

NUTZUNGSBEDINGUNGEN DOCTORIUM

Fassung vom 25. Oktober 2026

Deutsche Übersetzung der italienischen „Condizioni di Servizio“ (Nutzungsbedingungen). Sollten zwischen der deutschen Übersetzung und der italienischen Originalfassung inhaltliche Abweichungen bestehen, ist die italienische Fassung maßgeblich.

Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen (im Folgenden als „Nutzungsbedingungen“ bezeichnet) regeln die Nutzung des Dienstes „DOCTORIUM“, der von DOCTORIUM S.r.l. (im Folgenden als „Gesellschaft“ bezeichnet) erbracht wird.

VORBEMERKUNG

Die Dienste der Gesellschaft stehen italienischen Staatsangehörigen sowie ausländischen Staatsangehörigen, die sich zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme des jeweiligen Dienstes in Italien aufhalten, zur Verfügung, sofern sie das 18. Lebensjahr vollendet haben.

Mit dem Abschluss und dem Erwerb einer Sprechstunde erklärt und versichert der Nutzer eigenverantwortlich, dass er volljährig ist und entweder die italienische Staatsangehörigkeit besitzt oder sich zum Zeitpunkt der Leistungserbringung in Italien aufhält. Darüber hinaus bestätigt er, dass ihm bekannt ist, dass der Dienst dem geltenden italienischen Recht unterliegt.

Minderjährige dürfen die Dienste ausschließlich mit vorheriger Zustimmung und unter Mitwirkung einer Person nutzen, die die elterliche Verantwortung oder die Sorge für den Minderjährigen trägt. Diese Person übernimmt die volle Verantwortung für sämtliche bereitgestellten Daten und Informationen, abgegebenen Erklärungen, getroffenen Entscheidungen sowie für die im Interesse des Minderjährigen übernommenen Gewährleistungen.

Obwohl die IT-Systeme der Gesellschaft durch angemessene Sicherheitsmaßnahmen geschützt sind, die den geltenden nationalen und europäischen Vorschriften entsprechen, akzeptiert der Nutzer mit der Anmeldung zum Dienst diese Nutzungsbedingungen und bestätigt, dass ihm die Risiken der Speicherung und Übermittlung von Daten über öffentliche Telekommunikationsnetze bekannt sind. Hierzu zählen insbesondere, jedoch nicht ausschließlich, Datendiebstahl, Klonen, Datenverlust, Schadsoftware und Phishing.

Darüber hinaus wird klargestellt, dass die personenbezogenen Daten des Nutzers auf der Cloud-Plattform „Server Plan“ gespeichert werden und dass die Nutzungsbedingungen dieser Plattform in vollem Umfang gelten.

GEGENSTAND DES DIENSTES

Doctorium bietet ärztliche Online-Sprechstunden im Rahmen der Telemedizin an und beachtet dabei die geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere die nationalen Leitlinien für die Erbringung telemedizinischer Leistungen („Indicazioni nazionali per l'erogazione di prestazioni in telemedicina“, Vereinbarung zwischen dem Staat und den Regionen vom 17. Dezember 2020, Rep. Atti Nr. 215/CSR).

Die Telemedizin ist eine innovative Form der Gesundheitsversorgung, die es ermöglicht, medizinische Leistungen aus der Ferne zu erbringen. Dabei kommen digitale Geräte, das Internet, Software und Telekommunikationsnetze zum Einsatz, wenn sich medizinisches Fachpersonal und Patienten nicht am selben Ort befinden.

Die von Doctorium angebotenen telemedizinischen Leistungen sind hinsichtlich ihrer Qualität mit anderen Gesundheitsleistungen vergleichbar. Sie ersetzen jedoch nicht die herkömmliche medizinische Versorgung, die auf dem direkten und persönlichen Kontakt zwischen Arzt und Patient beruht, sondern ergänzen diese im Rahmen der geltenden Vorschriften. Aus diesem Grund kann und darf eine Online-Sprechstunde eine Untersuchung vor Ort nicht ersetzen, da sie lediglich eine unterstützende Leistung darstellt.

Doctorium darf weder in Notfällen noch dazu genutzt werden, eine Erstdiagnose zu erhalten. Bei schweren oder plötzlich auftretenden Symptomen muss der Nutzer die Notrufnummer 112 oder die Notrufnummer des Landes, in dem er sich befindet, wählen oder die nächstgelegene Notaufnahme aufsuchen.

ZWECKE, VORTEILE UND MÖGLICHKEITEN DES DIENSTES

Die Entwicklung und der Einsatz telemedizinischer Technologien bieten innovative Lösungen für Herausforderungen der herkömmlichen medizinischen Versorgung und eröffnen neue Möglichkeiten, die Qualität der Gesundheitsleistungen insgesamt zu verbessern. Gleichzeitig fördern sie eine effektivere Zusammenarbeit zwischen den beteiligten medizinischen Fachkräften und den Patienten.

Insbesondere verfolgt die Telemedizin folgende Ziele:

- **Gleichberechtigter Zugang zur Gesundheitsversorgung:** Die Telemedizin ermöglicht auch Menschen in abgelegenen oder schwer erreichbaren Regionen den Zugang zu einer qualifizierten Gesundheitsversorgung und trägt dazu bei, geografische Hindernisse bei der Inanspruchnahme medizinischer Leistungen abzubauen.
- **Kontinuität der Versorgung:** Die Telemedizin verbessert die Qualität der Gesundheitsversorgung, indem sie eine kontinuierliche Betreuung der Patienten sicherstellt und die Erbringung ärztlicher Leistungen direkt im häuslichen Umfeld ermöglicht, ohne dass medizinisches Fachpersonal oder Patienten dafür ihren Standort wechseln müssen.
- **Behandlung chronischer Erkrankungen:** Die Behandlung chronischer Erkrankungen ist ein wichtiger Anwendungsbereich der Telemedizin. Durch Telemonitoring können chronisch kranke Patienten ihre Erkrankung besser selbst managen und aus der Ferne überwacht werden. Dies trägt zur Verbesserung ihrer Lebensqualität bei und kann auch eine frühzeitige und angemessene Entlassung aus dem Krankenhaus unterstützen.
- **Unterstützung der medikamentösen Therapie:** Telemedizinische Anwendungen können eine wertvolle Ergänzung zur laufenden medikamentösen Behandlung darstellen. Sie tragen dazu bei, die Therapietreue der Patienten zu verbessern und die Einhaltung des ärztlich verordneten Behandlungsplans zu fördern.

DIE DIENSTE

Art. 1 - Allgemeine Beschreibung der Dienste

Doctorium bietet im Bereich der Telemedizin einen Online-Beratungsdienst mit Fachärzten, Psychologen, Psychotherapeuten und Ernährungsbiologen (nachfolgend gemeinsam als „Fachpersonen“ bezeichnet) an, der über die Website www.doctorium.it genutzt werden kann.

Es wird klargestellt, dass der Facharzt seine Tätigkeit in voller fachlicher und beruflicher Unabhängigkeit als Freiberufler und nicht als Angestellter und/oder Mitarbeiter von Doctorium ausübt. Der Vertrag über die Gesundheitsleistung kommt unmittelbar zwischen dem Nutzer und dem Facharzt zustande.

Doctorium stellt als Betreiber der Plattform ausschließlich unterstützende technische Dienstleistungen (Verbindung, Archivierung, Rechnungsstellung und Zahlungsvermittlung) bereit und übernimmt keinerlei Haftung für den Inhalt der Gesundheitsleistung, für Diagnosen, Prognosen, Verordnungen oder sonstige ärztliche Handlungen.

Jeder Facharzt erklärt und gewährleistet gegenüber Doctorium, ordnungsgemäß bei der zuständigen Berufskammer eingetragen und durch eine geeignete Berufshaftpflichtversicherung im Sinne des italienischen Gesetzes Nr. 24/2017 versichert zu sein.

Über die Plattform kann der Nutzer folgende Dienste in Anspruch nehmen:

- Online-Sprechstunde mit einem Facharzt nach Terminbuchung;
- klinisches Archiv mit den von den konsultierten Fachärzten ausgestellten Dokumenten, Krankengeschichte und geschütztem Online-Bereich;
- Vertraulichkeit der Sprechstunde;
- Aufbewahrung und Löschung der Dokumentation;
- Hochladen klinischer Dokumente in den persönlichen Nutzerbereich;
- Bewertung der Erfahrung;
- Suche mithilfe künstlicher Intelligenz;
- Untersuchungen vor Ort;
- verschiedene Arten buchbarer Untersuchungen;
- Registrierung;
- Nutzung von Gutscheinen;
- Zuschlag zu den Kosten der Sprechstunde.

Art. 2 - Zugang zu Doctorium und Art der Dienste

Die Plattform Doctorium ist über jedes internetfähige Gerät zugänglich und passt ihre Darstellung automatisch an das jeweils verwendete Gerät an. Über die Plattform kann der Nutzer die nachfolgend beschriebenen Dienste in Anspruch nehmen.

Doctorium behält sich vor, weitere telemedizinische Dienste freizuschalten, darunter die Fernüberwachung der klinischen Parameter des Patienten. Sobald diese Dienste verfügbar sind, unterliegen sie gesonderten Bedingungen.

Der Zugang zur Plattform ermöglicht die Nutzung der in den folgenden Abschnitten beschriebenen Dienste.

Online-Sprechstunde (auch Videosprechstunde) rund um die Uhr mit einem Facharzt

Wie in den nationalen Leitlinien vorgesehen, stellt die Online-Sprechstunde in jeder Hinsicht eine ärztliche Handlung dar, bei der der Arzt aus der Ferne direkt und individuell mit dem Patienten in Kontakt tritt.

Die Online-Sprechstunde ersetzt nicht die erste Untersuchung vor Ort und dient nicht dazu, eine Erstdiagnose zu stellen.

Der Facharzt entscheidet, ob und in welchem Umfang eine Online-Sprechstunde für den jeweiligen Fall geeignet ist. Insbesondere kann er:

- den Verlauf einer bereits bekannten Erkrankung begleiten;
- eine laufende Therapie bestätigen, ändern oder verlängern;

- die Krankengeschichte des Patienten erfassen und Untersuchungen bei einer bekannten oder vermuteten Erkrankung verordnen;
- die Ergebnisse bereits durchgeführter Untersuchungen beurteilen und weitere Untersuchungen oder eine Therapie verordnen.

Hält der Facharzt eine vollständige körperliche Untersuchung oder eine Untersuchung vor Ort für erforderlich, teilt er dies dem Patienten mit.

Bei Bedarf kann eine medizinische Fachkraft beim Patienten anwesend sein, um den Arzt bei der klinischen Beurteilung zu unterstützen.

Gegebenenfalls ausgestellte Verordnungen sind nach italienischem Recht gültig. Ihre Verwendbarkeit im Ausland richtet sich nach den Vorschriften des Landes, in dem sich der Nutzer befindet.

Die Sprechstunde findet in Echtzeit per Videoanruf statt, sodass der Facharzt den Patienten sehen und direkt mit ihm kommunizieren kann.

Die Sprechstunde wird in italienischer Sprache durchgeführt, sofern der Facharzt während der Sprechstunde nichts anderes angibt. Weitere im Profil des Facharztes aufgeführte Sprachen bedeuten, dass dieser in der Lage ist, einige wesentliche Hinweise in diesen Sprachen zu geben. Sie gewährleisten jedoch nicht, dass die gesamte Sprechstunde in einer anderen Sprache als Italienisch durchgeführt werden kann.

Die vom Facharzt ausgestellten Verordnungen werden nach italienischem Recht erstellt und sind außerhalb Italiens nicht immer gültig. Der Nutzer, der im Ausland lebt oder sich dort aufhält, ist selbst dafür verantwortlich, die Gültigkeit der Verordnungen in dem Land zu überprüfen, in dem er sie verwenden möchte.

Im Rahmen der Online-Sprechstunde können keine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen ausgestellt werden.

