

Allgemeine Vertragsbestimmungen (AVB) zum Wohn- und Dienstleistungsvertrag

Gültig ab Januar 2024

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	2
1.1	Gegenstand	2
2	Wohnobjekt	2
2.1	Zimmer	2
2.2	Persönliche Versicherungen der Bewohner /Hausrats- und Privathaftpflichtversicherung.....	2
2.3	Änderungen / Abnutzung.....	2
3	Preise / Pauschalen / Rechnungsstellung	3
3.1	Allgemeines	3
3.2	Vorauszahlung	3
3.3	Hotellerie-Pauschale	3
3.4	Betreuungspauschale.....	4
3.5	Pflegepauschalen / MiGel Produkte / Pflegeprodukte	4
3.6	Abwesenheiten.....	5
3.7	Zimmerreservierungen.....	5
3.8	Absagen / Stornierungen / Annulation	5
4	Finanzierung durch Dritte	5
4.1	Ergänzungsleistungen zur AHV.....	5
4.2	Kostengutsprachen	5
4.3	Einkommens- und Vermögensverhältnisse	6
5	Schutzbestimmungen.....	6
5.1	Kontaktperson	6
5.2	Einschränkende Massnahmen	6
5.3	Patientenverfügungen und Vorsorgeaufträge.....	6
5.4	Freitodbegleitung	6
5.5	Epidemie / Pandemie	6
6	Datenschutz	7
6.1	Erhebung und Aufbewahrung	7
6.2	Auskünfte	7
6.3	Kündigung / Vertragsbeendigung	7
6.4	Todesfall	7
6.5	Kurzaufenthalte /Mindestaufenthalt.....	7
6.6	Räumung des Wohnobjektes	7
7	Vertragshinweise.....	8
7.1	Haftung	8
7.2	Änderungen der AVB.....	8
7.3	Vertragsqualifikation.....	8
7.4	Beschwerden	8
7.5	Gerichtsstand und anwendbares Recht.....	8

1 Allgemeines

1.1 Gegenstand

Die vorliegenden allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) zum Wohn- und Dienstleistungsvertrag regeln zusammen mit der jeweils gültigen Taxordnung das Vertragsverhältnis zwischen dem Alterswohnheim Flaachtal (AWH Flaachtal) und der betagten Person.

Die Alterswohnheim Flaachtal bietet verschiedene Wohnmöglichkeiten mit Hotellerie-, Betreuungs- und Pflegeleistungen für betagte und/oder pflegebedürftige Personen an. Soweit die Vertragsgrundlagen keine abweichenden Regelungen enthalten, bilden die für Alters- und Pflegeinstitutionen gültigen gesetzlichen Grundlagen von Bund und Kanton die Rechtsgrundlage.

2 Wohnobjekt

2.1 Zimmer

Die Auswahl der Zimmer wird durch die Verfügbarkeit bestimmt. Alle Aufenthalts- und Freizeiträume können mitbenutzt werden. Die Institutionsleitung kann ein Wechsel eines Zimmers anordnen und entscheidet über die Zuteilung der Betten in einem Zwei-Bettzimmer. Ein Zimmerwechsel wird mit den betroffenen Bewohnenden besprochen.

Die Mitarbeitenden der Alterswohnheim Flaachtal sind berechtigt, die Zimmer der Bewohnenden zur Ausführung der Dienstleistungen (z.B. Pflege, Reinigung etc.) sowie zur Wahrung der Interessen einer Vertragspartei zu betreten. Dabei wird auf die Privatsphäre der Bewohnenden angemessen Rücksicht genommen.

