



General Terms and Conditions (GTC) of felmo Operations GmbH & Co. KG

General terms and conditions of business

felmo Operations GmbH & Co. KG (hereinafter referred to as "felmo" or "Provider") enables pet owners of dogs and cats (hereinafter referred to as "Users" or "Customers") to access veterinary services and other services related to pet care via the platform <https://www.felmo.de>. Veterinary services are not provided by felmo, but exclusively by veterinarians who are employed by wholly-owned subsidiaries of felmo and are authorized to provide these services in accordance with the relevant legal and professional regulations. These terms and conditions apply to all contracts concluded between felmo and users of this platform.

§ 1 Scope and limitations of application

- The following General Terms and Conditions, in their version valid at the time of the order, apply exclusively to the business relationship between the provider and users. This offer is directed exclusively at consumers as defined in § 13 of the German Civil Code (BGB). Any conflicting, deviating, or supplementary terms and conditions of the customer are expressly rejected.
- This offer is aimed at owners of dogs and cats and is not suitable for other animal species unless explicitly stated otherwise. Some services that can be ordered via felmo may only be available in certain areas (e.g., countries, states, or regions). Users will be clearly informed of this before concluding the contract.
- The service area within which the provider's services are available depends on the type of service and is described on the provider's website or app. The following service areas are distinguished:
 - for the provision of services at the customer's place of residence (home visits)
 - for the provision of services in veterinary practice

- for the provision of distance selling services (delivery of products purchased online)
- for the provision of all other services that do not involve a home visit or the delivery of physical goods (online services)

Any applicable delivery restrictions will also be communicated on the website, the app and, if applicable, during the ordering process.

- Veterinary services are provided exclusively by recognized and licensed veterinarians in accordance with the relevant legal and professional regulations.
- Based on the professional regulations of the state veterinary associations and to ensure animal welfare, treating an animal and prescribing and dispensing medication without a prior examination is prohibited. Therefore, every treatment performed by a felmo veterinarian includes a general examination.

§ 2 Conclusion of Contract

- To use felmo's services, users must create a customer account on felmo.de. When creating the account, users must provide the personal data necessary for the execution of the contract (e.g., name, address, contact details) and the required information about the pet in question (e.g., species, age, weight, etc.).
- The address provided during registration or contract conclusion ("customer address") forms part of the contract and is crucial, among other things, for determining the availability of individual services that are subject to geographical restrictions. If individual services are not available at the specified address, the user will be notified before the service is provided. The provider will confirm receipt of the order to the customer immediately by electronic means. **Unless expressly stated otherwise, the order confirmation simultaneously constitutes acceptance of the offer by the provider and therefore concludes the contract. This email summarizes the contents of the order.**
- The provider reserves the right, among other things, to refuse acceptance of the contract if the user's credit check is negative.
- Der Vertragsschluss erfolgt in den Sprachen: Deutsch. Der Vertragstext wird vom Anbieter gespeichert und ist auf Anfrage für Nutzer zugänglich.
- Nutzern, die über ein aktives Konto verfügen, stehen auf felmo.de gelegentlich Zusatzleistungen zur Verfügung, die gegen Einmalzahlung oder auch als Abo erworben werden können. Die vorstehenden Bestimmungen gelten für den Abschluss eines Vertrags über solche Zusatzleistungen entsprechend.
- Leistungen von felmo können auch über die felmo – App (im Folgenden: „App“) gebucht werden. Dafür müssen Nutzer die App über den Apple

App Store oder Google Play Store herunterladen und sich mit den eigenen Kontodaten anmelden.

- Es besteht das gesetzliche Widerrufsrecht. Einzelheiten dazu entnehmen Sie unter § 9 dieser AGB.

§ 3 Nutzerkonto und elektronische Kommunikation

- **Sämtliche vertragsgegenständlichen Mitteilungen werden Kunden per E-Mail, SMS, push notifications, unterstützte Messenger-Dienste** oder als Nachricht in dem privaten Nutzerchat auf felmo.de oder auf der App zugesandt. Die betrifft u. a. Mitteilungen zu einzelnen Leistungen (z. B. Terminankündigungen), zu einzelnen Verträgen oder zu Zahlungen.
- Rechnungen werden ausschließlich in digitaler Form innerhalb des Nutzerkontos abgelegt.
- Kunden haben sicherzustellen, dass sämtliche bei der Registrierung gemachten Angaben – insb. Kontaktdaten – wahrheitsgemäß und stets aktuell sind.
- Zugangsdaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und müssen für Unberechtigte unzugänglich verwahrt werden. Ein Abhandenkommen oder eine Weitergabe ist dem Anbieter unverzüglich in Textform anzuzeigen.
- Der Kunde haftet für Missbrauch – etwa bei Bestellungen mit seinem Kundenpasswort durch Dritte – nach den gesetzlichen Bestimmungen.