Die Plattform Doctorium ist 24 (vierundzwanzig) Stunden am Tag zugänglich und ermöglicht es, fachärztliche Beratungen anzufragen, um Hinweise, Einschätzungen oder Erläuterungen zu medizinischen und gesundheitlichen Themen zu erhalten. Die Bezahlung der Leistung kann per Kreditkarte, PayPal oder Banküberweisung erfolgen.

Die Dauer der Sprechstunde richtet sich nach dem gewählten Facharzt, wie in dessen Profil angegeben, und kann höchstens 30 (dreißig) oder 60 (sechzig) Minuten betragen. In besonderen Fällen können einige Fachärzte kürzere Sprechstunden von 15 (fünfzehn) Minuten anbieten. Diese Sprechstunden können nicht selbstständig gebucht werden, da zunächst die Beurteilung und Freigabe durch den Facharzt auf Grundlage der vom Patienten eingereichten Anfrage abgewartet werden muss. Sprechstunden von 15 (fünfzehn) Minuten müssen mindestens 24 (vierundzwanzig) Stunden im Voraus gebucht werden.

Um ein umfassendes Nutzungserlebnis zu gewährleisten, kann der Patient mit demselben Facharzt auch in den 7 (sieben) Tagen nach der Sprechstunde über den privaten Chat kommunizieren, der in seinem geschützten Bereich auf der Plattform verfügbar ist.

Der Chat-Dienst ist eine Zusatzfunktion, die dem Patienten unentgeltlich angeboten wird und ausschließlich der unmittelbaren Kommunikation zwischen Arzt und Patient dient. Doctorium übt keinerlei Kontrolle über den Inhalt und die Nutzung des Chats aus. Die Verantwortung hierfür liegt ausschließlich bei den beteiligten Parteien.

Der Facharzt ist in keiner Weise verpflichtet, dem Nutzer über den Chat zu antworten. Dabei gilt als vereinbart, dass die vom Facharzt erbrachte berufliche Leistung mit dem förmlichen Abschluss der Sprechstunde auf der Plattform beendet ist.

Mit dem Abschluss der Sprechstunde wird der Chat automatisch geschlossen und die ausgetauschten Nachrichten werden aus Sicherheitsgründen gelöscht. Der Chat kann ausschließlich von demselben Facharzt nach dessen freiem, nicht überprüfbarem Ermessen wieder geöffnet werden, auch auf Grundlage der während der Sprechstunde gewonnenen Erkenntnisse.

Entscheidet sich der Facharzt, den Chat wieder zu öffnen, bleibt dieser aktiv, bis er selbst beschließt, ihn zu schließen, längstens jedoch für einen Zeitraum von 7 (sieben) Tagen ab dem Tag der Sprechstunde. Nach Ablauf dieser Frist wird der Chat automatisch geschlossen und kann nicht erneut geöffnet werden.

Während des Zeitraums der Wiedereröffnung können der Nutzer und der Facharzt über die Plattform miteinander kommunizieren und Dokumente austauschen. Diese Funktion begründet jedoch in keinem Fall eine neue Sprechstunde oder eine Verpflichtung des Facharztes, fortlaufend auf Nachrichten zu antworten.

Ergeben sich während des Zeitraums, in dem der Chat wieder geöffnet ist, Umstände, die eine Ergänzung erforderlich machen, kann der Facharzt seine bereits abgegebene Einschätzung ergänzen. In diesem Fall wird der Arztbericht einschließlich der Ergänzung neu ausgestellt und ersetzt den bisherigen Bericht auf der Seite der Sprechstunde. Das Datum des Abschlusses der Sprechstunde und die bereits ausgestellten Steuerelemente bleiben davon unberührt. Der Nutzer wird darüber benachrichtigt und kann den aktualisierten Arztbericht auf derselben Seite herunterladen. Die Ergänzung stellt keine neue Sprechstunde dar und ist mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden.

Beantragt der Nutzer innerhalb von 7 (sieben) Tagen nach der bereits durchgeführten Sprechstunde eine weitere Sprechstunde, kann er einen Rabatt von bis zu 15 % (fünfzehn Prozent) verlangen. Für weitere Sprechstunden, die nach Ablauf dieser Frist von 7 (sieben) Tagen beantragt werden, kann der anwendbare Rabatt bis zu 10 % (zehn Prozent) betragen. Hält der Facharzt selbst eine Kontrollsprechstunde im Anschluss an die erste Sprechstunde für erforderlich, kann diese auf ausdrücklichen Wunsch des Facharztes unentgeltlich durchgeführt werden.

Es wird klargestellt, dass der Anspruch auf den Rabatt mit dem Abschluss der vorangegangenen Sprechstunde entsteht und der Rabatt in Form eines Gutscheins gewährt wird. Um diesen zu erhalten, muss der Nutzer die Ausstellung des Gutscheins am Ende der Sprechstunde oder beim Kauf der nächsten Sprechstunde beantragen. Der Rabatt wird daher von Doctorium nicht automatisch gewährt.

Um die von der Plattform „Doctorium“ angebotenen Dienste nutzen zu können, kann sich der Nutzer direkt über die Startseite registrieren und ein Nutzer-Patientenprofil anlegen. Hierfür müssen die abgefragten personenbezogenen Daten eingegeben, die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzhinweise akzeptiert sowie die Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich sensibler Daten, gemäß den geltenden Datenschutzvorschriften erteilt werden.

Nach Abschluss der Registrierung erhält der Nutzer eine Bestätigungs-E-Mail sowie gleichzeitig eine SMS mit einem automatisch vom System generierten temporären Code. Dieser Code ist 10 (zehn) Minuten lang gültig. Bei jedem Zugang wird ein neuer Code generiert. Für den Zugang zu Doctorium muss der Nutzer daher seine E-Mail-Adresse und den per SMS erhaltenen zeitlich begrenzten Zugangscode eingeben.

Die Online-Sprechstunde wird nach Terminbuchung entsprechend der Verfügbarkeit des Facharztes angefragt. Um den Dienst zu nutzen, genügt es, den entsprechenden Bereich der Plattform aufzurufen und den dortigen Anweisungen zu folgen. Der Nutzer kann aus den verfügbaren Fachärzten frei wählen und eine Sprechstunde zu einem der verfügbaren Termine des gewählten Facharztes buchen.

Nach Abschluss der Leistung erhält der Nutzer eine fachärztliche Einschätzung (Arztbericht), die ihm in seinem geschützten Bereich für den im Abschnitt „Aufbewahrung und Löschung der Dokumentation“ angegebenen Zeitraum zur Verfügung gestellt wird. Aus diesem Grund verpflichtet sich der Nutzer bereits jetzt, den Arztbericht und die dazugehörigen Dokumente selbstständig herunterzuladen und zu archivieren.

Der Arztbericht wird als passwortgeschützte PDF-Datei bereitgestellt. Das Kennwort wird vom System generiert, ist für jede Sprechstunde individuell und wird dem Nutzer auf der Seite der jeweiligen Sprechstunde direkt unter dem Dokument zusammen mit einer Schaltfläche zum Kopieren angezeigt. Es bleibt dort während der gesamten Aufbewahrungsdauer des Arztberichts verfügbar.

Der Passwortschutz soll verhindern, dass Dritte das Dokument lesen können, falls die Datei weitergeleitet wird oder verloren geht. Der Nutzer ist verpflichtet, das Kennwort mit derselben Sorgfalt aufzubewahren wie seine Zugangsdaten. Er haftet für die Verbreitung des Dokuments, sofern diese auf seine Weitergabe an Dritte zurückzuführen ist.

Im Sinne dieser Nutzungsbedingungen gilt die Online-Sprechstunde als begonnen, sobald der Facharzt am gewählten Tag und zur gewählten Uhrzeit die Leistung durch Anklicken der entsprechenden Schaltfläche auf der Plattform beginnt. Die Sprechstunde gilt hingegen nicht bereits mit dem Ende der Videositzung als abgeschlossen, sondern erst dann, wenn der Facharzt seine Schlussfolgerungen im zusammenfassenden Dokument festhält und die Zahlung bestätigt. Mit dem Abschluss der Sprechstunde durch den Facharzt gilt die Zahlung als endgültig vereinnahmt.

Es können Umstände eintreten, die vollständig außerhalb des Einflusses und der Kontrolle von Doctorium liegen und die Durchführung der Sprechstunde zum ursprünglich vorgesehenen Zeitpunkt unmöglich machen, beispielsweise unvorhergesehene Verhinderungen des Facharztes oder des Nutzers sowie Störungen der Internetverbindung. In diesen Fällen kann die Sprechstunde vorverlegt oder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben werden, sofern dies mit der Verfügbarkeit des Facharztes und des Nutzers vereinbar ist.

Der gebuchte Termin kann auf Wunsch des Nutzers oder des Facharztes auf einen anderen Tag oder eine andere Uhrzeit verlegt werden, sofern dies mit der Verfügbarkeit beider vereinbar ist. Eine Terminverlegung kann bis spätestens 30 (dreißig) Minuten vor der vorgesehenen Uhrzeit der Sprechstunde beantragt werden. Beantragt der Facharzt die Verlegung weniger als 30 (dreißig) Minuten vor der vorgesehenen Uhrzeit, hat der Nutzer ausschließlich das Recht, die vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags zu verlangen.

Die Sprechstunde beginnt und endet zu den vorgesehenen Uhrzeiten. Verbindet sich der Nutzer verspätet, endet die Sprechstunde dennoch zur vorgesehenen Uhrzeit, sofern der Facharzt nichts anderes angibt. Verbindet sich der Nutzer überhaupt nicht, ist der Facharzt berechtigt, die Sprechstunde abzuschließen. In beiden Fällen ist der gezahlte Betrag in voller Höhe geschuldet. Davon unberührt bleiben die Regelungen im Abschnitt „Zugang zur Plattform“ für rechtzeitig gemeldete Zugangsprobleme.

Bei einer Verspätung des Facharztes dauert die Sprechstunde dennoch so lange wie vorgesehen, auch wenn dadurch die ursprünglich festgelegte Endzeit überschritten wird. Verbindet sich der Facharzt nicht innerhalb von 20 (zwanzig) Minuten nach der vorgesehenen Uhrzeit, kann der Nutzer eine Verlegung des Termins verlangen. Verspätet sich der Facharzt auch bei der verlegten Sprechstunde erneut, kann der Nutzer die vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags verlangen.

Wird die Sprechstunde aufgrund einer Verhinderung des Facharztes oder von Doctorium um mehr als 3 (drei) Tage gegenüber dem ursprünglich festgelegten Termin verschoben oder zweimal hintereinander verlegt, ist der Nutzer berechtigt, nach eigener Wahl den Termin zu stornieren und die vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags zu verlangen oder die Zuweisung an einen anderen verfügbaren Facharzt zu beantragen.

Klinisches Archiv mit den von den konsultierten Fachärzten ausgestellten Dokumenten, Krankengeschichte und geschützter Online-Bereich

Der Nutzer kann jederzeit auf seinen geschützten Bereich zugreifen, indem er die Website www.doctorium.it aufruft und sich mit seiner E-Mail-Adresse und dem per SMS erhaltenen zeitlich begrenzten Zugangscode anmeldet.

Im geschützten Bereich stehen sämtliche Informationen zu den bereits durchgeführten und den gebuchten Untersuchungen zur Verfügung, einschließlich der von den Fachärzten verfassten Stellungnahmen, des Verlaufs der Untersuchungen und der Steuerelemente.

Die Stellungnahmen und die dazugehörigen Dokumente bleiben für den Nutzer während des im Abschnitt „Aufbewahrung und Löschung der Dokumentation“ angegebenen Zeitraums einsehbar. Die Steuerelemente bleiben auf der Seite „Steuerelemente“ dauerhaft verfügbar.

Aus diesem Grund verpflichtet sich der Nutzer bereits jetzt, sämtliche Unterlagen im Zusammenhang mit der Sprechstunde beim Facharzt eigenständig herunterzuladen und zu archivieren.

