

## Belvita Pflege AG

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Erstellt: **scm**, mem  
Datum: 01.09.2023  
Version: 1.4

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Grundsätzliches</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zielsetzungen</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Dienstleistungen der Belvita Pflege und Unterstützung zu Hause</b> .....	<b>3</b>
3.1	Bedarfsabklärung und fortlaufende Bedarfsermittlung.....	4
3.2	Durchführung der Dienstleistungen .....	4
3.3	Änderung von geplanten Einsätzen .....	4
3.4	Dokumentation der Dienstleistungen.....	4
3.5	Mitwirkung des Kunden.....	4
3.6	Wohnungsschlüssel.....	5
3.7	Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistern.....	5
3.8	Dienstleistungsvoraussetzungen.....	5
<b>4</b>	<b>Tarife und Rechnungsstellung</b> .....	<b>6</b>
4.1	Grundsätzliches .....	6
4.2	Erfassung der Leistungen.....	6
4.3	Rechnungsstellung .....	6
4.4	Unterstützung bei administrativen Aufgaben.....	7
4.5	Belvita Preispolitik.....	7
4.6	Mahnwesen.....	7
<b>5</b>	<b>Privatsphäre, Schweigepflicht und Datenschutz</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Weitere Bestimmungen</b> .....	<b>7</b>
6.1	Annahme von Geschenken .....	7
6.2	Konkurrenzverbot.....	8
<b>7</b>	<b>Vertragsauflösung</b> .....	<b>8</b>
7.1	Ordentliche Vertragsauflösung .....	8
7.2	Sofortige Vertragsauflösung.....	8
7.3	Form der Vertragsauflösung .....	9
<b>8</b>	<b>Haftung</b> .....	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Datenschutz und Schweigepflicht</b> .....	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>Beschwerdeverfahren</b> .....	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>Gerichtsstand</b> .....	<b>10</b>
<b>12</b>	<b>Inkrafttreten</b> .....	<b>10</b>

## 1 Grundsätzliches

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen Belvita und ihren Kunden. Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine speziellen Regelungen vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394 ff).

Das Vertragsverhältnis zwischen Belvita Pflege AG (nachfolgend Belvita genannt) als Leistungserbringer und ihren Kunden wird bei der Pflege und Unterstützung zu Hause bestimmt durch:

- die Bedarfsabklärung (bei Pflegeleistungen)
- die Dienstleistungsvereinbarung (bei nicht krankenkassenpflichtigen Leistungen)
- die aktuelle Tarifliste
- diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen

## 2 Zielsetzungen

Belvita setzt sich mit ihren pflegerischen und unterstützenden Dienstleistungen zu Hause folgende Ziele:

- kranke, verunfallte, behinderte und ältere Menschen werden durch Belvita in ihrer Selbstbestimmtheit und Eigenständigkeit unterstützt und gestärkt
- es gibt eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Kunde und der hilfeleistenden Bezugsperson von Belvita
- die Ressourcen der Kunden, deren Angehörigen sowie Ressourcen im persönlichen Umfeld sind optimal und zur Zufriedenheit aller eingesetzt
- mitinvolvierte und ergänzende Dienste (z.B. Ärzte, Spitälern, Therapeuten, Pflegeheime und andere unterstützende Organisationen oder Personen) werden von Belvita koordiniert, was einen reibungslosen und effizienten Ablauf der nötigen Dienstleistungen ermöglicht und Schnittstellenprobleme vermeidet
- auf Wunsch erhalten Kunden von Belvita zusätzlich individuell angepasste Dienstleistungen
- Belvita - Dienstleistungen erfüllen die Kriterien: Wirksamkeit, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit

## 3 Dienstleistungen der Belvita Pflege und Unterstützung zu Hause

Belvita unterstützt ihre Kunden mit pflegerischen, betreuerischen, hauswirtschaftlichen und weiteren Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Sie tut dies im Sinne der oben aufgeführten Zielsetzungen.

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfs- und Bedürfnisabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen sowie in der Leistungsvereinbarung zuhanden der Kunden festgehalten.

