

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### 1 Geltungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die vertragliche Beziehung zwischen der Zur Rose Suisse AG (nachfolgend: Zur Rose) und ihren Kunden. Mit der Bestellung akzeptiert der Kunde die Geschäftsbedingungen von Zur Rose ausdrücklich als Vertragsbestandteil.

### 2 Produkte

Das Sortiment von Zur Rose umfasst in den Spezialitätenlisten A bis D des Schweizer Heilmittelinstitutes Swissmedic aufgeführte Medikamente, ausserdem Medizinprodukte und Hilfsmittel. Nicht gelistete Gesundheitsprodukte werden mittels Katalog und Website angeboten.

### 3 Bestellung

Zur Erhöhung der Arzneimittelsicherheit und zur Sicherstellung einer fachgerechten Betreuung werden alle Rezepte und Bestellungen von qualifizierten Apothekern und Pharmaassistenten kontrolliert. Zur Rose behält sich vor, bei Unklarheiten mit dem Kunden oder dem verschreibenden Arzt direkt Kontakt aufzunehmen.

#### 3.1 Bestellung von Gesundheitsprodukten:

Die Bestellung erfolgt direkt im Onlineshop zurrose.ch mittels Einsenden oder Faxen des Bestelltalons oder telefonisch.

#### 3.2 Bestellung rezeptpflichtiger und nicht rezeptpflichtiger Medikamente:

Die Bestellung erfolgt durch Übermittlung eines Rezeptes an Zur Rose. Als Bestellung gelten per Post übermittelte Original-Rezepte eines in der Schweiz zugelassenen Arztes bzw. durch den verschreibenden Arzt selber elektronisch oder per Fax direkt an Zur Rose übermittelte Rezepte. Bei Zur Rose bereits vorliegenden Dauerrezepten kann die Nachbestellung schriftlich mit Nachbestellformular, telefonisch, per Fax, per E-Mail oder via Rezeptkonto (nach erfolgter Registrierung) erfolgen.

#### 3.3 Bestellung von Betäubungsmitteln:

Betäubungsmittel können nur gegen Einreichen eines Original-Betäubungsmittelrezeptes bestellt werden.

### 4 Lieferung

Die Lieferung erfolgt in einer neutralen Verpackung an jede vom Kunden gewünschte Adresse in der Schweiz. Gesundheitsprodukte werden per Economy (B-Post) versandt. Sobald ein Paket Medikamente bzw. Betäubungsmittel enthält, wird es eingeschrieben im Priority-Kanal der Schweizerischen Post verschickt. Der Kunde kann direkt mit der Post eine Zweit-Zustellung vereinbaren (Zur Rose übernimmt für die Zweit-Zustellung die Kosten). Die Lieferung gilt mit der Übergabe an die Post als erfolgt und Nutzen und Gefahr der Produkte gehen auf den Kunden über.

#### 4.1 Versandkosten

Gesundheitsprodukte werden ab einem Bestellwert von CHF 75.– versandkostenfrei verschickt, darunter wird eine Versandkostenpauschale von CHF 6.95 verrechnet. Generell kostenlos erfolgt die Lieferung, wenn das Paket neben Gesundheitsprodukten auch gleichzeitig Medikamente beinhaltet. Eine etwaige Versandkostenpauschale wird bei Teillieferungen nur einmal verrechnet. Medikamente werden generell versandkostenfrei und eingeschrieben geliefert. Für Expresszustellung auf Wunsch des Kunden werden in jedem Fall Versandkosten von CHF 22.– in Rechnung gestellt.

#### 4.2 Lieferfristen und -zeiten

Zur Rose liefert die bestellten Produkte innerhalb von 2–3 Arbeitstagen nach Eingang der Bestellung oder Nachbestellung aus. In Ausnahmefällen (wie z. B. falls einzelne Medikamente nicht an Lager sind, der Hersteller nicht liefern kann, Störung des Verkehrs, Überlastung der Schweizerischen Post oder ausdrücklich anders lautenden Anweisungen seitens des Kunden) kann sich der Versand

verzögern. Zur Rose behält sich in solchen Fällen die Ausführung einer Bestellung in Teillieferungen vor. In diesen Fällen ruhen Liefer- bzw. Abnahmeverpflichtungen im Umfang und für die Dauer der Verzögerung. Ein etwaiger Schadenersatzanspruch seitens des Kunden wird ausgeschlossen.