Es liegt daher in der Verantwortung des Nutzers, seine Unterlagen rechtzeitig herunterzuladen und aufzubewahren, um sicherzustellen, dass sie auch über die von der Plattform gewährleisteten Aufbewahrungsfristen hinaus vollständig verfügbar bleiben.

Doctorium übernimmt keine Gewähr dafür, dass die vom Facharzt ausgestellten Unterlagen nach Ablauf dieser Frist weiterhin eingesehen werden können.

Zum klinischen Archiv gehört auch die Krankengeschichte. Sie umfasst sämtliche Gesundheitsinformationen des Nutzers, darunter Beschreibungen, Behandlungen mit Medikamenten, Allergien, Angaben zur früheren und aktuellen Krankengeschichte sowie die Beurteilung der einzelnen Organsysteme. Diese Informationen werden von den Fachärzten im Verlauf der Sprechstunden erhoben und erfasst.

Jeder Eintrag enthält das Datum und den Namen des Facharztes, der ihn vorgenommen hat. Für die Erstellung und Aktualisierung der Krankengeschichte ist der Facharzt verantwortlich. Der Nutzer kann seine Krankengeschichte jederzeit in seinem geschützten Bereich einsehen.

Die Krankengeschichte begleitet den Nutzer auf der Plattform und kann von den Fachärzten bei nachfolgenden Sprechstunden eingesehen werden.

Jeder Eintrag in der Krankengeschichte wird nach Ablauf von 6 (sechs) Monaten ab dem Datum seiner Erstellung gelöscht, wie im Abschnitt „Aufbewahrung und Löschung der Dokumentation“ angegeben.

Datenschutz der Sprechstunde

In seinem geschützten Bereich kann der Nutzer festlegen, ob er dem Facharzt gestattet, während der Sprechstunde frühere Sprechstunden einzusehen. Diese Einstellung befindet sich im Profilmenu unter dem Punkt „Datenschutz der Sprechstunde“ und kann vom Nutzer jederzeit vor jeder Sprechstunde geändert werden.

Ist die Einwilligung aktiviert, ist der Zugriff auf die Dauer der Sprechstunde beschränkt. Sobald der Arztbericht ausgestellt wurde, kann der Facharzt die früheren Sprechstunden des Nutzers nicht mehr einsehen.

Ist die Einwilligung nicht aktiviert, kann der Facharzt die früheren Sprechstunden nicht einsehen. Er hat ausschließlich Zugriff auf die Dokumente, die der Nutzer für die jeweilige Sprechstunde hochgeladen hat, sowie auf die Krankengeschichte.

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass diese Entscheidung die Vollständigkeit der medizinischen Beurteilung einschränken kann, da dem Facharzt die Ergebnisse früherer Sprechstunden nicht bekannt sind.

Aufbewahrung und Löschung der Dokumentation

Die vom Nutzer für die Sprechstunde hochgeladenen Dokumente werden zum Zeitpunkt der Ausstellung des Arztberichts gelöscht, wie im Abschnitt „Hochladen von Dokumenten auf die persönliche Seite“ vorgesehen.

Der Arztbericht und die dazugehörigen Dokumente werden für einen Zeitraum von 6 (sechs) Monaten ab dem Datum der Ausstellung des Arztberichts aufbewahrt und anschließend endgültig und unwiederbringlich gelöscht. Das Löschedatum wird dem Nutzer auf der Seite der Sprechstunde angezeigt. Wird der Arztbericht durch eine Ergänzung erneut ausgestellt, läuft die Aufbewahrungsfrist weiterhin ab dem Datum der ersten Ausstellung.

Die Einträge in der Krankengeschichte werden nach Ablauf von 6 (sechs) Monaten ab dem Datum ihrer jeweiligen Erstellung endgültig gelöscht.

Das zum Öffnen des Arztberichts erforderliche Kennwort wird von der Gesellschaft auch nach der Löschung des Arztberichts für die Dauer der Aufbewahrung der steuerlichen Unterlagen zur Sprechstunde gespeichert. Dies erfolgt ausschließlich zu dem Zweck, dem Nutzer das Öffnen der von ihm heruntergeladenen Kopie zu ermöglichen. Der Kundenservice teilt das Kennwort ausschließlich dem Kontoinhaber mit, nachdem dessen Identität überprüft wurde.

Die steuerlichen Unterlagen werden nicht gelöscht. Die Rechnungen bleiben für den Nutzer auf der Seite „Steuerdokumente“ verfügbar und werden von der Gesellschaft für die nach den steuerrechtlichen Vorschriften vorgesehene Dauer aufbewahrt.

Aus Sicherheitsgründen erstellt die Gesellschaft verschlüsselte Sicherungskopien der Daten, die fortlaufend überschrieben werden und in denen die Daten höchstens 20 (zwanzig) Tage gespeichert bleiben. Die auf der Plattform gelöschten Daten werden daher innerhalb von 20 (zwanzig) Tagen auch aus den Sicherungskopien entfernt.

Die Sicherungskopien dienen ausschließlich der Wiederherstellung des Dienstes. Eine Wiederherstellung bereits gelöschter Dokumente auf Anfrage des Nutzers ist nicht möglich, da die Sicherungskopien keine gezielte Extraktion einzelner Informationen ermöglichen.

Hochladen von Dokumenten auf die persönliche Seite

Nach dem Erwerb der Videosprechstunde kann der Nutzer die vom Facharzt angeforderten medizinischen Dokumente sowie weitere Unterlagen, die für einen möglichst guten Verlauf der Online-Sprechstunde als hilfreich erachtet werden, in seinen geschützten Bereich hochladen.

Die hochgeladenen Dateien können ausschließlich vom Nutzer geändert oder gelöscht werden. Der Facharzt kann diese Dokumente nur vor und während der Sprechstunde sowie während der Erstellung der ärztlichen Stellungnahme einsehen.

Vor jedem Hochladen erklärt der Nutzer, dass er berechtigt ist, über die hochgeladenen Dokumente rechtmäßig zu verfügen und diese, sofern sie eine andere Person betreffen, mit dem Facharzt zu teilen.

Der Nutzer trägt die Verantwortung für sämtliche Inhalte, die er auf die Plattform hochlädt, und stellt die Gesellschaft von allen Ansprüchen und Beanstandungen im Zusammenhang mit diesen Inhalten frei, auch wenn diese von Dritten erhoben werden.

Nach Abschluss der Leistung und Übermittlung der ärztlichen Stellungnahme hat der Facharzt keinen Zugriff mehr auf die im klinischen Archiv des Patienten gespeicherten Dokumente. Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen werden sämtliche für eine Videosprechstunde hochgeladenen Dokumente nach Abschluss der Leistung automatisch gelöscht. Bei einer weiteren Sprechstunde müssen die Dokumente daher erneut hochgeladen werden.

Aus diesem Grund stellt der Nutzer die Gesellschaft bereits jetzt von jeglicher Haftung für mögliche Schäden, Nachteile oder Risiken frei, die sich aus der Löschung der Dokumente ergeben, und verpflichtet sich, vor dem Hochladen auf die Plattform eine Kopie sämtlicher Dateien aufzubewahren. Es können Dokumente mit einer

Größe von jeweils bis zu 1,5 GB hochgeladen werden, wobei die Gesamtgröße pro Sprechstunde 2 GB nicht überschreiten darf.

Ebenso kann der Facharzt sowohl vor als auch während der Videosprechstunde medizinische Dokumente im Ordner des Nutzers bereitstellen oder sie dem Arztbericht beifügen, der nach Abschluss der Online-Sprechstunde ausgestellt wird. Der Nutzer kann diese Dokumente einsehen, jedoch nicht löschen.

Auch in diesem Fall werden aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen sämtliche Dokumente, die nicht dem Arztbericht beigelegt, sondern über den Chat geteilt wurden, nach Abschluss der Leistung automatisch gelöscht. Der Nutzer verpflichtet sich daher, die vom Facharzt hochgeladenen Dateien unverzüglich herunterzuladen und zu speichern.

Die dem Arztbericht beigelegten Dokumente können hingegen heruntergeladen werden, sobald die Sprechstunde abgeschlossen und der Arztbericht ausgestellt wurde. Sie werden für den im Abschnitt „Aufbewahrung und Löschung der Dokumentation“ angegebenen Zeitraum aufbewahrt.

Bewertung der Erfahrung

Beim ersten Öffnen der Seite einer abgeschlossenen Sprechstunde wird dem Nutzer die Möglichkeit angeboten, seine Erfahrung anhand einer Sternebewertung und eines freiwilligen Kommentars zu bewerten. Die Teilnahme ist freiwillig. Das Bewertungsfenster kann nach 5 (fünf) Sekunden geschlossen werden, ohne dass eine Bewertung abgegeben werden muss. Eine nicht abgegebene Bewertung hat keinerlei Auswirkungen auf den Dienst oder auf spätere Sprechstunden. Bewertungen können ausschließlich von Nutzern abgegeben werden, die tatsächlich an der Sprechstunde mit dem Facharzt teilgenommen haben.

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und willigt ein, dass seine Bewertung, bestehend aus der Sternebewertung und dem Kommentar, auf der Website <https://www.doctorium.it/> veröffentlicht werden kann, auch in Verbindung mit dem Profil des Facharztes.

Die Veröffentlichung erfolgt ausschließlich unter Angabe des Vornamens des Nutzers und des Monats, in dem die Bewertung abgegeben wurde. Der Nachname und andere identifizierende Daten werden nicht veröffentlicht, es sei denn, der Nutzer fügt solche Angaben freiwillig in den Bewertungstext ein.

In keinem Fall werden Angaben zum Gesundheitszustand des Nutzers, Inhalte der Sprechstunde oder medizinische Unterlagen veröffentlicht.

Möchte der Nutzer nicht, dass seine Bewertung veröffentlicht wird, oder verlangt er deren Entfernung, kann er dies per E-Mail an privacy@doctorium.it beantragen.

Suche mit künstlicher Intelligenz

Die auf der Website www.doctorium.it verfügbare Suchfunktion kann Werkzeuge der künstlichen Intelligenz nutzen, um die Suchanfrage des Nutzers zu verstehen und die Einträge des von Doctorium veröffentlichten medizinischen Glossars zu ordnen. In diesem Fall verwendet das System ausschließlich die Inhalte des medizinischen Nachschlagewerks und greift weder auf externe Quellen noch auf das Internet zu.

Die Einträge des medizinischen Nachschlagewerks werden erst nach ärztlicher Überprüfung veröffentlicht. Die Reihenfolge der Suchergebnisse richtet sich nach redaktionellen Relevanzkriterien und stellt keine Einschätzung der Wahrscheinlichkeit oder des Schweregrads des individuellen Falls des Nutzers dar.

Die Suchfunktion stellt keine Diagnosen, beurteilt keine Einzelfälle und ersetzt weder die Einschätzung eines Arztes noch die eines Facharztes. Bei schweren oder plötzlich auftretenden Symptomen muss sich der Nutzer an seinen Arzt, an die Notdienste (112/118) oder an die Notrufnummer des Landes, in dem er sich befindet,

wenden. Der in die Suchfunktion eingegebene Text wird gemäß den Angaben in der Datenschutzerklärung verarbeitet.

Informative Inhalte

Die auf der Website www.doctorium.it veröffentlichten Blogartikel und Einträge des medizinischen Nachschlagewerks dienen ausschließlich der allgemeinen Information. Sie stellen weder eine Diagnose noch eine Therapieempfehlung dar und ersetzen weder die Einschätzung eines Arztes noch die eines Facharztes.

Untersuchungen vor Ort

Sollte eine fachärztliche Untersuchung vor Ort und/oder eine diagnostische Untersuchung erforderlich sein, kann der Facharzt eine Untersuchung in seiner Praxis oder in einer Klinik vorschlagen. Der Nutzer kann selbst entscheiden, ob er sich an den Arzt, der die Videosprechstunde durchgeführt hat, an einen von diesem empfohlenen Kollegen, an eine mit Doctorium vertraglich verbundene Klinik oder an eine Einrichtung seines Vertrauens wenden möchte.

