

**AMBULANTER PFLEGE- UND BETREUUNGSDIENST  
PFLEGE- UND BETREUUNGSVERTRAG**

**VERTRAG NR.** \_\_\_\_\_

ZWISCHEN

**SERVIOR** - öffentliche Einrichtung "Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées" mit Sitz in L-2427 Luxemburg, 1, Plateau du Rham, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister Luxemburg unter der Nummer J50, vertreten durch den Beauftragten oder seinen Vertreter des Tageszentrums für ältere Menschen:

- Name: \_\_\_\_\_
- Vorname: \_\_\_\_\_
- Funktion: \_\_\_\_\_

nachfolgend "**Dienstleister**" genannt

und

- Frau \_\_\_\_\_
- Herr \_\_\_\_\_

Meldenummer (Sozialversicherung):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Wohnhaft in: Nr. \_\_\_\_\_, Straße \_\_\_\_\_

Postleitzahl: \_\_\_\_\_, Stadt: \_\_\_\_\_

Land: \_\_\_\_\_

Telefon/GSM: \_\_\_\_\_

E-Mail (für Kontakt): \_\_\_\_\_

im Folgenden als "**Kunde**" bezeichnet

oder gegebenenfalls vertreten, für die Unterzeichnung dieses Vertrags durch seinen gesetzlichen Vertreter (*Dokument, das diese Eigenschaft bescheinigt, muss im Anhang beigefügt werden*):

- Frau \_\_\_\_\_
- Herr \_\_\_\_\_

Matrikelnummer (Sozialversicherung): 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Wohnhaft in: Nr. \_\_\_\_\_, Straße \_\_\_\_\_

Postleitzahl: \_\_\_\_\_, Stadt: \_\_\_\_\_

Land: \_\_\_\_\_

Telefon privat/geschäftlich/GSM: \_\_\_\_\_

E-mail (für Kontakt): \_\_\_\_\_

im Weiteren bezeichnet als «**Vertreter**»

**die wie folgt übereinstimmen:**

### **1) Vertragsgegenstand**

Dieser Vertrag zielt darauf ab, die Art der erbrachten Dienstleistungen und die Bedingungen für die Intervention des Dienstleisters auf Anfrage des Kunden und unter Berücksichtigung seiner Bedürfnisse und seines Pflegelevels zu präzisieren.

Die Leistungen, die vom Dienstleister erbracht werden, lauten wie folgt:

- Hilfe und Pflege, wie in der aktuellen Übersicht der Kostenübernahme aufgeführt, die von der Bewertungs- und Kontrollbehörde der Pflegeversicherung zur Verfügung gestellt wird
- vom Kunden gewählte Sonderleistungen.

### **2) INKRAFTTRETEN UND DAUER DES VERTRAGS**

Zwischen den Parteien wird vereinbart, dass dieser Aufnahme- und Betreuungsvertrag, im Folgenden als "Vertrag" bezeichnet, geschlossen wird für:

- EINE **UNBESTIMMTE DAUER**, ab dem \_\_\_\_\_
- EINE **BESTIMMTE DAUER**, vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Der befristete Vertrag gilt für die oben genannte Dauer, jede Verlängerung führt zum Abschluss eines neuen Vertrages.




Erstellt in zweifacher Ausfertigung in Luxemburg, am \_\_\_\_\_, wobei jede Partei bestätigt, eine Exemplar erhalten zu haben.

-----  
Unterschrift des Kunden oder seines gesetzlichen Vertreters  
unter Voranstellung des Vermerks  
"gelesen und genehmigt"

-----  
Unterschrift des Vertreters des Pflege- und  
Betreuungsdienstes SERVIOR

SERVIOR



Dieser Vertrag wurde in französischer Sprache abgefasst. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Vertrag beziehen sich die Begriffe in der männlichen Form auf männliche und weibliche Personen.

**Anlage**  
**ANFORDERUNG DER BEREITSTELLUNG VON SCHLÜSSELN**

Ich, der Unterzeichnete, \_\_\_\_\_,  
Kunde des Pflege- und Betreuungsdienstes von SERVIOR erklärt, einen Schlüsselsatz zur Verfügung zu stellen, der aus \_\_\_\_\_ Schlüsseln für den Zugang zum Ort der Leistungserbringung besteht.

