



## **AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) der Naturheilpraxis TCM Lín Fèng**

### **1. Verantwortlichkeit und Behandlungsvertrag**

#### **1.1 Vertraulichkeit und Schweigepflicht**

Ihre persönlichen Daten werden streng vertraulich behandelt und ausschliesslich für die internen Zwecke der Praxis genutzt. Dazu gehören:

- Interne Verwaltung und Abrechnung (Versicherung, Verwaltung etc.)
- Interne Supervision und fachlicher Austausch im Therapeutenteam oder externen Therapeuten

Zudem unterliegt die Praxis der ärztlichen Schweigepflicht (Berufsgeheimnis), welche die Geheimhaltung sämtlicher Informationen gewährleistet.

#### **1.2 Wichtigkeit der Anamnese und Datennutzung**

Das Anamnese-Gespräch ist die Grundlage für eine sichere und wirksame Behandlung. Sie tragen die Eigenverantwortung dafür, dass Sie uns offen und wahrheitsgetreu auf Fragen antworten und alle relevanten Gesundheits- und Behandlungsinformationen ergänzen.

- Während des Gespräches werden Notizen (auf Papier oder Digital) oder mit einer ausdrücklichen Einwilligung per Foto zu Dokumentationszwecken erstellt.
- Diese Daten werden nicht ohne Ihre Einwilligung an Dritte weitergegeben oder verbreitet.

Davon ausgenommen ist Ihr Vertrauensarzt oder Ihre Versicherung (gemäss Ihrem Vertrag), sofern dies zur optimalen Behandlung oder Abklärung erforderlich ist.

#### **1.3 Entbindung von der Schweigepflicht (Rücksprache)**

Sie erklären sich damit einverstanden, uns gegenüber Ihrem Vertrauensarzt, Ihrer Versicherung (gemäß Ihrem Vertrag) sowie weiteren gegebenenfalls beigezogenen Fachpersonen von der Schweigepflicht zu entbinden. Dies ermöglicht eine optimierte Behandlung und stellt sicher, dass alle relevanten Informationen berücksichtigt werden können. Zur bestmöglichen Betreuung und zur Qualitätssicherung kann ein interdisziplinärer Austausch innerhalb von Therapeutenteams stattfinden. Ihre Daten werden hierbei ausschließlich in anonymisierter oder entpersonalisierter Form verwendet, sodass Ihre Identität nicht erkennbar ist (z. B. im Rahmen von Supervisionen, fachlichen Rücksprachen oder zur Qualitätssicherung).

*Detaillierte Informationen zum Datenschutz gemäss Punkt 1 – 1.3 sind in der Datenschutzerklärung enthalten.*

#### **1.4 Ablehnung oder Abbruch der Therapie/Behandlung**

Wir behalten uns das Recht vor, eine Behandlung/Therapie bei bestehenden Unsicherheiten, gesundheitlichen Risiken, erkennbaren Kontraindikationen im Rahmen des Anamnese-Gesprächs oder mangelnder therapeutischer Allianz abzulehnen, frühzeitig zu beenden oder zuvor eine ärztliche Abklärung einzufordern.

#### **1.5 Umfang und Ziel der Therapie**

Wir stellen keine schulmedizinischen Diagnosen und geben weder Heil- noch Gesundheitsversprechen ab. Für Ihre Gesundheit tragen Sie selbst die Verantwortung. Unsere Behandlung und Therapie dienen ausschliesslich der unterstützenden Begleitung sowie der Aktivierung Ihrer körpereigenen Selbstheilungskräfte (sofern diese noch vorhanden sind) und ersetzen keinen Arztbesuch. Ein nachhaltiger Behandlungserfolg setzt Ihre aktive Mitarbeit sowie Ihre Eigenverantwortung gegenüber Körper, Geist und Seele voraus.