2.2 Persönliche Versicherungen der Bewohner /Hausrats- und Privathaftpflichtversicherung

- Die Einzelheiten der Versicherung richten sich nach deren Police und den allgemeinen Versicherungsbedingungen, die von den Bewohnenden eingesehen werden können. Die Alterswohnheim Flaachtal haftet nicht für den Verlust und die Beschädigung von Eigentum (inkl. Zahnprothesen, Hörgeräte, Brillen usw.) der Bewohnenden, insbesondere nicht von Wertsachen. Es wird empfohlen, keine Wertsachen (Bargeld, Schmuck etc.) offen im Zimmer aufzubewahren, sondern im dafür vorgesehenen Tresor im Zimmer. Es können keine Wertsachen im Tresor der Administration aufbewahrt werden. Das AWH empfiehlt daher, eine Hausratversicherung für privates Eigentum (Möbel, Wertgegenstände, Bilder, Schmuck, Bargeld, technische Geräte, Hilfsmittel) auf eigene Rechnung abzuschliessen.
Für arbeitsbedingt verursachte Schadenfälle am Eigentum unserer Gäste/Bewohner verfügt das Alterswohnheim Flaachtal über eine Haftpflichtversicherung.
- Privathaftpflichtversicherung
Wir empfehlen unseren Bewohnern, eine Privathaftpflichtversicherung auf eigene Rechnung abzuschliessen

2.3 Änderungen / Abnutzung

Die Bewohnenden können nur mit schriftlicher Bewilligung der Alterswohnheim Flaachtal Erneuerungen und Änderungen am Wohnobjekt vornehmen, dies jedoch auf eigene Kosten und ohne Anspruch auf Entschädigung eines allfälligen Mehrwertes. Bei einem Auszug sind diese wieder zu Lasten der Bewohnenden zurückzubauen.

Zeigen sich Abnützungen oder Beschädigungen des Zimmers, die über das übliche Mass hinausgehen, so werden die notwendigen Renovationsarbeiten durch ein Fachgeschäft auf Kosten der Bewohnenden vorgenommen.

3 Preise / Pauschalen / Rechnungsstellung

3.1 Allgemeines

Die Pauschalen für Hotellerie, Betreuung etc. richten sich nach der jeweils gültigen Taxordnung. Soweit sich die geänderten Pauschalen nicht bereits durch Rechtsnormen ergeben, gelten die geänderten Preise und Pauschalen ohne schriftliche Ablehnung bis zu 30 Tage nach Abgabe oder Veröffentlichung auf der Homepage als genehmigt.

- 1.1 Die Bewohnenden schulden die Gesamtvergütung für die in Anspruch genommenen Leistungen, soweit diese Kosten nicht durch Dritte übernommen wurden. Die Rechnungen sind innert 10 Tagen vollständig zu begleichen, bevorzugt mittels Lastschriftverfahren (LSV) der Schweizer Banken oder „Debit Direct“ der PostFinance. Die Bewohnenden leisten eine angemessene unverzinsliche Vorauszahlung gemäss Vertrag bzw. Taxordnung.

3.2 Vorauszahlung

Vor dem Eintritt ist eine unverzinsliche Vorauszahlung gemäss Taxordnung zu leisten. Die Vorauszahlung ist bis zum Eintritts- tag zu überweisen. Sofern mit der Herkunftsgemeinde eine Leistungsvereinbarung mit subsidiärer Kostenübernahme besteht, kann darauf verzichtet werden. Die Vorauszahlung dient zur Sicherstellung der finanziellen Ansprüche des AWH Flaachthal. Sie wird nach dem Austritt, wenn alle offenen Rechnungen beglichen sind, zurückerstattet. Es erfolgt keine Verzinsung.

3.3 Hotellerie-Pauschale

Mit der Hotellerie-Pauschale abgegolten sind:

- Wohnen im teilmöblierten Zimmer (Pflegebett, Nachttisch, Einbauschränk) inklusive Strom, Heizung, Warmwasser
- Kostenloses W-LAN
- Standard-Zimmerreinigung
- Benützung der allgemein zugänglichen Gemeinschaftsräume
- Vollpension, Mahlzeiten in der Ess-Stube im Erdgeschoss
- Mineralwasser, Kaffee und Tee
- Hauseigene Bett-, Tisch- und Toilettenwäsche
- Kosten für Medienkonzessionen
- Waschen der persönlichen Leibwäsche (exklusive chemische Reinigung und Reparaturarbeiten)
- Bett- und Frottierwäsche, das Besorgen dieser Wäsche im Standardturnus
- Zinsen und Amortisation auf den Anlagewerten