Über Doctorium können keine Untersuchungen vor Ort bei einem Facharzt gebucht werden. Bei Bedarf schlägt der Facharzt eine solche Untersuchung während der Online-Sprechstunde selbst vor.

Art der buchbaren Online-Sprechstunden

Die auf der Plattform Doctorium angebotenen Online-Sprechstunden werden nach vorheriger Terminbuchung durchgeführt.

Gebuchte Online-Sprechstunde

Die gebuchte Online-Sprechstunde findet statt, nachdem der Nutzer einen vom Facharzt auf der Plattform angebotenen Termin erworben oder selbst einen Vorschlag für Datum und Uhrzeit unterbreitet hat.

Für die Buchung genügt es, auf den „Kalender“ neben dem Namen des Facharztes zu klicken, das gewünschte Datum und die gewünschte Uhrzeit auszuwählen und den Kauf abzuschließen. Die von den Fachärzten angebotenen Termine können bis 90 (neunzig) Minuten vor Beginn der Sprechstunde gebucht werden. Danach sind sie im Kalender nicht mehr sichtbar.

Die Fachärzte werden in der vom Nutzer gewählten Reihenfolge angezeigt. Hat der Nutzer keine Sortierung ausgewählt, richtet sich die Reihenfolge nach der frühesten Verfügbarkeit.

Doctorium kann zudem einzelne Fachärzte anhand organisatorischer und qualitätsbezogener Kriterien stärker oder weniger stark hervorheben. Dazu zählen beispielsweise die Verfügbarkeit für die Nutzer, die Bereitschaft, Anfragen für Sprechstunden vorrangig zu beantworten, sowie die Bereitschaft, Sprechstunden an Wochenenden durchzuführen.

Die Platzierung der Fachärzte hängt in keinem Fall von Zahlungen oder sonstigen Gegenleistungen der Fachärzte ab.

Der Nutzer kann über das entsprechende Formular einen Termin anfragen, der von den im Kalender angezeigten verfügbaren Terminen abweicht. Da es sich dabei um einen Terminvorschlag handelt, muss die Bestätigung durch den Facharzt abgewartet werden.

Es wird darauf hingewiesen, dass die gebuchte Online-Sprechstunde ausschließlich nach Maßgabe der Verfügbarkeit des Facharztes durchgeführt wird und stets dessen Bestätigung erfordert. Sie kann weder eine Untersuchung vor Ort noch einen dringenden medizinischen Dienst oder einen Notfalldienst ersetzen.

In diesen Fällen wird der Nutzer gebeten, sich unverzüglich an die zuständigen Gesundheitseinrichtungen zu wenden.

Registrierung

Die Registrierung auf der Plattform Doctorium ist zwingend erforderlich, um die Dienste nutzen und an einer Online-Sprechstunde teilnehmen zu können. Die Registrierung kann auf zwei Arten erfolgen.

Erste Möglichkeit – automatische Registrierung

Die erste Möglichkeit der Registrierung erfolgt automatisch beim Erwerb einer Online-Sprechstunde. Dabei fordert die Plattform den Nutzer auf, seine E-Mail-Adresse einzugeben, um ihn zu identifizieren. Ist die E-Mail-Adresse noch nicht in der Datenbank von Doctorium hinterlegt, wird der Nutzer aufgefordert, die Registrierung durch die Angabe weiterer personenbezogener Daten abzuschließen. Dazu gehören Vorname, Nachname, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse und Mobiltelefonnummer.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass jedes Konto mit einer eindeutigen E-Mail-Adresse und einer eindeutigen Mobiltelefonnummer verknüpft sein muss. Daher ist es nicht gestattet, zwei Konten mit derselben E-Mail-Adresse oder derselben Mobiltelefonnummer anzulegen.

Dem Nutzer steht es frei, mehrere Konten mit jeweils unterschiedlichen E-Mail-Adressen und Mobiltelefonnummern anzulegen. Die Informationen dieser verschiedenen Konten können jedoch unter keinen Umständen zusammengeführt oder vereinheitlicht werden.

Zweite Möglichkeit – Registrierung ohne Kauf

Die zweite Möglichkeit besteht darin, sich zu registrieren, ohne zuvor einen Kauf getätigt zu haben. Hierzu genügt es, auf der Startseite der Plattform auf die Schaltfläche „Registrieren“ zu klicken und dieselben Daten wie bei der ersten Möglichkeit einzugeben.

Auch in diesem Fall muss jedes Konto mit einer eindeutigen E-Mail-Adresse und einer eindeutigen Mobiltelefonnummer verknüpft sein. Daher ist es nicht gestattet, zwei Konten mit derselben E-Mail-Adresse oder derselben Mobiltelefonnummer anzulegen.

Dem Nutzer steht es frei, mehrere Konten mit jeweils unterschiedlichen E-Mail-Adressen und Mobiltelefonnummern anzulegen. Die Informationen dieser verschiedenen Konten können jedoch unter keinen Umständen zusammengeführt oder vereinheitlicht werden.

Der Nutzer erklärt in eigener Verantwortung, dass sämtliche dem Facharzt übermittelten medizinischen Daten, Angaben zur Krankengeschichte und Identifikationsdaten vollständig, wahrheitsgemäß und aktuell sind. Dies gilt auch für Daten, die durch das Hochladen von Dokumenten übermittelt werden.

Der Nutzer stellt Doctorium und den Facharzt von jeglicher Haftung frei, die sich aus unvollständigen, fehlerhaften oder unwahren Daten ergibt. Dies gilt auch für mögliche Auswirkungen auf die Diagnose, die Prognose und die Verordnungen.

Darüber hinaus ist der Nutzer allein für die sichere Aufbewahrung seiner Zugangsdaten verantwortlich. Jede über das Konto durchgeführte Aktivität gilt als vom Kontoinhaber vorgenommen.

Der Nutzer stellt Doctorium und den Facharzt von sämtlichen Folgen eines unbefugten Zugriffs auf das Konto oder einer unbefugten Nutzung des Kontos frei, sofern der unbefugte Zugriff bzw. die unbefugte Nutzung nicht unverzüglich gemeldet wird.

Schutz durch Google reCAPTCHA

Die Registrierungs- und Anmeldeseiten der Plattform sowie die auf der Website verfügbaren Kontakt- und Anfrageformulare sind durch den von Google bereitgestellten Dienst reCAPTCHA geschützt. Dieser analysiert den Datenverkehr, um Zugriffe durch natürliche Personen von automatisierten Zugriffen zu unterscheiden.

Für die Nutzung dieses Dienstes gelten die Datenschutzerklärung und die Nutzungsbedingungen von Google, auf die auf den jeweiligen Seiten verwiesen wird.

Zugang zur Plattform

Der Nutzer meldet sich bei seinem Konto an, indem er die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse eingibt. Anschließend erhält er einen Einmalcode (OTP) an die bei der Registrierung hinterlegte Mobiltelefonnummer.

Der Nutzer stellt Doctorium ausdrücklich von jeglicher Haftung hinsichtlich der Wahrheitsgemäßheit und Richtigkeit der übermittelten personenbezogenen Daten sowie hinsichtlich der Identität der Person frei, die das Konto erstellt und/oder nutzt.

Der Nutzer ist verpflichtet, sich mindestens 2 (zwei) Stunden vor dem vorgesehenen Beginn der Online-Sprechstunde auf der Plattform anzumelden, um zu überprüfen, ob er den OTP-Code ordnungsgemäß erhält und alles einwandfrei funktioniert.

Wird die Online-Sprechstunde weniger als 2 (zwei) Stunden vor ihrem Beginn erworben, ist der Nutzer verpflichtet, sich unmittelbar nach dem Kauf von der Plattform abzumelden und sich anschließend mit dem OTP-Code erneut anzumelden.

In beiden Fällen ist der Nutzer verpflichtet, mögliche Probleme unverzüglich dem Kundenservice zu melden. Befindet sich der Nutzer im Ausland, muss er insbesondere überprüfen, ob er auch außerhalb Italiens SMS empfangen kann, beispielsweise durch die Aktivierung des Roamings.

Die Gesellschaft behebt die gemeldeten Probleme rechtzeitig vor Beginn der Online-Sprechstunde. Ist dies nicht möglich, wird der Termin verschoben. Kann das Problem auch bis zum neuen Termin nicht behoben werden, kann der Nutzer ausschließlich die vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags verlangen.

Doctorium haftet nicht dafür, dass der Nutzer die Online-Sprechstunde nicht wahrnehmen kann, wenn er die vorgeschriebene Überprüfung nicht durchgeführt oder das Problem nicht unverzüglich gemeldet hat.

Als Sicherheitsmaßnahme versendet die Plattform bei jeder Anmeldung am Konto automatisch eine E-Mail an die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse. So kann der Nutzer einen unbefugten Zugriff auf sein Konto sofort erkennen und diesen unverzüglich der Gesellschaft melden.

Vertraulichkeit der Sprechstunde und Aufzeichnungsverbot

Der Nutzer verpflichtet sich, die Online-Sprechstunde an einem geschützten Ort durchzuführen, an dem die Vertraulichkeit der Gesundheitsdaten gewährleistet ist.

Es ist ausdrücklich untersagt, ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Facharztes Audio- oder Videoaufzeichnungen der Sprechstunde anzufertigen oder Screenshots zu erstellen. Verstöße gegen dieses

Verbot können rechtswidrige Handlungen im Sinne der zivilrechtlichen, strafrechtlichen und datenschutzrechtlichen Vorschriften darstellen.

Doctorium haftet in keinem Fall für Nachteile, die durch die Anwesenheit unbefugter Dritter während der Sprechstunde entstehen, oder für Aufzeichnungen, die der Nutzer ohne Einwilligung angefertigt hat.

Verwendung des Gutscheins

Der Gutschein ist ein elektronisches und/oder papiergebundenes Mittel, das zu einem Rabatt auf die jeweilige Leistung berechtigt. Dieser kann bis zu 100 % (einhundert Prozent) des Wertes der Leistung betragen. Der Gutschein wird bei der Zahlung eingelöst und kann für die Leistung eines einzelnen Facharztes verwendet werden.

Der Gutschein wird von Doctorium ausgegeben und kann von Doctorium direkt an den Endnutzer oder an Dritte verteilt werden. Je nach den festgelegten Bedingungen kann er einmal oder mehrmals verwendet werden. Einige Gutscheine können vom Nutzer für künftige Untersuchungen erworben werden, während andere von Doctorium als teilweise oder vollständige Rückerstattung für eine nicht oder nur teilweise durchgeführte Untersuchung ausgestellt werden können.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Gutscheine nach ihrer Ausgabe nicht mehr unter der unmittelbaren Kontrolle von Doctorium stehen. Die Gesellschaft kann daher nicht für eine mögliche missbräuchliche oder unbefugte Verwendung verantwortlich gemacht werden.

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass Doctorium sich das Recht vorbehält, die Gültigkeit eines oder mehrerer Gutscheine, die weder erworben noch als Rückerstattung ausgegeben wurden, jederzeit und aus beliebigem Grund auszusetzen oder zu beenden, ohne dass dadurch gegenüber Doctorium ein Anspruch auf Rückerstattung oder Schadensersatz entsteht.

Hat der Nutzer einen Gutschein für eine künftige Untersuchung erworben, ist dieser ab dem Ausgabedatum 12 (zwölf) Monate gültig. Doctorium kann diesen Gutschein nur annullieren, nachdem der vom Nutzer gezahlte Betrag zurückerstattet wurde.

Die Rückerstattung erfolgt erst, nachdem der Nutzer die erfolgte Zahlung sowie die Nichtverwendung des Gutscheins nachgewiesen hat und Doctorium die erforderlichen Überprüfungen der mit dem Gutscheincode verbundenen Transaktionen und Aktivitäten durchgeführt hat.

Abschließend wird klargestellt, dass Gutscheine unter keinen Umständen mit anderen laufenden Rabattaktionen kombiniert werden können. Ein Nutzer, der an einer solchen Aktion teilnimmt, kann daher nicht gleichzeitig einen Gutschein einlösen.

