

PFLEGE PROFI

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für ambulante Pflege- und Unterstützungsleistungen | Stand: 16. Juli 2026

Hinweis: Diese Fassung ist auf die derzeit bekannten Angaben und die Website von Pflege Profi Nikolic abgestimmt. Individuelle Pflegevereinbarungen, ärztliche Anordnungen, zwingendes Recht sowie Vorgaben von Versicherern und Behörden gehen diesen AGB vor.

1. Anbieterin und Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Pflege Profi Nikolic, Parkallee 24, 8952 Schlieren (nachfolgend «Pflege Profi», «uns» oder «wir»), und ihren Klientinnen und Klienten.

Sie gelten für ambulante Pflege-, Beratungs-, Koordinations-, Betreuungs- und Unterstützungsleistungen, soweit im Einzelfall nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde.

2. Vertragsabschluss und Vertretung

Eine Kontaktaufnahme über unsere Website, Telefon, E-Mail, WhatsApp oder soziale Medien begründet noch keinen Anspruch auf Aufnahme oder Durchführung einer Pflegeleistung. Ein Vertrag kommt erst zustande, sobald Pflege Profi die Leistungserbringung bestätigt oder mit der Erbringung einer vereinbarten Leistung beginnt.

Handelt eine angehörige oder andere vertretende Person im Namen eines Klienten, bestätigt sie, dazu berechtigt zu sein. Soweit möglich und erforderlich wird die urteilsfähige Klientin oder der urteilsfähige Klient in Entscheidungen einbezogen.

3. Leistungsumfang und fachliche Grundlagen

Art, Umfang, Häufigkeit, Zeitpunkt und Dauer der Leistungen richten sich nach dem individuell festgestellten Bedarf, der Pflegeplanung, ärztlichen Anordnungen sowie nach gesetzlichen Voraussetzungen.

Pflege Profi erbringt nur Leistungen, die fachlich vertretbar, gesetzlich zulässig und organisatorisch möglich sind. Eine bestimmte Heilung oder ein bestimmter Behandlungserfolg wird nicht geschuldet. Änderungen des Gesundheitszustands können eine Anpassung der Pflegeplanung, eine ärztliche Rücksprache oder die Zuweisung an andere Fachstellen erforderlich machen.

Nicht kassenpflichtige Betreuung, hauswirtschaftliche Hilfe, Zusatzleistungen und Auslagen werden nur geschuldet, soweit sie vereinbart wurden.

4. Mitwirkungspflichten

Klientinnen und Klienten beziehungsweise ihre Vertretung informieren Pflege Profi vollständig und rechtzeitig über alle, für die sichere Leistungserbringung wesentlichen, Umstände. Dazu zählen insbesondere aktuelle Diagnosen, Medikamente, Allergien, ärztliche Weisungen, Infektionsrisiken, Sturz- oder Gefahrenquellen und Veränderungen des Gesundheitszustands.

Sie sorgen, soweit zumutbar, für einen sicheren Zugang und geeignete Arbeitsbedingungen am Einsatzort. Medikamente, Hilfsmittel, Verordnungen und weitere benötigte Unterlagen sind rechtzeitig bereitzustellen. Unklare, fehlende oder widersprüchliche Angaben können zu einer Verschiebung oder Ablehnung einzelner Massnahmen oder Leistungen führen, wenn die sichere Pflege nicht gewährleistet ist.

5. Termine, Verspätungen und Absagen

Vereinbarte Einsatzzeiten sind Richtzeiten. Durch medizinische Dringlichkeiten, Verkehr oder unvorhersehbare Ereignisse können Abweichungen entstehen. Pflege Profi informiert die Klienten nach Möglichkeit rechtzeitig.

Absagen sollen mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin erfolgen. Bei verspäteter Absage oder Nichterscheinen kann der reservierte Zeitaufwand zum vereinbarten Privattarif in Rechnung gestellt werden, soweit er nicht anderweitig genutzt werden konnte und keine unverschuldete Notlage vorliegt. Solche Kosten werden in der Regel nicht von Versicherungen übernommen.

Kann Pflege Profi einen Einsatz aus wichtigen Gründen nicht durchführen, wird nach Möglichkeit ein Ersatztermin vereinbart. Weitergehende Ansprüche bestehen nur nach den zwingenden gesetzlichen Vorschriften.

6. Notfälle

Pflege Profi ist kein permanenter Notfalldienst. Bei lebensbedrohlichen oder akuten medizinischen Notfällen ist unverzüglich die Sanitätsnotrufnummer 144 zu wählen. Nachrichten über Website, E-Mail, WhatsApp, Instagram oder Facebook werden nicht ständig überwacht und eignen sich nicht für Notfälle.

