

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Dr. Fressnapf AGB

### 1. GELTUNGSBEREICH

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für die Nutzung des Tierpraxis-Portals „**Dr. Fressnapf**“ (im Folgenden „**Portal**“ oder „**Dr. Fressnapf**“), betrieben von der Fressnapf Tiernahrungs GmbH, Westpreußenstr. 32-38, D-47809 Krefeld, HRB 5030 (im Folgenden „**Fressnapf**“), abrufbar unter [Dr. Fressnapf | Dein kompetenter Online-Tierarzt | Dr. Fressnapf](#).
- (2) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für die in Ziffer 5 aufgeführten Vertragsleistungen gegenüber Verbrauchern gem. § 13 BGB, die mindestens 18 Jahre alt und unbeschränkt geschäftsfähig sind.
- (3) Bei dem Portal handelt es sich um eine Online-Plattform, auf der Informationen rund um die Pflege und die Gesundheit von Tieren bereitgehalten und über die den Nutzern Beratungsleistungen zu allgemeinen Fragen rund um die Pflege und Gesundheit ihrer Haustiere durch einen Tierarzt/ eine Tierärztin der Activet Tierarztpraxen GmbH, Amtsgericht Krefeld HRB 7294, Westpreußenstraße 32-34, 47809 Krefeld (im Folgenden „**Activet**“) vermittelt werden. Dazu haben Nutzer die Möglichkeit, über die auf der Plattform angebotene Chatfunktion mit allgemeinen Fragen Kontakt zu Tierärzten/ Tierärztinnen der Activet aufzunehmen oder einen verbindlichen Termin für eine kostenpflichtige Beratung per Videokonferenz mit einem Tierarzt / einer Tierärztin der Activet zu vereinbaren.
- (4) Vertragssprache ist ausschließlich deutsch.
- (5) Die aktuell gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen können unter <https://dr.fressnapf.de/> abgerufen und ausgedruckt werden.

### 2. AUFGABEN VON DR. FRESSNAPF

- (1) Dr. Fressnapf bzw. Fressnapf ist selbst kein Anbieter tiermedizinischer Dienstleistungen. Fressnapf bietet Nutzern lediglich die technische Möglichkeit, über das Portal mit Tierärzten in Kontakt zu treten. Dazu schafft Fressnapf die technischen Voraussetzungen zur Vermittlung von Anfragen von Nutzern des Portals an Tierärzte der Activet, die Annahme dieser Anfragen, die Vereinbarung eines Termins für eine Videokonferenz mit einem Tierarzt der Activet und damit zusammenhängende organisatorische Dienstleistungen.

### 3. NUTZUNG DER DR. FRESSNAPF LEISTUNGEN MIT DR. FRESSNAPF BENUTZERKONTO

- (a) Zur vollständigen Inanspruchnahme der Leistungen von Dr. Fressnapf benötigt der Nutzer ein Dr. Fressnapf Benutzerkonto. Dazu kann sich der Nutzer mit den Zugangsdaten seines bereits bestehenden Fressnapf Kundenkontos auf [www.dr.fressnapf.de](http://www.dr.fressnapf.de) „**anmelden**“ oder sofern der Nutzer noch nicht über ein Fressnapf Kundenkonto verfügt, über die Schaltfläche „**Los geht's**“ unter dem Reiter „**Ich habe noch kein Kundenkonto**“ oder über die Schaltfläche „**Konto anlegen**“ unter dem Reiter „**Ich bin neu hier**“ ein Fressnapf Kundenkonto anlegen, um sich für ein Dr. Fressnapf Benutzerkonto zu registrieren. Um ein Fressnapf Kundenkonto anzulegen hat der Nutzer eine gültige E-Mail-Adresse und Passwort zu hinterlegen

und die Schaltfläche „**Konto anlegen und weiter**“ zu klicken. Unmittelbar nach dem Absenden der Registrierung erhält der Nutzer eine Bestätigung seiner Registrierung.