Nicht inbegriffen in der Hotellerie-Pauschale sind alle nicht als abgegolten genannten Leistungen, im Besonderen:

- Betreuung (siehe Betreuungspauschale)
- Pflegekosten und Pflegematerialien (siehe Taxordnung)
- Kosten für Telefonanschluss und Telefongespräche (siehe Taxordnung)
- Süssgetränke ausserhalb der drei Hauptmahlzeiten und alkoholische Getränke
- Zusätzliche Dienstleistungen wie z.B. Begleitung zum Arzt, ausserordentliche Betreuung
- Chemische Reinigung, Beschriftung der Privatwäsche (obligatorisch), Reparaturarbeiten
- Private Auslagen wie Coiffeur, Fusspflege usw.
- Zimmerreinigung beim Austritt
- Zimmerräumung beim Austritt, Kosten für Entsorgung Altmaterial

Standard-Mobilitätshilfen wie Rollatoren, Gehstöcke und Rollstühle können den Bewohnenden gegen Miete zur Verfügung gestellt. Weitere Pflegemobilen werden gemäss Taxordnung verrechnet.

Für Tages- und/oder Nachtaufenthalte gelten die inkludierten Leistungen sinngemäss.
Für Kurzaufenthalte und Aufenthalte bis 21 Tage ein Zuschlag gemäss Taxordnung, unabhängig davon, ob das Enddatum feststeht oder nicht.

3.4 Betreuungspauschale

Der Betreuungspauschale, welche unabhängig vom Umfang der bezogenen Leistungen geschuldet ist. Die Bewohnenden entscheiden selbst, nach Bedarf, welche Angebote sie beanspruchen wollen. Die Pauschale deckt die durchschnittliche Betreuung von 60 Minuten pro Tag. Bei zusätzlich benötigter Betreuung können weitere Kosten anfallen und werden im Vorfeld dem Bewohner kommuniziert.

Die Betreuungspauschale beinhaltet:

- Einführung und Unterstützung beim Einleben im Heimalltag
- Vermittlung von Sicherheit durch 24h-Präsenz pflegerischer Fachpersonen und Notrufanlage
- Vermittlung von Mietgegenständen und/oder Hilfsmitteln und Evaluation von Hilfsmitteln
- Gruppenangebote zur aktivierenden Alltagsgestaltung
- Einfache Aktivierung und Betreuung durch das Pflegeteam
- Angebote zur Freizeitgestaltung, Ausflüge, Spaziergänge
- Gespräche mit Bewohnenden, Angehörigen und Dritten
- Führen der Pflegedokumentation
- Gemeinsame Anlässe und Veranstaltungen im Jahreskreis
- Förderung und Unterstützung sozialer Kontakte
- Koordination zwischen den verschiedenen an der Betreuung beteiligten Diensten und den Bewohnerinnen und Bewohnern
- Medikamente bestellen und abgeben
- Begleitung und Unterstützung in Krisensituationen
- Durchführung von Andachten/Gottesdienste im Haus und Garten

3.5 Pflegepauschalen / MiGeL Produkte / Pflegeprodukte

Die Pflegepauschalen bestimmen sich unter anderem nach dem in Pflegestufen abgebildeten Grad der Pflegebedürftigkeit. Die Pflegestufe wird bei Eintritt und danach regelmässig, bei bedeutsamer Veränderung des Pflegeaufwands sofort, individuell durch das Alterswohnheim Flaachtal ermittelt und die Bewohnenden werden (soweit notwendig auch rückwirkend) einer Pflegestufe zugeordnet.

