

## **Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de BIOTRONIK Patient App**

### **1. Toepassingsgebied**

- 1.1 De onderstaande bepalingen (hiernavolgend "**bepalingen**" genoemd) gelden voor elke geregistreerde gebruiker van de BIOTRONIK Patient App (hiernavolgend "**app**" genoemd). De app wordt beheerd door BIOTRONIK SE & Co. KG, gevestigd op Woermannkehe 1, 12359 Berlijn, (hiernavolgend "**wij**" genoemd).
- 1.2 De app biedt bepaalde informatie met betrekking tot uw cardiologische implantaten. Houd er echter rekening mee dat de app geen noodstelsel is en geen medisch advies biedt. Wij raden u aan om vóór gebruik van de app uw behandelende arts te raadplegen.
- 1.3 De in de app beschikbare diensten kunnen ook diensten en/of informatie van derden omvatten, waar wij enkel toegang voor bieden. Voor het gebruik van dergelijke diensten kunnen afwijkende of aanvullende bepalingen gelden, waar wij u in dat geval op wijzen. Diensten van derden zijn als zodanig aangeduid.
- 1.4 Bovendien gelden de bijzondere gebruiksbepalingen van Apple - zie hieronder - als u de app uit de App Store van Apple downloadt. Als u de app uit de Google Play Store downloadt, gelden ook de specifieke bepalingen van Google - zie hieronder.

### **2. Registratie**

- 2.1 Bij voltooiing van de registratie in onze app sluit u een gebruiksovereenkomst met ons af en accepteert u zodoende de bepalingen als basisprincipe van de gebruiksovereenkomst.
- 2.2 Bij registratie wordt van u het volgende verlangd:
  - (a) Het invullen en verstrekken van verplichte gegevens, die bij een eerste opening van de app worden gevraagd (bijv. voor- en achternaam, e-mailadres en een gekozen wachtwoord); en
  - (b) een minimumleeftijd van 18 jaar.

U heeft geen recht op registratie. Wij behouden ons het recht voor om de registratie zonder vermelding van de reden te weigeren. Als wij uw aanmelding accepteren, sturen wij u een bevestigingsmail op het in uw aanmelding aangegeven e-mailadres. Om de registratie te voltooien, moet u uw account activeren door op de bevestigingslink in de bevestigingsmail te klikken.

Na voltooide registratie kunt u in de app inloggen met uw e-mailadres en wachtwoord.

- 2.3 U mag het door u bij de registratie gekozen wachtwoord niet doorgeven aan derden en bent verplicht ons meteen op de hoogte te stellen als onbevoegde derden over uw wachtwoord beschikken of toegang tot dat wachtwoord hebben. U bent volgens de wettelijke bepalingen persoonlijk aansprakelijk voor elk gebruik en/of activiteit dat/die via uw account wordt uitgevoerd.

### **3. BIOTRONIK Home Monitoring/Home Monitoring Service Center**

Om gebruik te kunnen maken van de hoofdfuncties van de app dient u met uw cardiologische implantaat bij BIOTRONIK Home Monitoring geregistreerd te zijn. Bovendien moet uw cardiologische implantaat voorzien zijn van BIOTRONIK Home Monitoring en heeft u een CardioMessenger nodig.

Verder kunt u met de app informatie over uw gezondheidsstatus en actuele symptomen in de vorm van een dagboek of een enquête in het Home Monitoring Service Center uploaden. Houd er rekening mee dat alle informatie die u uploadt beschikbaar is voor uw arts en dat hij/zij deze kan gebruiken voor het opstellen van een diagnose.

Houd er rekening mee dat de app geen noodstelsel is. Neem contact op met uw arts of uw plaatselijke nooddienst/alarmnummer als u medische hulp nodig heeft. De app bevrijdt u niet van de plicht om bij het optreden van klachten een arts te raadplegen of in geval van nood de nooddienst te bellen.