Im Falle eines gesetzlichen Vertreters:

- Frau \_\_\_\_\_
- Herr \_\_\_\_\_

Wohnhaft in: Nr. \_\_\_\_\_, Straße \_\_\_\_\_

Postleitzahl: \_\_\_\_\_, Stadt: \_\_\_\_\_

Telefon privat/geschäftlich/GSM: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Erstellt in \_\_\_\_\_, dem \_\_\_\_\_

Unterschrift:

Schlüssel übergeben am: \_\_\_\_\_

Im Falle der Auflösung der Inanspruchnahme des Dienstes verpflichtet sich der Kunde, sein Umfeld oder sein gesetzlicher Vertreter, die übergebenen Schlüssel innerhalb von 48 Stunden abzuholen.

Schlüssel zurückgegeben am: \_\_\_\_\_



Abhängig von den oben aufgeführten Leistungen belaufen sich die Kosten für die Kostenübernahme auf insgesamt:

GESAMT
--------

Dieser Kostenvoranschlag wurde erstellt am \_\_\_\_\_ und ist für einen Zeitraum von 1 (einem) Monat gültig, vorbehaltlich etwaiger Tarifänderungen und der Übernahme durch die finanzierende Drittorganisation zwischen dem Datum der Erstellung des Kostenvoranschlags und dem Beginn der Dienstleistungen.

Im Falle der Zustimmung zu diesem Kostenvoranschlag wird er dem von beiden Parteien unterzeichneten Übernahmevertrag beigelegt.

Die Aufteilung und Anzahl der Leistungen kann auf Wunsch des Auftraggebers und in Notfällen oder je nach Verfügbarkeit des Personals auch auf Wunsch des Auftragnehmers geändert werden. Der Kunde wird vom Leistungserbringer über die Änderungen informiert.

Erstellt in zweifacher Ausführung in \_\_\_\_\_, am \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Kunden oder seines gesetzlichen Vertreters  
unter Voranstellung des Vermerks  
"Mit dem Inhalt einverstanden"

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Vertreters des Pflege- und  
Betreuungsdienstes SERVIOR



## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN PFLEGE- UND BETREUUNGSVERTRAG**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des vom Kunden unterzeichneten Service- und Supportvertrags, im Folgenden "Vertrag" genannt.

### **A) Die Dienstleistungen des Anbieters**

Die vom Dienstleister angebotenen Dienstleistungen sind hauptsächlich die folgenden (nicht erschöpfende Liste):

- Leistungen, die von der Pflegeversicherung übernommen werden,
- Leistungen auf Grundlage einer ärztlichen Verordnung die zum Teil oder ganz von der Krankenkasse übernommen werden ,
- Dienstleistungen auf Wunsch des Kunden auf der Grundlage eines vorherigen Kostenvoranschlags,
- Palliativpflegeleistungen.

Für den Fall, dass der Kunde Begünstigter des Versicherungsschutzes der Pflegeversicherung ist, sind die zu erbringenden Leistungen diejenigen, die in dem Leistungsbericht aufgeführt werden, welcher von der Administration d'évaluation et de contrôle (AEC) der Pflegeversicherung dem Auftraggeber übergeben und dem Vertrag beigelegt werden. Jeder neue Bericht der Einfluss auf die Kostenübernahme und die damit verbundenen Leistungen hat, ändert diesen Vertrag sobald er in Kraft tritt, ohne dass zwischen den Parteien ein neuer Vertrag unterzeichnet wird.

Im Falle besonderer Dienstleistungen, die vom Kunden angefordert und ausgewählt werden, können sie sich gemäß seinen Bedürfnissen während des Vertrags entwickeln, der automatisch angepasst wird, ohne Gegenstand eines neuen Vertrags zu sein.

Alle Leistungen werden in der elektronischen Patientenakte des Kunden erfasst und dokumentiert.

