

## **Geltungsbereich, Anwendbarkeit und Formvorschriften**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der reactive. Physiotherapie Abderhalden GmbH, Seestrasse 111, 9326 Horn, T +41 71 841 77 77, [www.reactiv-physio.ch](http://www.reactiv-physio.ch) (im Folgenden «reactive.PT») und ihren Patienten.

Die Geltung anderer AGB wird – auch ohne expliziten Widerspruch – ausgeschlossen.

Diese AGB dürfen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung durch reactive.PT geändert werden.

Änderungen werden den Patienten mittels Aushang im Empfangs-/Wartebereich von reactive.PT sowie auf unserer Website unter [www.reactiv-physio.ch/agb](http://www.reactiv-physio.ch/agb) mitgeteilt.

Die Vorankündigungsfrist beträgt mindestens 30 Tage.

Der Patient hat Änderungen an den AGB aus technischen und betrieblichen Gründen zu akzeptieren, sofern für den Patienten vorteilhaft oder mit bloss vernachlässigbarer Leistungsminderung verbunden. Auf jeden Fall sind Änderungen zulässig, welche infolge gesetzlicher Vorgaben oder gerichtlicher Anordnungen erforderlich werden. Die AGB bilden integralen Bestandteil jedes Vertragsverhältnisses von reactive.PT mit Patienten. Nebenabreden sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt wurden. Mündliche Aussagen sind ohne schriftliche Bestätigung unverbindlich.

## **Grundversicherung (Physiotherapie auf ärztliche Verordnung)**

In der Grundversicherung akzeptiert der Patient eine Rechnungsstellung der physiotherapeutischen Behandlungen (auf ärztliche Verordnung) auf Papier oder elektronisch im Tiers Payant (Rechnungsstellung direkt an die Krankenkasse / Unfallversicherung).

Im gesicherten Patientenportal der Ärztekasse wird eine Rechnungskopie als PDF-Dokument deponiert, welche nur für den Patienten einsehbar ist. Für jede Rechnung erhält der Patient an die reactive.PT mitgeteilte E-Mail-Adresse per E-Mail von der Ärztekasse die Mitteilung, dass die Rechnung abrufbereit ist, zusammen mit einem individuellen, nur für diese einzelne Rechnung gültigen Link zum Patientenportal der Ärztekasse.

Mittels diesem Link und der persönlichen Versichertenkarten-Nummer ist diese Rechnung für den Patienten während mindestens 3 Monaten online einsehbar und kann dort heruntergeladen und ausgedruckt werden.

Für das Patientenportal der Ärztekasse gelten separat deren eigene rechtliche Bestimmungen gemäss aktuell gültigen Angaben der Ärztekasse (vgl. [www.aerztekasse.ch](http://www.aerztekasse.ch)), insbesondere bzgl. Datenschutz: [www.aerztekasse.ch/datenschutzerklaerung/](http://www.aerztekasse.ch/datenschutzerklaerung/).

Damit der Patient Meldungen über seine Rechnungen erhält, muss er reactive.PT seine jeweils aktuelle E-Mail-Adresse bzw. Änderungen seiner E-Mail-Adresse mitteilen.

## **Zusatzversicherung für Alternativ- und Komplementärmedizin (Massage) / Selbstzahler**

Der Patient ist einverstanden, dass sämtliche Rechnungen direkt an ihn aus- und zugestellt werden. Sofern der Patient über eine Zusatzversicherung für Alternativ- und Komplementärmedizin verfügt, werden Rechnungen für Massagedienstleistungen unterschiedlich je nach Versicherung, gewähltem Versicherungsmodell und Bedingungen gemäss individueller Versicherungspolice von der Versicherung an den Patienten rückvergütet.

Unfallversicherungen beteiligen sich teilweise bei der Kostenübernahme. Der Patient muss die Höhe einer allfälligen Kostenübernahme selbst bei seiner zuständigen Versicherung abklären. Für die Rückerstattung sendet der Patient die bezahlten Rechnungen seiner zuständigen Versicherung ein.

## **Honorar, Konditionen und Tarife**

Als Richtwert für Behandlungen gilt die jeweils gültige Version des Tarifindex. Die Preisangaben auf [www.reactive-physio.ch](http://www.reactive-physio.ch) oder in Prospekten sind unverbindlich. Tarif- und Preisänderungen sind jederzeit vorbehalten.

Der Patient ist nicht berechtigt, eigene Forderungen gegen reactive.PT mit der geschuldeten Vergütung zu verrechnen.

## **Zahlungsverzug**

Kommt der Patient seiner Zahlungspflicht innert der gesetzten Zahlungsfrist nicht nach bzw. verzichtet auf begründeten Einwand, so gerät er mit Ablauf dieser Frist ohne weitere Mahnung in Verzug. reactive.PT kann jederzeit Dritte für das Inkasso beiziehen. Der Patient trägt die Kosten des Zahlungsverzugs. Details zu den Gebühren bei Zahlungsverzug finden sich unter folgendem Link: [www.aerztekasse.ch/de/patienteninfo/faq/](http://www.aerztekasse.ch/de/patienteninfo/faq/)

## **Terminvereinbarung, Verhinderung, Absage und nicht Erscheinen**

Der Patient kann Termine telefonisch oder online über die Website von reactive.PT vereinbaren. Der Patient ist verantwortlich für die Einhaltung des Termins. reactive.PT nutzt das Online-Tool [Termin-Direkt] für die Terminbewirtschaftung, welches auch für die Online-Buchung in der Website von reactive.PT eingebunden ist.