#### **4. Wijzigingen en actualiseringen aan de app**

Aangezien wij de app gratis ter beschikking stellen, behouden wij ons het recht voor om de aanbiedingen en functies van de app te wijzigen, stop te zetten of door nieuwe toepassingen te vervangen. Wij zullen dergelijke wijzigingen op tijd in de app bekendmaken en uw wettelijke belangen in acht nemen.

Wij kunnen - zonder dat we daartoe verplicht zijn - zo nu en dan ook geactualiseerde versies van de app publiceren en de ondersteuning van eerdere versies van de app stopzetten. Om zeker te stellen dat de app naar behoren werkt, dient altijd de nieuwste versie van de app geïnstalleerd te zijn. Het kan zijn dat er voor toekomstige updates een geactualiseerde versie van het besturingssysteem op uw mobiele apparaat geïnstalleerd moet zijn.

#### **5. Verboden activiteiten**

5.1 De app is alleen beschikbaar voor niet-commerciële doeleinden.

5.2 Elke activiteit die in strijd is met de geldende wet of rechten van derden, evenals elke activiteit die probleemloze werking van de app nadelig beïnvloedt, met name activiteiten die ons systeem te zeer kunnen belasten, is niet toegestaan.

#### **6. Beschikbaarheid**

De app is in principe dag en nacht beschikbaar. Toch kunnen wij niet garanderen dat de app ononderbroken of foutloos werkt. Daarom kan het gebeuren dat de app volledig of gedeeltelijk niet beschikbaar is, om noodzakelijke back-ups, onderhoudswerkzaamheden, verbeteringen of bugfixes uit te voeren en te implementeren.

Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat een functionerende internettoegang noodzakelijk is voor de app en dat u in eigen regio's of onderweg in het buitenland misschien geen of slechts beperkt toegang tot mobiel internet heeft. Wij raden u dringend aan om vooraf bij uw telecommunicatieaanbieder informatie op te vragen over de beschikbaarheid van internet.

Enkel en alleen uzelf bent verantwoordelijk voor alle kosten of toeslagen, inclusief datakosten, die in samenhang met uw gebruik van de app ontstaan. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de geschiktheid, functionering of prestatie van uw mobiele apparaat, noch voor uw mobiele of internetverbinding.

#### **7. Gebruik van de communicatiemiddelen van de app**

Met de app kunt u een e-mail naar de Health Services Customer Support sturen. Daarvoor stelt de app u het e-mailadres van de Health Services Customer Support ter beschikking, zodat u via het e-mailprogramma van uw mobiele apparaat een e-mail kunt versturen. Houd er rekening mee dat uw telecommunicatieaanbieder kosten in rekening kan brengen voor inkomende en uitgaande e-mails.

De app ondersteunt de ontvangst en het versturen van berichten, bijv. voor algemene informatie over de app en terugbelverzoeken van uw arts. Voor verzending en ontvangst van berichten heeft u internettoegang nodig. Houd er rekening mee dat uw telecommunicatieaanbieder kosten in rekening kan brengen voor de gegevensoverdracht.

## **8. Enquêtes**

Als u daarvoor toestemming heeft gegeven, nemen wij mogelijk contact op voor uw feedback betreffende gebruiksvriendelijkheid en gebruikerservaring m.b.t. de app. U wordt dan per e-mail of via de app verzocht om deel te nemen aan online enquêtes.

## **9. Gegevensbescherming/privésfeer**

Wij hechten veel belang aan de veiligheid van uw persoonsgegevens. Meer informatie over de maatregelen die wij voor het beschermen van uw gegevens uitvoeren en toepassen, vindt u in onze privacyverklaring.

Houd er rekening mee dat de app gevoelige gezondheidsgegevens over u bevat en weergeeft. Daarom raden wij u aan om de app na elk gebruik af te sluiten en toegang tot uw mobiele apparaat te allen tijde (bijv. d.m.v. een veilig wachtwoord/veilige pincode) te beschermen.

## **10. Garantie/onze aansprakelijkheid**

10.1 De app is alleen bedoeld als extra bron van informatie. Zij dient niet voor medisch advies, noch is zij een vervanging voor het advies van medisch gespecialiseerd personeel of neemt zij deze taak over.