Zuschlag auf den Preis der Sprechstunde

Doctorium behält sich das Recht vor, unter bestimmten Umständen einen Zuschlag auf den Grundpreis der Sprechstunde zu erheben. Dies gilt beispielsweise für Sprechstunden, die vorrangig angefragt werden (etwa solche, die kurzfristig nach der Anfrage stattfinden sollen), sowie für Sprechstunden in den Abendstunden (nach 20:00 Uhr) oder an Feiertagen und an Tagen vor Feiertagen.

Ein Zuschlag kann insbesondere, jedoch nicht ausschließlich, für Sprechstunden erhoben werden, die innerhalb von 6 (sechs) Stunden nach der Anfrage angesetzt werden, an Samstagen, Sonntagen oder sonstigen Feiertagen stattfinden oder an Werktagen vor 9:00 Uhr beziehungsweise nach 20:00 Uhr durchgeführt werden.

Der Nutzer wird stets im Voraus über einen möglichen Zuschlag informiert. Der Endpreis einschließlich des Zuschlags wird vor Abschluss des Kaufs deutlich angezeigt.

Zusätzlich zum Endpreis kann der Nutzer auf der Website den ursprünglichen Preis der Leistung des Facharztes einsehen. So kann er frei entscheiden, ob er die Zahlung vornehmen und die Sprechstunde bestätigen möchte.

Doctorium gewährleistet in jedem Fall, dass der Gesamtpreis der Sprechstunde einschließlich aller Zuschläge das Doppelte des Grundpreises nicht übersteigt, der für dieselbe Videosprechstunde vorgesehen und auf der Website angegeben ist.

Kauf eines Gutscheins für eine künftige Sprechstunde

Der Nutzer hat die Möglichkeit, eine Sprechstunde für einen späteren Zeitpunkt zu erwerben, indem er einen Gutschein mit einem bestimmten Wert kauft, auf den ein Rabatt von 10 % (zehn Prozent) gewährt wird.

Der Gutschein ist ab dem Kaufdatum 12 (zwölf) Monate gültig und berechtigt den Nutzer, eine Sprechstunde bei einem Facharzt wahrzunehmen, deren Preis dem Wert des Gutscheins entspricht oder darunter liegt.

Ist der Preis der Sprechstunde niedriger, kann der Nutzer den verbleibenden Betrag für eine weitere Sprechstunde verwenden.

Doctorium kann dem Nutzer nach eigenem Ermessen auch einen Facharzt zuweisen, dessen reguläres Honorar den Wert des erworbenen Gutscheins übersteigt, ohne dass dem Nutzer dadurch zusätzliche Kosten entstehen.

Kann die Sprechstunde innerhalb der 12 (zwölf) Monate aus Gründen, die Doctorium oder dem Facharzt zuzurechnen sind, nicht durchgeführt werden (beispielsweise aufgrund mangelnder Verfügbarkeit von Fachärzten im gewählten Fachbereich, der Nichtverfügbarkeit des gewählten Facharztes oder technischer Störungen der Plattform), hat der Nutzer Anspruch auf die vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags sowie auf einen Rabattgutschein in Höhe von 10 % (zehn Prozent) für eine künftige Sprechstunde.

KOSTEN UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

Art. 1 - Preis der fachärztlichen Online-Sprechstunde

Die fachärztliche Online-Sprechstunde dauert höchstens 30 (dreißig) oder 60 (sechzig) Minuten, wird von einem qualifizierten Facharzt durchgeführt und kostet je nach Fall zwischen 45,00 € und 300,00 €. Der Preis wird gemeinsam vom Facharzt und Doctorium festgelegt und dem Nutzer stets vor dem Kauf mitgeteilt, da er neben dem Namen des jeweiligen Facharztes angegeben ist.

Der vom Nutzer gezahlte Gesamtpreis setzt sich aus 2 (zwei) getrennten Bestandteilen zusammen: dem Honorar, das dem Facharzt für die ärztliche Leistung zusteht, und dem Entgelt, das Doctorium für die Vermittlungsleistung zusteht. Diese Beträge sind voneinander unabhängig und stehen in keinem Abhängigkeitsverhältnis zueinander. Wie nachstehend erläutert, darf das von Doctorium für die Vermittlungsleistung verlangte Entgelt 50 % (fünfzig Prozent) des auf der Website angegebenen Preises nicht übersteigen.

Fragt der Nutzer innerhalb von 7 (sieben) Tagen nach einer bereits durchgeführten Sprechstunde eine weitere Sprechstunde an, kann er einen Rabatt von bis zu 15 % (fünfzehn Prozent) verlangen. Für weitere Sprechstunden, die nach Ablauf dieser Frist von 7 (sieben) Tagen angefragt werden, kann der gewährte Rabatt bis zu 10 % (zehn Prozent) betragen.

Hält der Facharzt selbst eine Kontrollsprechstunde im Anschluss an die erste Sprechstunde für erforderlich, kann diese auf ausdrückliches Verlangen des Facharztes kostenlos durchgeführt werden.

Es wird klargestellt, dass der Anspruch auf den Rabatt mit Abschluss der vorangegangenen Sprechstunde entsteht und in Form eines Gutscheins gewährt wird. Um diesen zu erhalten, muss der Nutzer die Ausstellung des Gutscheins am Ende der Sprechstunde oder beim Kauf der nächsten Sprechstunde verlangen. Der Rabatt wird daher von Doctorium nicht automatisch gewährt.

Die Zahlung für die Sprechstunde erfolgt beim Kauf. Der entsprechende Betrag wird von Doctorium als unverbindliche Vorauszahlung zu Sicherungszwecken blockiert.

Nach Erbringung der Leistung, spätestens jedoch innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach Abschluss der Sprechstunde durch den Facharzt, erhält der Nutzer ordnungsgemäße Steuerelemente als Nachweis der erfolgten Zahlung.

Es wird darauf hingewiesen, dass im Rahmen der Einkommensteuererklärung ausschließlich die Ausgaben für die ärztliche Leistung steuerlich abzugsfähig sind.

Bestreitet der Nutzer nach Inanspruchnahme der Sprechstunde die Zahlung ohne berechtigten Grund gegenüber seiner Bank oder seinem Zahlungsdienstleister (sogenanntes Chargeback), kann die Gesellschaft das Nutzerkonto sperren und behält sich das Recht vor, rechtliche Schritte zur Beitreibung des geschuldeten Betrags einzuleiten.

Während des Kaufvorgangs für die Online-Sprechstunde werden dem Nutzer sämtliche Einzelheiten zur Sprechstunde und zur Zahlung angezeigt. Anschließend wird er zum Zahlungsdienst weitergeleitet und kann wählen, ob er über PayPal oder per Kreditkarte über das Zahlungssystem Stripe bezahlen möchte. Auf ausdrücklichen Wunsch wird dem Nutzer auch die Möglichkeit eingeräumt, die Zahlung per Echtzeitüberweisung vorzunehmen.

Für die Buchung kann der Nutzer den gewünschten Termin direkt im Kalender des gewählten Facharztes auswählen oder einen Zahlungslink anfordern. Ab Erhalt des Zahlungslinks, der per E-Mail oder WhatsApp übermittelt wird, beziehungsweise ab dem direkten Zugriff auf den Kalender des Facharztes gewährleistet Doctorium dem Nutzer die ausschließliche Reservierung des gewählten Zeitfensters für die Sprechstunde für höchstens 20 (zwanzig) Minuten. Innerhalb dieser Frist muss der Nutzer den Zahlungsvorgang abschließen.

Wird die Zahlung nicht innerhalb dieser Frist abgeschlossen, erlischt die Reservierung automatisch. Das Zeitfenster steht unverzüglich wieder den anderen Nutzern der Plattform zur Verfügung, ohne dass der Nutzer, der es zuvor reserviert hatte, Ansprüche jeglicher Art geltend machen kann.

Möchte der Nutzer die Buchung stornieren, wird der bereits gezahlte Betrag vollständig zurückerstattet, sofern die Stornierung spätestens 48 (achtundvierzig) Stunden vor dem vorgesehenen Beginn der Online-Sprechstunde erfolgt. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Stornierung nicht mehr möglich, und der Nutzer hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der gezahlten Beträge.

Die Vermittlungsleistung von Doctorium und die ärztliche Leistung des Facharztes sind eng miteinander verbunden. Eine Stornierung betrifft daher, soweit sie zulässig ist, stets die gesamte Sprechstunde und kann nicht auf eine der beiden Leistungen beschränkt werden.

Aus demselben Grund können Sprechstunden, die innerhalb von 48 (achtundvierzig) Stunden nach dem Kauf angesetzt werden, auch wenn sie mit Vorrang angefragt wurden, unter keinen Umständen storniert werden. In diesen Fällen besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des gezahlten Betrags.

Unbeschadet der im vorstehenden Absatz genannten Fälle nimmt der Nutzer zur Kenntnis und erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass gemäß Art. 59 Abs. 1 Buchst. p) und a) des italienischen Verbraucherschutzgesetzes (Codice del Consumo) das Widerrufsrecht nach Art. 52 ausgeschlossen ist, da

es sich bei der Leistung um eine Gesundheitsdienstleistung und/oder eine sofort zu erbringende Dienstleistung handelt.

Doctorium behält sich jedoch das Recht vor, die Umstände zu prüfen, die den Nutzer an der Teilnahme an der Sprechstunde gehindert haben. Bei schwerwiegenden und nachgewiesenen Verhinderungsgründen des Nutzers, wie beispielsweise Krankheit, einem Trauerfall oder einem Krankenhausaufenthalt, kann Doctorium dennoch eine vollständige oder teilweise Rückerstattung oder eine Verschiebung der Sprechstunde veranlassen. Die genannten Gründe sind dabei nicht abschließend.

Wurde die Online-Sprechstunde per Banküberweisung bezahlt, erfolgt eine mögliche Rückerstattung aufgrund einer Stornierung der Buchung, eines vom Arzt veranlassten unentgeltlichen Abschlusses oder eines Abbruchs aus technischen Gründen nicht automatisch.

In diesen Fällen veranlasst Doctorium spätestens innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Mitteilung des Ereignisses, das die Rückerstattung ausgelöst hat, eine Rücküberweisung auf dieselbe IBAN, die für die ursprüngliche Zahlung verwendet wurde. Im Verwendungszweck der Überweisung wird der Grund der Rückerstattung angegeben.

Art. 2 – Rechnungsstellung

Nach Abschluss der Sprechstunde erhält der Nutzer zwei getrennte Steuerelemente. Das erste wird vom Facharzt direkt an den Nutzer ausgestellt und betrifft die erbrachte fachärztliche Leistung. Das zweite wird von Doctorium an den Nutzer ausgestellt und betrifft die Vermittlungsleistung.

Der Doctorium für die Vermittlungsleistung zustehende Anteil darf in keinem Fall 50 % (fünfzig Prozent) des auf der Website www.doctorium.it angegebenen Gesamtpreises übersteigen. Darüber hinaus darf dieser Anteil bei Sprechstunden mit einem Preis von bis zu 150,00 € höchstens 50,00 € und bei Sprechstunden mit einem höheren Preis höchstens 100,00 € betragen.

Zum Schutz der Vertraulichkeit des Nutzers wird die Fachrichtung des jeweiligen Facharztes in den Steuerelementen nicht angegeben. Benötigt der Nutzer diese Angabe, beispielsweise für eine Kostenerstattung durch eine Versicherung oder einen Gesundheitsfonds, muss er sich vor Abschluss der Online-Sprechstunde an den Kundenservice wenden und die Aufnahme dieser Angabe beantragen. Nach Ausstellung des Steuerelements kann dieses auf Wunsch des Nutzers nicht mehr geändert werden.

Sowohl der Facharzt als auch Doctorium sind berechtigt, nach eigenem Ermessen für die jeweils von ihnen erbrachte Leistung niedrigere Preise anzusetzen, einen Rabatt zu gewähren oder die Leistung für den Nutzer kostenlos zu erbringen. In diesem Fall gilt die Ermäßigung ausschließlich für den Anteil der Partei, die sich für die Gewährung der Ermäßigung entschieden hat, ohne dass sich dadurch der der anderen Partei geschuldete Betrag ändert.