- (b) Nach Anmeldung im Fressnapf Kundenkonto oder dem Anlegen eines solchen Kontos hat der Nutzer für die Registrierung eines Dr. Fressnapf Benutzerkontos seine Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse) anzugeben sowie mindestens ein Tierprofil zu hinterlegen. Auf der Dateneingabeseite kann der Nutzer die eingegebenen Daten korrigieren, indem er auf die entsprechende Zeile klickt und die eingegebenen Daten löscht. Der Nutzer hat sämtliche in der Registrierungsmaske abgefragten Daten wahrheitsgemäß und vollständig auszufüllen und nach Akzeptieren dieser AGB durch Klicken der Schaltfläche „**Registrieren**“ an Dr. Fressnapf zu übermitteln. Der Nutzer kann diese AGB über die entsprechenden Funktionen des Browsers ausdrucken oder speichern oder sie [\[hier\]](#) als "PDF" herunterladen und auf seinem Gerät speichern. Mit Bestätigung seiner Registrierung gibt der Nutzer ein verbindliches Angebot zum Abschluss des Vertrages zur Nutzung des Dr. Fressnapf Portals ab. Nach Übermittlung seiner Daten und Registrierung des Dr. Fressnapf Benutzerkontos erhält der Nutzer eine Bestätigung seiner Registrierung sowie den Vertragstext dieser AGB per E-Mail an die von ihm zur Verfügung gestellte E-Mail-Adresse. Die Bestätigung ist zugleich die Annahme des Vertragsangebots über die Nutzung des Dr. Fressnapf Portals („**Vertragsbestätigung**“).

#### 4. **NUTZUNG ALS GAST**

Den Nutzern steht es frei, das Ärzteverzeichnis, die Onlineterminbuchung sowie die Videokonferenz mit einem Tierarzt, wie in Ziffer 5 dieser AGB beschrieben, auch ohne ein Dr. Fressnapf Benutzerkonto als „**Gast**“ zu nutzen. Bei der Nutzung als Gast sind bestimmte Leistungen nach Ziffer 5 (z.B. die Digitale Gesundheitsakte des Tieres, Terminhistorie, etc.), nicht verfügbar.

#### 5. **LEISTUNGSUMFANG**

Das Leistungsangebot des Portals umfasst die in dieser Ziffer 5 beschriebenen Leistungen. Sämtliche Informationen zum Dr. Fressnapf Portal, dem damit zusammenhängenden Leistungsangebot sowie der Vertragsabwicklung sind diesen AGB und den Darstellungen auf [www.dr.fressnapf.de](http://www.dr.fressnapf.de) zu entnehmen.

##### (1) **Tierärzterverzeichnis**

- (a) Über den Reiter Tierarztsuche ermöglicht Dr. Fressnapf dem Nutzer Tierärzte und Tierärztinnen in dem Ort seiner Wahl durch die Suchkriterien Ort oder PLZ zu finden.
- (b) Die Kontaktdaten der Tierärzte werden nach den folgenden Parametern gelistet:
1. Tierarztpartnerpraxen (TTP) in alphabetischer Reihenfolge
  2. Weitere Tierarztpraxen ebenfalls in alphabetischer Reihenfolge
- (c) Das Angebot der Tierarztsuche beschränkt sich die Bundesrepublik Deutschland.
- (d) Fressnapf garantiert nicht, dass in seinem Verzeichnis alle Tierärzte und Tierärztinnen, die auf deutschem Staatsgebiet und insbesondere innerhalb des geographisch eingegrenzten Suchgebiets tätig sind, aufgelistet sind. Demzufolge kann es vorkommen, dass der Nutzer über das Dr. Fressnapf Tierärzterverzeichnis keinen Tierarzt in seiner Nähe bzw. in dem von ihm geographisch eingegrenzten Suchgebiet findet.

Fressnapf weist darauf hin, dass das Tierärzteverzeichnis aufgrund seiner Unvollständigkeit in keinem Fall mit einem Vermittlungsdienst für Tierärzte gleichgesetzt werden kann.

- (e) Fressnapf haftet in keinem Fall für die Richtigkeit der Angaben, die auf der Seite eines Tierarztes erteilt werden. Die Richtigkeit und Aktualisierung dieser Daten obliegen der ausschließlichen Verantwortung des jeweiligen Tierarztes.