§ 4 Leistungserbringung, Zahlungsmodalitäten

- Alle Leistungen, die einen Hausbesuch vorsehen (z. B. bestimmte Tieruntersuchungen) werden ausschließlich an der bei Vertragsschluss angegebenen oder durch uns ansonsten bestätigten Adresse erbracht.
- Bei Terminen für der Erbringung von Leistungen, die einen Hausbesuch vorsehen, steht es dem Anbieter frei, die Leistungserbringung ohne Ankündigung 30 Minuten vor oder nach den gebuchten Startzeitpunkt zu verlegen.
- felmo ist zwar bemüht, dem Kunden – ggf. zu angepassten Konditionen – die Leistungen auch nach Umzug des Kunden innerhalb des Geschäftsgebiets zur Verfügung zu stellen. Ein Anspruch auf Leistungserbringung nach Umzug besteht jedoch nicht: felmo behält sich ausdrücklich das Recht vor, den Vertrag mit dem Kunden aufgrund des Umzuges zu kündigen.
- Zur Verfügung stehende Zahlungsmittel sind auf felmo.de dargestellt. Der Anbieter erhebt und verarbeitet keine Zahlungsdaten selbst, sondern setzt externe Zahlungsdienstleister für die Abwicklung der Zahlungen ein.
- **Felmo behält sich ferner das Recht vor, gebuchte Leistungen jederzeit ohne Angabe von Gründen abzusagen und den entsprechenden vom**

Kunden bereits gezahlten Preis zu erstatten. Weitergehende Ansprüche des Kunden – insbesondere auf Schadensersatz – sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Bedingungen für Terminverschiebung oder Absage bei Hausbesuchen

- Terminierte Leistungen kann der Kunde bis 4 Stunden vor Terminstart in der felmo App verschieben. Schriftliche Terminänderungen an info@mail.felmo.de oder über die Chatfunktion der App müssen spätestens 12 Stunden vor dem Termin eingehen, damit diese rechtzeitig bearbeitet werden können. Für kurzfristig verschobene Termine, also zwischen 24 Stunden bis 4 Stunden vor Terminbeginn, fällt bei anschließender regulärer Stornierung eine Gebühr an. **Je nach Zeitpunkt der Verschiebung fallen bei Stornierung die folgenden Gebühren an:**
 - Bis 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin: kostenlos
 - Zwischen 24 und 8 Stunden vor dem vereinbarten Termin: 25,00 EUR
 - Bis 4 Stunden vor dem vereinbarten Termin: 50,00 EUR
- Bei kurzfristiger Verschiebung des Termins mit anschließender kurzfristiger Stornierung gelten die Stornierungsbedingungen.
- Terminierte Leistungen kann der Kunde jederzeit in der felmo App stornieren. Schriftliche Stornierung an info@mail.felmo.de oder über die Chatfunktion der App müssen spätestens 12 Stunden vor dem Termin eingehen, damit diese rechtzeitig bearbeitet werden können. **Je nach Zeitpunkt der Stornierung fallen die folgenden Stornogeühren an:**
 - Bis 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin: kostenlos
 - Zwischen 24 und 8 Stunden vor dem vereinbarten Termin: 25,00 EUR
 - Bis 1 Stunde vor dem vereinbarten Termin: 50,00 EUR
 - Weniger als 1 Stunde oder bei Nicht-Erscheinen: 80,00 EUR

Bedingungen für Terminverschiebung oder Absage in der felmo Praxis

- Eine Terminverschiebung ist telefonisch oder schriftlich (per E-Mail oder Chat) möglich.
- Wird ein Termin zunächst verschoben und anschließend storniert, gelten die **regulären Stornierungsgebühren** (siehe Abschnitt 2).
- Operative Eingriffe erfordern eine verbindliche Terminvereinbarung, da die Planung (OP-Team, Material, Organisation) mit hohem Aufwand verbunden ist. Daher erheben wir bei Operationen eine Stornierungsgebühr.