10.2 Wij doen ons best en treffen de gepaste maatregelen om zeker te stellen dat de in de app weergegeven gegevens correct en actueel zijn. We kunnen dit echter niet garanderen voor informatie die oorspronkelijk door derden is verzameld en slechts in de app is geïntegreerd (bijv. informatie in "Mijn Patiënt ID-kaart"). Bovendien hangt alle informatie over de status van uw implantaat af van een nauwkeurige overdracht van de corresponderende gegevens door uw CardioMessenger.

10.3 Wij zijn volledig aansprakelijk voor opzettelijk of door grove nalatigheid veroorzaakte schade, alsook voor vorderingen volgens de Duitse wet inzake productaansprakelijkheid en bij schade voor leven, lichaam of gezondheid.

Voor licht nalatige tekortkomingen zijn wij alleen aansprakelijk als onze wettelijke vertegenwoordigers of agenten een plicht verzuimen die onder de wettelijke contractverplichting valt, die voor het bereiken van het contractdoel van essentieel belang is ("hoofdverplichting"). In dat geval is de verplichting beperkt tot voorzienbare schade.

Voor zover onze aansprakelijkheid uitgesloten of beperkt is, geldt dat ook voor de persoonlijke aansprakelijkheid van onze wettelijke vertegenwoordigers en agenten.

## **11. Omvang van het gebruik**

Alle inhoud, informatie, afbeeldingen, video's en databases die in deze app worden gepubliceerd, zijn auteursrechtelijk beschermd. Voor elk gebruik en elke verveelvoudiging, publicatie of verspreiding die niet privé of niet commercieel is, m.i.v. de opname in databases, is onze nadrukkelijke schriftelijke toestemming vereist.

## **12. Looptijd en opzegging**

- 12.1 De gebruiksovereenkomst wordt voor onbepaalde tijd afgesloten. U kunt de gebruiksovereenkomst te allen tijde zonder inachtneming van een opzegtermijn opzeggen door bijv. in uw accountinstellingen op "Account wissen" te klikken en het wisproces af te sluiten.
- 12.2 Wij behouden ons het recht voor om de gebruiksovereenkomst te allen tijde met een termijn van vier weken op te zeggen. Wij zullen u per e-mail op het bij de aanmelding aangegeven adres over de opzegging informeren.
- 12.3 Het wettelijke recht van beide partijen tot opzegging zonder termijn om een belangrijke reden blijft onaangetast.

## **13. Slotbepalingen**

- 13.1 Wij behouden ons het recht voor om de bepalingen te allen tijde te wijzigen. Over wijzigingen wordt u vooraf d.m.v. een bericht op uw aan ons doorgegeven e-mailadres geïnformeerd ("Wijzigingsmededeling"). U kunt binnen vier weken na ontvangst van de wijzigingsmededeling bezwaar tegen een wijziging maken ("Bezwaartermijn"). In geval van een bezwaar hebben wij het recht om de gebruiksovereenkomst met een termijn van twee weken vanaf het einde van de bezwaartermijn op te zeggen. Over uw recht op bezwaar en de wettelijke gevolgen wordt u in de wijzigingsmededeling apart geïnformeerd.
- 13.2 De bepalingen zijn onderhevig aan de wet van de Bondrepubliek Duitsland met uitsluiting van de overeenkomst van de Verenigde Naties over contracten aangaande de internationale goederenverkoop (CISG). Als u een gebruiker bent, heeft deze rechtskeuze enkel tot gevolg dat de bescherming voor u komt te vervallen die u volgens wettelijke bepalingen wordt gegarandeerd, waarvan volgens de wet van het land waar u uw woonplaats heeft niet mag worden afgeweken.
- 13.3 Wij hebben het recht het uitvoeren van alle met deze app verbonden diensten te allen tijde volledig of gedeeltelijk aan derden over te dragen.
- 13.4 De Europese Commissie stelt een platform ter beschikking dat online is toegewijd aan de buitengerechtelijke geschillenbeslechting op <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (het zogeheten OS-platform). Wij zijn niet geïnteresseerd in deelname aan de procedure voor geschillenbeslechting voor een geschillenorgaan in consumentenzaken, noch zijn wij daartoe verplicht.