Die Zustellung von Kühlsendungen erfolgt von Dienstag bis Freitag, jeweils an einem vom Kunden bekanntzugebenden Liefertermin. Zur Gewährleistung der unterbrechungsfreien Kühlkette werden Kühlsendungen, wie z.B. Insulin, nicht über das Wochenende und/oder an Feiertagen zugestellt. Wird eine Kühlsendung nicht oder zu spät entgegengenommen, erfolgt keine Gutschrift.

#### 4.3 Lieferumfang

Bei Dauerrezepten liefert Zur Rose ohne anderslautende Angaben Medikamente für höchstens 3 Monate. Weitere Lieferungen erfolgen nur auf Nachbestellung seitens des Kunden. Bei Mengenbezügen über dem rezeptierten Bedarf oder aber zur Gewährleistung der Arzneimittelsicherheit bleibt es den Apothekern von Zur Rose vorbehalten, die Liefermenge zu beschränken oder einzelne Medikamente nicht zu liefern.

### 5 Zahlungsbedingungen

Gesundheitsprodukte stellt Zur Rose direkt in Rechnung, zahlbar innert 20 Tagen. Medikamente, die nicht von der Krankenversicherung übernommen werden, stellt Zur Rose direkt in Rechnung, zahlbar innert 30 Tagen. Sämtliche Produkte (Medikamente, Medizinprodukte, Hilfsmittel), die durch die Grund- und Zusatzversicherung gedeckt werden, rechnet Zur Rose direkt mit den Krankenversicherungen ab. Voraussetzung ist das Vorliegen korrekter Versicherungsdaten des Kunden und die Abrechnung der jeweiligen Krankenversicherung nach dem Prinzip des «Tiers payant» (die Apotheke rechnet mit der Krankenversicherung ab, die Krankenversicherung rechnet mit dem Versicherten ab). Der vom Kunden gemäss Franchise und Selbstbehalt noch zu bezahlende Betrag wird direkt von der jeweiligen Krankenversicherung in Rechnung gestellt.

Bei Zahlungsverzug hinsichtlich früherer Lieferungen kann Zur Rose ohne Angaben von Gründen eingegangene Bestellungen ablehnen. Die Beanstandung von Ware berechtigt nicht zum Rückbehalt der Bezahlung.

### 6 Eigentumsvorbehalt

Die Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung durch den Kunden oder die Krankenversicherung Eigentum von Zur Rose. Zur Rose ist berechtigt, ihren Eigentumsvorbehalt beim zuständigen Eigentumsvorbehaltsregister eintragen zu lassen.

### 7 Vertragsabschluss

Die Darstellung der Produkte im Onlineshop ist kein rechtlich verbindlicher Antrag, sondern stellt nur einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Wenn Sie Produkte lediglich in den «Warenkorb» legen, gilt dies nicht als verbindliche Bestellung. Eine verbindliche Bestellung für die im Warenkorb enthaltenen Produkte geben Sie erst mit dem Anklicken des «Jetzt Kaufen»-Buttons auf der Bestellseite ab. Die Bestätigung des Eingangs dieser Bestellung erfolgt unverzüglich durch eine automatisierte E-Mail und stellt noch keine Vertragsannahme dar. Daraufhin überprüfen wir Ihre Bestellung und die Verfügbarkeit der bestellten Produkte. Wir können den Vertrag mit Ihnen annehmen, indem wir entweder eine Vertragsbestätigung versenden oder durch Auslieferung der Ware innerhalb von fünf Tagen.