Der von den Krankenkassen übernommene Anteil der Pflege wird nach dem System „Tiers Payant“ direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Den Bewohnenden wird zusätzlich ein vom Bund festgelegter maximaler Selbstbehalt (Eigenbeteiligung an Pflege) gemäss Taxordnung verrechnet. Dieser variiert gemäss der Einstufung des Pflegebedarfs und wird je nach politischen Entscheidungen angepasst. Davon ausgenommen ist die Akut- und Übergangspflege. Der Rest der Pflegekosten, das Normdefizit (festgelegt durch die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich), wird direkt an die Herkunftsgemeinden/-kantone verrechnet. Mittel- und Gegenstände (MiGeL) werden gemäss gültigen Bestimmungen dem jeweiligen Kostenträger verrechnet. Andere benötigte Pflegeprodukte werden nach der Preisliste des Hauses verrechnet.

Die folgenden Leistungen werden den Bewohnenden durch den Anbieter/Lieferanten zusätzlich in Rechnung gestellt:

- Externe Fahrten und Transporte aller Art
- Ärztliche Betreuung
- Medikamente
- Physiotherapie
- Ergotherapie
- Logopädie
- Laborleistungen

Vom Arzt, verordnete, ambulante externe Arzt- und Spitalkonsultationen sowie zusätzliche Kosten für Grundleistungen werden in der Regel von der Krankenkasse übernommen. Das Alterswohnheim Flaachtal garantiert allgemein keine Übernahme von bestimmten Leistungen oder Kosten durch die entsprechenden Versicherungsträger oder Gemeinwesen.

3.6 Abwesenheiten

Bei stationärem Spitalaufenthalt, bei Ferien- oder sonstiger Abwesenheit werden bis und mit 2. Abwesenheitstag die vollen Hotellerie-Pauschale verrechnet. Ab dem 3. Tag wird eine Reduktion der Hotellerie-Pauschale gemäss Taxordnung gewährt.

Die Betreuungs- und Pflegetarife werden am Ab- und Anreisetag voll verrechnet, entfallen jedoch ab dem 2. Tag einer Abwesenheit vollständig.

3.7 Zimmerreservierungen

Bei Reservation gelten die Preise gemäss Taxordnung. Eine Reservation muss zwingend schriftlich erfolgen. Per E-Mail oder mit dem Anmeldeformular. Eine Stornierung dieser muss ebenfalls schriftlich erfolgen.

3.8 Absagen / Stornierungen / Annulation

Eine getätigte Anmeldung per E-Mail oder mit dem Anmeldeformular gilt als definitiv. Stornierungen dieser werden nur in schriftlicher Form anerkannt. Es gelten die Stornierungsgebühren gemäss Taxordnung.

4 Finanzierung durch Dritte

4.1 Ergänzungsleistungen zur AHV

Mit dem Einzug in eine stationäre Einrichtung empfiehlt es sich, dass die Bewohnenden Zusatz- bzw. Ergänzungsleistungen zur AHV beantragen. Dies auch bei Einkünften und Vermögen, die derzeit zur Finanzierung der Kosten des Heimaufenthaltes reichen. Zuständig ist die AHV-Zweigstelle der Wohnsitzgemeinde. Die Zusatz- bzw. Ergänzungsleistungen zur AHV werden den Bezugsberechtigten direkt ausgezahlt. Das Alterswohnheim Flaachtal kann von den Bewohnenden die Zustellung einer Kopie von Entscheiden der AHV- Zweigstelle über Gesuche um Zusatzleistungen der AHV sowie Entscheide der IV über Gesuche um Hilflosenentschädigung verlangen. Das Alterswohnheim Flaachtal behält sich zudem vor, für den Aufenthalt gesprochene Ergänzungsleistungen direkt bei der Durchführungsstelle einzufordern. Eine entsprechende Abtretungserklärung zuhanden der Durchführungsstelle ist durch die Bewohnenden auf erstmalige Aufforderung hin zu unterzeichnen.