### **2 Leistungserbringung und Haftung der Praxis TCM Lín Fèng**

#### **2.1 Haftungsausschluss**

Die Praxis TCM Lín Fèng schließt jegliche Haftungsansprüche aus, soweit Folgeschäden, gesundheitliche Komplikationen oder im äußersten Fall der Tod auf körperliche Defekte, Krankheiten oder idiopathische Ursachen zurückzuführen sind, die uns zuvor nicht mitgeteilt wurden. Ebenso übernehmen wir keine Haftung für Schäden, die aus unterschiedlichen fachlichen Auffassungen oder Lehrmeinungen über die angewandten Behandlungsmethoden resultieren. Unsere Behandlungen und Therapien erfolgen stets nach bestem Wissen und Gewissen sowie mit voller Hingabe und aus vollem Herzen.



## 2.2 Ablehnung von Terminanfragen

Wir behalten uns das Recht vor, Terminanfragen oder die Fortsetzung einer Behandlung jederzeit und mit sofortiger Wirkung abzulehnen, ohne dass es einer Begründung bedarf.

## 3 Reaktionen nach der Behandlung

### 3.1 Erwartete Reaktionen und Selbstpflege

Ihr Körper kann individuell auf die Behandlung oder Therapie reagieren. Solche Reaktionen sind Ausdruck der Stoffwechselanregung und des Beginns der Selbstheilungsprozesse. Zu den häufigen und erwarteten Reaktionen, die in der Regel innerhalb von zwei bis drei Tagen wieder abklingen, können gehören:

- Leichte Muskel- oder Gewebeschmerzen, vergleichbar mit Muskelkater
- Gelegentlich leichte Hämatome (Blutergüsse)
- Veränderungen der Ausscheidungen oder des Körpergeruchs aufgrund angeregter Entgiftungsprozesse
- Vorübergehendes Ausbrechen einer noch nicht manifesten Infektion (z. B. Grippe) durch die Aktivierung von Stoffwechsel und Immunsystem

Wir empfehlen Ihnen, nach der Behandlung ausreichend Wasser oder ungesüßten Tee zu trinken und vorübergehend auf schwere Mahlzeiten zu verzichten.

### 3.2 Warnsymptome und ärztliche Hilfe

Sollten bei Ihnen plötzlich auftretende, unbekannte oder schwerwiegende Symptome auftreten, die über die erwarteten Reaktionen hinausgehen, wenden Sie sich bitte umgehend an einen Arzt oder den Notfalldienst. Solche Symptome umfassen insbesondere:

- Starker Schwindel, Übelkeit, Bewusstseinsverlust oder Absenzen
- Lähmungserscheinungen oder andere neurologische Ausfälle
- Hohes Fieber über 40 °C
- Blut im Urin und/oder Blut im Stuhl (ausgenommen Ursachen wie Menstruation, der Verzehr von roten Lebensmitteln oder färbende Medikamente)

## 4 Feedback / Rückmeldungen

Bitte beobachten Sie sich nach der Behandlung und informieren Sie uns, sollten Sie Fragen haben oder ungewöhnliche Reaktionen bemerken, die Ihnen Sorgen bereiten.

## 5 Preise, Zahlung und Mahnwesen

### 5.1 Therapiepreise und Preisanpassungen

Die kommunizierten Preise für unsere Therapien sind verbindlich. Der aktuelle Preis ist bei der Buchung direkt beim jeweiligen Therapieangebot ersichtlich oder auf der Homepage unter „Tarife“ abrufbar.