### **B) Verpflichtungen des Auftragnehmers**

#### Einhaltung geltenden Rechts

Der Dienstleister verpflichtet sich, die Kompetenz und die Einhaltung der Regeln und guten Geschäftspraktiken durch alle seine Mitarbeiter, die beim Kunden tätig sind, zu gewährleisten.

Der Dienstleister verpflichtet sich, die von der CNS herausgegebenen Richtlinien in Bezug auf die Qualität der Dienstleistungen und die notwendige Betreuung einzuhalten.



Der Dienstleister erbringt die Leistungen, wie sie in der Zusammenfassung der Kostenübernahme der AEC oder im dem Vertrag beigefügten Kostenvoranschlag vorgesehen sind. In diesem Zusammenhang kann der Dienstleister keine Person eines anderen Fachbereichs ersetzen, der beim Kunden tätig werden muss (z. Bsp. behandelnder Arzt, Facharzt, anderer Dienstleister ...).

### Qualität und Kontinuität der Dienstleistungen

Der Leistungserbringer, der mit einer Mittelverpflichtung betraut ist, wird alles tun, um die vereinbarten Leistungen nach den Erwartungen und Bedürfnissen des Kunden bestmöglich zu erbringen, und zwar kontinuierlich, indem er sicherstellt dass trotz möglichen Ausfällen Personal zu Verfügung steht, und dies vorrangig für die Unterstützung der Aktivitäten des täglichen Lebens. Die vorgeschlagene Ersetzung des Personals kann die Anzahl, die Aufteilung und den Zeitplan der Eingriffe ändern. Der Kunde wird vom Dienstleister über diese Änderungen informiert. Im Falle einer ungerechtfertigten Ablehnung durch den Kunden ist der Dienstleister nicht verpflichtet, eine andere Lösung anzubieten.

Der Dienstleister verpflichtet sich, an den mit dem Kunden vereinbarten Orten, Tagen und Zeiten anwesend zu sein, außer im Falle unvorhergesehener Ereignisse jeglicher Art.

Der Dienstleister verpflichtet sich, den Verbindungsordner des Kunden am Ort der Ausführung der Dienstleistungen zu vervollständigen, um den Austausch und die Koordination zwischen den verschiedenen möglichen Akteuren, einschließlich des Betreuers, zu erleichtern. Dieser Ordner bleibt im Falle einer Aussetzung oder Beendigung des Vertrags Eigentum des Dienstleisters.

Das Personal, das beim Kunden tätig ist, ist Angestellter des Dienstleisters und kann daher keine Vergütungen, Trinkgelder oder Spenden jeglicher Art vom Kunden annehmen. Das Personal ist nur auf Anfrage und in Anwesenheit des Kunden berechtigt, mit dem Geld des Kunden umzugehen.

Der Dienstleister verpflichtet sich, alle vom Kunden geäußerten Beschwerden so weit wie möglich zu beheben.

Der Dienstleister verpflichtet sich, die freie Wahl des Kunden in Bezug auf den jederzeit möglichen Wechsel des Dienstleisters für die Erbringung der Dienstleistungen zu respektieren. In diesem Fall muss der Kunde den Dienstleister so schnell wie möglich informieren, damit der mögliche den Transfert zum neuen Dienstleister reibungslos vonstattengehen kann.

### **C) Vergabe von Subaufträgen**

Der Dienstleister behält sich das Recht vor, einen Teil oder alle der in diesem Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen an eine andere ordnungsgemäß zugelassene Organisation zu vergeben. Er bleibt jedoch für die Koordination der mit dem Kunden vereinbarten Leistungen verantwortlich.

Der Kunde wird vor Beginn der von ihm erbrachten Dienstleistungen über die Identität des Subunternehmers informiert.

## **D) Verpflichtungen des Kunden**

### Erleichterung der Vertragserfüllung

Der Kunde und gegebenenfalls Personen aus seinem Umfeld verpflichten sich, an den mit dem Dienstleister vereinbarten Orten, Tagen und Zeiten anwesend zu sein, um den Zugang zu dem Ort zu gewährleisten, an dem die Pflege und Hilfe geleistet wird.