### 8 Rücksendung

Der Kunde prüft die Lieferung unmittelbar nach Erhalt auf etwaige Mängel. Die Feststellung etwaiger Mängel ist Zur Rose unverzüglich – wenn erkennbar spätestens 5 Tage nach Erhalt, wenn nicht erkennbar unverzüglich nach Entdeckung – schriftlich oder telefonisch mitzuteilen. Mangelhafte Produkte können nach vorangegangener Kontaktaufnahme mit Zur Rose in ungeöffneter Originalverpackung und einwandfreiem Zustand retourniert werden. Keine Mängel sind geringe handelsübliche Abweichungen, die auf materialtypischen Eigenschaften beruhen.

# *zur Rose*

Aus hygienischen bzw. bei Medikamenten aus Sicherheitsgründen ist bei Fehlbestellungen seitens des Kunden eine Rücksendung grundsätzlich ausgeschlossen. Ebenso werden nach Auftrag angefertigte Produkte nicht zurückgenommen.

## **9 Gewährleistungen**

Zur Rose leistet Gewähr, dass einwandfrei gelagerte, originalverpackte und mit gültigem Ablaufdatum versehene Medikamente geliefert werden. Für mangelhafte Produkte liefert Zur Rose Ersatz oder stellt dem Kunden nach Absprache eine entsprechende Gutschrift aus, es sei denn, der Kunde hat den Mangel nicht nach Massgabe der vorstehenden Bestimmungen fristgerecht gerügt. Jede weitere Gewährleistung, insbesondere für Eigenschaften und Wirkungen der Produkte, wird wegbedungen, soweit dies die gesetzlichen Bestimmungen erlauben. Weitergehende Produkthaftungs- und Gewährleistungsansprüche sowie etwaige Reparaturen bei Gesundheitsprodukten sind an die Hersteller der entsprechenden Produkte zu richten. Zur Geltendmachung etwaiger Ansprüche ist die Originalrechnung vom Kunden aufzubewahren. Medikamente dürfen einzig in Übereinstimmung mit dem Rezept, den entsprechenden Angaben gemäss Beipackzettel und Gebrauchsanweisungen sowie weiteren ärztlichen Informationen, insbesondere im Falle etwaiger Unsicherheiten, verwendet werden. Nach 12 Monaten seit Lieferung der Produkte erlöschen jegliche Gewährleistungsansprüche seitens des Kunden gegenüber Zur Rose, selbst wenn sie bis dahin unentdeckt geblieben sind. Zur Rose trifft keine Pflicht zur Ersatzlieferung, falls sie nachweist, dass der gerügte Mangel nicht von ihr zu verantworten ist, so etwa bei fehlerhaften Produkten oder Leistungen Dritter oder bei nachträglicher Veränderung der Produkte durch den Kunden. Schadenersatzansprüche wegen etwaiger Fehler in den Abbildungen oder bei den Preisen und Texten sind ausgeschlossen.

## **10 Datenschutz**

Zur Rose hält das schweizerische Datenschutzgesetz ein. Sie beschafft und bearbeitet persönliche Daten nur, soweit dies für die Geschäftsabwicklungen (etwa im Verkehr mit den Krankenversicherungen) oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen notwendig ist. Insbesondere kann Zur Rose Daten an Dritte weitergeben, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen notwendig ist oder wenn der Patient einer Weitergabe zustimmt. Persönliche Daten kann Zur Rose auch zur Pflege ihrer Kundenbeziehungen, etwa im Rahmen von Marketingaktionen, verwenden. Sie kann diesbezüglich mit Dritten zusammenarbeiten.

## **11 Preise**

Sämtliche Preise sind in Schweizer Franken (CHF) angegeben und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer sowie etwaige angepriesene Rabatte. Preis-, Farb- und Produktänderungen sowie Irrtümer sind vorbehalten.

## **12 Allgemeines**

Die jederzeitige Änderung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen behält sich Zur Rose ausdrücklich vor. Mit erfolgter Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Zur Rose gelten die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen als vorbehaltlos akzeptiert. Abweichende Bedingungen des Kunden sind für Zur Rose unverbindlich, unter Vorbehalt der ausdrücklichen schriftlichen Anerkennung. Nebenabreden oder weitergehende Zusagen von Zur Rose bedürfen der schriftlichen Form.

Steckborn, November 2015