## **(2) Terminbuchung**

- (a) Fressnapf bietet Nutzern die technische Möglichkeit, über das Portal mit Tierärzten der Activet in Kontakt zu treten. Dazu können Nutzer über das Dr. Fressnapf Online-Buchungssystem einen Termin für eine Videokonferenz mit einem Tierarzt buchen. Fressnapf bemüht sich bei einer entsprechenden Anfrage um die Vermittlung eines Beratungsgesprächs zu dem gewünschten Termin.
- (b) Der Nutzer hat die Möglichkeit einen Termin mit einem Tierarzt als registrierter Nutzer mit oder ohne Dr. Fressnapf Benutzerkonto als Gast zu buchen. Sofern der Nutzer seinen Termin als Gast durch Klicken auf den Reiter „**Weiter als Gast**“ bucht, wird der Nutzer zur Buchung eines Termins aufgefordert, Angaben über sein Tier (u.a. Rasse, Name, Geschlecht, Kastrationsstatus und Geburtsdatum) zu machen. **Registrierte Nutzer** mit einem Dr. Fressnapf Benutzerkonto können entweder **ein bestehendes Tierprofil in ihrem Benutzerkonto** auszuwählen oder ein neues Tierprofil anlegen.
- (c) Sofern das Tier des Gastnutzers oder registrierten Nutzers bei einem der im Buchungsprozess aufgeführten Versicherungspartner versichert ist, kann der Nutzer Angaben zur Versicherung machen. Je nach Versicherung und Versicherungsstatus besteht die Möglichkeit, dass die Activet Ihre Aufwände für Ihre Beratungsleistung direkt mit dem Versicherungspartner abrechnet oder dem Nutzer eine spezifische Rechnung zur eigenständigen Abrechnung mit der jeweiligen Versicherung zur Verfügung stellt. Sofern der Nutzer die Prüfung seines Versicherungsstatus zur Direktabrechnung der Activet gegenüber der Versicherung wünscht und seine Zustimmung zum Abgleich seiner Versicherungsdaten und direkten Abrechnung der Activet mit der Versicherung erteilt hat, prüft Fressnapf den Versicherungsstatus des Nutzers und seines Tieres bei dem jeweiligen Versicherungspartner. Soweit der Versicherungsstatus des Nutzers nicht verifiziert werden kann, ist abhängig vom jeweiligen Versicherungspartner eine Buchung entweder nicht möglich oder der Nutzer bekommt die Möglichkeit, die Leistungen auf eigene Kosten zu buchen.
- (d) Im Rahmen des Buchungsprozess wird der Nutzer aufgefordert, die von ihm gewünschte Beratungsleistung und den von ihm gewünschten Termin auszuwählen und Angaben zu seinem Anliegen zu machen. Zur Vorbereitung des Termins steht es dem Nutzer frei Bilder und Dokumente zur Schilderung seines Anliegens hochladen. Zur Buchung des Termins zur Videokonferenz mit einem Tierarzt ist es erforderlich, dass der Nutzer seine Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse) angibt.
- (e) Zuletzt wählt der Nutzer eine Zahlungsart, über die er die Aufwände gegenüber Activet abrechnen möchte und bestätigt seine Rechnungsadresse. Auf den Dateneingabeseiten kann der Nutzer die eingegebenen Daten jederzeit korrigieren, indem er auf die entsprechende Zeile klickt und die eingegebenen Daten löscht. Der Nutzer hat sämtliche abgefragten Daten wahrheitsgemäß und vollständig auszufüllen.
- (f) Der Nutzer kann die Dr. Fressnapf und Activet AGB über die entsprechenden Funktionen des Browsers ausdrucken oder speichern oder sie [[hier](#)] als "PDF"

herunterladen und auf seinem Gerät speichern. Mit Klicken auf die Schaltfläche „**Sprechstunde buchen**“ akzeptiert der Nutzer die Dr. Fressnapf AGB sowie Activet AGB und gibt sowohl gegenüber Fressnapf ein verbindliches Angebot zur Nutzung des Portals als auch gegenüber Activet zur Buchung eines kostenpflichtigen Termins zur Videokonferenz mit einem Tierarzt ab. Nach Übermittlung seiner Daten und Buchung des Termins erhält der Nutzer eine Bestätigung seiner Terminbuchung sowie den Vertragstext dieser AGB und der Activet AGB per E-Mail an die von ihm zur Verfügung gestellte E-Mail-Adresse. Die Bestätigung ist zugleich die Annahme des Vertragsangebots über die Buchung der Videokonferenz mit einem Tierarzt („**Vertragsbestätigung**“).