Doctorium behält sich zudem das Recht vor, dem Nutzer die Sprechstunde vollständig kostenlos anzubieten. Ebenso muss der Facharzt die Sprechstunde abschließen und die vollständige Rückerstattung des vom Nutzer gezahlten Betrags veranlassen, wenn die medizinischen Voraussetzungen für ihre Durchführung nicht gegeben sind.

Das ausgestellte Steuerelement ist fortlaufend nummeriert und trägt das Datum des Abschlusses der Online-Sprechstunde. In den Einzelangaben werden sowohl das Datum des Beginns als auch das Datum des Abschlusses der Leistung aufgeführt.

Im Sinne dieser Nutzungsbedingungen gilt die Online-Sprechstunde als begonnen, sobald der Facharzt am gewählten Datum und zur gewählten Uhrzeit die Leistung durch Anklicken der entsprechenden Schaltfläche auf der Plattform startet.

Als abgeschlossen gilt die Sprechstunde hingegen nicht bereits mit dem Ende der Videositzung, sondern erst dann, wenn der Facharzt seine Schlussfolgerungen im zusammenfassenden Dokument festgehalten und die Zahlung bestätigt hat. Ab dem Zeitpunkt, zu dem der Facharzt die Sprechstunde abschließt, gilt die Zahlung als endgültig vereinnahmt.

Die Rechnung wird automatisch mit dem Datum des Abschlusses der Sprechstunde erstellt und dem Nutzer innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach diesem Datum zur Verfügung gestellt.

Die Rechnung für die Vermittlungsleistung wird elektronisch ausgestellt und an das italienische Datenaustauschsystem (Sistema di Interscambio, SDI) übermittelt. Die Rechnung für die ärztliche Leistung wird hingegen in Papierform ausgestellt und nicht an das SDI übermittelt.

Gemäß dem italienischen Gesetzesdekret (Decreto Legislativo) Nr. 175 vom 21. November 2014 müssen die Daten über Gesundheitsleistungen, die für Privatpersonen erbracht werden, in jedem Fall elektronisch übermittelt werden, um die Erstellung der vorausgefüllten Einkommensteuererklärungen zu ermöglichen.

Nach dem Ministerialdekret (D.M.) vom 31. Juli 2015 und den Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten hat der Patient das Recht, der Übermittlung seiner Daten zu widersprechen, sofern er diesen Widerspruch vor der Ausstellung der Rechnung erklärt.

Der Widerspruch kann durch eine ausdrückliche mündliche Erklärung erfolgen, die auf der Rechnung selbst vermerkt wird.

Übt der Patient dieses Recht nicht aus, werden die Daten über die Gesundheitsleistung in die vorausgefüllte Steuererklärung aufgenommen. Diese Daten können auch von den Personen eingesehen werden, die den Patienten steuerlich als unterhaltsberechtigter Person berücksichtigen.

Der Widerspruch kann darüber hinaus auf den alternativen Wegen erklärt werden, die in den Abschnitten 2.4.2, 2.4.4 und 2.4.5 der Verfügung Nr. 115304/2019 (Provvedimento n. 115304/2019) vorgesehen sind. Auf diese Verfügung wird in vollem Umfang verwiesen.

Art. 3 - Kauf einer Videosprechstunde für eine andere Person

Volljähriger, einsichts- und urteilsfähiger Patient

Der Nutzer kann eine Videosprechstunde für eine andere Person erwerben, indem er während des Kaufvorgangs die Option „Für eine andere Person“ auswählt und die Daten des Patienten eingibt. Dabei erklärt er, aufgrund einer ausdrücklichen Ermächtigung des volljährigen, einsichts- und urteilsfähigen Patienten hierzu berechtigt zu sein.

Volljähriger, nicht einsichts- und urteilsfähiger Patient

Ein volljähriger, nicht einsichts- und urteilsfähiger Nutzer kann unter keinen Umständen selbstständig eine Videosprechstunde erwerben.

Damit eine nicht einsichts- und urteilsfähige Person den Dienst in Anspruch nehmen kann, muss der Kauf durch ihren gesetzlichen Vormund, Pfleger oder rechtlichen Betreuer erfolgen. Dieser gibt die Daten des Patienten auf der Plattform ein.

In diesem Fall erklärt der Nutzer in eigener Verantwortung, aufgrund einer Vormundschaft, Pflegschaft, rechtlichen Betreuung (amministrazione di sostegno) oder einer sonstigen gesetzlichen Vertretung hierzu berechtigt zu sein.

Diese Erklärung umfasst auch die Berechtigung, die ärztliche Leistung im Namen des Patienten anzufordern und die medizinischen Unterlagen des Patienten mit dem Facharzt zu teilen.

Doctorium überprüft nicht, ob die erklärte Berechtigung tatsächlich besteht. Der Nutzer stellt die Gesellschaft und den Facharzt von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich der Ansprüche Dritter, frei, die sich aus einem ohne entsprechende Berechtigung getätigten Kauf oder aus den Folgen einer unwahren Erklärung ergeben.

Die Steuerelemente werden auf den Namen des Käufers ausgestellt, während der Arztbericht auf den Namen des Patienten lautet.

Minderjähriger Patient

Ein minderjähriger Nutzer kann unter keinen Umständen selbstständig eine Videosprechstunde erwerben.

Damit ein Minderjähriger den Dienst in Anspruch nehmen kann, muss der Kauf durch einen Elternteil oder den gesetzlichen Vormund erfolgen. Dieser gibt die Daten des Minderjährigen als Patient auf der Plattform ein.

Die Steuerelemente werden auf den Namen des Käufers ausgestellt, während der Arztbericht auf den Namen des Patienten lautet.

Die Videosprechstunde mit einem minderjährigen Nutzer muss zwingend in Anwesenheit eines Elternteils oder des gesetzlichen Vormunds stattfinden. Dieser übernimmt die volle Verantwortung für die erteilten Auskünfte, die getroffenen Entscheidungen und allgemein für sämtliche Folgen, die sich aus der Nutzung des Dienstes ergeben.

GARANTIE

Art. 1 - Haftungsausschluss zugunsten der Gesellschaft

Durch die ausdrückliche und bewusste Annahme dieser Nutzungsbedingungen nimmt der Nutzer zur Kenntnis und erkennt an, dass der von Doctorium angebotene Dienst in keinem Fall eine körperliche Untersuchung oder eine persönliche Konsultation bei einem Arzt oder einer anderen medizinischen Fachkraft ersetzen kann.

Mit der Annahme dieser Nutzungsbedingungen stellt der Nutzer Doctorium von jeglicher Haftung frei, die sich daraus ergibt, dass der Dienst aufgrund einer vollständig oder teilweise unzureichenden Internetverbindung, die für die ordnungsgemäße Nutzung der Plattform erforderlich ist, nicht oder nur eingeschränkt funktioniert.

Der Nutzer stellt Doctorium darüber hinaus von jeglicher Haftung frei, die sich aus einer fehlerhaften oder unsachgemäßen Nutzung der Internetverbindung und/oder der für den Zugang zum Dienst verwendeten technischen Geräte ergibt, unabhängig von der Art dieser Nutzung. Zugleich erklärt der Nutzer, sich der einschlägigen geltenden strafrechtlichen Vorschriften bewusst zu sein.

Die Entwicklung der Fernkommunikationstechnologien ermöglicht heute die Erbringung von Leistungen im Bereich E-Health. Aufgrund der Komplexität und der besonderen Anforderungen dieser Dienste ist es jedoch erforderlich, dass der Nutzer über geeignete technische Geräte verfügt und die für deren ordnungsgemäße Nutzung notwendigen Kenntnisse besitzt.

Im Hinblick auf die fachärztlichen Online-Sprechstunden stellt der Nutzer Doctorium bereits jetzt von jeglicher Haftung für mögliche Schäden, Risiken oder Nachteile im Zusammenhang mit dem Dienst frei, da Doctorium in keiner Weise für die klinischen Befunde, Diagnosen, Prognosen oder Verordnungen der Fachärzte verantwortlich ist.

Diese beruflichen Tätigkeiten und Entscheidungen liegen in der vollständigen und ausschließlichen persönlichen Verantwortung des jeweiligen Facharztes, der sie vorgenommen beziehungsweise getroffen hat.

Art. 2 - Haftung der Gesellschaft

Die Gesellschaft haftet im gesetzlich vorgesehenen Rahmen für das ordnungsgemäße Funktionieren der Plattform, für die von ihr unmittelbar erbrachten technischen Dienstleistungen (Verbindung, Speicherung, Rechnungsstellung und Zahlungsvermittlung) sowie für die Sicherheit der von ihr verarbeiteten Daten.

Die Gesellschaft haftet nicht:

- **a) für den Inhalt der ärztlichen Leistung, die Diagnose, die Prognose und die Verordnungen, die in der alleinigen Verantwortung des Facharztes liegen;**
- **b) für Verzögerungen, Unterbrechungen oder die Aussetzung des Dienstes aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund von Handlungen Dritter, die außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegen, wie in Art. 6 vorgesehen;**
- **c) für Störungen, die auf die Geräte oder die Internetverbindung des Nutzers oder auf die Nichtbeachtung der technischen Hinweise zur Nutzung des Dienstes zurückzuführen sind.**

Verhindert eine Störung der Plattform die Durchführung der Sprechstunde, hat der Nutzer gemäß Art. 3 Anspruch auf eine vollständige Rückerstattung.

Die Rechte, die dem Nutzer nach dem italienischen Verbraucherschutzgesetz (Codice del Consumo) und den Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten zustehen, bleiben in jedem Fall unberührt.

Mit der Annahme dieser Nutzungsbedingungen und dem Beginn des Kaufvorgangs für die Videosprechstunde erklärt der Nutzer ausdrücklich seine Bereitschaft, die medizinische Leistung im Wege der Telemedizin in Anspruch zu nehmen. Zugleich bestätigt er, dass er aufgrund seiner technischen Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten in der Lage ist, auf den Dienst zuzugreifen und ihn ordnungsgemäß zu nutzen.

Insbesondere erklärt der Nutzer:

- dass er digitale Kommunikationsgeräte (z. B. Smartphone, Tablet oder Computer mit Webcam) bedienen kann oder in der Lage ist, deren Bedienung zu erlernen;
- dass er diese Geräte selbstständig bedienen kann, wobei mögliche körperliche oder kognitive Beeinträchtigungen seine Fähigkeit hierzu einschränken können;
- dass er bei Bedarf die Unterstützung eines Familienangehörigen oder einer Betreuungsperson in Anspruch nehmen kann, der beziehungsweise die mit der Bedienung dieser Geräte und Technologien vertraut ist;
- dass er über geeignete Geräte und eine Internetverbindung verfügt, die die Nutzung des Telemedizinsystems ermöglichen.

Art. 3 - Rückerstattung des Betrags bei Nichtdurchführung der Online-Sprechstunde

Kann die Online-Sprechstunde aus schwerwiegenden technischen Gründen nicht abgeschlossen werden, wird der bereits abgebuchte Betrag nach den auf der Plattform vorgesehenen technischen Verfahren zurückerstattet.

Als „schwerwiegende technische Gründe“ gelten ausschließlich die folgenden Umstände:

- a) eine von Doctorium bestätigte Fehlfunktion der Plattform oder der damit verbundenen Dienste;
- b) wiederholte, Doctorium zuzurechnende Verbindungsunterbrechungen, die eine Durchführung der Online-Sprechstunde auch nach mehreren Versuchen unmöglich machen;
- c) eine unzureichende Qualität der Audio- und Videoübertragung, die eine Durchführung der Online-Sprechstunde unmöglich macht.

In diesen Fällen ist der Facharzt verpflichtet, die Online-Sprechstunde mit negativem Ergebnis abzuschließen und dabei den Vermerk „nicht geeignet“ einzutragen.

