

Besondere Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer (BVAA)

1. Das Unternehmen

FlyCare.ch ist eine Dienstleistung der careSTAR – Swiss Medical & Fly Care Professionals GmbH mit Sitz in Rorschach, Kanton St. Gallen, Schweiz. Es gilt ausschliesslich das Schweizer Recht und der Gerichtsstand ist Thal / SG.

2. Dienstleistungen

Die Dienstleistungen FlyCare.ch beinhaltet die Organisation und Durchführung von medizinisch/pflegerische Linienflugbegleitung oder Ambulanzflügen. Die Dienstleistung wird unter Berücksichtigung des Schweizer Rechts, den Empfehlungen der Fachgesellschaften, den kantonalen Vorgaben sowie nach bestem Wissen und Gewissen des Unternehmens und der Mitarbeitenden durchgeführt.

3. Offerten

Unsere Standardofferte erhalten Sie auf Wunsch kostenlos und hat eine Gültigkeit von maximal 24 Stunden. Eine detaillierte Offerte wird mit 150.00 CHF / angefangene Stunde berechnet und ist als Vorkasse fällig. Bei schriftlicher Auftragserteilung werden diese Kosten selbstverständlich verrechnet. An sonst erfolgt keine Rückerstattung.

4. Auftragserteilung

Ist der Auftraggeber/die Auftraggeberin mit der Offerte einverstanden, muss diese Unterschrieben werden. Der Auftrag kann eingescannt per Email (PDF), digital abfotografiert und als Bilddatei oder per Postweg zurückgesendet werden. Sollte dies nicht möglich sein, reicht ausnahmsweise auch die schriftliche Auftragserteilung als eMail, SMS oder z.B. WhatsApp. Ab hier ist der Auftrag definitiv und wird 100% kostenpflichtig.

5. Kosten

Die Kosten für die Dienstleistungen werden bei Erst- oder Privatkunden vor Auftragsbeginn und vor allem vor der definitiven Transport- und Flugkostenbuchung (Tickets) als Vorkasse fällig. Der Auftrag wird erst gestartet, wenn der Gesamtbetrag auf dem Konto der MedSTAR in Genf oder bei uns verbucht ist.

Bei erneuter Beauftragung erfolgt die Abrechnung per Rechnung mit Zahlungsfrist von 8 Tagen.

6. Durchführung der Dienstleistung

Nachdem der Auftrag schriftlich zugesagt wurde – ist jedes weitere Handeln 100% kostenpflichtig. Vor Flugbeginn muss der Patient vollkommen und nach den Vorgaben der SWISS Medical Service Vorgaben Fit-to-fly sein.

Es muss bei Unklarheiten zwingend ein MEDIF der jeweiligen Airline (oder zumindest das der SWISS International Airline) durch den behandelnden Arzt vollständig ausgefüllt werden und gestempelt/unterschrieben via eMail oder Fax an uns zurückgesendet werden.

Dies gilt auch bei allen anderen Airlines. Der hohe Schweizer Standard ist hierbei massgeblich.

Das endgültige OK für den Flug trifft ausschliesslich der/die eingesetzte medizinische Flugbegleiter/in bei Übernahme des Patienten am Einsatztag. Ein in letzter Minute ausgestelltes «No-fit-to-fly» wird schriftlich protokolliert und Sie erhalten den Durchschlag.

Ein ausgestelltes FTF (Fit-to-fly) eines Arztes/einer Ärztin garantiert keine Einsatzdurchführung.

Eine Rückerstattung oder Auftragsstornierung bei einer No-fit-to-fly Situation ist ausgeschlossen, da bereits alle Aufträge gebucht wurden. Eine Verrechnung für einen späteren Einsatz kann ebenfalls nicht erfolgen. Das weitere Vorgehen wird mit Ihnen besprochen.

Bitte beachten Sie, dass der Kapitän des Flugzeuges oder die Airline trotz unseres Fit-to-fly den Flug und somit die Mitnahme des Patienten ablehnen kann. Sollte dies der Fall sein, sind wir gezwungen, den Patienten zurück zum Ausgangspunkt zurück zu bringen. Der Einsatz muss erneut geplant werden und es entstehen Ihnen zusätzliche Kosten. Die bereits gezahlten Kosten sind nicht zurück erstattbar.

7. Zusammenarbeit mit MedSTAR in Genf

Das Unternehmen MedSTAR – Swiss Mobile Healthcare Alliance SARL in Genf übernimmt je nach Umfang des Einsatzes unsere Einsatzkoordination und Rechnungsstellung.

8. Rückerstattung und Stornierung

Nach schriftlicher Auftragserteilung werden sehr viele organisatorische Arbeiten erledigt und ggf. bereits Tickets gebucht.

Deshalb ist eine Stornierung auf Grund der verschiedenen Faktoren zu 100% Kostenpflichtig. Eine Rückerstattung bei nicht stattgefundenem Flug (z.B. medizinische Verschlechterung des Patienten, Ablehnung durch die Airline, Flugzeugdefekt usw.) kann nicht erfolgen, da der Aufwand zu gross ist.

9. Flugtickets und Buchungen

Alle Tickets für den Einsatz (med. Flugbegleiter, Patient und ggf. Angehörige) werden ausschliesslich durch uns gebucht. Selbstständig gebuchte Tickets werden von uns nicht akzeptiert, da zu viele Faktoren den Einsatz behindern.

10. Absprachen / Menschlichkeit

Grundsätzlich sollten Absprachen und Änderungen schriftlich erfolgen. Allerdings können kurzfristige Änderungen auch mündlich z.B. im Telefonat erfolgen – sofern das gegenseitige Vertrauen vorhanden ist.

Wo Menschen sind, entstehen auch Fehler. Sollte es zu einem Fehler oder Zwischenfall kommen, erwarten und gewährleisten wir ein lösungsorientiertes Verhalten.

Wichtig ist, ein Miteinander und die Bereitschaft aus Fehlern zu lernen.

Stand: September 2020