### **(3) Videokonferenz und Chatfunktion**

- (a) Ein wesentlicher Teil der über das Dr. Fressnapf Portal abrufbaren Leistungen ist die Bereitstellung der technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die Durchführung einer Videokonferenz mit einem Tierarzt/ einer Tierärztin. Fressnapf agiert in diesem Zusammenhang lediglich als ein technischer Vermittler zwischen Nutzer und Tierarzt, der eine Konferenz per Videoübertragung und den dazugehörigen elektronischen Dokumentenversand zur Vorbereitung der Videokonferenz ermöglicht. Die Durchführung der Videokonferenz steht in der alleinigen Verantwortung des Nutzers und des Tierarztes der Activet und richtet sich nach dem jeweiligen Vertrag mit der Activet.
- (b) Nach erfolgreicher Terminbuchung erhält der Nutzer per E-Mail einen Link für Videokonferenz mit dem Tierarzt.

Die Videokonferenz mit dem Tierarzt ist nicht für erhebliche Gesundheitsprobleme und Erkrankungen des Tieres geeignet. Es wird darauf hingewiesen, dass bei Symptomen, die auf eine ernstzunehmende Erkrankung des Tieres hindeuten, eine aussagekräftige Diagnostik und Behandlung durch einen persönlichen Besuch beim Tierarzt erforderlich ist. Etwaige Bedenken hinsichtlich der Tauglichkeit der Videokonferenz mit dem Tierarzt für den Beratungsbedarf des Nutzers und seines Tieres können vorab im dafür vorgesehenen Chat geklärt werden. Dazu wird der Nutzer aufgefordert, sein Anliegen in gebotener Kürze zu schildern. Anschließend teilt Activet seine Einschätzung mit, ob und inwieweit eine Videokonferenz mit einem Tierarzt für den Beratungsbedarf des Nutzers und seines Tieres geeignet ist oder dem Nutzer zu empfehlen ist zur Verbesserung des Gesundheitszustands seines Tieres einen Tierarzt vor Ort aufzusuchen.

- (c) Die Durchführung der Videokonferenz obliegt allein der vermittelten Tierarztpraxis Activet.
- (d) Fressnapf schuldet weder die Durchführung des Termins, die Wahrnehmung des Termins durch einen bestimmten Tierarzt noch einen sonstigen Erfolg im Zusammenhang mit der Beratung.
- (e) Für die Inanspruchnahme einer qualitativ hochwertigen Videokonferenz muss der Nutzer mindestens über folgende Ausrüstung verfügen:
  - (i) Internetfähiges Endgerät (z.B. Smartphone, Laptop, Tablet, Desktop),
  - (ii) Kamera (mit dem Endgerät verbunden oder in das Endgerät integriert),
  - (iii) Bildschirm mit hinreichender Auflösung,

- (iv) Mikrofon und Lautsprecher ((mit dem Endgerät verbunden oder in das Endgerät integriert) und
  - (v) eine ausreichend schnelle Internetverbindung.
  - (vi) die Erfüllung bestimmter Browseranforderungen durch den Nutzer. Eine Übersicht der aktuell gültigen Anforderungen findet sich [hier](#).
- (f) Dem Tierarzt ist es zu Beginn der Videokonferenz gestattet, die Identität und die Angaben des Nutzers zu überprüfen.

#### **(4) Digitale Gesundheitsakte**

- (a) Registrierte Nutzer haben die Möglichkeit, eine Digitale Gesundheitsakte ihres Tieres anzulegen. In der Digitalen Gesundheitsakte können alle relevanten Gesundheitsdaten des Tieres festgehalten werden (z.B. Allergien, Informationen über Impfungen und Entwurmungen). Daneben kann sich der Nutzer an bestimmte wiederkehrende Gesundheitsmaßnahmen erinnern lassen (z.B. Impfungen) und für sein Tier ein Ernährungstagebuch anlegen.
- (b) Für die fehlerfreie Nutzung der Erinnerungsfunktion ist es erforderlich, dass der Nutzer korrekte Angaben über die wiederkehrenden Gesundheitsmaßnahmen macht, an die er erinnert werden möchte.
- (c) Die in der Gesundheitsakte gespeicherten Daten kann der Nutzer jederzeit ganz oder teilweise löschen. Dem Nutzer steht es auch frei, das gesamte Tierprofil auf einmal zu löschen, indem der Nutzer unter „Profil bearbeiten“ die Schaltfläche „Profil löschen“ auswählt. Eine Löschung des Tierprofils bedeutet, dass dieses auch in anderweitigen Fressnapf-Anwendungen nicht mehr abrufbar ist.