4.2 Kostengutsprachen

Für Personen mit Wohnsitz in einem anderen Kanton muss von diesen eine Kostengutsprache für sämtliche Kosten (Hotellerie/Betreuung/Pflege) eingeholt werden, ausser es besteht mit der betroffenen Wohngemeinde eine Leistungsvereinbarung. Für Personen mit gesetzlichem Wohnsitz in einer anderen Gemeinde des Kantons Zürich als Flaach muss von diesen eine Kostengutsprache für den Gemeindeanteil an den Pflegekosten verlangt werden.

4.3 Einkommens- und Vermögensverhältnisse

Die Offenlegung der Einkommens- und Vermögensverhältnisse (Kopie der letzten Steuerrechnung) kann durch das Alterswohnheim Flaachtal verlangt werden (z.B. bei Zahlungsverzug). Ab einem Zahlungsverzug von einem Monat erteilt die bewohnende Person hiermit Steuerämtern, AHV- Zweigstellen, Sozialämtern etc. die Berechtigung, der Alterswohnheim Flaachtal Auskünfte zu erteilen. Diese Regelungen gelten unter Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen.

5 Schutzbestimmungen

5.1 Kontaktperson

Vor dem Einzug hat die bewohnende Person zwingend eine Kontaktperson zu bestimmen, welche ihre persönliche Betreuung und Beratung übernehmen und gegebenenfalls auch als deren Vertretung mit folgenden Aufgaben handeln kann:

- a) Die Vertrauensperson garantiert eine persönliche Betreuung.
- b) Die Vertrauensperson kann die Bewohnenden gegenüber allen Behörden vertreten.
- c) Die Vertrauensperson kann den administrativen Verkehr zwischen den Bewohnenden und des AWH Flaachtal erledigen.
- d) Die Vertrauensperson kann die Bewohnenden bei der Vermögensverwaltung beraten.

Die Bewohnenden erteilen der jeweiligen Vertrauensperson zu diesem Zweck die notwendigen und die in der hierfür erforderlichen Form erstellten schriftlichen Vollmachten.

5.2 Einschränkende Massnahmen

Das Alterswohnheim Flaachtal verpflichtet sich, die Bewegungsfreiheit von urteilsunfähigen Bewohnenden nur einzuschränken, wenn weniger einschneidende Massnahmen nicht ausreichen oder von vornherein als ungenügend erscheinen. Auch müssen diese Massnahmen dazu dienen, eine ernsthafte Gefahr für das Leben oder die körperliche Integrität der Bewohnenden oder Dritter abzuwenden oder eine schwerwiegende Störung des Gemeinschaftslebens zu beseitigen. Einschränkende Massnahmen sind stets zu protokollieren und ihre Zweckmässigkeit regelmässig zu überprüfen.

5.3 Patientenverfügungen und Vorsorgeaufträge

Das AWH Flaachtal verlangt von allen Bewohnenden eine Kopie der Patientenverfügung und/oder ein Vorsorgeauftrag. Ein Musterexemplar kann bei Eintritt abgegeben werden.

5.4 Freitodbegleitung

Freitodbegleitung durch eine Organisation wie z. B. „Exit“ ist gesetzlich nicht strafbar. Grundsätzlich bevorzugt das Alterswohnheim Flaachtal die Begleitung und Massnahmen der Palliativmedizin (Palliative Care). Freitodbegleitungen sind, nach sorgfältiger ärztlicher Abklärung und Beratung, im Einzelfall möglich. Dem Personal ist es untersagt, sich in irgendeiner Form aktiv daran zu beteiligen. Voraussetzung ist ein Mindestaufenthalt im Alterswohnheim Flaachtal vor der Durchführung einer Freitodbegleitung von drei Monaten.

5.5 Epidemie / Pandemie

Im Epidemie- oder Pandemiefall gelten die jeweils aktuellen Anordnungen der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich oder des Bundes für Heime/Institutionen. Die vom Alterswohnheim Flaachtal ergriffenen und darauf abgestützten Massnahmen sind zwingend umzusetzen. Zum Schutz der Gesundheit von Bewohner und Mitarbeitenden können auch unabhängig von gesetzlichen Bestimmungen Weisungen wie zum Bsp. eine temporäre Maskenpflicht von der Institutionsleitung angeordnet werden.

