisters Medi24 AG bieten Antworten zu allgemeinmedizinischen Fragen aus verschiedenen Fachrichtungen, wie Allgemeinmedizin, Anästhesie, Dermatologie, Gynäkologie, Hals-Nasen-Ohren, Innere Medizin, Kardiologie, Neurochirurgie, Notfallmedizin, Orthopädie, Rheumatologie, Sportmedizin und Unfallchirurgie.
 - Die Leistungen umfassen eine individuelle Dringlichkeitsevaluierung, eine allgemeine medizinische Beratung, etwa zu Medikamenten, sowie, soweit erforderlich, eine Anleitung zur Selbsthilfe für Nutzer.
 - Im Hinblick auf die Dringlichkeitsevaluierung der Behandlung wird von den medizinischen Experten zuerst festgestellt, ob es sich um einen medizinischen Notfall oder ein weniger akutes Problem handelt. Hierfür nutzt unser Dienstleister, die Medi24 AG, ein computergestütztes System, welches gewährleistet, dass dem Nutzer die relevanten Fragen gestellt werden, die für eine bestmögliche allgemeine Handlungsempfehlung erforderlich sind (einschließlich Fragen zu beispielsweise Allergien auf bestimmte Wirkstoffe, Vorerkrankungen oder die Einnahme von Medikamenten).
 - Darauf basierend erhalten Nutzer eine allgemeine medizinische Beratung mit unverbindlichen Verhaltensempfehlungen sowie, soweit erforderlich, ggf. Vorschlägen zu Medikamenten.
- 3.4. Die Erstberatung der RehaCare GmbH umfasst keine Diagnosestellung, keine Therapie und keine Empfehlung oder Rezeptierung von OTC Arzneimitteln.
- 3.5. Die Erstberatung wird gemäß dem medizinischen Wissensstand und den in Deutschland und in der Schweiz bzw. für Deutschland und für die Schweiz geltenden gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen erbracht und bei Entwicklungen bzw. Änderungen dieser entsprechend laufend angepasst.
- 3.6. Für medizinische Folgeberatungen werden ggf. separate Verträge mit Ärzten/Krankenhäusern abgeschlossen. Für diesen Vertragsschluss ist weder die RehaCare GmbH noch die Medi24 AG verantwortlich. Diese Folgeberatungen sind deshalb nicht Gegenstand dieses Vertrags, sondern unterliegen separaten Verträgen, die Nutzer mit den jeweiligen Ärzten abschließen müssen.

4. Pflichten der Nutzer

- 4.1. Der Nutzer darf das Leistungsangebot nur sachgerecht nutzen. Nutzer sind verpflichtet die oben verlangten Angaben, die für die Bereitstellung der Leistungen benötigt werden korrekt, umfassend und wahrheitsgemäß anzugeben.
- 4.2. Der Nutzer haftet für alle durch den Verlust der Zugangsmittel verursachten Schäden, insbesondere wenn dadurch eine missbräuchliche Inanspruchnahme der Erstberatungsleistungen ermöglicht wurde (mit der Folge, dass der Nutzer die durch die Erstberatungsleistungen entstandenen Kosten zu tragen hat).
- 4.3. Für die Inanspruchnahme der Erstberatungsleistungen in Form der Telekonsultation muss der Nutzer über ein mobiles oder Festnetz-Telefonanschluss verfügen. Der Nutzer trägt die Kosten der Telefondienstleistung, die gegenüber seinem Telekommunikationsanbieter durch die Inanspruchnahme der Erstberatungsleistungen entstehen. Die Erstberatungsleistungen selbst sind kostenfrei.

5. Datenschutz

- 5.1. Sofern die RehaCare GmbH im Rahmen der vertragsgegenständlichen Leistungen personenbezogene Daten, insbesondere der Anrufenden, verarbeitet, wird die RehaCare GmbH alle einschlägigen gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz einhalten. Die RehaCare GmbH wird die personenbezogenen Daten stets vertraulich behandeln und insbeson-

dere geltende Schweigepflichten für Berufsgeheimnisträger beachten und alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der Daten seiner Kunden treffen.

- 5.2. Die RehaCare GmbH wird die von den Anrufern erhobenen personenbezogenen Daten ausschließlich zweckgebunden zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen in Zusammenhang mit der Registrierung und Erstberatung verarbeiten. Die RehaCare GmbH wird dem Grundsatz der Datensparsamkeit folgend nur die personenbezogenen Daten von Anrufern erheben, die zur Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich sind.
- 5.3. Die Verarbeitung der Gesundheitsdaten, Aufzeichnung der Gespräche, Protokollierung der abgegebenen Empfehlungen und Auskünfte im Rahmen der Erbringung Leistung werden ausschließlich auf Grund der expliziten Einwilligung des Kunden verarbeitet.
- 5.4. Nähere Informationen zum Datenschutz und zu der Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen des Angebots von medi24 finden Kunden in der Datenschutzerklärung, welche auf der Website unter <https://medi24.eu/datenschutzerklaerung/> abrufbar ist.

6. Haftung

- 6.1. Die RehaCare GmbH haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften für von der RehaCare GmbH oder deren Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursachte Schäden.
- 6.2. Für einfache Fahrlässigkeit haftet die RehaCare GmbH nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht und der Höhe nach begrenzt auf die vertragstypischen, vorhersehbaren Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf. Dieser Absatz gilt auch für gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen von der rehacare GmbH.
- 6.3. Haftungsbeschränkungen nach 6.2 gelten nicht im Rahmen abgegebener Garantien, bei schuldhafte Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz. Eine weitere Haftung der RehaCare GmbH ist ausgeschlossen.

7. Beendigung der Registrierung

- 7.1. Die Registrierung kann durch den Nutzer jederzeit beendet werden, indem der Nutzer dies der RehaCare GmbH telefonisch oder per E-Mail mitteilt.

8. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung

- 8.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen deutschem Recht.
- 8.2. Ist der Nutzer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, ist München (Deutschland) ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Erstberatungsvertrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Gesetzlich zwingende Gerichtsstände bleiben unberührt.
- 8.3. Im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag wollen die Parteien sich möglichst zunächst um eine einvernehmliche Lösung bemühen.
- 8.4. Darüber hinaus ist RehaCare GmbH nicht bereit oder verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Plattform der EU zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

9. Schlussbestimmungen

- 9.1. Der Nutzer darf Ansprüche oder sonstige Rechte aus vorstehenden Verträgen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von der RehaCare GmbH auf Dritte übertragen.
- 9.2. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. E-Mail genügt der Schriftform.
- 9.3. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder nichtig sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.