7. Vergütung, Versicherungsleistungen und Auslagen

Kassenpflichtige Pflegeleistungen werden im Rahmen der jeweils anwendbaren gesetzlichen, kantonalen, vertraglichen und tariflichen Vorgaben abgerechnet. Ob und in welchem Umfang eine Versicherung Kosten übernimmt, hängt insbesondere von der Leistungsart, Bedarfsermittlung, ärztlicher Anordnung oder Auftrag, Versicherungsdeckung und den anwendbaren Vorgaben ab.

Nicht gedeckte Kosten, gesetzliche Kostenbeteiligungen, Betreuung, hauswirtschaftliche Leistungen, Zusatzleistungen, Material, Weg- oder sonstige Auslagen können der Klientin oder dem Klienten in Rechnung gestellt werden, sofern dies gesetzlich zulässig und vereinbart ist. Pflege Profi informiert nach Möglichkeit vorab.

Private Rechnungen sind ohne anderslautende Angabe innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugsfolgen. Angemessene, tatsächlich anfallende Mahn- und Inkassokosten können hierbei zusätzlich verrechnet werden.

8. Dokumentation, Schweigepflicht und Datenaustausch

Pflege Profi führt die für Behandlung, Qualitätssicherung, Abrechnung und gesetzliche Nachweise erforderliche Dokumentation. Bei diesen Aufgaben wahrt sie stets anwendbaren Berufs-, Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten laut Schweizer Datenschutzgesetz (DSG 235.1)

Soweit für Pflege, Koordination oder Abrechnung erforderlich und rechtlich zulässig, können Informationen mit behandelnden Ärztinnen und Ärzten, Apotheken, Spitälern, Therapeutinnen und Therapeuten, Versicherern, Behörden, Angehörigen oder anderen beteiligten Stellen ausgetauscht werden. Eine notwendige Einwilligung wird eingeholt; gesetzliche Melde-, Auskunfts- oder Schutzpflichten bleiben vorbehalten. Weitere Einzelheiten regelt die Datenschutzerklärung.

9. Haftung

Pflege Profi haftet für Schäden, die sie vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht, sowie in allen Fällen, in denen eine Haftungsbeschränkung gesetzlich unzulässig ist. Für leichte Fahrlässigkeit richtet sich die Haftung nach den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen und den Umständen des Einzelfalls.

Pflege Profi haftet nicht für Folgen unvollständiger oder falscher Informationen, eigenmächtiger Abweichungen von fachlichen oder ärztlichen Weisungen, ungeeigneter Arbeitsbedingungen, nicht bereitgestellter Medikamente oder Hilfsmittel sowie für Ereignisse ausserhalb ihres Einflussbereichs, soweit sie ihre eigenen Sorgfaltspflichten erfüllt hat. Die Haftung für beigezogene Hilfspersonen richtet sich nach dem Gesetz.

10. Dauer und Beendigung

Einzelne Einsätze enden mit ihrer Durchführung. Laufende Pflegeverhältnisse können von beiden Seiten jederzeit beendet werden; die gesetzlichen Regeln über den Auftrag, insbesondere eine Beendigung zur Unzeit, bleiben vorbehalten.

Pflege Profi kann Leistungen insbesondere ablehnen, unterbrechen oder beenden, wenn die sichere oder fachgerechte Versorgung nicht gewährleistet ist, notwendige Mitwirkung dauerhaft fehlt, Mitarbeitende gefährdet werden, Rechnungen trotz Mahnung unbezahlt bleiben oder das Vertrauensverhältnis schwerwiegend beeinträchtigt ist. Soweit die Situation es zulässt, wird eine angemessene Übergabe oder alternative Versorgung angestrebt. Notfall- und Schutzpflichten bleiben vorbehalten.

11. Beschwerden und Beanstandungen

Fragen, Beanstandungen oder Beschwerden sollen möglichst zeitnah an Pflege Profi gerichtet werden: info@pflege-profi.ch oder +41 76 490 69 59. Pflege Profi prüft das Anliegen und bemüht sich um eine sachgerechte Lösung. Gesetzliche Rechtsmittel und zuständige Aufsichts- oder Schlichtungsstellen bleiben unberührt.

12. Änderungen der AGB

Pflege Profi kann diese AGB aus sachlichen Gründen ändern, insbesondere bei Änderungen von Recht, Tarifen, Behördenvorgaben oder Leistungen. Für bereits vereinbarte Leistungen gilt grundsätzlich die bei Vertragsabschluss einbezogene Fassung; notwendige Änderungen werden in geeigneter Form mitgeteilt.

13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt Schweizer Recht. Für Streitigkeiten gelten die gesetzlichen Gerichtsstände. Zwingende Gerichtsstände, insbesondere für Konsumentinnen und Konsumenten, bleiben vorbehalten.

Kontakt und Unternehmensangaben

Unternehmen	Pflege Profi Nikolic
Adresse	Parkallee 24, 8952 Schlieren, Schweiz
Telefon	+41 76 490 69 59

E-Mail	info@pflege-profi.ch
UID	CHE-342.768.798
Register	Handelsregister des Kantons Zürich