Ist der Facharzt nach eigenem Ermessen der Auffassung, dass die für den Abschluss der Sprechstunde erforderlichen Voraussetzungen nicht vorliegen, kann er die Sprechstunde ebenfalls mit demselben Vermerk als „nicht geeignet“ abschließen.

Mit der Annahme dieser Nutzungsbedingungen nimmt der Nutzer vorbehaltlos zur Kenntnis und erkennt an, dass die Entscheidung, eine Online-Sprechstunde mit dem Vermerk „nicht geeignet“ abzuschließen, ausschließlich im Ermessen des Facharztes liegt.

Wird ein vom Nutzer gebuchter Termin aus Gründen, die dem Facharzt zuzurechnen sind und auf die Doctorium keinen Einfluss hat, um mehr als 3 (drei) Tage gegenüber dem ursprünglich vereinbarten Datum verschoben, ist der Nutzer berechtigt, die Buchung zu stornieren und die vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrags zu verlangen.

Ein Anspruch auf vollständige Rückerstattung besteht auch dann, wenn der Termin 2 (zwei) Mal hintereinander verschoben wird.

Art. 4 - Änderung der Nutzungsbedingungen

Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen bei Vorliegen eines berechtigten Grundes einseitig zu ändern. Zu solchen Gründen zählen beispielsweise, jedoch nicht ausschließlich, Gesetzesänderungen, technische Erfordernisse, eine Umstrukturierung des Dienstes oder Änderungen der Kosten der Fachärzte.

Die Änderungen können sowohl zur Anpassung an neue gesetzliche oder behördliche Vorschriften als auch aus internen organisatorischen Gründen erfolgen, ohne dass die Nutzer zuvor individuell darüber informiert werden müssen.

Änderungen werden ausschließlich durch Veröffentlichung auf der Website www.doctorium.it bekannt gegeben. Diese Veröffentlichung gilt gegenüber den Nutzern und Kunden in jeder Hinsicht als Mitteilung.

Dem Nutzer wird daher empfohlen, die Website regelmäßig zu besuchen, um sich über die jeweils geltenden Nutzungsbedingungen und deren Änderungen zu informieren.

Die Änderungen gelten nicht für bereits gekaufte Sprechstunden. Für diese bleiben die Nutzungsbedingungen maßgeblich, die der Nutzer zum Zeitpunkt des Kaufs akzeptiert hat.

Da diese Nutzungsbedingungen für die Erbringung des Dienstes von grundlegender Bedeutung sind, werden sie dem Nutzer beim ersten Zugriff nach ihrer Veröffentlichung angezeigt und müssen von ihm akzeptiert werden.

Art. 5 - Sperrung, Schließung und Löschung eines Kontos

Doctorium behält sich das Recht vor, ein Nutzer- oder Facharztkonto unter bestimmten Umständen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu sperren, zu deaktivieren oder zu löschen. Zu diesen Umständen zählen beispielsweise, jedoch nicht ausschließlich, Verstöße gegen diese Nutzungsbedingungen, bösgläubiges Verhalten, eine betrügerische Nutzung des Kontos, wiederholte Beanstandungen sowie beleidigende Äußerungen, Drohungen oder Belästigungen gegenüber den Fachärzten oder den Mitarbeitern der Gesellschaft.

Die Ausübung dieses Rechts begründet weder für den Nutzer noch für den Facharzt einen Anspruch gegenüber Doctorium wegen möglicher Nachteile oder Schäden und führt zu keiner unmittelbaren oder mittelbaren Haftung der Gesellschaft.

In diesem Fall teilt die Gesellschaft dem Nutzer den Grund für die Sperrung beziehungsweise Löschung per E-Mail an die bei der Registrierung angegebene Adresse mit. Die für bereits gekaufte, aber noch nicht durchgeführte Sprechstunden gezahlten Beträge werden vollständig zurückerstattet.

Eine mögliche strafrechtliche Verantwortlichkeit des Nutzers bleibt hiervon unberührt.

Der Nutzer kann jederzeit die Schließung seines Kontos beantragen, indem er sich von der bei der Registrierung angegebenen E-Mail-Adresse aus an den Kundenservice wendet.

Vor der Schließung des Kontos muss der Nutzer seine Arztberichte und die dazugehörigen Dokumente herunterladen, da er nach der Schließung keinen Zugriff mehr darauf hat.

Hat der Nutzer bereits Sprechstunden gekauft, die noch nicht durchgeführt wurden, werden diese storniert und die gezahlten Beträge zurückerstattet, sofern der Antrag auf Kontoschließung innerhalb der geltenden Stornierungsfristen gestellt wird. Anschließend wird das Konto geschlossen. Andernfalls erfolgt die Schließung des Kontos erst nach Durchführung der gebuchten Sprechstunden.

Die Arztberichte werden für den im Abschnitt „Aufbewahrung und Löschung der Dokumentation“ angegebenen Zeitraum aufbewahrt, da sie zugleich der Dokumentation der beruflichen Tätigkeit des Facharztes dienen.

Die Steuerdokumente sowie alle weiteren Daten, für die gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen, werden für die jeweils gesetzlich vorgeschriebene Dauer aufbewahrt.

Konten, bei denen über einen Zeitraum von 48 (achtundvierzig) aufeinanderfolgenden Monaten kein Zugriff erfolgt ist, werden von der Gesellschaft geschlossen. Zuvor wird eine Benachrichtigung an die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse gesendet.

Auch in diesem Fall gelten die Bestimmungen des vorstehenden Absatzes zur Aufbewahrung der Arztberichte, der Steuerdokumente und aller weiteren Daten, die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten unterliegen.

Art. 6 - Höhere Gewalt und Unterbrechung des Dienstes

Doctorium haftet nicht für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung der sich aus diesen Nutzungsbedingungen ergebenden Verpflichtungen, sofern diese auf höhere Gewalt zurückzuführen ist. Hierzu zählen beispielsweise, jedoch nicht ausschließlich, schwere Naturkatastrophen (Wirbelstürme, Überschwemmungen, Erdbeben, Erdbeben und ähnliche Ereignisse), Epidemien und Pandemien, bewaffnete Konflikte, Terroranschläge, Unruhen, Cyberangriffe, schwerwiegende Störungen der Telekommunikationsinfrastruktur sowie Unterbrechungen oder Störungen von Dienstleistungen, die durch Dritte erbracht werden (beispielsweise Stripe, PayPal, Server Plan und Google).

Im Falle einer Unterbrechung des Dienstes aufgrund außergewöhnlicher Ereignisse oder geplanter beziehungsweise ungeplanter Wartungsarbeiten verpflichtet sich Doctorium, den Betrieb so schnell wiederherzustellen, wie dies technisch möglich ist.

Doctorium haftet nicht für Leistungsstörungen, die Dritten zuzurechnen sind und das ordnungsgemäße Funktionieren der elektronischen Dienste beeinträchtigen. Hierzu zählen beispielsweise eine Verlangsamung der Internetverbindung sowie Ausfälle von Telefonleitungen oder von Computersystemen, die für die Datenübertragung erforderlich sind.

Insbesondere unterliegen die von Netzbetreibern erbrachten zusätzlichen Dienstleistungen, wie der Versand von SMS-Nachrichten und Einmalcodes (OTP), den Bedingungen der jeweiligen Anbieter.

Sollten diese Anbieter ihre Dienstleistungen ändern, aussetzen oder unterbrechen, kann Doctorium infolgedessen gezwungen sein, den Zugang zu diesen Diensten zu unterbrechen oder anzupassen, ohne dass daraus gegenüber Doctorium ein Anspruch auf Rückerstattung oder Schadensersatz entsteht.

Art. 7 - Schlichtungsklausel und Gerichtsstand

Mögliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Nutzung des Dienstes Doctorium werden zunächst einem internen Schlichtungsgremium der Gesellschaft vorgelegt. Dieses prüft die Streitigkeit und kann hierzu gegebenenfalls auch den Nutzer anhören, der schriftliche Stellungnahmen und Unterlagen einreichen kann. Anschließend gibt das Gremium eine schriftliche Stellungnahme ab.

Kommt keine Einigung zustande, wird gegebenenfalls versucht, die Streitigkeit im Rahmen eines Mediationsverfahrens bei einer anerkannten Schlichtungsstelle mit Sitz in Catanzaro beizulegen.

Für Streitigkeiten mit einem Nutzer, der Verbraucher ist, ist das Gericht am Wohnsitz oder Aufenthaltsort des Verbrauchers zuständig, sofern sich dieser in Italien befindet. Hat der Verbraucher seinen Wohnsitz im Ausland, ist das Gericht in Catanzaro zuständig. Zwingende gesetzliche Vorschriften zum Schutz des Verbrauchers bleiben hiervon unberührt.

Art. 8 - Mitteilungen

Die Gesellschaft und der Nutzer vereinbaren, dass sämtliche Mitteilungen im Zusammenhang mit dem Dienst Doctorium als wirksam gelten und ihre volle Wirkung entfalten, wenn sie auf der Website www.doctorium.it veröffentlicht werden oder, sofern es sich um persönliche Mitteilungen handelt, per E-Mail an die vom Nutzer bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse versandt werden.

Der Nutzer kann Doctorium über die E-Mail-Adressen info@doctorium.it und amministrazione@doctorium.it sowie über die zertifizierte E-Mail-Adresse (PEC) doctorium@pec.it kontaktieren.

Darüber hinaus können Mitteilungen per Einschreiben an folgende Anschrift gesendet werden:

Doctorium S.r.l.

Via Martiri di Gerace 1847 n. 8

88100 Catanzaro, Italien

Der Nutzer kann den Kundenservice außerdem per WhatsApp unter der Nummer **351 527 8952** kontaktieren.

Doctorium S.r.l. hat ihren eingetragenen Gesellschaftssitz in der Via Martiri di Gerace 1847, Nr. 8, 88100 Catanzaro, Italien.

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (Partita IVA): 03504140793

REA-Nummer: CZ-201554

Art. 9 - Anwendbares Recht

Soweit in diesen Nutzungsbedingungen nichts anderes ausdrücklich geregelt ist, gelten die allgemeinen Bestimmungen des italienischen Rechts.

Art. 10 - Geistiges Eigentum

Sämtliche Inhalte der Website www.doctorium.it und der Plattform – darunter Texte, Einträge des medizinischen Nachschlagewerks, Blogartikel, Bilder, Grafiken, Marken, Logos und Software – sind Eigentum der Gesellschaft oder werden von ihr auf Grundlage einer Lizenz genutzt. Sie sind durch die geltenden Vorschriften zum Urheberrecht und zum gewerblichen Rechtsschutz geschützt.

Jede vollständige oder teilweise Vervielfältigung, Verbreitung oder Nutzung zu gewerblichen Zwecken ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Gesellschaft ist untersagt. Ausgenommen hiervon ist die gesetzlich zulässige persönliche, nicht gewerbliche Nutzung.

Diese Bestimmungen gelten nicht für die vom Nutzer hochgeladenen Dokumente und die für ihn ausgestellten Arztberichte.

Art. 11 - Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise für nichtig, ungültig oder unwirksam erklärt werden, bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Diese bleiben in vollem Umfang gültig und wirksam.

INFORMATION ZUR TELEMEDIZIN

Die Telemedizin nutzt medizinische und informationstechnische Geräte sowie elektronische Kommunikationstechnologien, die es ermöglichen, unter Einbeziehung medizinischer Einrichtungen an anderen Standorten Leistungen wie die Erstellung von Arztberichten, die Durchführung von Analysen und die Fernüberwachung des Gesundheitszustands (Telemonitoring) zu erbringen.

Die unterzeichnende Person wurde über die folgenden Sachverhalte informiert:

Der Facharzt, der die Sprechstunde durchführt, befindet sich nicht im selben Raum wie der Patient. Ärzte sowie Pflege- und technisches Personal können in jeder Phase der Untersuchung anwesend sein, soweit dies für deren erfolgreiche Durchführung erforderlich ist.

Doctorium gewährleistet, dass jeder Facharzt ordnungsgemäß bei der jeweils zuständigen Berufskammer eingetragen ist (Ärzte- und Zahnärztekammer, Psychologenkammer, Biologenkammer usw.).