### **3.1 Bedarfsabklärung und fortlaufende Bedarfsermittlung**

In einem Gespräch vor Ort wird zu Beginn der Dienstleistungsbedarf zusammen mit den Kunden abgeklärt. Dabei wird eine spezielle Aufmerksamkeit darauf gerichtet, wie das persönliche Umfeld des Kunden ist, ob es Angehörige, Freunde oder Nachbarn gibt, die spezifische Hilfestellungen übernehmen könnten. Die Erhebung des Dienstleistungsbedarfs wird bei veränderten Umständen, spätestens jedoch nach sechs Monaten, wiederholt, dabei die bisherigen Massnahmen überdacht und ggf. der Dienstleistungsumfang angepasst. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Anordnung zugestellt. Die Anordnungen können und müssen sowohl bei fortdauerndem Pflege- und Hilfebedarf als auch bei einer Erhöhung der Leistungen von Belvita unbeschränkt wiederholt werden. Übersteigt der Bedarf an Pflegeleistungen 60 Stunden im Quartal, wird von Belvita zusätzlich ein Gesuch bezüglich der Deckung des Bedarfs an die Krankenkasse gestellt.

### **3.2 Durchführung der Dienstleistungen**

Wir bieten Kontinuität bei der Zuteilung der Mitarbeitenden und achten darauf, dass zwischen Kunde und Mitarbeitenden eine vertrauensvolle Beziehung entstehen kann. Die Kunden dürfen einen Einsatz von Fachpersonen erwarten, welche ihre Dienstleistungen professionell erbringen und über entsprechende Ausbildungen und/oder Weiterbildungen verfügen.

Die hauswirtschaftlichen Leistungen werden von Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 Uhr, alle weiteren Dienstleistungen von Montag bis Sonntag zwischen 7.00 und 20.00 Uhr erbracht. Inwieweit die verschiedenen Teams ausserhalb dieser Zeiten Notfalldienst anbieten, ist von Team zu Team unterschiedlich und den jeweiligen Informationsblättern zu entnehmen.

Bei hauswirtschaftlichen Arbeiten sollen die Kunden in der Regel bei der Durchführung anwesend sein. Der Beginn der Einsätze erfolgt mit einer Toleranz von plus/minus 30 Minuten auf die vereinbarte Zeit.

### **3.3 Änderung von geplanten Einsätzen**

Für Einsätze, welche von Kunden kurzfristiger als 24 Stunden oder gar nicht abbestellt werden, wird eine Stornierungsgebühr erhoben. Deren Höhe ist dem aktuellen Tarifblatt zu entnehmen. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

### **3.4 Dokumentation der Dienstleistungen**

In der Dokumentation von Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft und allen weiteren Dienstleistungen, wird die gesundheitliche Situation der Kunden sowie alle ausgeführten Massnahmen festgehalten und ein Verlaufsbericht geführt. Die Einsicht in die Dokumentation wird den Kunden im Rahmen der diesbezüglichen Gesetzgebung auf Wunsch gewährt. Den zuständigen Mitarbeitenden von Belvita ist der Zugang zur Dokumentation gewährleistet. Die Dokumentation von Pflege und Hauswirtschaft bleibt Eigentum von Belvita und wird 10 Jahre aufbewahrt.

### **3.5 Mitwirkung des Kunden**

Belvita Pflege und Unterstützung versteht sich als ein Miteinander von Kunden, Angehörigen, privatem Umfeld der Kunden und den Belvita Mitarbeitenden. Alle Beteiligten begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Ach-

tung. Belvita achtet auf den Gesundheitsschutz der Kunden und der Mitarbeitenden und legt Wert auf Arbeitssicherheit. Dazu ist auch die Mitwirkung der Kunden notwendig. Zum Schutz von Kunden und der Mitarbeitenden können ggf. folgende Massnahmen nötig werden:

