

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Gültig für die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH, Unterdorfstrasse 4b, 8117 Fällanden

Die hier aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten rechtsverbindlich für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der Tierphysio-Praxis Oberland GmbH und deren Klienten, Tierbesitzer, Tierhalter, Tiereigentümer, Patientenbesitzer, Bevollmächtigten oder Verfügungsberechtigten über das Tier – im Folgenden als „Kunde“ bezeichnet.

Diese Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbedingungen und zwar auch dann, wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

## I. Behandlungsvertrag

1. Sämtliche Untersuchungen und Behandlungen erfolgen auf Basis eines Behandlungsvertrages. Dieser Behandlungsvertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot der Tierphysio-Praxis Oberland GmbH in Form von Beratung, Untersuchung und Therapie/Behandlung annimmt. Auch bei einer mündlichen Vereinbarung gilt der Behandlungsvertrag als erteilt.
2. Mit Zustandekommen eines Behandlungsvertrages treten die AGB in Kraft.
3. Die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH behält sich vor, eine Behandlung abzulehnen oder abubrechen, wenn der Kunde seine Sorgfaltspflicht missachtet, Behandlungsanweisungen nicht umsetzt, durch mangelnde Mitarbeit die Therapie ver- oder behindert und dadurch ein Vertrauensverhältnis zwischen der Tierphysio-Praxis Oberland GmbH und Tierbesitzer nicht (mehr) zu erwarten ist. Ebenso behält sich die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH das Recht vor, die Behandlung aus Gründen, die zu einem Gewissenskonflikt führen abubrechen oder abzulehnen.
4. Die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH erbringt mit der Ausübung der Beratung, Untersuchung und Therapie/Behandlung beim Tier ihre Dienste gegenüber dem Kunden.
5. Ein Heilversprechen darf und kann von der Tierphysio-Praxis Oberland GmbH nicht gegeben werden.
6. Es werden stets nur die Behandlungsmethoden angewandt, die nach Überzeugung und Erfahrung auf dem einfachsten und schnellsten Weg und ohne Schädigung des Tieres zum Behandlungserfolg führen können oder Linderung verschaffen.
7. Der Erfolg jeder Therapie ist massgeblich von der Mitwirkung des Tierbesitzers/-betreuers abhängig. Die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH übernimmt keinerlei Garantie für das Erreichen des jeweiligen Behandlungszieles.

## II. Terminvereinbarung

1. Sobald ein Behandlungstermin mündlich, telefonisch, per E-Mail, per Briefpost oder vom Buchungssystem bestätigt wurde, gelten die AGB als vertraglich vereinbart.
2. Sollte es bei Haus- resp. Stallbesuchen auf Grund von unvorhersehbaren Gegebenheiten wie Stau, Unfall im Strassenverkehr, Krankheit der Mitarbeitenden der Tierphysio-Praxis Oberland GmbH oder defekter PKW zu Ausfall oder Verzögerungen kommen, wird der Kunde / die Kundin (sofern eine Mobilnummer vorliegt) unverzüglich davon in Kenntnis gesetzt. Dies gilt im Gegenzug auch für Kunden.
3. Termine, welche weniger als 24 Stunden im Voraus abgesagt oder verschoben werden, gleich aus welchen Gründen, werden im Umfang der reservierten Zeit in Rechnung gestellt.
4. Mitteilungen, betreffend abzusagende oder zu verschiebende Termine können auch an Sonn- und Feiertagen gemacht werden (eMail, Nachricht auf dem Anrufbeantworter) oder via Online-Buchungssystem. Trifft die Nachricht nachweislich mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin bei uns ein, werden keine Kosten in Rechnung gestellt.

5. Sollten Terminabsagen seitens Tierphysio-Praxis Oberland GmbH notwendig sein, so wird dem Kunden ein alternativer Termin angeboten. Es besteht kein Anspruch auf Entschädigung für durch die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH abgesagte Termine.
6. Es besteht kein Anspruch auf Durchführung einer Therapie durch einen bestimmten Therapeuten/eine bestimmte Therapeutin.

### III. Haftung

1. Ansprüche aus versehentlicher oder unwissentlicher Fehlinformation sind ausgeschlossen.
2. Der Kunde haftet für sämtliche Schäden und Folgeschäden, die an Personen, Praxisausrüstung und Praxiseinrichtung durch ihn oder das Tier verursacht werden, unmittelbar und in voller Höhe.
3. Der Kunde hat sowohl für seine Person selbst als auch für das in Behandlung befindliche Tier die alleinige Haftung. Es wird geraten eine Haftpflichtversicherung abzuschliessen.