#### **(5) Terminhistorie**

Registrierten Nutzer wird in ihrem Dr. Fressnapf Benutzerkonto eine Terminhistorie für alle vergangenen und anstehenden Terminbuchungen erstellt.

### **6. AUSBAU DES LEISTUNGSANGEBOTS UND WEITERE FUNKTIONEN**

- (1) Fressnapf kann jederzeit neue oder zusätzliche Dr. Fressnapf Produkte und/oder Dienstleistungen anbieten, vorausgesetzt, dies wirkt sich in keiner Weise negativ auf die Dr. Fressnapf Leistungen aus. Die Nutzung solcher neuen oder zusätzlichen Produkte und/oder Dienstleistungen kann zusätzlichen Bedingungen unterliegen, die dem Nutzer während des entsprechenden Buchungsprozesses eines solchen neuen oder zusätzlichen Produkts und/oder einer solchen Dienstleistung mitgeteilt werden. Erweiterungen des Leistungsangebots der hier beschriebenen Dr. Fressnapf Leistungen, die der Nutzer freiwillig und unentgeltlich nutzen kann, stellen keine Änderungen im Sinne der Ziffer 15 dieser Nutzungsbedingungen dar.

### **7. VERFÜGBARKEIT DER DR. FRESSNAPF LEISTUNGEN**

- (1) Die unter [www.dr.fressnapf.de](http://www.dr.fressnapf.de) zur Verfügung gestellten Leistungen sind ausschließlich im Rahmen der technischen, betrieblichen und finanziellen Möglichkeiten von Dr. Fressnapf gewährleistet. Dr. Fressnapf garantiert keine und gibt keine Zusicherungen ab für einen vom Nutzer erwarteten Leistungsumfang.

- (2) Die technische Verfügbarkeit der Leistungen gem. Ziffer 5 dieser AGB steht grundsätzlich zu jeder Zeit zur Verfügung, das heißt über das gesamte Jahr an sieben (7) Tagen in der Woche, vierundzwanzig 24 Stunden am Tag.
- (3) Ausgenommen sind Zeiten, in denen Datensicherungsarbeiten, IT-Sicherheitsmaßnahmen und Systemwartungs- oder Programmpflegearbeiten am Portal oder der Daten von Dr. Fressnapf durchgeführt werden, wobei diese ein angemessenes Maß nicht überschreiten werden und, soweit möglich, wochentags zwischen 18:00 und 8:00, samstags, sonntags oder feiertags stattfinden werden. Fressnapf wird den Nutzer hierüber rechtzeitig per E-Mail an die im Dr. Fressnapf Benutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse informieren, es sei denn eine Mitteilung ist aufgrund von Notfall- und Ad-hoc-Datensicherungs- und Systemwartungsarbeiten nicht möglich.

## **8. PFLICHTEN DES NUTZERS**

- (1) Der Nutzer verpflichtet sich im Zusammenhang mit der Vermittlung von tierärztlichen Beratungsleistungen ausschließlich wahre und vollständige Angaben zu machen.
- (2) Sollte es im Rahmen der Videokonferenz mit einem Tierarzt oder einer Tierärztin zu einer Verschlechterung oder sonstigen Auffälligkeiten bezüglich des Gesundheitszustands des Tieres des Nutzers kommen, so hat der Nutzer dringend einen Tierarzt vor Ort aufzusuchen.
- (3) In Notfällen oder bei anderen Krankheiten des Tieres (z.B. schwere Verletzungen oder starkes Bluten), die eine umgehende Behandlung durch einen Tierarzt vor Ort oder gar eine Notfallambulanz erfordern, hat der Nutzer dringend einen Tierarzt vor Ort aufzusuchen. Der Nutzer bestätigt durch die Vereinbarung einer Videokonferenz mit einem Tierarzt, dass das Anliegen für die Buchung keinen Behandlungsnotfall darstellt.
- (4) Der Nutzer muss jedwede Tätigkeit unterlassen, die geeignet ist, den Betrieb des Portals oder der dahinterstehenden technischen Infrastruktur zu beeinträchtigen und/oder übermäßig zu belasten. Dazu zählen insbesondere:
  - die Verwendung von Software, Skripten oder Datenbanken in Verbindung mit der Nutzung des Portals;
  - das Blockieren, Überschreiben, Modifizieren, Kopieren von Daten und/oder sonstigen Inhalten, soweit dies nicht für die ordnungsgemäße Nutzung des Portals erforderlich ist.