6 Datenschutz

6.1 Erhebung und Aufbewahrung

Die Bewohnenden erklären sich damit einverstanden, dass persönliche Daten erhoben, elektronisch sowie auf Papier aufbewahrt und gemäss den gesetzlichen Bestimmungen verwaltet werden.

6.2 Auskünfte

Das Alterswohnheim Flaachtal verpflichtet sich, persönliche Daten gemäss der jeweils geltenden Datenschutzgesetzgebung zu behandeln. Zudem wird den Bewohnenden zur Kenntnis gebracht, dass dem Krankenversicherer auf dessen Verlangen Unterlagen zur Überprüfung seiner Leistungspflicht zugestellt werden müssen. Darin sind Daten über den Gesundheitszustand ersichtlich, zu deren Herausgabe das AWH Flaachtal gemäss Krankenversicherungsgesetz verpflichtet ist. Die Akteneinsicht dient zur Überprüfung der Rechnungsstellung, des Controllings und/oder der Feststellung des Leistungsanspruchs. Ebenso untersteht das Alterswohnheim Flaachtal Auskunftspflichten gegenüber den involvierten Gemeinwesen und öffentlichen Stellen. Die Bewohner haben das Recht die Akteneinsicht auf gewisse Personen und Kreise zu beschränken.

Die behandelnden Ärzte werden von den Bewohnenden gegenüber des AWH Flaachtal insoweit von der Schweigepflicht entbunden, als dies für die Betreuung und Pflege notwendig ist.

6.3 Kündigung / Vertragsbeendigung

Der Wohn- und Dienstleistungsvertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und erlischt insbesondere nicht bei Eintritt vom Tod des Bewohners und/oder Urteils- bzw. Handlungsunfähigkeit. Er kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen schriftlich aufgelöst werden. Bei Urteilsunfähigkeit muss die Kündigung durch die zur Vertretung berechtigte Person erfolgen. Kündigungen gelten ab dem Tag des Eintreffens beim Alterswohnheim Flaachtal. Die Institutionsleitung kann eine Kündigung, unter Einhaltung der festgehaltenen Kündigungsfrist, namentlich dann aussprechen, wenn aus gesundheitlichen Gründen eine Verlegung in eine andere Institution erfolgen muss, die finanziellen Verpflichtungen nicht erfüllt werden oder das Zusammenleben im Betrieb erheblich gestört wird. Die Räumung des Zimmers hat bis 11:00 Uhr zu erfolgen.

6.4 Todesfall

Im Todesfall der bewohnenden Person endet der Vertrag 14 Tage nach dem Ableben (Todestag + 14 Tage). Auf die Hotellerie-Pauschale wird ab dem 1. Tag nach Austritt oder Todesfall ein Nachlass gewährt. Ab dem 4. Tag wird eine Reduktion des Hotellerie-Tarifs gemäss Taxordnung gewährt bis zur Räumung und offiziellen Übergabe des Zimmers an das AWH. Die Betreuungs- und Pflgetarife werden am Todestag voll verrechnet und entfallen ab dem 2. Folgetag vollständig.

6.5 Kurzaufenthalte /Mindestaufenthalt

Kurzaufenthalte dauern mindestens 14 Tage (Mindestaufenthalt). Für Kurzaufenthalte ohne definiertes Enddatum gilt nach Ablauf der Mindestaufenthaltsdauer von 14 Tagen die ordentliche Kündigungsfrist. Bis zum 21. Tag gelten die Zuschläge gemäss Taxordnung. Wird ein Kurzaufenthalt innerhalb der 21 Tagen in einen unbefristeten Aufenthalt umgewandelt, entfällt der Zuschlag für Kurzaufenthalte. Kurzaufenthalte mit definiertem Enddatum enden ohne Kündigung am definierten Datum. Eine Verlängerung ist nach Absprache möglich, sofern das Zimmer nicht schon wieder vergeben ist. Die Räumung des Zimmers hat bis 11:00 Uhr zu erfolgen.