Falls der Kunde es wünscht kann ein Schlüsselsatz des Ortes, an dem die Dienstleistungen erbracht werden, dem Dienstleister anvertraut werden, der ihn nur im Rahmen der vertraglich vorgesehenen Dienstleistung oder im Notfall verwendet und an einem sicheren Ort aufbewahrt. Die Schlüssel werden auf erste Anfrage des Kunden und in jedem Fall nach Vertragsende zurückgegeben. Zu diesem Zweck unterzeichnen die Vertragsparteien den entsprechenden Anhang.

Soweit möglich, informiert der Kunde, sein "Aidant" (Betreuer) oder sein Vertreter den Dienstleister über jede Abwesenheit oder Änderung des Zeitplans wie Aufenthalte in einem Ferienzimmern, Transfert in eine Pflegeeinrichtungen, geplante Krankenhausaufenthalte...

Der Kunde verpflichtet sich, den Verbindungsordner an einem für den Dienstleister leicht zugänglichen Ort zu hinterlegen, damit er die erforderlichen Informationen notieren kann.

### Einhaltung der Hygiene- und Sicherheitsvorschriften

Der Kunde oder sein Umfeld verpflichtet sich, einen einfachen, hygienischen und sicheren Zugang zum Ausführungsort der Dienstleistungen (Code, Beleuchtung, Reinigung, Entrümpelung...) zu gewährleisten, Tiere, die bedrohlich oder aggressiv sein könnten, einzuschränken und die Dienstleistungen durch die vom Dienstleister empfohlenen Einrichtungen (Personenaufzug, Rollstuhl...) zu erleichtern.

Elektrische Anlagen und Geräte müssen gesetzeskonform sein und dürfen für den Auftragnehmer keine Gefahr darstellen.

Die gelieferten Geräte und Haushaltsprodukte müssen an die Dienstleistungen angepasst werden. Das Material muss in einwandfreiem Zustand sein. Für den Fall, dass fehlerhafte oder ungeeignete Geräte die Gesundheit und Sicherheit des Personals gefährden, wird ihre Verwendung ausgesetzt und kann zur Unterbrechung oder Einstellung der Betreuung durch den Dienstleister führen, solange der Kunde für ihren Ersatz sorgt.

Der Kunde verpflichtet sich, den Dienstleister über Allergien zu informieren, um Reaktionen auf Produkte zu vermeiden, die während der Dienstleistungen verwendet werden.

Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die durch ärztliche Verschreibung verschriebenen Materialien und Medikamente zu beschaffen und sie dem Dienstleister zur Verfügung zu stellen, damit die bestmögliche Versorgung gewährleistet ist.

Für den Fall, dass der Dienstleister dem Kunden Material anstelle der Dienstleistungen zur Verfügung gestellt hat, verpflichtet sich dieser, im Falle einer längeren Abwesenheit dem Dienstleister zu erlauben, es abzuholen.

#### Respekt vor dem Personal des Dienstleisters

Der Kunde ist verpflichtet, die Mitarbeiter des Dienstleisters unabhängig von Alter, Geschlecht, Religion, Ideologie oder ethnischer Herkunft willkommen zu heißen.

Der Dienstleister kann aufgefordert werden, den Betreuer um punktuelle Hilfe zu bitten, um die Qualität der Dienstleistungen zu optimieren. In jedem Fall kümmert der Dienstleister sich nur um die Bedürfnisse des Kunden und nicht um die Bedürfnisse seines Umfeldes oder seiner Familie.

#### Einhaltung der administrativen Pflichten

Für den Fall, dass der Kunde während des Vertragsverhältnisses beschließt, eine Person als Betreuer auszuwählen, den Betreuer zu ändern, dieser vorübergehend oder dauerhaft abwesend oder nicht verfügbar sein sollte, muss der Kunde den Dienstleister so schnell wie möglich benachrichtigen, der selbst die AEC informieren muss. In den letzten 2 Fällen muss der Dienstleister die vorgesehenen Leistungen vom Betreuer übernehmen und ausführen.