- wir legen grossen Wert auf Händehygiene. Dazu waschen oder desinfizieren unsere Mitarbeitenden oft die Hände. Wir bitten unsere Kunden eine Rolle Haushaltspapier zum Abtrocknen der Hände bereitzustellen, damit Keime nicht über feuchte Stoffhandtücher verschleppt werden
- Menschen, die im Bett gepflegt werden, müssen ein höhenverstellbares Pflegebett haben
- es können Transfer- oder Hebehilfen nötig sein
- bei ansteckenden Erkrankungen tragen die Mitarbeitenden spezielle Schutzkleidung, wenn nötig Mundschutz
- in der Hauswirtschaft hat der Kunde den Mitarbeitenden nebst geeigneten Putzmitteln und -Equipment auch Handschuhe zur Verfügung zu stellen
- bei sturzgefährdeten Kunden empfehlen wir ggf. Stolperfallen im Wohnbereich zu entfernen und ggf. weitere Massnahmen. Inwieweit der Kunde diese berücksichtigen will, liegt jedoch in seinem Ermessen
- im Badezimmer: Haltegriffe und rutschfester Untergrund (rutschfester Bodenbelag oder Duschmatte)

Das Bereitstellen dieser Utensilien geht auf Kosten der Kunden. Händedesinfektionsmittel werden von Belvita-Mitarbeitenden mitgebracht und sind in den Leistungen inbegriffen.

### **3.6 Wohnungsschlüssel**

Je nach Situation kann es sinnvoll sein, dass ein Wohnungsschlüssel an Belvita ausgehändigt wird. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Belvita ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wenn mehrere unterstützende Personen involviert sind, empfehlen wir einen Schlüsseltresor installieren zu lassen. Belvita kann auf Wunsch die Installation veranlassen. Die Kosten dafür gehen zu Lasten des Kunden.

### **3.7 Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistern**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen beziehen sich auf Dienstleistungen von Belvita. Da Belvita das Ziel verfolgt Hilfestellungen so kostengünstig wie möglich für die Kunden zu gestalten, kann es sein, dass Belvita mit Einverständnis der Kunden freiwillige Helfer oder durch Spendengelder finanzierte Organisationen miteinbezieht. Wenn solche allfällig beigezogenen Helfer kostenpflichtig sind, werden diese ihre Dienstleistungen eigenständig abrechnen. Die Haftung für die Mitarbeitenden von Drittorganisationen wird nicht durch Belvita übernommen.

### **3.8 Dienstleistungsvoraussetzungen**

Für alle Dienstleistungen, welche von der Krankenkasse bezahlt werden, braucht Belvita einen ärztlichen Auftrag. Liegt dieser bei Übernahme des Auftrags noch nicht vor, so holt Belvita diesen beim zuständigen Arzt des Kunden ein. Für alle Dienstleistungen, welche nicht von der Krankenkasse bezahlt werden, braucht Belvita einen Auftrag des Kunden. Dafür erstellt Belvita zusammen mit dem Kunden eine schriftliche Dienstleistungsvereinbarung.

Pflegerischen Leistungen, welche durch die obligatorischen Krankenversicherer bezahlt werden, sind genau definiert (KLV Art. 7) und in der Anzahl Stunden beschränkt. Betreuerische Leistungen, die darüber hinaus gehen, verrechnen wir unseren Kunden persönlich. Die Kosten dafür sind unserem aktuellen Tarifblatt zu entnehmen.

Ob solche Kosten allenfalls von einer privaten Versicherung, von Ergänzungsleistungen oder Hilflosen Entschädigung ganz oder teilweise übernommen werden, muss vom Kunden abgeklärt werden. Wenn gewünscht, kann Belvita für den Kunden diese Abklärungen übernehmen.

Die minimale Dauer für Einsätze im Haushalt, in der Betreuung oder für sonstige nicht pflegerische Dienstleistungen beträgt eine Stunde.

Belvita legt Wert auf eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Kunden und Mitarbeitenden. Wenn ein solches Vertrauensverhältnis, aus was für Gründen auch immer, nicht aufgebaut werden kann, behält sich Belvita vor, Dienstleistungen nicht zu übernehmen oder wieder zu beenden. Sowohl die Kunden wie auch Belvita sind frei darin Dienstleistungsvereinbarungen einzugehen oder abzulehnen oder eingegangene Vereinbarungen gemäss den in der Dienstleistungsvereinbarung aufgeführten Kündigungsfristen wieder zu kündigen.