## **14. Contact**

Als u vragen over of problemen met de app heeft, verzoeken wij u rechtstreeks met ons contact op te nemen:

**Health Services Customer Support**  
E-mail [patientapp.support@biotronik.com](mailto:patientapp.support@biotronik.com)

## **Bijzondere gebruiksbe­palin­gen voor gebruikers die de app uit de Apple App Store downloaden**

De onderstaande gebruiksbe­palin­gen gelden boven op de be­palin­gen als u de app via de App Store van Apple Inc. downloadt ("**Apple**"):

1. De gebruiksbe­palin­gen worden uitsluitend tussen u en ons overeengekomen. Apple is geen contractpartij en is niet aansprakelijk voor de gebruiksbe­palin­gen en de inhoud daarvan.
2. U krijgt een niet overdraagbaar gebruiksrecht voor deze app op elk Apple-apparaat dat zich in uw bezit in het kader van de gebruiksbe­palin­gen in de Algemene Voorwaarden van de App Store bevindt.
3. Apple is niet verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van onderhoud en ondersteuning voor de app. Apple is op geen enkele manier verplicht om onderhoud en ondersteuning voor de app te leveren.
4. Apple is niet verantwoordelijk voor onze garantiebe­palin­gen, los daarvan of die expliciet of impliciet bestaan, als ze niet effectief worden opgeheven. Indien wij de garantiebe­palin­gen niet nakomen, kunt u contact opnemen met Apple om terugbetaling te krijgen van de potentiële prijs waarvoor u de app heeft aangekocht. Verder neemt u ter kennis dat Apple geen verdere aansprakelijkheid van welke aard dan ook met betrekking tot ons heeft, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
5. Apple is niet verantwoordelijk voor vorderingen in samenhang met de app, het bezit ervan en/of het gebruik ervan, inclusief (i) productaansprakelijkheidsvorderingen, (ii) beweringen dat de toepassing niet overeenkomt met de geldende wettelijke en bestuursrechtelijke be­palin­gen; en (iii) vorderingen van de wet inzake consumentenbescherming of gelijkwaardige handelingen.
6. Indien een derde beweert dat de app, het bezit ervan of het gebruik ervan een inbreuk vormt op het intellectuele eigendom van een derde partij, is Apple niet verantwoordelijk voor het onderzoek, de verdediging, de beslechting of het vervullen van een dergelijk bezwaar m.b.t. het schenden van het intellectuele eigendom.
7. Gebruik van de app is niet toegestaan als u
  - (i) in een land woont dat onderworpen is aan een embargo van de Amerikaanse regering of dat door de Amerikaanse regering wordt beschouwd als een land dat terrorisme ondersteunt; of
  - (ii) door de Amerikaanse regering als een in een lijst opgenomen of gesanctioneerde persoon te boek staat.
8. Alle vragen, klachten of bezwaren in samenhang met de app moeten bij ons worden ingediend. Onze contactgegevens vindt u boven onder "Contact".
9. Apple en haar dochterondernemingen zijn derde begunstigden van deze gebruiksbe­palin­gen, en door het aannemen van deze gebruiksbe­palin­gen heeft Apple het recht om dit contract als derde begunstigde van het contract tegen u door te zetten, dit recht geldt als door Apple geaccepteerd.

## **Bijzondere gebruiksbe­palin­gen voor ge­bruikers die de app uit de Google Play Store downloaden**

De onderstaande gebruiksbe­palin­gen gelden boven op de be­palin­gen als u de app via Google Play Store van Google Inc. downloadt ("Google"):

1. U accepteert dat deze gebruiksbe­palin­gen alleen tussen u en ons gelden, niet met Google.
2. Uw gebruik van de app moet overeenstemmen met de actuele gebruiksbe­palin­gen van Google Play.
3. Google is slechts de aanbieder van Google Play, waarbij u onze app heeft gedownload. Alleen wij en niet Google zijn verantwoordelijk voor de app en voor de diensten en de inhoud die via de app beschikbaar zijn. Google heeft geen verplichting nog aansprakelijkheid m.b.t. de app of deze overeenkomst.
4. U erkent dat Google een derde begunstigde van deze gebruiksbe­palin­gen is, voor zover er verbinding wordt gemaakt met onze app.

