



Allgemeine Geschäftsbedingungen SPITEXTRAplus

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEXTRA^{plus} und ihren Kunden¹ wird bestimmt

- Durch den individuellen Auftrag für Dienstleistungen
- Durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen

Beides wird vom Kunden als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen SPITEXTRA^{plus} und ihren Kunden. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

2. Zielsetzung

SPITEXTRA^{plus} unterstützt den Kunden mit hauswirtschaftlichen, betreuerischen und weiteren Dienstleistungen.

3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird gemeinsam mit dem Kunden oder deren Vertretung, festgelegt. Das Resultat wird schriftlich festgehalten.

Die Klärung des Bedarfs ist kostenpflichtig.

4. Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird im Auftrag für Dienstleistungen festgelegt. Kunden, die über eine Zusatzversicherung für hauswirtschaftliche Leistungen verfügen, können die Dienstleistungen vom Arzt verordnen lassen. Leistungen, die nicht von der Krankenkasse bezahlt werden, sind von dem Kunden zu bezahlen.

5. Durchführung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden i.d.R. von Montag bis Freitag zwischen 07.00 Uhr und 20.00 Uhr erbracht. Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen und ab 20.00 Uhr sind nach Absprache und Vereinbarung, zu einem höheren Tarif, möglich. SPITEXTRA^{plus} bietet nach Möglichkeit Kontinuität im Einsatz der Mitarbeiterin², es besteht jedoch kein Anspruch auf Betreuung durch eine bestimmte Mitarbeiterin.

Einsätze, die der Kunde nicht mindestens 24 Stunden und für Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Diese Regelung gilt auch bei Spitaleintritten. Eine Ausnahmeregelung gilt bei Todesfall.

6. Mitwirkung des Kunden

Fachgerechte Dienstleistungen können nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeiterin von SPITEXTRA^{plus} dazu beitragen. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Kunden und denjenigen der Mitarbeiterin unabdingbar sind (z.B. Handschuhe, geeignetes Putzmaterial).

7. Wohnungsschlüssel

Bei Bedarf händigt der Kunde SPITEXTRA^{plus} Haus,- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. SPITEXTRA^{plus} ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von SPITEXTRA^{plus} deponiert, trägt der Kunde alleine die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung.

8. Eindringen in Wohnung

Findet die Mitarbeiterin die Wohnungstür des Kunden bei einem geplanten Einsatz unerwartet verschlossen vor und wurde SPITEXTRA^{plus} kein Wohnungsschlüssel übergeben, ist SPITEXTRA^{plus} berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden sei etwas zugestossen. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Kunden. Vorbehalten bleiben Fälle, in denen der SPITEXTRA^{plus} bekannte Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

9. Dienstleistungsgrenzen bzw. Erweiterung

Dienstleistungen können nur soweit erbracht werden, als es der Gesundheitszustand des Kunden angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer hauswirtschaftlichen Tätigkeit erlaubt. SPITEXTRA^{plus} teilt dem Kunden frühzeitig mit, wenn weitere Unterstützungsmassnahmen z.B.

¹ Mit der männlichen Schreibform ist auch die weibliche gemeint und umgekehrt.



pflegerische Verrichtungen, angezeigt sind. In diesem Fall nimmt SPITEXTRA^{plus} mit SPITEX Bürglen Kontakt auf.

10. Preis und Rechnungsstellung

Grundsatz: Alle Dienstleistungen der SPITEXTRA^{plus} werden vom Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten.

11. Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeiterinnen ihre Arbeitsleistung mit einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch mittels eines Leistungserfassungsgeräts. Allfällige Beanstandungen sind an die Geschäftsleitung, innert 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung, zu richten.

12. Rechnungsstellung

Die Leistungen werden monatlich in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen etc.) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist SPITEXTRA^{plus} berechtigt, das Auftragsverhältnis gemäss Ziffer 14 zu kündigen.

13. Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit unter Einhaltung einer Frist von mindestens sieben Tagen auf das Ende des Monats gekündigt werden. Mit dem vereinbarten Ende des Auftrags wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

14. Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung vorbehalten, namentlich:

- Bei Nichtbezahlung der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter Mahnung
- Bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Kunden in die Dienstleistungserbringung
- bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Kunden, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der SPITEXTRA^{plus} Mitarbeiterinnen unzumutbar machen.

15. Form

Die Kündigung der Leistungsvereinbarung bedarf der schriftlichen Form. Kündigungen durch den Kunden sind an die Geschäftsleitung der SPITEXTRA^{plus} zu richten.

16. Schweigepflicht und Datenschutz

SPITEXTRA^{plus} verpflichtet die Mitarbeiterinnen zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Pflegeinstitutionen sowie staatliche Stellen. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

17. Haftung

SPITEXTRA^{plus} haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurück zu führen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das SPITEXTRA^{plus} Personal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

18. Keine Annahme weiterer Dienstleistungen durch Mitarbeiterinnen

Es ist den Mitarbeiterinnen untersagt, Leistungen mit dem Kunden ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von SPITEXTRA^{plus} nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses einer Mitarbeiterin.



19. Geschenke an Mitarbeiterinnen

Den Mitarbeiterinnen von SPITEXTRA^{plus} ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw.

Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende an die SPITEXTRA^{plus} ausgerichtet werden.

20. Beschwerden

Grundsätzlich sind alle Mitarbeiterinnen von SPITEXTRA^{plus} verpflichtet, Beschwerden von Kunden und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, kann die Angelegenheit der Geschäftsleitung vorgelegt werden, die sich um eine gütliche Beilegung des Streitiges bemüht.

21. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEXTRA^{plus} dem Kunden ist Biel.

Oktober 2021