### IV. Honorar und Zahlungsbedingungen

1. Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) und inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
2. Die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH behält sich vor, die Preise jederzeit zu ändern. Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preise – einsehbar auf der Website ([www.tierphysio-praxis.ch](http://www.tierphysio-praxis.ch)) oder gemäss separater Preisliste der Firma.
3. Die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH hat Anspruch auf Honorar für die erbrachten Leistungen.

### V. Bezahlung

1. Der Kunde verpflichtet sich zur Vergütung grundsätzlich als Barzahlung unmittelbar bei resp. nach der Leistungserbringung. Barzahlung reduziert den zeitlichen Verwaltungs- und Büroaufwand erheblich, was zu einer besseren Praxisauslastung zu Gunsten der Tiere führt. Der Kunde wird gebeten, dies zu berücksichtigen und zu unterstützen. Alternativ kann mit TWINT oder Karte elektronisch bezahlt werden.
2. Der Kunde erhält auf Wunsch eine Quittung als Zahlungsnachweis.
3. Bei Behandlungsabbruch bleibt der Honoraranspruch der bisher erbrachten Leistungen erhalten und zzgl. Rechnungsgebühr gem. Preisliste verrechnet.
4. Das Zahlungsziel beträgt ab Rechnungsdatum 10 Tage ohne Abzug. Der Zahlungsverzug setzt sofort nach Überschreitung der Zahlungsfrist ein und wird einmal gemahnt. Begleicht der Kunde die Rechnung nicht binnen der angesetzten Mahnfrist sind neben Mahngebühren von CHF 40.- zusätzlich Verzugszinsen in der Höhe von 5% p.a. geschuldet. Verstreicht auch diese Frist ungenutzt, so wird unverzüglich und ohne weitere Benachrichtigung das Betreibungsverfahren eingeleitet.
5. Wird die Rechnung nicht binnen vorgenannter Zahlungsfrist beglichen, wird der Kunde gemahnt. Begleicht der Kunde die Rechnung nicht binnen der angesetzten Mahnfrist fällt er automatisch in Verzug. Ab Zeitpunkt des Verzuges sind neben Mahngebühren von CHF 40.- zusätzlich Verzugszinsen in der Höhe von 5% p.a. geschuldet.
6. Die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH behält sich vor, jederzeit ohne Angabe von Gründen Vorauskasse zu verlangen.
7. Der Tierphysio-Praxis Oberland GmbH steht das Recht zu, bei Zahlungsverzug die Erbringung ihrer Dienste zu verweigern.

8. Die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH bittet höflich, Rechnungen per e-Banking oder in bar zu begleichen. Bareinzahlungen am Postschalter sind teuer und verursachen hohe Spesen. Für Einzahlungen am Postschalter sind folgende Gebühren dem Rechnungsbetrag dazuzurechnen: bis CHF 50.-/2.-, bis CHF 100.-/2.50, ab CHF 100.-/5.-.

## VI. Datenschutz

1. Der Kunde wird hiermit davon in Kenntnis gesetzt, dass die angegebenen Daten auf Grund des Vertragsverhältnisses zum Zweck der Be- und Verarbeitung bei der Tierphysio-Praxis Oberland GmbH gespeichert und aufbewahrt werden.
2. Die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH kann aufgrund gesetzlicher Vorschriften zur Weitergabe der Daten verpflichtet werden, zum Beispiel bei meldepflichtigen Verdachtsdiagnosen oder persönlichen Angriffen gegen die Tierphysio-Praxis Oberland GmbH und/oder deren Mitarbeitenden.
3. Die Patientendaten werden zehn Jahre aufbewahrt.

## VII. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

1. Diese AGB unterstehen schweizerischem Recht. Soweit keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen vorgehen, ist das Bezirksgericht am Sitz der Firma zuständig.
2. Gerichtsstand ist für beide Parteien das Bezirksgericht Uster.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Valid for the Tierphysio-Praxis Oberland GmbH, Unterdorfstrasse 4b, 8117 Fällanden

The General Terms and Conditions listed here apply legally binding to all business relationships between Tierphysio-Praxis Oberland GmbH and its clients, pet owners, animal keepers, pet owners, representatives, or authorized persons regarding the animal – hereinafter referred to as "Customer."

These terms also apply to all future business transactions, even if they are not explicitly agreed upon again.