### **FOR UNITED STATES RESIDENTS THE FOLLOWING TERMS APPLY:**

#### **General Terms and Conditions for the Use of the BIOTRONIK Patient App**

##### **15. Scope**

- 15.1 The following terms and conditions (hereinafter referred to as "**Terms**") apply to every registered user of the BIOTRONIK Patient App (hereinafter referred to as "**App**"). The App is operated by BIOTRONIK SE & Co. KG, based in Woermannkehre 1, 12359 Berlin, Germany, (hereinafter referred to as "Biotronik", "**we**" or "**us**").
- 15.2 The App provides certain information in relation to your cardiac device. Please note, however, that the App is not an emergency system and does not provide medical advice. We recommend consulting with your doctor before using the App or relying on any of the information provide in the App.
- 15.3 The App may also contain services and/or information of third parties, to which we only provide access. Different or additional terms and conditions may apply with respect to the use of third party services, which will be marked as such.
- 15.4 The specific terms of use of Apple – provided below – will also apply if you download the App from Apple's App store. If you download the App from Google's Google Play Store, then the specific terms of use of Google – provided below – will also apply.

##### **16. Limited License Grant**

- 16.1 Biotronik owns all right, title, and interest to, including all intellectual property rights in, the App and grants to you solely a nonexclusive, non-transferable, non-assignable, non-sublicensable license to install and use a copy of the App on your compatible mobile device solely to monitor and transmit data from your cardiac device, to make entries into a symptoms diary, and to review educational materials. You may not copy, modify, reverse engineer, decompile, disassemble, or otherwise attempt to

derive the source code, create derivative works based on, or integrate with other computer systems or programs the App without the prior written consent of Biotronik.

## **17. Registration**

17.1 The registration requires you to

- (a) enter and submit the mandatory information that is requested when opening the App for the first time (e.g. first and last name, email address and a chosen password); and
- (b) be at least 18 years of age.

You have no legal right of registration. We are entitled to deny registration without giving a specific reason. If we accept your registration we will send you a verification email to the email address stated within your registration. In order to complete the registration you will need to activate your account by clicking the verification link within the verification email.

After successful registration you can login to the App by entering your email address and password.

17.2 You must not let any third party have access to the password you chose upon registration and are obligated to inform us immediately after becoming aware that non-authorized third parties have possession of or access to your password. You are personally liable for any use and/or activity that is being carried out under your account in accordance with the statutory legal provisions.

## **18. BIOTRONIK Home Monitoring / Home Monitoring Service Center**

In order to use the App you and your cardiac device must be registered with the BIOTRONIK Home Monitoring Service Center. Furthermore, your cardiac device must be equipped with BIOTRONIK Home Monitoring and you need to have a CardioMessenger Patient Device.

In addition, the App may allow you to upload information about your health status and current symptoms in form of a diary or survey to the Home Monitoring Service Center. Please note that any uploaded information will be shared with your physician and may be used by your physician for supporting diagnoses of your conditions.

Please note that the App is not an emergency information system. If you are in need of medical attention please contact your physician or local emergency services. This does not, therefore, release you from your obligation to consult a physician if complaints occur or to call 911 in cases of emergency.

## **19. Modifications and Updates to the App**

Since the App is provided to you free of charge by us we reserve the right to alter or discontinue the offers and functions of the App or to replace them with new applications in the future. We will announce such changes in a timely manner within the App.

We may – without being obliged to – also publish updated versions of the App from time to time and discontinue supporting earlier versions of the App. A proper working of the App requires that you have the latest version of the App installed at any time. Future updates might require that you have installed an updated version of the

operating system on your mobile device and such updated version of the operating system might not support your current mobile device without the update.