Die erhobenen klinischen, biologischen sowie Audio- und Videodaten, die für den jeweiligen Zweck erforderlich sind, können Bestandteil der Unterlagen und Materialien des Facharztes werden, der die Videosprechstunde durchführt.

Diese Daten dürfen von allen Personen, die an dem für die Erbringung der angeforderten Leistung erforderlichen Informationsaustausch beteiligt sind, ausschließlich zu Zwecken der Dokumentation, der Gesundheitsversorgung sowie für damit verbundene organisatorische und administrative Angelegenheiten verwendet werden. Dabei ist die Verwendung auf das Maß beschränkt, das für die jeweiligen Zwecke der Erhebung und Verarbeitung erforderlich ist.

Die unterzeichnende Person wurde darüber aufgeklärt und ist sich bewusst, dass telemedizinische Leistungen anderen Gesundheitsleistungen gleichgestellt sind und daher denselben Rechten und Pflichten unterliegen, die für jede medizinische Handlung gelten.

Telemedizinische Leistungen ersetzen die herkömmliche medizinische Versorgung jedoch nicht vollständig, sondern ergänzen diese, um ihre Wirksamkeit, Effizienz, Angemessenheit und Nachhaltigkeit zu verbessern.

Die unterzeichnende Person wurde außerdem über alternative Möglichkeiten zur Durchführung der Sprechstunde informiert. Dazu gehört insbesondere die Möglichkeit, sich an Einrichtungen des italienischen nationalen Gesundheitsdienstes (Servizio Sanitario Nazionale), an Einrichtungen mit einer entsprechenden vertraglichen Vereinbarung mit dem Gesundheitsdienst und/oder an private medizinische Einrichtungen zu wenden, die die Leistung auf herkömmliche Weise erbringen.

Die unterzeichnende Person hat sich dennoch für die Videosprechstunde als Form der ärztlichen Konsultation entschieden und erklärt sich bereit, die telemedizinische Leistung in Anspruch zu nehmen, da ihre technischen Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten dies ermöglichen.

Zu diesem Zweck erklärt die unterzeichnende Person:

- dass sie digitale Kommunikationsgeräte (z. B. Smartphone, Tablet oder Computer mit Webcam) bedienen kann oder in der Lage ist, deren Bedienung zu erlernen;
- dass sie diese Geräte selbstständig bedienen kann, wobei mögliche körperliche oder kognitive Beeinträchtigungen diese Fähigkeit einschränken können;
- dass sie bei Bedarf die Unterstützung eines Familienangehörigen oder einer Betreuungsperson in Anspruch nehmen kann, der beziehungsweise die mit der Bedienung dieser Geräte und Technologien vertraut ist;
- dass sie über geeignete Geräte und eine Internetverbindung verfügt, die die Nutzung des Telemedizinsystems ermöglichen.

Die unterzeichnende Person hat das Recht, auf ihre medizinischen Informationen zuzugreifen. Sie kann sämtliche im Rahmen eines telemedizinischen Termins dokumentierten medizinischen Informationen einsehen und nach Maßgabe des italienischen Rechts eine Kopie davon erhalten.

Die unterzeichnende Person ist sich bewusst, dass der Facharzt, sofern er dies für erforderlich hält, diagnostische und therapeutische Verfahren und Hilfsmittel zur Vorbeugung, Beurteilung und Behandlung von Erkrankungen im medizinischen und/oder psychologischen Bereich einsetzen kann.

Die unterzeichnende Person ist sich ferner bewusst, dass die behandelnde Fachperson bei Bedarf empfehlen kann, weitere medizinische Fachpersonen hinzuzuziehen, die ebenfalls der beruflichen Schweigepflicht unterliegen.

Der Nutzer kann dieser Empfehlung mündlich widersprechen. In diesem Fall übernimmt die behandelnde Fachperson keine Verantwortung für die betreffende Entscheidung und/oder Behandlung.

Die unterzeichnende Person ist sich bewusst, dass der Facharzt verpflichtet ist, den Nutzer bei Anzeichen eines medizinischen Notfalls während der Sprechstunde aufzufordern, unverzüglich die Notrufnummer 112/118 beziehungsweise die Notrufnummer des Landes, in dem sich der Nutzer befindet, anzurufen oder die nächstgelegene Notaufnahme aufzusuchen. Der Facharzt kann in diesem Fall die Sprechstunde unterbrechen.

Die unterzeichnende Person nimmt dies zur Kenntnis und verpflichtet sich, den Anweisungen des Facharztes in solchen Fällen unverzüglich Folge zu leisten.

Darüber hinaus ist sich die unterzeichnende Person bewusst, dass die Ausstellung von Arzneimittelverordnungen ausschließlich in die Zuständigkeit und Verantwortung des jeweiligen Facharztes fällt.

Dies gilt insbesondere für die Angemessenheit der Verordnung, die Einhaltung der Leitlinien des italienischen Gesundheitsministeriums (Ministero della Salute) zur Telemedizin sowie die geltenden Beschränkungen für Arzneimittel, die nicht aus der Ferne verschrieben werden dürfen.

Doctorium haftet in keiner Weise für die Angemessenheit, Richtigkeit oder Wirkungen der ausgestellten Verordnungen.

Die behandelnde Fachperson ist verpflichtet, die Berufsordnung (Codice Deontologico) der für sie zuständigen Berufskammer strikt einzuhalten. Dabei orientiert sie sich an den in Art. 3 des italienischen Gesetzes Nr. 219/2017 (Legge 219/17) festgelegten Grundsätzen zur informierten Einwilligung.

Die unterzeichnende Person wurde darüber informiert, dass die behandelnde Fachperson die Beendigung des Behandlungsverhältnisses prüfen und gegebenenfalls vorschlagen kann, wenn sie feststellt, dass die Behandlung keinen Nutzen bringt und auch bei ihrer Fortsetzung vernünftigerweise kein Nutzen zu erwarten ist.

Auf Wunsch kann die behandelnde Fachperson die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, um andere, besser geeignete Behandlungsmöglichkeiten zu finden.

INFORMIERTE EINWILLIGUNG

Die unterzeichnende Person erklärt, sämtliche in dieser Information enthaltenen Hinweise zur telemedizinischen Leistung sowie zu den Modalitäten der Verarbeitung und Aufbewahrung der Daten vollständig verstanden zu haben. Sie willigt in die Durchführung der Sprechstunde mittels Telemedizin unter den in dieser Information genannten Garantien ein. Sie hat das Recht, die Einwilligung in die Telemedizin und/oder die Videosprechstunde jederzeit zu verweigern oder zu widerrufen, ohne dass dadurch ihr Anspruch auf eine künftige Behandlung beeinträchtigt wird.

Die unterzeichnende Person willigt darin ein, dass sämtliche klinischen, biologischen sowie Audio- und Videodaten, die für den jeweiligen Zweck erforderlich sind, in den Unterlagen und/oder der Dokumentation des Facharztes aufgezeichnet werden. Bei Bedarf oder im Zweifelsfall kann der Facharzt, der die Sprechstunde durchführt, eine Zweitmeinung einholen. In diesem Fall erstreckt sich diese Einwilligung auch auf die vom Facharzt hierfür bestimmten Personen.

Die unterzeichnende Person ist sich der möglichen Risiken bewusst, die mit der Inanspruchnahme telemedizinischer Leistungen verbunden sind, und nimmt diese ausdrücklich in Kauf. Dazu gehören insbesondere Risiken, die sich aus dem fehlenden unmittelbaren körperlichen Kontakt und der eingeschränkten Möglichkeit einer direkten klinischen Beurteilung durch den Arzt sowie aus der Unmöglichkeit einer umfassenden körperlichen Untersuchung, der unmittelbaren Verabreichung einer Behandlung und eines sofortigen Eingreifens im Notfall ergeben.

Die unterzeichnende Person wurde außerdem über alternative Möglichkeiten zur Durchführung der Sprechstunde informiert. Dazu gehört insbesondere die Möglichkeit, sich an Einrichtungen des italienischen nationalen Gesundheitsdienstes (Servizio Sanitario Nazionale), an Einrichtungen mit einer entsprechenden vertraglichen Vereinbarung mit dem Gesundheitsdienst und/oder an private medizinische Einrichtungen zu wenden, die die Leistung auf herkömmliche Weise erbringen.

Die unterzeichnende Person hat sich dennoch für die Videosprechstunde als Form der ärztlichen Konsultation entschieden und erklärt sich bereit, die telemedizinische Leistung in Anspruch zu nehmen, da ihre technischen Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten dies ermöglichen.

Die unterzeichnende Person ist sich bewusst, dass der Facharzt verpflichtet ist, den Nutzer bei Anzeichen eines medizinischen Notfalls während der Sprechstunde aufzufordern, unverzüglich die Notrufnummer 112/118

beziehungsweise die Notrufnummer des Landes, in dem sich der Nutzer befindet, anzurufen oder die nächstgelegene Notaufnahme aufzusuchen. Der Facharzt kann in diesem Fall die Sprechstunde unterbrechen.

Die unterzeichnende Person nimmt dies zur Kenntnis und verpflichtet sich, den Anweisungen des Facharztes in solchen Fällen unverzüglich Folge zu leisten.

Darüber hinaus ist sich die unterzeichnende Person bewusst, dass die Ausstellung von Arzneimittelverordnungen ausschließlich in die Zuständigkeit und Verantwortung des jeweiligen Facharztes fällt.

Dies gilt insbesondere für die Angemessenheit der Verordnung, die Einhaltung der Leitlinien des italienischen Gesundheitsministeriums (Ministero della Salute) zur Telemedizin sowie die geltenden Beschränkungen für Arzneimittel, die nicht aus der Ferne verschrieben werden dürfen.

Doctorium haftet in keiner Weise für die Angemessenheit, Richtigkeit oder Wirkungen der ausgestellten Verordnungen.

Die unterzeichnende Person ermächtigt den Arzt, ihre Gesundheitsdaten ausschließlich in anonymisierter Form – sowohl in aggregierter als auch in nicht aggregierter Form – für wissenschaftliche Forschungszwecke, zur wirtschaftlichen Kontrolle der erbrachten Leistungen, zur Auswertung epidemiologischer Daten sowie für wissenschaftliche Veröffentlichungen oder Kongressbeiträge zu verwenden. Dabei sind in jedem Fall die einschlägigen geltenden Rechtsvorschriften einzuhalten.

Die unterzeichnende Person willigt ferner in die Übermittlung ihrer Daten, Rechnungen und Arztberichte ein, sofern diese angefordert werden, und zwar an die von ihr ausdrücklich benannten Versicherungsgesellschaften, die die Kosten der Leistungen übernehmen, oder an den italienischen nationalen Gesundheitsdienst (Servizio Sanitario Nazionale), sofern die entsprechende Vereinbarung ganz oder teilweise die Erbringung von Leistungen durch diesen vorsieht.

In diesem Zusammenhang ermächtigt die unterzeichnende Person Doctorium S.r.l. ausdrücklich, diese Unterlagen für ihren persönlichen Gebrauch sowie entsprechend den Zwecken zur Verfügung zu stellen, die sie gegebenenfalls gegenüber Dritten angegeben hat.

Die personenbezogenen Daten der unterzeichnenden Person werden ausschließlich gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und entsprechend den Zwecken und Modalitäten verarbeitet, die in der Datenschutzerklärung beschrieben sind, der sie bereits bei der Registrierung auf der Plattform zugestimmt hat.

Möchte die unterzeichnende Person keine Einwilligung in die Verwendung ihrer Daten in anonymisierter Form zu wissenschaftlichen Forschungszwecken und/oder in die Auswertung ihrer Daten zu epidemiologischen Zwecken erteilen, kann sie dies per E-Mail an amministrazione@doctorium.it, per zertifizierter elektronischer Post (PEC) an.doctorium@pec.it oder per Einschreiben an folgende Anschrift mitteilen:

Doctorium S.r.l.

Via Martiri di Gerace 1847, Nr. 8
88100 Catanzaro, Italien