6.6 Räumung des Wohnobjektes

Die Bewohnenden sorgen vor, dass nach ihrem Tod die Hinterbliebenen das Wohnobjekt fristgerecht bis zum Vertragsende räumen. Kommen die Hinterbliebenen dieser Verpflichtung nicht nach, so ist das AWH Flaachtal berechtigt, auf Kosten der Hinterbliebenen die Räumung des Wohnobjektes vorzunehmen und sämtliche Gegenstände der/des Verstorbenen auf deren/dessen Kosten zu entsorgen oder kostenpflichtig einzulagern.

7 Vertragshinweise

7.1 Haftung

Die Haftung des Alterswohnheim Flaachtal für direkte Schäden gegenüber den Bewohnenden wird (inklusive für deren Hilfspersonen) allgemein auf Absicht und grobe Fahrlässigkeit sowie auf die Summe, der von den Bewohnenden erworbenen Dienstleistungen beschränkt. Die Haftung für jeglichen indirekten Schaden und Folgeschaden wird vollumfänglich ausgeschlossen.

7.2 Änderungen der AVB

Änderungen der aufgeführten Vertragsbeilagen bleiben vorbehalten. Allfällige Änderungen dieser AVB werden den Bewohnenden zur Kenntnis gebracht und gelten ohne schriftlichen Widerspruch der Bewohnenden innert einer Frist von 30 Tagen nach deren Übergabe oder der Veröffentlichung auf der Homepage als genehmigt.

7.3 Vertragsqualifikation

Der Wohn- und Dienstleistungsvertrag (inkl. der vorliegenden AVB und der Taxordnung) stellt keinen Mietvertrag im Sinne von Art. 253ff. des Obligationenrechts dar. Die Tarife und Pauschalen sind kein Mietzins und die Kündigungsschutzbestimmungen bei Wohnräumen sowie die Bestimmungen über die Erstreckung von Mietverhältnissen sind nicht anwendbar. Fragen, die in dieser Vereinbarung nicht geregelt sind, werden nach den Bestimmungen des Auftragsrechts gemäss Art. 394ff. des Obligationenrechts beurteilt.

Die Vorauszahlungen gemäss Taxordnung sind nicht verzinslich und können bei Austritt oder Ableben gegen allfällige Restguthaben verrechnet werden.

7.4 Beschwerden

Hat die Bewohnerin, der Bewohner den Eindruck, nicht verstanden zu werden, und hat die Kritik beim direkt betroffenen Institutionspersonal oder der Institutionsleitung nicht das gewünschte Echo gefunden, haben Sie die Möglichkeit, sich an die Mitglieder des Vorstandes zu wenden. Die Sekretariats-Mitarbeiter werden Ihnen die Kontaktdaten mitteilen. Bei Konflikten ist in erster Linie eine Lösung im gegenseitigen Einvernehmen zu suchen. Als Beschwerdeinstanz betreffend den Aufenthalt in der Alterswohnheim Flaachtal steht den Bewohnenden und Angehörigen, sofern mit den Verantwortlichen des Alterswohnheim Flaachtal keine Einigung erzielt werden kann, der Bezirksrat Andelfingen oder die Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zur Verfügung:

Bezirksrat Kontaktadresse:

Stadthalteramt und Bezirkrats Bezirk Andelfingen
Schlossgasse 14
8450 Andelfingen

KESB-Kontaktadresse:

KESB-Winterthur Andelfingen
Bahnhofplatz 17
8403 Winterthur

7.5 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Andelfingen. Auf die Rechtsbeziehungen zwischen dem Alterswohnheim Flaachtal und den Bewohnenden ist materielles Schweizer Recht, unter Ausschluss von kollisionsrechtlichen Normen sowie dem Wiener Kaufrecht, anwendbar.