## **20. Prohibited Activities**

- 20.1 The App is available for non-commercial use only.
- 20.2 Any activity that violates applicable law or rights of third parties as well as any activity that may impair smooth operation of the App, especially such activities that may encumber our system excessively, is prohibited.
- 20.3 You may not upload, download, email, transmit, store or otherwise make available any data or other information from any person under the age of 18.

## **21. Availability**

In general, the App is available round the clock. We cannot guarantee that the App runs uninterrupted or error-free. At times the App may not be completely or partly available in order to carry out or implement necessary backups, maintenance works, improvements or bug fixes.

The App requires a working internet access. You might have no, or only limited, mobile internet access in some regions or when traveling abroad. We strongly recommend checking the availability of internet access in advance with your telecommunication provider.

You have sole responsibility for any fees or charges, including data charges, incurred by you in connection with your use of the App, Biotronik is not responsible for the suitability, functionality and performance of either your mobile device or your internet or cellular connectivity.

## **22. Using the Communication Tools of the App**

The App may allow you to initiate an email to our Health Services Customer Support. Therefore the App provides the Health Services Customer Support email address to allow you to send an email via the email client of your mobile device. Please note that your telecommunication provider may charge you for any in- and outgoing emails.

The App supports the reception and transmission of messages, e.g. for general information regarding the App or call-back requests from your physician. The transmission of messages requires an internet access. Please note that your telecommunication provider may charge you for the data

## **23. Surveys**

If you have given us your consent, we may contact you to ask for your feedback regarding the usability and experience of the App by inviting you via E-Mail or in-app messages to participate in online surveys. You may withdraw your consent at any time by following the instructions provided in Account Settings.

## **24. Data Protection / Privacy**

Security of your personal data is of paramount importance to us. Additional information regarding the security measures we implement to secure your data can be found in our privacy statement provided below.



Please note that the App may include and display sensitive health data about you. We therefore recommend to close the App every time after use and to protect access to your mobile device at all times (e.g. by using a safe password/PIN). You agree you are solely responsible for the security of your mobile device, its passwords and any usage activities that occur in connection with the App and you mobile device.

## **25. Warranties / Our liabilities**

- 25.1 The App is designed as an additional information source only and shall neither be regarded as medical advice nor shall it substitute or overrule any information given by professional medical advisors.
- 25.2 We endeavour and undertake reasonable measures to ensure that any data given within the App is accurate and up-to-date. However, we cannot ensure this with regards to information initially collected by third parties and only immigrated to the App (e.g. information within your "My Patient ID Card"). Furthermore, any information regarding the status of your medical device is dependent on an accurate transmission of the underlying data by your CardioMessenger Patient Device.
- 25.3 We do not warrant that your use of the App will be error-free or uninterrupted. The App is provided "as is" and "as available" without any representation or warranty, express, implied or statutory as to the operation of the App, or the data, information, content or materials included on the App. To the fullest extent permissible by applicable law, we specifically disclaim any implied warranties of title, merchantability, fitness for a particular purpose, and non-infringement.
- 25.4 LIABILITY EXCLUSION and LIMITATIONS: We will not be liable to you for any indirect, incidental, special, consequential or pure economic losses, costs, damages or expenses of any kind howsoever arising out of or in connection with these Terms or your use of the App (whether in warranty, contract or tort, including negligence, or product liability even if informed about the possibility thereof) including medical expenses, legal fees on a lawyer/solicitor client basis, loss of revenue or profits (whether direct or indirect), loss or interruption of business, loss of goodwill, loss of anticipated savings, loss of privacy arising out of or in any way related to the use of or inability to use the App, loss of use, or loss or corruption of data or information. To the extent liability cannot be excluded or disclaimed, our liability is limited to fixing, repairing or otherwise rectifying any faults with the App.

## **26. Scope of Use**

All content, information, pictures, videos and databases that are published in this App are protected by copyright. Express written approval must be obtained from us prior to any use, reproduction, publication or distribution that is not private or non-commercial, including the insertion into databases.