## **4 Tarife und Rechnungsstellung**

### **4.1 Grundsätzliches**

Alle Dienstleistungen von Belvita, inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen mit der Ärzteschaft, den Spitälern, Apotheken u. a., werden mit den jeweiligen Tarifen abgegolten, sofern sie im Sinne der Dienstleistungserbringung zu Gunsten der Kunden erfolgen.

### **4.2 Erfassung der Leistungen**

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen mit den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung vorhandenen Instrumenten und Hilfsmitteln fest. Der Kunde ist berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen zu verlangen. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von zwei Monaten nach Rechnungsstellung an Belvita zu richten.

### **4.3 Rechnungsstellung**

Die Leistungen nach Art. 7 KLV sind krankenkassenpflichtig. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern (Administrativverträge) regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung übernommen werden. Ärztlich verordnete pflegerische Leistungen, welche durch die obligatorische Krankenkasse bezahlt sind, rechnet Belvita direkt mit der Krankenkasse der Kunden ab. Belvita stellt der Krankenversicherung die Leistungen des Vormonats in Rechnung und schickt den Kunden eine Kopie. Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen wurden (Art. 64a, Abs. 7 KVG). Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden sie der Klientin/dem Klienten in Rechnung gestellt. Die Patientenbeteiligung (Höhe siehe Tarifblatt Belvita) stellt Belvita den Kunden in Rechnung. Der Selbstbehalt von mindestens 10% und die Franchise wird den Kunden von der Krankenkasse verrechnet. Alle anderen Leistungen, welche nicht durch die obligatorische Krankenversicherung gedeckt sind, werden den Kunden direkt in Rechnung gestellt. Kunden mit ausländischem Wohnsitz sind verpflichtet, einen angemessenen Vorschuss zu leisten. Die Rechnung wird jeweils bis zum 15. des Monats für die erbrachten Dienstleistungen des Vormonats zugestellt. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen.

## 4.4 Unterstützung bei administrativen Aufgaben

Die Rechnungsstellungen von Dienstleistungen in der ambulanten Pflege und Betreuung sind aufgrund der gesetzlichen Anforderungen komplex. Gerne erklären wir Ihnen die Gegebenheiten kostenlos in einem Gespräch. Sollte diesbezüglich weitergehende Unterstützung benötigt werden, müssen wir die entsprechenden Aufwände als Betreuung in Rechnung stellen.

## 4.5 Belvita Preispolitik

Belvita bietet gute Qualität und arbeitet mit einem hohen Anteil hoch qualifizierter Mitarbeitenden. Belvita ist es wichtig, dass ihre Mitarbeitenden gute Arbeitsbedingungen haben, weil wir glauben, dass zufriedene Mitarbeiter die beste Arbeit leisten. Wir sprechen eine Kundschaft an, welche diese Qualitäten möchte und bereit ist dafür einen fairen Preis zu bezahlen.

## 4.6 Mahnwesen

Bei einem Zahlungsrückstand gelten folgende Richtlinien:

- Zahlungsverzug 10 bis 15 Tage: 1. Mahnung / Zahlungserinnerung
- Zahlungsverzug 15 bis 30 Tage: 2. und letzte Mahnung, Mahngebühr CHF 25.00
- Zahlungsverzug > 60 Tage: Der Rechtsweg wird beschritten

## 5 Privatsphäre, Schweigepflicht und Datenschutz

Die Mitarbeitenden von Belvita achten die Privatsphäre ihrer Kunden. Belvita hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist und zum Wohle des Kunden dient, dürfen personenbezogene Daten der Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, welche ebenfalls für den Kunden tätig sind. Die können sein: Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Krankenversicherer, staatliche Amtsstellen welche Dienstleistungen für den Kunden erbringen.

Der Kunde erlaubt seinen behandelnden Ärzten die medizinischen Berichte an die Pflegenden von Belvita weiter zu geben, sofern diese relevant sind für die Pflegeausführung. Diese Angaben werden von Belvita streng vertraulich behandelt, die geltenden Datenschutzgesetze werden eingehalten.

In Kenntnisnahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, erklärt der Kunden sich mit dieser Verwendung der Daten einverstanden.