Die Praxis behält sich das Recht vor, Preise aufgrund gestiegener Kosten anzupassen, z. B. durch:

- Qualitätssteigerungen oder Leistungsausbau
- Erhöhte Kosten im Zusammenhang mit Versicherungs- oder kantonalen Anerkennungen
- Inflation oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen
- Missverhältnis zwischen Entgelt und erbrachter Leistung

Preisanpassungen werden transparent und klar auf der Website kommuniziert. Neue Preise treten grundsätzlich nur zu Beginn eines neuen Kalenderjahres in Kraft (ab dem 1. Januar), damit alle Patienten ausreichend Zeit haben, bereits gebuchte Termine bei Bedarf anzupassen oder zu stornieren. Es liegt in der Verantwortung der Patienten, sich regelmäßig über mögliche Preisänderungen zu informieren. Nach Ankündigung gelten die neuen Preise ab dem Jahresbeginn des Folgejahres als verbindlich, sofern keine fristgerechte Stornierung erfolgt. Die Konditionen orientieren sich an den von den Krankenkassen empfohlenen Sätzen (Eidg. Dipl. Naturheilpraktiker TCM). Die Behandlungen werden nach Tarif 590 im 5-Minuten Takt abgerechnet (Krankenkassenkonform).



## **Auswirkungen auf bereits gebuchte Termine bei Preisanpassungen:**

1. Das bestehende Stornorecht von 48 Stunden vor Terminantritt bleibt unberührt.
2. Patienten können gebuchte Termine innerhalb der Therapiezeit anpassen (z. B. von 90 Minuten auf 60 Minuten), sofern dies mindestens 48 Stunden vor dem Termin erfolgt.
3. Nach Mitteilung der Preisanpassung haben Patienten das Recht, alle bereits gebuchten Termine innerhalb von 7 Tagen kostenlos zu stornieren.
4. Erfolgt keine Stornierung innerhalb dieser Frist, gilt der neue Preis für den gebuchten Termin als akzeptiert.

## **5.2 Zahlungsbedingungen und Mahnwesen**

### **Zahlungsfrist**

Rechnungen sind innerhalb von 30 Kalendertagen ab Rechnungsdatum zu begleichen. Nach Ablauf dieser Frist gerät der Kunde ohne weitere Mahnung in Zahlungsverzug (Art. 102 Abs. 2 OR).

### **Krankenkassen-Rückforderungsbeleg**

Der Rückforderungsbeleg für die Krankenkasse wird grundsätzlich zusammen mit der ausgestellten Rechnung übermittelt. Sollte ein Kunde jedoch wiederholt in Zahlungsverzug geraten, erfolgt die Aushändigung oder Zustellung des Rückforderungsbelegs erst nach vollständigem Zahlungseingang der betreffenden Rechnung.

### **Administrative Zuschläge**

- **Postversand-Zuschlag:** Für den administrativen Aufwand bei der Zustellung der Rechnung per Post wird ein Aufpreis von CHF 3.00 erhoben.
- **Postschaltergebühren:** Etwaige Gebühren für die Bezahlung der Rechnung am Postschalter (derzeit ca. CHF 3.10) trägt der Kunde. Wir behalten uns vor, diese Gebühren einmal jährlich oder beim Folgetermin nachzufordern.

### **Mahnstufen und Verzugszinsen**

Ab dem 31. Tag nach Rechnungsdatum ist der Kunde verpflichtet, den gesetzlichen Verzugszins gemäß Art. 104 Abs. 1 OR auf den offenen Betrag zu entrichten.

- **Mahnstufe 1 – Zahlungserinnerung kostenfrei:**  
Frühestens 31 Tage nach Rechnungsdatum versenden wir eine kostenfreie erste Zahlungserinnerung per E-Mail oder Post. Sie werden aufgefordert, den noch offenen Betrag innert den nächsten 7 Tagen zu begleichen.
- **Mahnstufe 2 – Zahlungserinnerung mit Mahngebühr:**  
Wird der offene Betrag nach Ablauf der ersten Frist nicht beglichen, versenden wir eine zweite Erinnerung per E-Mail oder Post. Für den administrativen Aufwand wird eine Mahngebühr von CHF 20.00 erhoben. Sie werden erneut aufgefordert, den noch offenen Betrag innerhalb von 3 Tagen zu begleichen.
- **Mahnstufe 3 – Letzte Mahnung mit Mahngebühr und Verzugszins:**  
Die finale Zahlungsaufforderung (3. und letzte Mahnung) erfolgt per E-Mail oder per A-Post Plus mit Zustellnachweis. Sie fordert zur sofortigen Begleichung des offenen Betrags innert 1 Tag auf. Für den administrativen Aufwand wird eine zusätzliche Mahngebühr von CHF 20.00 erhoben. Zudem wird ein Verzugszins von 5 % p. a. geltend gemacht. Erfolgt innerhalb von maximal 45 Tagen ab Rechnungsdatum kein Zahlungseingang, wird die Forderung ohne weitere Ankündigung auf dem Betreibungsweg durchgesetzt oder an ein Inkassounternehmen abgetreten.