Es wird auch darauf hingewiesen, dass der Kunde während dieser Zeit keinen Anspruch auf die von der CNS gezahlten Leistungen hat. Im Falle der Nichtverfügbarkeit des Betreuers, aber ohne Information des Dienstleisters, wird der Kunde darüber informiert, dass er sich finanzieller Konsequenzen aussetzen kann.

Für den Fall, dass der Kunde bereits eine Vertrauensperson ausgewählt hat oder wählen würde, muss er den Dienstleister informieren, um den entsprechenden Anhang zu vervollständigen.

Der Kunde verpflichtet sich, genaue administrative und medizinische Informationen zur Verfügung zu stellen und den Dienstleister über alle Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten, wie z. B. den Antrag auf Überprüfung des Berichtes der Kostenübernahme der zu erbringenden Leistungen.

Der Kunde/die Familie/der Ansprechpartner/ die Vertrauensperson verpflichtet sich, SERVIOR über die Bestellung eines gesetzlichen Vertreters zu informieren und das Urteil im Falle einer gerichtlichen Sicherung, Beistandschaft oder Vormundschaft zuzustellen.

Dies gilt auch im Falle einer Änderung der oben genannten Fälle.

Wenn der Vertrag aus medizinischen Gründen vorläufig von einer Kontaktperson und nicht vom Kunden unterzeichnet wurde, wird der vorhergesagte Vertrag endgültig unterzeichnet, sobald SERVIOR von der Ernennung eines gesetzlichen Vertreters Kenntnis erhält.

## **E) Rechnungsstellung, Zahlung und Inkasso**

Alle vom Kunden zu zahlenden Leistungen werden ihm gemäß den geltenden Tarifen und gemäß dem Vertrag beigefügten Kostenvoranschlag in Rechnung gestellt. Der Dienstleister weist den Kunden darauf hin, dass sich diese Tarife im Laufe des Vertrags ändern können (Indexierung, einseitige Änderung, Gesetzesänderung, Verordnung...), ohne dass ein neuer Kostenvoranschlag erstellt wird.

Der Dienstleister informiert den Kunden schriftlich über die neuen Tarife (außer im Falle der Indexierung) innerhalb von zwei Monaten vor deren Einführung falls dies möglich ist. Der Kunde kann diesen Vertrag innerhalb eines Monats ab dem Datum der Information über die Preiserhöhung kündigen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Nichtbeantwortung als Auftragsannahme.

Der geschätzte Kostenvoranschlag wird entsprechend den Bedürfnissen oder Anforderungen des Kunden aktualisiert.

Im Falle eines Antrags auf Kostenübernahme durch die Pflegeversicherung behält sich der Leistungserbringer das Recht vor, die Rechnungsstellung bis zur endgültigen Entscheidung des Kunden auszusetzen. Für jede Dienstleistung, die nicht ganz oder teilweise von der CNS oder einer anderen Organisation übernommen wird, ist der Dienstleister jedoch verpflichtet, dem Kunden den Teil der nicht übernommenen Kosten in Rechnung zu stellen.

So können in folgenden Fällen Rechnungen ausgestellt werden:

- wenn der Kunde ausdrücklich Leistungen verlangt, die über die Leistungsübersicht hinausgehen oder unzulässig sind. Sachleistungen in den in der Kostenübernahmeübersicht festgelegten Bereichen der Aktivitäten des täglichen Lebens können laut Pflegeversicherung nicht in Rechnung gestellt werden, auch wenn sie vom Kunden abgelehnt wurden oder die vorgesehene Pauschale überschreiten. Diese Regel gilt nicht, wenn der Kunde Leistungen in Anspruch nimmt, die gemäß Leistungsübersicht nicht vom Leistungserbringer zu erbringen sind. Wenn diese Leistungen von der Betreuer hätten erbracht werden sollen, muss der Leistungserbringer das Versäumnis des Betreuers der AEC melden.
- wenn der Kunde keine gültige Entscheidung der Pflegeversicherung hat, die die erbrachten Leistungen abdeckt, insbesondere:
  - im Falle der Abwesenheit oder Ablehnung des Antrags auf Kostenübernahme aus irgendeinem Grund,
  - im Falle der Gewährung von Leistungen vor Beginn des Anspruchs auf Pflegeversicherung,