- Eine Stornierung ist telefonisch unter **+49 30 31199796** oder schriftlich (per E-Mail oder Chat) und **bis zu 48h vor dem Eingriff** kostenfrei möglich.
- **Stornogebühren für chirurgische Eingriffe / Zahnbehandlungen:**
 - Bis 48 Stunden vor Termin/ Operation: kostenlos
 - Zwischen 48 und 24 Stunden vor Termin/ Operation: 50,00 €
 - Weniger als 24 Stunden vor Termin/ Operation oder Nichterscheinen: 80,00 €
- In begründeten Ausnahmefällen (z. B. unvorhersehbare Notfälle) kann nach unserem Ermessen aus Kulanz auf die Stornierungsgebühr verzichtet werden.
- felmo behält sich das Recht vor, gebuchte Leistungen jederzeit ohne Angabe von Gründen abzusagen. Bereits gezahlte Beträge werden in diesem Fall **vollständig erstattet**. Weitergehende Ansprüche des Kunden (z. B. Schadensersatz) sind ausgeschlossen.

§ 5 Haftung und Freistellung

- Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist.
- Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- Die Einschränkungen der Abs. 1 und 2 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
- Tierärztliche Leistungen werden ausschließlich von zugelassenen Tierärzten erbracht. Diese haften nach Maßgabe einschlägiger Berufs- und Gesetzesvorschriften grundsätzlich persönlich dafür. Rein klarstellend wird darauf hingewiesen, dass felmo keinen Einfluss auf allfällige Verzögerungen der Fahrtzeit von Tierärzten hat und dafür entsprechend auch nicht haftet.
- In allen Fällen unsachgemäßer Nutzung der von felmo angebotenen Dienste verpflichtet sich der Kunde, den Anbieter schadlos zu halten.

- Der Kunde stellt den Anbieter ferner von allen Ansprüchen frei, die Dritte – einschließlich eigener Erfüllungsgehilfen des Anbieters – gegenüber dem Anbieter aus Gründen, die auf den Kunden zurückzuführen sind, geltend machen.

§ 6 Erlaubte Nutzung und Verfügbarkeit

- felmo.de und die App dürfen nur bestimmungsgemäß genutzt werden. Der Anbieter behält sich das Recht vor, Nutzerkontos unangekündigt zu sperren, sobald ein Hinweis auf unsachgemäße bzw. missbräuchliche Nutzung besteht.
- Soweit nicht anders angegeben oder klar erkennbar, sind sämtliche Inhalte auf felmo.de oder der App Eigentum des Anbieters. Allfällige Schutzrechte (z. B. Urheberrechte oder Markenrechte) daran stehen ausschließlich dem Anbieter zu. Dem Nutzer wird lediglich ein einfaches, widerrufliches und auf die Dauer der Vertragsbeziehung zum Anbieter beschränktes Recht eingeräumt, die Inhalte im Rahmen des Angebots bestimmungs- und vertragsgemäß zu nutzen.
- Der Anbieter ist stets bemüht, die eigene technische Infrastruktur so aufrechtzuerhalten, dass sie jederzeit verfügbar ist. Eine ununterbrochene Verfügbarkeit kann jedoch nicht gewährleistet werden. Ein entsprechender Anspruch des Kunden besteht nicht.
- Der Anbieter haftet daher nicht für Unterbrechungen der Verfügbarkeit, die auf Gründe zurückzuführen sind, die außerhalb seines Einflussbereiches liegen, z. B. technische Fehler, Unterbrechungen in der Stromversorgung, Versagen der Infrastruktur, höhere Gewalt usw.

§ 7 Hinweise zur Datenverarbeitung

Der Anbieter erhebt im Rahmen der Abwicklung von Verträgen Daten des Kunden gem. den einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Einzelheiten dazu ergeben sich aus der Datenschutzerklärung von felmo.

§ 8 Schlussbestimmungen

- Auf Verträge zwischen dem Anbieter und dem Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschlands unter Ausschluss des UN-Kaufrechts sowie des internationalen Privatrechts Anwendung.
- Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.
- Der Anbieter behält sich vor, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen aus sachlichem Grund zu ändern (z. B. wegen Änderungen der Rechtslage oder des eigenen Angebots, technischer Fortentwicklungen u. Ä.). Dies gilt insbesondere dann, wenn neue Angebote von felmo neue Regelungen

erfordern. Die geänderten AGB werden dem Kunden vorab per E-Mail zugesandt. Widerspricht der Kunde den geänderten AGB nicht innerhalb von sechs Wochen, gelten sie als angenommen. Im Fall eines Widerspruchs kann felmo den

- Vertrag mit dem Kunden kündigen. Auf diese Rechtsfolgen wird felmo in der E-Mail mit den geänderten AGB gesondert hinweisen.
- Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung:
<https://www.ec.europa.eu/consumers/odr>
- Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach VSGB (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) sind wir nicht verpflichtet und nicht bereit.