## 6 Weitere Bestimmungen

### 6.1 Annahme von Geschenken

Die Annahme von persönlichen Geschenken, Gutscheinen oder Vergünstigungen ist grundsätzlich untersagt, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Geringfügige Leistungen im Sinne von Höflichkeitsgeschenken und üblicher Trinkgelder fallen nicht unter das Annahmeverbot. Trinkgelder dürfen ausschliesslich für die gemeinsame Teamkasse angenommen werden, sie dürfen nicht von einer einzelnen Mitarbeiterin behalten

werden. Zudem ist es Mitarbeitenden untersagt, aus erbrachten Arbeitsleistungen direkt oder indirekt Vorteile zu ziehen. Strikte untersagt ist es, Erbschaften, Vermächtnisse oder Darlehen von Kunden anzunehmen. Bei einem Verstoß gegen dieses Verbot kann das Arbeitsverhältnis aufgelöst werden, in schwerwiegenden Fällen auch fristlos. Ggf. wird eine polizeiliche Anzeige eingereicht.

## 6.2 Konkurrenzverbot

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, während der Dauer des Einsatzes/der Einsätze für die bestehenden Kunden im Rahmen des bisherigen bei ihnen erbrachten Leistungsumfangs direkt tätig zu werden. In Ausnahmefällen hat sie die Erlaubnis der Arbeitgeberin einzuholen.

Mitarbeitende dürfen in der Region ihrer bisherigen Tätigkeit nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses weder eine konkurrenzierende Tätigkeit auf eigene Rechnung ausüben, noch sich an einem solchen Geschäft beteiligen.

## 7 Vertragsauflösung

### 7.1 Ordentliche Vertragsauflösung

Der Vertrag erlischt mit dem vereinbarten Ende eines Auftrages. Pflegerische Aufträge gelten automatisch als beendet, wenn die Pflege nicht mehr nötig ist, wenn z. B. eine Wunde so gut verheilt ist, dass keine Fachperson mehr benötigt wird, um sie zu versorgen.

Bei nicht krankenkassenpflichtigen Leistungen gelten folgende Kündigungsfristen:

Werden vereinbarte Dienstleistungen nicht mehr gebraucht, weil der Kunde notfallmässig ins Spital- oder Pflegeheim eintreten musste, so kann die Vereinbarung ohne weitere Kosten für den Auftraggeber per sofort aufgelöst werden. Bei sonstigen, regulären Kündigungen eines Auftrages beträgt die Kündigungsfrist einem Monat, kündbar auf den Monatsletzten des nachfolgenden Monats. Hält sich der Kunde nicht an diese Kündigungsfrist, werden die geplanten Einsatzstunden als Grundlage für eine Abstandszahlung (\*AZ) verwendet. Diese wird wie folgt berechnet:

- ≤ 20 Stunden pro Monat = 25% der geplanten Monatsstunden als AZ\*
- ≤ 30 Stunden pro Monat = 20% der geplanten Monatsstunden als AZ\*
- > 30 Stunden pro Monat = 15% der geplanten Monatsstunden als AZ\*

### 7.2 Sofortige Vertragsauflösung

Eine sofortige Vertragsauflösung ist durch Belvita in folgenden oder vergleichbaren Fällen möglich:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz letzter Mahnung
- Verweigerung von Anschaffung notwendiger Hilfsmittel, welche zum Gesundheitsschutz von Mitarbeitenden notwendig sind, trotz mehrfacher Mahnung
- Bei Auftreten von Verhältnissen oder Verhaltensweisen seitens der Kunden, welche die Erbringung der Dienstleistungen für die Mitarbeitenden unzumutbar machen
- Diskriminierung, rassistische Äusserungen, verbale Gewalt oder Androhung von körperlicher Gewalt, sexuelle Übergriffe oder vergleichbarer Vorkommnisse



Eine sofortige Vertragsauflösung ist durch den Kunden in folgenden oder vergleichbaren Fällen möglich:

- Notfallmässiger Eintritt in ein Spital oder Pflegeheim
- Bei offensichtlichen groben Vergehen von Seiten von Belvita Mitarbeitenden

### **7.3 Form der Vertragsauflösung**

Die Kündigung des Vertrages muss in schriftlicher Form erfolgen. Das Vertragsverhältnis endet ohne formelle Kündigung bei Wegzug aus dem Einzugsgebiet, nicht planmässigem Eintritt ins Alters- und Pflegeheim oder im Todesfall.

