

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von «Kunden» gesprochen. Diese männliche Form schliesst die weibliche Form «Kundinnen» inhaltlich mit ein.

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Büro-Spitex AG (BS) und dem Kunden wird bestimmt

- durch die vom Kunden gewählten Leistungen;
- durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die genauen Dienstleistungen aus dem Angebot der BS, die für den Kunden erbracht werden, sind in der individuellen Vereinbarung festgelegt. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der BS und ihren Kunden. Soweit die Vereinbarung und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394 ff.).

2. Zielsetzung

Die BS unterstützt ihre Kunden und deren nahestehenden Bezugspersonen gemäss deren Angebot und vorheriger Bedarfsabklärung. Mit dem Ziel, diesen Arbeiten abzunehmen, die sie nicht mehr erledigen wollen oder können. Dabei berücksichtigt die BS die eigenen Ressourcen des Kunden und dessen nahestehenden Bezugspersonen.

3. Dienstleistungsumfang

Der Dienstleistungsumfang kann je nach Lebenssituation und Gesundheitszustand des Kunden schwanken. Kurzfristig erteilte Aufträge - auch in mündlicher Form - sind ebenfalls Bestandteil des Umfangs der Dienstleistungen.

4. Dienstleistung

4.1 Bedarfsabklärung und Massnahmen

Anlässlich des Erstgesprächs mit dem Kunden und/oder dessen nahestehenden Bezugspersonen erfolgt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und der individuellen Bedürfnisse. Des weiteren werden gemeinsam die in die Wege zu leitenden Massnahmen festgelegt.

4.2 Elektronisches Kundendossier

Im elektronischen Kundendossier wird die Situation des Kunden erfasst. Die anlässlich der Bedarfsabklärung festgelegten Massnahmen werden einschliesslich allfälliger Veränderungen ebenfalls im elektronischen Kundendossier festgehalten. Diese Daten werden auf einem gesicherten Server abgelegt, verwaltet und archiviert. Kunden und Angehörige (nach Einwilligung des Kunden) erhalten auf Anfrage Zugriff auf das Kundendossier.

4.3 Durchführung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden grundsätzlich von Montag bis Freitag zwischen 08.00 – 18.00 Uhr erbracht. Es ist das Ziel der BS eine Kontinuität hinsichtlich des betreuenden Mitarbeitenden zu gewährleisten. Es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeitende. Vereinbarte Kundenbesuche, welche der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet (eine Wegpauschale und eine Stunde).

4.4 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde überlässt der BS alle zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Informationen, Belege, Akten und Gegenstände. Bei Bedarf erteilt der Kunde die notwendigen Vollmachten. Entstehen durch die Verletzung von Mitwirkungspflichten Verzögerungen oder Mehraufwand bei der BS, wird dieser Aufwand dem Kunden in Rechnung gestellt.

4.5 Interne Revision

Die Geschäftsleitung der BS überprüft einmal jährlich die korrekte Führung des Mandates durch die Mitarbeitenden. Die Revisionskosten werden dem Kunden verrechnet.

5. Leistungserfassung, Preis und Rechnungsstellung

Die Arbeitsleistungen der BS werden in einem elektronischen Leistungserfassungssystem erfasst. Die Preise der Dienstleistungen entsprechen denjenigen, die in der Vereinbarung erwähnt sind. Diese können jederzeit einseitig durch die BS geändert werden. Solche Änderungen werden den Kunden vorab kommuniziert. Die Preise der Dienstleistungen verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer, sofern nicht etwas anderes erwähnt ist. Die BS stellt ein Mal pro Monat Rechnung für die Aufwände zwischen dem 21. des Vormonats und dem 20. des aktuellen Monats. Einmalige Aufträge, wie Steuererklärungen oder rechtliche Beratungen, werden nach Abschluss des Auftrages verrechnet. Die Rechnungen sind innert 30 Tagen zu begleichen. Bei Verzug des Kunden ist die BS bis zum Eingang des geschuldeten Rechnungsbetrags berechtigt, die Leistungen bis zum Eintreffen der Zahlung einstweilen einzustellen. Ab der zweiten Mahnung (Zahlungsaufforderung) werden pro Rechnungslauf Pauschalgebühren von 20 CHF erhoben. Des Weiteren ist die BS berechtigt, den gesetzlichen Verzugszins in Rechnung zu stellen.