## **9. STORNIERUNG VON TERMINEN**

- (1) Die Vereinbarung eines Termins für eine Videokonferenz mit einem Tierarzt stellt eine bindende Verpflichtung dar. Der Nutzer hat den Arzt über jedes Nichterscheinen zu einem vereinbarten Termin so früh wie möglich per E-Mail oder Telefon zu informieren.
- (2) Der Nutzer wird daraufhin gewiesen, dass die wiederholte versäumte Teilnahme an dem vereinbarten Termin zur Videokonferenz zur Beeinträchtigung des Ablaufs der Videokonferenz mit dem Tierarzt führen kann. Auf diese möglichen Folgen hat Fressnapf keinen Einfluss.

- (3) Fressnapf behält sich das Recht vor, jene Nutzer von weiterer Terminbuchung auszuschließen, die zu insgesamt vier (4) Terminen innerhalb eines Jahres ohne Absage nicht erschienen sind.
- (4) Fressnapf ist nicht für Stornierungen, Verspätungen oder eine Nichtverfügbarkeit eines Tierarztes oder einer Tierärztin der Activet nach erfolgter Terminvereinbarung durch den Nutzer verantwortlich.

## **10. SPERRUNG UND LÖSCHUNG DES ZUGANGS**

- (1) Fressnapf ist berechtigt, den Zugang des Nutzers zum Dr. Fressnapf Portal und den dazugehörigen Leistungen vorübergehend für bis zu vier (4) Wochen zu sperren, wenn der Nutzer wiederholt gegen die in Ziffer 8 und 9 dieser Nutzungsbedingungen geregelten wesentlichen Pflichten verstößt. Die Dauer der Sperrung hängt von der Schwere des Verstoßes ab. Vor und mit Wirksamwerden der Sperrung informiert Fressnapf den Nutzer per E-Mail an die in seinem Dr. Fressnapf Benutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse hierüber und begründet die Entscheidung.
- (2) Nach der dritten zeitweisen Sperrung oder im Falle eines schweren Verstoßes gegen eine Pflicht aus den Ziffern 8 und 9 ist Fressnapf berechtigt, den Nutzer vollständig auszuschließen und den Nutzungsvertrag gem. Ziffer 11(4) außerordentlich zu kündigen. Mindestens einen (1) Monat vor dem Wirksamwerden des vollständigen Ausschlusses und Löschung des Benutzerkontos wird Fressnapf den Nutzer über die Entscheidung per E-Mail an die in seinem Benutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse informieren und begründet diese. Die Frist gilt nicht, wenn Fressnapf
  - a) gesetzlichen oder behördlich angeordneten Verpflichtungen unterliegt, die eine vollständige Beendigung der Bereitstellung der Dr. Fressnapf Leistungen erfordern und Fressnapf dabei keine Einhaltung der Frist erlauben;
  - b) ein Recht auf Beendigung aufgrund eines zwingenden Grunds nach deutschem Recht, das im Einklang mit dem Unionsrecht steht, ausübt.
- (3) In den Fällen, in denen die hier genannte Frist nicht gilt, stellt Fressnapf dem Nutzer die Begründung für seine Entscheidung unverzüglich per E-Mail an die in seinem Dr. Fressnapf Benutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse zur Verfügung.
- (4) Einer Begründung der Sperrung oder vollständigen Löschung des Benutzerkontos und der dazugehörigen Leistungen bedarf es nicht, wenn Fressnapf aufgrund gesetzlicher oder behördlich angeordneter Verpflichtungen die konkreten Tatsachen oder Umstände und den zutreffenden Grund bzw. die zutreffenden Gründe nicht offenlegen darf.
- (5) Daneben behält sich Fressnapf vor, die Zugriffsberechtigung des Nutzers vorübergehend auch ohne vorherige Mitteilung zurückzuziehen, auszusetzen oder die Nutzungsmöglichkeit vorübergehend zu versagen, wenn dies aus sicherheitstechnischen Gründen insbesondere zum Schutz von Nutzern erforderlich ist.