- im Falle einer Anfechtung der Zusammenfassung der Kostenübernahme der Leistungen, wenn der Antragsteller durch eine endgültige Entscheidung abgewiesen wird,
- wenn der Kunde abwesend, verspätet ist oder die Erbringung der vorgesehenen Leistungen verweigert hat (als solche werden die annullierten Leistungen mindestens 48 Stunden im Voraus nicht in Rechnung gestellt). Dringende Krankenhausaufenthalte gelten nicht als ungerechtfertigte Abwesenheiten, die in Rechnung gestellt werden. Der Kunde, sein Vertreter oder der Betreuer wird gebeten, den Leistungserbringer über jeden geplanten oder begonnenen Krankenhausaufenthalt zu informieren, um so schnell wie möglich die Dauer zu erfahren.

Daher wird jede Intervention, die nicht innerhalb der vorhergesagten Frist storniert wurde, dem Kunden zum Preis der geplanten Leistungen in Rechnung gestellt.

Die ausgestellten Rechnungen sind vom Kunden innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt zu bezahlen. Nach Ablauf dieser Frist wird der Dienstleister gesetzliche Verzugszinsen und etwaige Verwaltungskosten erheben, unbeschadet anderer Maßnahmen zur Wiedereinzahlung der fälligen Beträge, die der Dienstleister in dieser Hinsicht gegen den Kunden geltend machen kann.

In diesem Zusammenhang kann der Dienstleister verlangen, dass die Zahlung der Rechnungen durch ein Lastschriftverfahren, eine dritte Person oder eine Bankgarantie zu seinen Gunsten garantiert wird.

Im Falle des Todes des Kunden bleiben die Erben für alle dem Dienstleister geschuldeten Beträge haftbar.

## **F) Änderung, Aussetzung, Kündigung und Beendigung des Vertrages**

### 1) Änderungen

Im Falle einer Revisionsentscheidung zur Erhöhung der Hilfs- und Pflegeleistungen wird dieser Vertrag automatisch und ohne weitere Formalitäten an dem in der Kostenübernahmeübersicht der AEC vorgesehenen Datum oder am Tag nach der Unterzeichnung des Kostenvoranschlags für Ergänzungsleistungen geändert.

Im Falle einer Revisionsentscheidung zur Reduzierung der Hilfe und Pflege wird dieser Vertrag automatisch ohne weitere Formalitäten an dem in der Zusammenfassung der Kostenübernahme durch die AEC vorgesehenen Datum geändert, es sei denn, der Kunde beantragt zusätzliche Leistungen, die nicht von der Pflegeversicherung übernommen werden. In diesem Fall erstellt der Dienstleister einen Kostenvoranschlag, dessen Ausführung am Tag nach der Unterzeichnung beginnt. In gleicher Weise wird im Falle einer Reduzierung der Zusatzleistungen auf Wunsch des Kunden verfahren.

Im Falle der Löschung der Zusammenfassung der Kostenübernahme durch die AEC erfolgt eine Vertragsänderung durch einen Nachtrag und der Dienstleister sendet einen neuen Kostenvoranschlag für die vom Kunden angeforderten zusätzlichen Dienstleistungen.

## 2) Vorübergehende Aussetzung des Vertrags

Der Vertrag wird im Falle eines Krankenhausaufenthalts ausgesetzt. Die Wirkung der Aussetzung beginnt am Tag nach der Aufnahme und wird automatisch am letzten Tag des Krankenhausaufenthalts wieder aufgenommen.

Gleiches gilt bei einem von der Pflegeversicherung übernommenen Aufenthalt in einer Pflegeeinrichtung.

Die Vertragserfüllung wird noch ausgesetzt, wenn der Kunde dies aus persönlichen Gründen verlangt (Umzug, Abreise am Wochenende, Urlaub,...). Der Vertrag wird am ersten Tag nach Ablauf der beantragten Aussetzungsfrist automatisch wieder aufgenommen.