### I. Treatment Contract

1. All examinations and treatments are based on a treatment contract. This contract is established when the customer accepts the offer from Tierphysio-Praxis Oberland GmbH in the form of consultation, examination, and therapy/treatment. The treatment contract is also considered established in the case of a verbal agreement.
2. The General Terms and Conditions come into effect upon the establishment of a treatment contract.
3. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH reserves the right to refuse or discontinue treatment if the customer neglects their duty of care, does not follow treatment instructions, or hinders therapy through lack of cooperation, thereby jeopardizing the trust relationship between Tierphysio-Praxis Oberland GmbH and the pet owner. Additionally, Tierphysio-Praxis Oberland GmbH reserves the right to discontinue or refuse treatment due to reasons that lead to a moral conflict.
4. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH provides its services to the customer through consultation, examination, and therapy/treatment of the animal.
5. No guarantees for healing can be given by Tierphysio-Praxis Oberland GmbH.
6. Only treatment methods that, in the conviction and experience of Tierphysio-Praxis Oberland GmbH, can lead to successful treatment or relief without harming the animal will be applied.
7. The success of any therapy depends significantly on the cooperation of the pet owner/caretaker. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH does not guarantee the achievement of the respective treatment goals.

### II. Appointment Scheduling

1. Once a treatment appointment is confirmed verbally, by phone, email, letter, or through the booking system, the General Terms and Conditions are considered contractually agreed upon.
2. If, due to unforeseen circumstances such as traffic jams, accidents, staff illness, or vehicle breakdowns, home or stable visits are canceled or delayed, the customer will be promptly informed (if a mobile number is provided). This also applies to customers.
3. Appointments canceled or rescheduled less than 24 hours in advance, for any reason, will be charged for the reserved time.
4. Notifications regarding cancellations or rescheduling can also be made on Sundays and public holidays (via email or voicemail) or through the online booking system. If the message is received at least 24 hours before the scheduled appointment, no costs will be charged.
5. If appointments need to be canceled by Tierphysio-Praxis Oberland GmbH, an alternative appointment will be offered to the customer. There is no entitlement to compensation for appointments canceled by Tierphysio-Praxis Oberland GmbH.

6. There is no entitlement to receive therapy from a specific therapist.

### III. Liability

1. Claims arising from accidental or unintentional misinformation are excluded.
2. The customer is liable for all damages and consequential damages caused to persons, practice equipment, and facilities by themselves or the animal, directly and in full.
3. The customer has sole liability for both themselves and the animal in treatment. It is recommended to obtain liability insurance.

### IV. Fees and Payment Terms

1. All prices are in Swiss Francs (CHF) and include statutory VAT.
2. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH reserves the right to change prices at any time. The prices valid at the time of contract conclusion apply – viewable on the website ([www.tierphysio-praxis.ch](http://www.tierphysio-praxis.ch)) or according to a separate price list from the company.
3. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH is entitled to fees for the services rendered.

### V. Payment

1. The customer is primarily obliged to make payment in cash immediately upon or after the provision of services. Cash payment significantly reduces administrative and office time, leading to better utilization of the practice for the benefit of the animals. The customer is kindly asked to consider and support this. Alternatively, payment can be made electronically via TWINT or card.
2. Upon request, the customer will receive a receipt as proof of payment.
3. In the case of treatment discontinuation, the fee for the services rendered so far remains, plus any invoicing fees according to the price list.
4. The payment term is 10 days from the invoice date without deduction. Default of payment occurs immediately after the payment deadline is exceeded and will be reminded once. If the customer does not pay the invoice within the specified reminder period, they are liable for reminder fees of CHF 40.– and additionally for default interest of 5% p.a. If this period also passes without payment, the debt collection process will be initiated immediately and without further notice.
5. If the invoice is not paid within the aforementioned payment term, the customer will be reminded. If the customer does not pay the invoice within the specified reminder period, they automatically enter default. From the moment of default, reminder fees of CHF 40.– and default interest of 5% p.a. are owed.
6. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH reserves the right to demand advance payment at any time without stating reasons.
7. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH has the right to refuse to provide services in the event of payment default.
8. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH kindly requests that invoices be paid via e-banking or in cash. Cash deposits at the post office are expensive and incur high fees. For deposits at the post office, the following fees will be added to the invoice amount: up to CHF 50.–/2.–, up to CHF 100.–/2.50, from CHF 100.–/5.–.

## VI. Data Protection

1. The customer is hereby informed that the provided data will be stored and processed by Tierphysio-Praxis Oberland GmbH based on the contractual relationship.
2. Tierphysio-Praxis Oberland GmbH may be required by law to disclose data, for example, in cases of reportable suspected diagnoses or personal attacks against Tierphysio-Praxis Oberland GmbH and/or its staff.
3. Patient data will be retained for ten years.

## VII. Applicable Law and Jurisdiction

1. These General Terms and Conditions are governed by Swiss law. Unless there are mandatory legal provisions to the contrary, the district court at the company's location is responsible.
2. The district court Uster is the place of jurisdiction for both parties.