§ 9 Widerrufsrecht

- Bestellt der Kunde eine kostenpflichtige Leistung als Verbraucher, steht ihm grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht. Beim Kauf von Produkten, Abos und digitalen Inhalten gelten dabei jeweils Besonderheiten.

I. Ihr Widerrufsrecht beim Kauf von Produkten

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angaben von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (felmo Operations GmbH & Co. KG, Alt-Moabit 73, 10555 Berlin, Telefon: **030 31199546**, E-Mail: info@mail.felmo.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das unterhalb dieser Widerrufsbelehrung beigefügte **Muster-Widerrufsformular** verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (und mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es

sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

II. Ihr Widerrufsrecht beim Kauf digitaler Inhalte

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (felmo Operations GmbH & Co. KG, Alt-Moabit 73, 10555 Berlin, Telefon: **030 31199546**, E-Mail: info@mail.felmo.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das unterhalb dieser Widerrufsbelehrung beigefügte Muster- Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Ein Widerrufsrecht steht Ihnen beim Kauf digitaler Inhalte zu, sofern Sie nicht ausdrücklich darauf verzichtet haben. Haben Sie beim Kauf digitaler Inhalte ausdrücklich verlangt, dass wir vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrags beginnen und dabei akzeptiert, dass Sie mit Beginn der Ausführung durch uns ihr Widerrufrecht verlieren, so steht Ihnen ein Widerrufsrecht nicht mehr zu.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (sofern solche angefallen sind, mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt

haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

III. Ihr Widerrufsrecht beim Abschluss von Aboverträgen (Warenlieferung)

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (felmo Operations GmbH & Co. KG, Alt-Moabit 73, 10555 Berlin, Telefon: **030 31199546**, E-Mail: info@mail.felmo.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das unterhalb dieser Widerrufsbelehrung beigefügte Muster- Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

IV. Ihr Widerrufsrecht bei der Erbringung von Dienstleistungen

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (felmo Operations GmbH & Co. KG, Alt-Moabit 73, 10555 Berlin, Telefon: **030 31199546**, E-Mail: info@mail.felmo.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das unterhalb dieser Widerrufsbelehrung beigefügte Muster- Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Ein Widerrufsrecht steht Ihnen beim Kauf von Abos zu, sofern Sie nicht ausdrücklich darauf verzichtet haben. Haben Sie beim Kauf eines Abos ausdrücklich verlangt, dass wir vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnen und dabei akzeptiert, dass Sie bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns ihr Widerrufsrecht verlieren, so steht Ihnen ein Widerrufsrecht nach vollständiger Vertragserfüllung nicht mehr zu.

Folgen des Widerrufs

If you withdraw from this contract, we will reimburse all payments received from you, including delivery costs (if applicable, excluding any additional costs incurred if you chose a delivery method other than our cheapest standard delivery option), without undue delay and no later than fourteen days from the day on which we received your notification of withdrawal. For this reimbursement, we will use the same payment method that you used for the original transaction, unless expressly agreed otherwise; in no case will you be charged any fees as a result of this reimbursement.

If you have requested that the services begin during the withdrawal period, you must pay us a reasonable amount corresponding to the proportion of the services already provided up to the time you inform us of your exercise of the right of withdrawal with respect to this contract, in comparison to the total scope of the services provided for in the contract.

[Sample cancellation form](#)

We are here for you!

Customer service



030 31197554

Mon-Sat: 8am-4pm

.

our range

Services

Experiences

Cost

FAQ

Shop

glossary

Veterinary practice Berlin

Veterinary practice Bochum

Veterinary practice Frankfurt

Legal

imprint

Terms and Conditions

Right of withdrawal

Data protection

About Us

Jobs

Information for veterinarians

Information for surgeons

Our veterinarians

felmo regions

Veterinarian Berlin

Veterinarian Bochum

Veterinarian Bielefeld

Veterinarian Bremen

Veterinarian Dortmund

Veterinarian Duisburg

Veterinarian Düsseldorf
Veterinarian Erfurt
Veterinarian Essen
Veterinarian Frankfurt
Veterinarian Hagen
Veterinarian Halle
Veterinarian Hamburg
Veterinarian Hanover
Veterinarian Heidelberg
Veterinarian Cologne
Veterinarian Krefeld
Veterinarian Leipzig
Veterinarian Leverkusen
Veterinarian Magdeburg
Veterinarian Mannheim
Veterinarian Mönchengladbach
Veterinarian Mülheim
Veterinarian Munich
Veterinarian Nuremberg
Veterinarian Oberhausen
Veterinarian Rostock
Veterinarian Stuttgart
Veterinarian Wiesbaden



© 2026 felmo Operations GmbH & Co. KG, Berlin