## 3) Kündigungsklauseln

### a) auf Veranlassung des Leistungserbringers

Dieser Vertrag endet, wenn es dem Dienstleister unmöglich ist, seinen Zweck zu erfüllen, oder wenn eine schwerwiegende Inkompatibilität in den Beziehungen zwischen seinem Personal und dem Kunden oder seinem Umfeld vorliegt.

In diesem Fall teilt der Dienstleister die Kündigung des Vertrags per Einschreiben unter Angabe der Gründe sowie des Datums des Ablaufs der einmonatigen Kündigungsfrist mit.

Die Kündigungsfrist kann im gegenseitigen Einvernehmen der Parteien verkürzt werden, wenn der Kunde einen anderen Leistungserbringer mit der Sicherstellung der Kontinuität der Pflege beauftragt hat und SERVIOR schriftlich darüber informiert.

Im Falle der Nichteinhaltung der Vertragsbedingungen oder der Zahlung von Rechnungen (mindestens 2 Rechnungen) behält sich der Dienstleister das Recht vor, den Vertrag mit einer Frist von 7 Kalendertagen (einschließlich Wochenenden und Feiertagen) ab dem Tag nach dem Versand des Einschreibens zu kündigen.

Für den Fall, dass das Personal des Dienstleisters Angriffen, Drohungen oder anderen Handlungen ausgesetzt ist, die seine körperliche oder psychische Unversehrtheit durch den Kunden oder sein Umfeld beeinträchtigen oder zu beeinträchtigen drohen, behält sich der Dienstleister das Recht vor, den Vertrag fristlos zu kündigen und die AEC darüber zu informieren.

### b) auf Initiative des Kunden

Der Kunde kann den Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen kündigen, wobei jedoch eine Kündigungsfrist von einem Monat einzuhalten ist, die am Tag nach dem Versand des Einschreibens mit Rückschein (Poststempel) beginnt. Der Dienstleister wird dann die AEC darüber informieren.

#### 4) Vertragsende

Dieser Vertrag endet automatisch am Tag nach dem Todestag des Kunden.

Der Vertrag endet von Rechts wegen am Tag der endgültigen Aufnahme des Kunden in eine Wohneinrichtung im Sinne des Gesetzes vom 23. August 2023 über Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen.

### **G) Datenschutz**

Der Dienstleister verpflichtet sich, alle ihm anvertrauten oder vom Kunden im Rahmen seiner Vertragsbeziehung erhaltenen personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit der Datenschutz-Grundverordnung und allen anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu verarbeiten.

Bei Fragen kann auch der Datenschutzbeauftragte von SERVIOR unter der E-Mail-Adresse [dpo@servior.lu](mailto:dpo@servior.lu) kontaktiert werden.

Der Leistungserbringer muss möglicherweise die personenbezogenen Daten des Kunden mit anderen Angehörigen der Gesundheitsberufe oder anderen Leistungserbringern teilen, um die Kontinuität der Versorgung zu gewährleisten oder die bestmögliche Versorgung zu bestimmen. In diesem Fall wird der Kunde benachrichtigt und kann bei Bedarf widersprechen.

Der Kunde wird weiterhin darüber informiert, dass, wenn er vorübergehend oder endgültig an der Ausübung seiner Rechte gehindert wird, das Berufsgeheimnis gegenüber der von ihm benannten Person in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung aufgehoben wird.

### **H) Nichtigkeit einer Klausel**

Die Nichtigkeit einer Klausel dieser Vereinbarung berührt nicht die Gültigkeit der anderen Klauseln der Vereinbarung. Die Parteien verpflichten sich, in diesem Fall transparent und aufrichtig den Abschluss einer neuen Klausel auszuhandeln, die das gleiche Ziel wie die nichtige Klausel verfolgt und so weit wie möglich gleichwertige Bedingungen hat, um das vertragliche Gleichgewicht wiederherzustellen.

Dieser Vertrag wurde in französischer Sprache abgefasst. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Nachtrag bezieht sich die Terminologie in männlicher grammatikalischer Form auf männliche und weibliche Personen.