### **Fristsetzung und Konsequenzen:**

Der Gesamtbetrag (Rechnungsbetrag, Mahngebühr und aufgelaufener Verzugszins) ist innerhalb von maximal 3 Kalendertagen ab Versanddatum der dritten Mahnung zu überweisen; Sonntage werden in dieser Frist berücksichtigt. Die Maximalfrist von 45 Tagen darf hierbei nicht überschritten werden. Nach Ablauf dieser Frist leiten wir ohne weitere Ankündigung die Betreibung ein oder übergeben die Forderung an ein Inkassounternehmen. Alle daraus entstehenden Betreibungs- und Inkassokosten gehen zu Lasten des Schuldners.



## 6 Preisreduktion für Patienten in finanzieller Not

Patienten in finanzieller Not haben die Möglichkeit, eine individuelle Preisreduktion zu beantragen, sofern eine Therapie medizinisch notwendig ist. Anträge werden nur berücksichtigt, wenn sie eine nachvollziehbare Begründung sowie einen entsprechenden Nachweis enthalten (z. B. Arztzeugnis, IV-Bescheid oder Bestätigung des Sozialamts). Der Antrag muss mindestens 14 Tage vor dem geplanten Termin schriftlich per Post oder E-Mail bei der Praxis eingereicht werden. Die Entscheidung über die Gewährung einer Preisreduktion liegt im Ermessen der Praxis. Die Gültigkeit der Reduktion wird dem Patienten durch eine Bestätigung des vereinbarten Therapiebetrags per E-Mail mitgeteilt.

## 7 Versicherungsrückerstattung

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, vor Beginn der Behandlung die Kompatibilität und Rückerstattung der gewählten Therapie mit seiner Zusatzversicherung zu prüfen. Sollte der Patient diese Prüfung versäumen oder fehlerhaft durchführen und zum nächsten Termin erscheinen, kann der Terminpreis nicht nachträglich angepasst werden, da der Termin zu den regulären Bedingungen gebucht wurde. Eine Preisänderung ist nur möglich, wenn der Patient rechtzeitig vor dem Termin informiert und eine Anpassung nach vorheriger Absprache mit dem Therapeuten vereinbart wird. Nach erfolgter Leistung des Termins ist eine rückwirkende Preisanpassung ausgeschlossen. Im Falle eines Unfalls wird dringend empfohlen, die Therapie sowohl bei der Unfallversicherung als auch bei uns mit einer ärztlichen Verordnung anzumelden.

## 8 Gutscheine

Gutscheine können per Telefon, Mail oder direkt vor Ort in der Praxis bezogen/bestellt werden. Die Zahlungsfrist für Gutscheine beträgt 3 Tage netto ab Ausstellungsdatum. Der Gutschein ist personalisiert, nicht übertragbar und grundsätzlich 10 Jahre ab Ausstellungsdatum gültig (Art. 127 OR). Wurde der Gutschein in einem Vorjahr ausgestellt und hat seitdem eine Preisanpassung stattgefunden, kann der Gutscheinwert nur anteilig entsprechend dem ursprünglich ausgestellten Wert eingelöst werden.