## **8 Haftung**

Belvita haftet für Schäden am Wohnungsmobilien, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, ist ausgeschlossen.

## **9 Datenschutz und Schweigepflicht**

Belvita hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kunden Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Stellen und an die Wohnsitzgemeinde.

Die Kunden werden vor Vertragsbeginn durch die Mitarbeitenden von Belvita über die Rechte und Pflichten im Zusammenhang des Datenschutzes und der Schweigepflicht unterrichtet; ein Merkblatt hierzu wird mit dem Kundendossier abgegeben. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

## **10 Beschwerdeverfahren**

Es ist uns wichtig unsere Arbeit zu Ihrer vollen Zufriedenheit auszuführen. Wenn Sie mit Massnahmen nicht einverstanden sind oder Fehler vorliegen, melden Sie sich bitte bei uns. Wir kümmern uns um Ihre Anliegen oder Beschwerden und nehmen Ihre Rückmeldung gerne entgegen. Für alle uns gegenüber ausgesprochenen Bemängelungen sind wir dankbar, weil dies eine Chance ist, uns auch in Bereichen zu verbessern, die wir eventuell bisher aus unserer Perspektive nicht wahrgenommen haben.

Es stehen Ihnen alle Kommunikationswege dafür offen: Persönlich, telefonisch oder per E-Mail.

- Direkt bei der Mitarbeiterin vor Ort
- Bei der Geschäftsstelle Ihres Belvita Teams, an die für Beschwerden zuständige Person
- Hauptsitz Belvita Schweiz AG
- Externe unabhängige Organisation

Wir werden:

- Ihr Anliegen oder Ihre Beanstandung dankbar entgegennehmen und vertrauensvoll damit umgehen
- Ihnen zeitnah eine Nachricht zu Ihrem Anliegen zukommen lassen
- Mit Ihnen eine Lösung des Problems suchen und finden
- Wo möglich unsere Dienstleistungen aufgrund Ihrer Beschwerde an die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden anpassen

Wir sind der Ansicht, dass wir zusammen mit unseren Kunden alle allfälligen Ungereimtheiten bereinigen können. Wenn Sie dies anders sehen und der Meinung sind, dass Ihr Anliegen von Belvita nicht zufriedenstellend behandelt wird, so stehen Ihnen externe Beschwerdestellen zur Verfügung. Sie finden eine Übersicht über Ombudsstellen in den verschiedenen Kantonen der Schweiz auf dieser Website:

<http://www.uba.ch/informationen/> PDF: «Ombudsstellen und Zuständigkeiten der UBA in den Kantonen»

Hier die wichtigsten gesamtschweizerisch tätigen unabhängigen Beschwerdestellen:

- UBA Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter  
Tel. 058 450 60 60 / [info@uba.ch](mailto:info@uba.ch) / [www.uba.ch](http://www.uba.ch)
- SPO Patientenschutz mit 5 Geschäftsstellen in der Schweiz  
Tel. 044 252 54 22 / [zh@spo.ch](mailto:zh@spo.ch) / [www.spo.ch](http://www.spo.ch)
- Patientenstellen:  
Zentralschweiz Tel. 041 410 10 14, Zürich Tel: 044 361 92 56, Ostschweiz: Tel. 052 721 52 92,  
Aargau und Solothurn: Tel. 062 823 11 66, Basel: Tel. 061 261 42 41

Im Kanton Zürich ist der Bezirksrat Horgen für die gesundheitspolizeilichen Belange zuständig:

- Bezirksrat Horgen, Seestrasse 124, 8810 Horgen  
Tel. Nr. 044 728 54 11 oder Tel. Nr. 044 728 54 10

## 11 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Belvita und den Kunden ist der Belvita Schweiz Hauptsitz Wädenswil ZH.

## 12 Inkrafttreten

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten per 01. September 2023.