## **11. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG**

- (1) Der Nutzungsvertrag zur Nutzung des Portals durch registrierte Nutzer läuft auf unbestimmte Zeit.
- (2) Das Dr. Fressnapf Benutzerkonto kann durch den Nutzer jederzeit über die Schaltflächen „Mein Konto“, „Meine Daten“ und über den dort hinterlegten Link gelöscht werden, womit der Nutzungsvertrag beendet wird. In diesen Fällen wird auch das

Fressnapf Kundenkonto gelöscht und eine Nutzung anderer Fressnapf-Services kann dadurch eingeschränkt bzw. ausgeschlossen werden.

- (3) Fressnapf kann den Nutzungsvertrag jederzeit unter Wahrung einer Frist von einem (1) Monat ohne Angabe von Gründen durch Benachrichtigung an den Nutzer kündigen.
- (4) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere ein Verstoß gegen die Ziffer 8 und 9.

## **12. GEISTIGES EIGENTUM AN FOTO- UND VIDEOMATERIAL**

- (1) Im Rahmen der Terminbuchung besteht die Möglichkeit, zur Vorbereitung des Beratungstermins Foto- und Videodateien an Fressnapf zu übermitteln. Der Nutzer übermittelt nur Inhalte, für die er sämtliche für die Nutzung der Dr. Fressnapf Leistungen erforderlichen geistigen Eigentumsrechte besitzt. Wenn der Nutzer ein digitales Bild oder ein Video seines Tieres an Fressnapf übermittelt, muss er also alle Rechte an diesem Bild besitzen, oder von der Person, die diese Rechte besitzt, entsprechend autorisiert worden sein.
- (2) Mit der Übermittlung des Bild- bzw. Videomaterials räumt der Nutzer Fressnapf das einfache, weltweite, unterlizenzierbare, nicht übertragbare Recht ein, das Material zum Zwecke der Vertragserfüllung (insbesondere der Terminreservierung sowie -vorbereitung) zu nutzen, zu bearbeiten und dem zuständigen Tierarzt der Activet zur Verfügung zu stellen. Fressnapf nimmt die Rechteeinräumung hiermit an.
- (3) Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass der vertragsgemäßen Nutzung der Materialien keine Rechte Dritter entgegenstehen und sichert zu, dass es sich bei dem übermittelten Bild- bzw. Videomaterial um eine aktuelle Aufnahme seines Tieres handelt, aus welcher sich der aktuelle Beratungsbedarf ableiten lässt.
- (4) Auf dem übermittelten Bild- bzw. Videomaterial dürfen keine anderen Personen als der Nutzer abgebildet sein. Der Nutzer stimmt zu, nur Bilder zu verwenden, auf denen ausschließlich er selbst und/oder sein Tier zu sehen sind.
- (5) Sämtliche von Fressnapf auf dem Dr. Fressnapf Portal veröffentlichten Inhalte, Bilder, Videos und Daten von Fressnapf sind urheberrechtlich geschützt und Eigentum oder lizenziert von Fressnapf.
- (6) Die Nutzung der Inhalte des Portals für andere als persönliche Zwecke, insbesondere die kommerzielle Verwendung und Vervielfältigung, ist untersagt.

## **13. KOSTEN**

- (1) Fressnapf erbringt gegenüber dem Nutzer ausschließlich unentgeltliche Leistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb des Portals zur Vermittlung von allgemeinen Beratungsleistungen durch die Activet nach Maßgabe von Ziffer 5.
- (2) Entgeltliche Verträge über Beratungsleistungen der Activet kommen ausschließlich zwischen dem Nutzer und Activet zustande. Für deren Inhalt sowie für die gesamte Kommunikation und die Abrechnung der erbrachten Beratungsleistungen zwischen dem Nutzer und den Tierärzten trägt Fressnapf keine Verantwortung. Insbesondere wird darauf hingewiesen, dass zwischen Fressnapf und dem Nutzer bei Inanspruchnahme der Vermittlungsleistung kein Vertrag über tierärztliche Beratungsleistungen zustande kommt.