## 9 Zeitmanagement und Stornierungsbedingungen

### 9.1 Verbindlichkeit und Termindauer

Ihre Terminbuchung (mündlich, schriftlich, online) gilt als verbindliche Beauftragung für die reservierte Zeit. Das Vertragsverhältnis richtet sich nach dem Auftragsrecht (Art. 394 ff. OR). Da unsere Praxis nach dem Bestellprinzip arbeitet und die Zeit exklusiv für Sie freigehalten wird, entsteht bei nicht wahrgenommenen Terminen oder kurzfristigen Absagen (weniger als 48 Stunden vor Termin) ein Verdienstausschlag. In solchen Fällen wird das Ausfallhonorar in Höhe von 100 % des vereinbarten Honorars fällig. Bitte beachten Sie, dass die Krankenkasse für diese Ausfallzeiten keine Kosten übernimmt. Umbuchungen und Stornierungen können von Montag bis Freitag während unserer regulären Arbeitszeiten vorgenommen werden, davon ausgenommen sind Wochenenden und Feiertage. Zur Sicherstellung des Praxisablaufs können Termine in begründeten Ausnahmefällen, insbesondere bei wiederholter Belegung von Randzeiten, angepasst oder verschoben werden.

### Spezielle Fristen für Montags- und Dienstagstermine

Änderungen für Termine am Montag oder Dienstag müssen spätestens am Freitag vor dem Termin bis 19:00 Uhr erfolgen.

### Ausnahmen und Kulanzregelungen:

- **Ersatzbelegung:** Kann Ihr Termin kurzfristig durch einen Ersatzpatienten neu besetzt werden, entfällt die Verrechnung des Ausfallhonorars. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, selbst eine geeignete Ersatzperson zu organisieren, welche den vereinbarten Termin zu den gleichen Konditionen wahrnimmt. In beiden Fällen gilt der Termin als ordnungsgemäß wahrgenommen und es entstehen Ihnen keine Kosten.
- **Termintausch:** Ein kurzfristiger Termintausch (innerhalb der 48h-Absagefrist oder zwischen Terminen der Vor- und Folgewoche) ist nur nach Bestätigung möglich; danach sind beide Termine verbindlich. Die 48h-Absagefrist entfällt in diesem Fall für beide Parteien.
- **Medizinische Notfälle / Arztzeugnis:** Bei medizinischen Notfällen wird gegen Vorlage eines gültigen originalen Arztzeugnisses (datiert auf den aktuellen Termin-Tag) das Ausfallhonorar erlassen, sofern dieses innerhalb von zwei Tagen nach dem verpassten Termin bei uns eingereicht wird. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, diese Ausnahme bei wiederholten Absagen abzulehnen und das Ausfallhonorar in Rechnung zu stellen. Das Originalzeugnis kann jederzeit nachgefordert werden.



## **Verspätungen und Verantwortung seitens Therapeuten:**

Bitte beachten Sie, dass geringfügige Verzögerungen seitens des Therapeuten keinen automatischen Anspruch auf eine Verlängerung der Behandlungszeit oder eine finanzielle Entschädigung begründen. Verzögerungen können unter anderem dadurch entstehen, dass einzelne Patienten zusätzlichen Aufwand für das An- oder Auskleiden oder andere vorbereitende Maßnahmen benötigen. Der Therapeut ist jedoch stets bemüht, die vereinbarte Terminzeit und -dauer einzuhalten, um einen reibungslosen und planbaren Ablauf für alle Beteiligten zu gewährleisten. Kann ein Termin aus Gründen, die in der Verantwortung des Therapeuten liegen, nicht pünktlich begonnen werden, wird die versäumte Behandlungszeit – sofern terminlich möglich – unmittelbar im Anschluss ergänzt. Ist eine Verlängerung nicht möglich, erfolgt die Berechnung der Behandlungskosten ab dem tatsächlichen Behandlungsbeginn.