Bei einer Terminbuchung erhält der Patient in der Regel ein Bestätigungsmail mit dem Termin. Voraussetzung hierfür ist, dass der Patient die korrekten Daten (Mobile-Rufnummer und Email-Adresse) hinterlegt. Der Patient ist für die Erreichbarkeit via E-Mail und/oder SMS verantwortlich, die technischen Voraussetzungen liegen nicht im Einflussbereich von reactive.PT.

Behandlungstermine müssen vom Patienten mindestens 24 Stunden im Voraus abgesagt werden (Online – Termin stornieren), ansonsten wird der verpasste Behandlungstermin als unentschuldigte Absenz fakturiert und in Rechnung gestellt (diese Kosten werden von den

Versicherungen nicht übernommen und gehen ganz zu Lasten des Patienten). Eine Absage am Wochenende ist nicht möglich.

Bei Verhinderung des zuständigen Therapeuten (bspw. Krankheitsfall) ist reactive.PT berechtigt, Behandlungen und Therapiesitzungen abzusagen oder den Termin zu verschieben. reactive.PT ist darum bemüht, den Patienten möglichst frühzeitig zu informieren.

Eine Haftung für allfällige dem Patienten in Zusammenhang mit dem Behandlungstermin entstandene Kosten (z.B. Reisekosten) ist in jedem Fall ausgeschlossen.

## **Haftung**

Alle behandelnden Therapeuten von reactive.PT verfügen über fachliche Diplome in den von ihnen erbrachten Therapie-Gebieten. Sie alle behandeln immer nach bestem Wissen und gemäss individueller fachlicher Qualifikation.

Jegliche Haftungsansprüche nach einer physiotherapeutischen Behandlung sowie nach einer Massage-Behandlungen werden abgelehnt. Ansprüche seitens des Patienten auf entgangenen Gewinn oder Folgekosten sonstiger Art, auch bspw. aufgrund missverständlicher Terminabsprachen, sind stets ausgeschlossen.

## **Datenschutz**

reactive.PT und alle angegliederten Angestellten unterliegen der medizinischen Schweigepflicht.

Der Patient erteilt reactive.PT die Erlaubnis, die notwendigen Patientendaten sowohl an die rechnungsstellende Ärztekasse / Mediport als auch an die mit einem allfälligen Inkasso beauftragten Institutionen sowie an die zuständigen staatlichen Instanzen weiterzuleiten. Inkassofirmen, Betriebsamt, Friedensrichteramt und zuständige Gerichte erhalten nur Daten, welche keine Rückschlüsse auf die konkrete medizinische Behandlung ermöglichen (Adressdaten, Gesamtbetrag der Rechnung).

Der Patient erklärt sich einverstanden, dass der Behandelnde oder andere Mitarbeiter von reactive.PT die Krankenakte des Patienten in elektronischer Form führen darf oder führen lassen darf, auch durch Dritte, insbesondere bspw. im Rahmen einer Cloud-Lösung oder mittels Software-as-a-Service.

Der Patient ist zudem einverstanden mit dem Einsatz von anderen Tools, wie bspw. Planungstools, welche die Terminfindung und -planung erleichtern. Die Bestimmungen gemäss Schweizer Datenschutzgesetz werden eingehalten. Weitere Informationen zum Umgang mit Daten finden sich unter folgendem Link: [www.reactive-physio.ch/datenschutzerklaerung](http://www.reactive-physio.ch/datenschutzerklaerung)

## **Kommunikation**

reactive.PT nutzt als Informationswege für generelle sowie individuelle Mitteilungen mit Kunden, Patienten und Partnern Telefon, Fax, Post, E-Mail und SMS. Unverschlüsselte E-Mails können unter Umständen von Dritten gelesen und manipuliert werden, worauf reactive.PT keinen Einfluss hat und deshalb für Missbrauch durch Dritte nicht behaftet werden kann. Ohne anderslautende Rückmeldung geht reactive.PT davon aus, dass Kunden, Patienten und Partner dem unverschlüsselten E-Mail-Verkehr von nicht-datenschutzrelevanten Informationen zustimmen.

reactive.PT kommuniziert von sich aus und initial keine personen- oder datenschutzsensitiven Informationen von Kunden und Patienten via E-Mail an Dritte weiter. Sofern Kunde oder Patient medizinisch relevante vertrauliche Daten per E-Mail an reactive.PT sendet, geht reactive.PT damit vom Einverständnis des Absenders aus, diese Informationen an den gemäss dem Abschnitt «Datenschutz» eingeschränkten Personenkreis per E-Mail weiter zu kommunizieren. Ansonsten wird reactive.PT sämtliche personen- relevanten und medizinischen Informationen lediglich auf dem schriftlichen Postweg und mit vorgängig eingeholtem Einverständnis von Kunde oder Patient an Dritte (gemäss «Datenschutz» eingeschränkten Personenkreis) weiter kommunizieren.

## **Schlussbestimmungen**

Alle Verträge zwischen reactive.PT und dem Patienten unterstehen Schweizer Recht.

Zuständig sind die ordentlichen Gerichte, Gerichtsstand ist Horn Thurgau.

Sollten Teile dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleiben die AGB im Übrigen gleichwohl verbindlich. Anstelle der unwirksamen Klausel tritt jene rechtlich durchführbare Bestimmung, deren Wirkung der wirtschaftlichen Zielsetzung zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses am nächsten kommt.

Der Patient ist nicht berechtigt, ohne schriftliche Zustimmung von reactive.PT irgendwelche Rechte aus diesem Vertrag zu übertragen.

Der rechtsverbindliche Wortlaut dieser AGB bestimmt sich nur nach der deutschsprachigen Version. Alle Versionen in anderen, als der deutschen Sprache, werden lediglich zum besseren Verständnis für Patienten von reactive.PT erstellt; die Inhalte dieser anderen Sprachversionen entfalten aber keinerlei Rechtswirkung.