6. Kündigung

6.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Vereinbarung kann jederzeit von beiden Vertragspartnern einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 7 Tagen gekündigt werden. Massgebend ist die Postaufgabe (Stempel des eingeschriebenen Briefes) oder die Übergabe der schriftlichen Kündigung an eine Mitarbeitende der BS. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Vereinbarung automatisch aufgelöst.

6.2 Sofortige Auflösung der Vereinbarung

In besonderen Fällen besteht die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Vereinbarung durch die BS, namentlich

- bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 1. Mahnung;
- bei Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung, welche ein Mass angenommen hat, das die Arbeiten der BS verunmöglichen;
- bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Kunden, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der BS-Mitarbeitenden unzumutbar machen.

Nach Auflösung der Vereinbarung werden die Kosten des Mandatsabschlusses und der Mandatsübergabe mit mindestens 2 Stunden Aufwand verrechnet.

6.3 Form

Die Kündigung der Vereinbarung bedarf der schriftlichen Form. Kündigungen durch Kunden sind an die Geschäftsleitung der BS zu richten.

6.4 Weitere Beendigungsgründe

Die Vereinbarung endet ohne Kündigung im Todesfall des Kunden.

7. Schweigepflicht und Datenschutz

Die BS verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung der

Vereinbarung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert werden. Solche Daten dürfen, falls dies im Interesse des Kunden ist, oder dieser seine Einwilligung gegeben hat, an Behörden, Ärzte, Vertragspartner (z.B. Versicherungen, Vermieter etc.), Familienmitglieder und Spitex-Mitarbeitende weitergegeben werden. Die Geheimhaltungsinteressen und Persönlichkeitsrechte des Kunden sind dabei weitestgehend zu berücksichtigen. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG).

8. Haftung und Beschwerden

Die BS erbringt die vereinbarten Treuhand- und Beratungsdienstleistungen mit der nötigen Sorgfalt. Die BS haftet bei Vertragsverletzungen durch die BS oder ihre Hilfspersonen nur für den nachgewiesenen unmittelbaren Schaden des Auftraggebers, den sie absichtlich oder grobfahrlässig verursacht hat. Jede weitere Haftung aus Vertrag oder aus einem anderen Rechtsgrund ist ausdrücklich ausgeschlossen. Beispiele:

- Alle Massnahmen, welche weder Bestandteil der Vereinbarung sind, noch von der BS empfohlen und unterstützt werden.
- Der Kunde hält aktiv oder passiv Informationen jeglicher Art zurück oder liefert Falschinformationen, die zu einer Betreuung führen, aufgrund welcher der Kunde Schaden nimmt.
- Der Kunde wird selber in Bereichen tätig, welche Bestandteile der Vereinbarung sind.

BS Mitarbeitende sind verpflichtet, Beschwerden von Kunden und nahestehenden Bezugspersonen entgegenzunehmen und umgehend an die Geschäftsleitung der BS weiterzuleiten. Diese legt das weitere Vorgehen fest.

9. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden der BS ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit (s.g. Gelegenheitsgeschenke) hinausgehen.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Wirksamkeit der Vereinbarung

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen der Vereinbarung ungültig sein oder werden, wird dadurch die Gültigkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die dem gewollten Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Dasselbe gilt auch für allfällige Vertragslücken (s.g. salvatorische Klausel).

10.2 Änderung der AGB

Die BS kann diese AGB jederzeit anpassen. Änderungen werden auf der Webseite der BS publiziert.

10.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Anwendbar ist das Schweizer Recht. Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus der Vereinbarung zwischen BS und dem Kunden ist in jedem Fall Adliswil.