## **Verspätung und Verantwortung seitens Patienten:**

Verspätungen seitens des Patienten werden – sofern der Terminplan dies erlaubt – durch eine entsprechende Verlängerung der Behandlungszeit am Ende des Termins ausgeglichen. Ist eine Verlängerung nicht möglich, endet die Behandlung zum ursprünglich vereinbarten Zeitpunkt. In diesem Fall wird der vollständige Betrag für die gebuchte Behandlungszeit in Rechnung gestellt. Die Berechnung der Behandlungskosten richtet sich hierbei nicht nach dem verspäteten Eintreffen des Patienten, sondern nach der vereinbarten Terminzeit. Für Verspätungen aufgrund von Verkehrsstörungen, Ausfällen des öffentlichen Verkehrs, plötzlich auftretenden Erkrankungen oder Unfällen übernehmen wir keine Haftung. Wir danken Ihnen für eine vorausschauende und verantwortungsbewusste Terminplanung.

## **10 Ausfallhonorar und Ausnahmen**

Ihre Terminbuchung ist vertraglich verbindlich. Die vereinbarte Therapiezeit umfasst die Anamnese, Befundung, das An- und Auskleiden sowie die Terminvereinbarung. Bei Nichterscheinen, zu kurzfristiger Absage oder Verschiebung (außerhalb der genannten Fristen) werden die Kosten der Konsultation vollumfänglich in Rechnung gestellt. Im Falle einer Verhinderung bitten wir Sie, den Termin mindestens 48 Stunden im Voraus (vor Terminbeginn) kostenfrei abzusagen. Die Bestätigung Ihrer Buchung erfolgt in der Regel per E-Mail. Bitte prüfen Sie dabei auch Ihren Spam- oder Junk-Ordner.

## **11 Regelungen bei häufigen Stornierungen/Umbuchungen**

Bei wiederholten kurzfristigen Stornierungen, Verschiebungen oder häufigen Terminumbuchungen wird ein Teil der Behandlungskosten als Kostenbeitrag berechnet. Damit möchten wir sicherstellen, dass wertvolle Patientenplätze, die von anderen genutzt werden könnten, effizient vergeben werden, und gleichzeitig den zusätzlichen organisatorischen Aufwand für unsere Praxis ausgleichen. Bitte beachten Sie, dass diese Kosten nicht von Ihrer Krankenkasse übernommen werden. Bei mehr als drei Terminabsagen innerhalb eines Kalenderquartals verlängert sich die kostenfreie Stornierungsfrist auf 96 Stunden (4 Kalendertage). In solchen Fällen behält sich die Praxis zudem das Recht vor, weitere Terminanfragen vorübergehend abzulehnen und bereits geplante Termine zu sistieren.

## **12 Gesundheit und Schutzkonzept**

Sie können die Therapie auch bei akuten Krankheitssymptomen wahrnehmen, müssen uns in diesem Fall jedoch vorab informieren und während des gesamten Aufenthalts eine Schutzmaske tragen. Unser Schutzkonzept orientiert sich an den Empfehlungen des TCM-Fachverbandes und der kantonalen medizinischen Institutionen; diese sind nicht verpflichtend, im Krankheitsfall jedoch ausdrücklich erwünscht. Ist das Tragen einer Maske für Sie nicht möglich oder zumutbar, können Sie den Termin kurzfristig absagen. Die Kosten entfallen jedoch nur gegen Vorlage eines gültigen Arztzeugnisses; ohne ärztliches Attest wird das Ausfallhonorar verrechnet (vgl. Punkt 10 – Ausfallhonorar).

## **13 Schlussbestimmungen**

- Der Gerichtsstand ist Luzern und es gilt ausschliesslich das Schweizer Recht.
- Die Praxis kann diese AGB jederzeit anpassen; es gilt jeweils die aktuelle/aktuellste Version.
- Individuelle schriftliche Vereinbarungen zwischen Praxis und Patient/In gehen diesen AGB vor.
- Die Praxis verfügt über eine gültige Berufsausübungsbewilligung und Berufshaftpflichtversicherung.
- **Salvatorische Klausel:** Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.