## 14. HAFTUNG

- (1) Fressnapf haftet gegenüber dem Kunden auf Schadensersatz - gleich aus welchem Rechtsgrund - im Rahmen der verschuldensabhängigen Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- (2) Im Falle einfacher oder leichter Fahrlässigkeit haftet der Fressnapf vorbehaltlich Gesetzlicher Haftungsbeschränkungen (z.B. Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten; unerhebliche Pflichtverletzung) nur:
  - a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit (d.h. Tod oder Körperverletzung), und
  - b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.
- (3) Haftungsbeschränkungen in Ziffer 14(2) gelten nicht im Falle von Betrug oder arglistiger Täuschung oder soweit Fressnapf eine Garantie für die Beschaffenheit einer Sache übernommen hat. Zudem bleibt eine etwaige zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, unberührt.
- (4) Die sich aus Ziffer 14(2) ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für Organe, gesetzliche Vertreter, Angestellte, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen und/oder sonstige Personen, für deren Verschulden der Fressnapf nach den gesetzlichen Vorschriften einzustehen hat.
- (5) Fressnapf haftet nicht für Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen, die unvorhersehbar, unabwendbar und unverschuldet sind („**Ereignis höherer Gewalt**“). Fressnapf wird den Kunden unverzüglich nach Eintritt eines Ereignisses höherer Gewalt informieren.

## 15. ÄNDERUNG

- (1) Fressnapf behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern oder zu ergänzen, soweit daraus keine erheblichen Nachteile für die Nutzer resultieren.
- (2) Änderungen werden dem Nutzer spätestens 4 Wochen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens über die bei der Terminbuchung angegebene E-Mail-Adresse in Textform angeboten.
- (3) Die von Fressnapf angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Nutzer diese annimmt. In bestimmten Fällen kann die Annahme des Änderungsangebots im Wege der unter 15(4) genannten Zustimmungsfiktion erfolgen.
- (4) Das Schweigen des Nutzers gilt nur dann als Annahme des Änderungsangebots („**Zustimmungsfiktion**“), wenn
  - (a) Der Nutzer dem Änderungsangebot von Fressnapf nicht innerhalb von vier (4) Wochen nach Erhalt des Änderungsangebots widerspricht oder
  - (b) das Änderungsangebot von Fressnapf nur deshalb erfolgt, um die Übereinstimmung der vertraglichen Bestimmungen mit einer veränderten

Rechtslage wiederherzustellen, weil eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen

- aufgrund einer Änderung von Gesetzen, einschließlich unmittelbar geltender Rechtsvorschriften der Europäischen Union, nicht mehr der Rechtslage entspricht oder
- durch eine rechtskräftige gerichtliche Entscheidung, auch durch ein Gericht erster Instanz, unwirksam wird oder nicht mehr verwendet werden darf oder
- einer verbindlichen Verfügung einer für Fressnapf zuständigen Behörde widerspricht.

(c) In diesen Fällen wird Fressnapf den Nutzer auf die Folgen seines Schweigens hinweisen.

## **(5) Ausschluss der Zustimmungsfiktion**

(a) Die Zustimmungsfiktion findet keine Anwendung

- bei Änderungen der Hauptleistungspflichten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- bei Änderungen, die dem Abschluss von neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gleichkommen würden oder
- bei Änderungen, die das bisher vereinbarte Vertragsverhältnis zwischen dem Nutzer und Fressnapf erheblich zugunsten von Fressnapf verschieben.

(b) In diesen Fällen wird Fressnapf die Zustimmung des Nutzers auf andere Weise einholen.

## **16. ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG**

Informationen zur Online-Streitbeilegung: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden. Fressnapf ist weder bereit noch verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen.

## **17. KUNDENSERVICE**

Fressnapf stellt dem Nutzer ein [Kontaktformular](#) auf der Dr. Fressnapf Webseite zur Verfügung, an das sich der Nutzer bei Fragen und technischen Störungen wenden kann. Daneben hat der Nutzer die Möglichkeit, den [FAQ-Katalog](#) auf der Webseite zu nutzen.

Telefonnummer: 02151 – 4115760  
Montag bis Samstag von 08:00 – 20:00 Uhr)

## **18. SCHLUSSBESTIMMUNG**

(1) Sollte der Vertrag unwirksame Regelungen enthalten, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

(2) Die Leistungen gem. Ziffer 5 erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- (3) Auf diese AGB sowie sonstige Rechte und Pflichten oder Rechtsstreitigkeiten, die sich aus dem Verhältnis von Fressnapf und dem Nutzer ergeben, findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des deutschen Internationalen Privatrechts.

Stand: August 2024