## **27. Term and Termination**

- 27.1 You may terminate the user agreement at any time without a notice period by clicking "Delete Account" at your account settings and completing the deletion process.
- 27.2 We reserve the right to terminate the user agreement at any time with thirty (30) days advance notice. We will inform you about the termination via an email to the address stated during the registration.

27.3 Either party may terminate this Agreement immediately for good cause.

## **28. Final Provisions**

28.1 We reserve the right to amend the Terms at any time. We will inform you about any amendments in advance via a message to your email address ("amendment notice"). You may object to an amendment within four weeks after receipt of the amendment notice ("objection period"). In the event that you object to the amendment notice, we are entitled to terminate the user agreement with a two weeks' notice period starting from the end of the objection period. We will inform you about your right to object and the legal consequences separately within the amendment notice.

28.2 These Terms are governed by the law of the Federal Republic of Germany, excluding the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG). If you are a user, this choice of law shall not have the result of depriving you of the protection afforded to you by provisions that cannot be derogated from by agreement by virtue of the law of the country of your habitual residence.

28.3 We are entitled to partly or fully assign the fulfillment of all services that are connected to this App to third parties at any time.

28.4 The European Commission provides a platform that is dedicated to extrajudicial resolution online under <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (the so-called OS platform). We are not interested in participating in dispute settlement procedures at a consumer arbitration board, nor are we obligated to do so.

## **29. Contact**

Feel free to contact us directly if you have any questions or problems with the App:

**Health Services Customer Support**

Email [patientapp.support@biotronik.com](mailto:patientapp.support@biotronik.com)

### **Special Terms of Use for users, who download the App from the Apple App Store**

The following conditions apply in addition to the Terms, if you download the App via the App Store by Apple Inc. ("**Apple**"):

1. The terms of use are agreed upon solely between you and us. Apple is not a party of this contract whatsoever and has no responsibilities regarding the terms of use and the content thereof.
2. You are granted a non-transferable right of use of this App on every Apple device that is in your possession within the scope of the terms of use in the general terms and conditions of the App Store.
3. Apple is not responsible for providing maintenance and support services for the App. Apple is not in any way obliged to provide maintenance and support services for the App.
4. Apple is not responsible for our warranties, no matter whether they arise explicitly or are implied by act of law if not waived effectively. In the case of us not fulfilling applying warranties, you may contact Apple for a refund of the potential price to which you purchased the App. You further note, that Apple does not have any other warranties of any kind regarding us, to the extent permitted by law.

5. Apple is not responsible for claims associated to the App, possession and/or its usage, including (i) product liability claims, (ii) allegations that the application does not meet the applicable jurisdictional and administrative regulations; and (iii) claims of consumer protection law or related legislative acts.
6. In case of a third party claiming that the App, its possession thereof or its usage violates intellectual property of a third party, Apple is not responsible for the investigation, defence, settlement or fulfilment of such a claim regarding the violation of intellectual property.
7. Use of the App is not permitted if you (i) reside in a country, that is subject to an embargo by the U.S. government or which is regarded as a country that supports terrorism by the U.S. government; or (ii) are listed as a blocked or restricted person by the U.S. government.
8. Any questions, complaints or claims in relation to the App should be raised with us. Our contact information is provided at "Contact" above.
9. Apple and its subsidiaries are third-party beneficiaries of these terms of use and by accepting these terms of use, Apple has the right to enforce this contract as a third-party beneficiary of the contract against you; this right shall be deemed to be accepted by Apple.

### **Special Terms of Use for Users who download the App from Google's Google Play Store**

The following conditions apply in addition to the Terms if you download the App via the Google Play Store by Google Inc. ("**Google**"):

10. You accept that these terms of use are only effective between you and us, not with Google.
11. Your use of the Android App must meet the current terms of use of Google Play.
12. Google is only the provider of Google Play where you downloaded our Android App. Only we, and not Google, are solely responsible for the Android App, services and content, which are accessible via these. Google has neither an obligation nor a liability regarding the Android App or this agreement.
13. You acknowledge that Google is a third-party beneficiary of these terms of usage, as far as a connection to our Android App is established.