

# Behandlungsvertrag & Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand März 2019)

Zwischen



Melanie Hanauer · Human- und Hundephysiotherapeutin  
www.thewalkingdogphysio.de  
therapie@thewalkingdogphysio.de · Fon. 0170-5490321

und

dem Kunden

Name, Vorname: .....

Straße, HN: .....

PLZ, Ort: .....

bezüglich des Tieres

Name & Geb. Datum: .....

Rasse: .....

Mikrochip Nr.: .....

## 1. Allgemeine Bestimmungen

Folgende allgemeine Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und „Melanie Hanauer, The Walking Dog - Hundephysiotherapie“ (im Folgenden auch „TWD“).

### 1.1

Ein Behandlungsvertrag kommt zustande, sobald der Kunde und TWD eine Terminbuchung vereinbaren; sowohl in mündlicher, als auch in schriftlicher Form wie eMail, WhatsApp oder ähnlicher Korrespondenz.

Kunde ist diejenige Person, die Anwendungen, für sein Tier ab dem Zeitpunkt der Buchung in Anspruch nimmt oder auch in Form von Gutscheinen käuflich erwirbt.

Mit der Buchung dieser Dienstleistungen erkennt der Kunde die allgemeinen Geschäftsbedingungen an.

Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit.

TWD behält sich eine Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

### 1.2

TWD verpflichtet sich, dass zu therapierende Tier, unter Einhaltung des Tierschutzgesetzes, fach- und artgerecht zu behandeln.

### 1.3

Außerdem verpflichtet sich TWD, regelmäßig (mind. alle 3 Jahre) an Fortbildungen zum Thema Erste Hilfe teilzunehmen.

#### 1.4

Der Kunde gibt bei Abschluss des Vertrages die Versicherung ab, dass er das Recht besitzt über das zu behandelnde Tier und dessen Genesung bzw. Gesunderhaltung zu bestimmen.

#### 1.5

Der Kunde verpflichtet sich, TWD während der Anamnese alle bekannten Erkrankungen, Einschränkungen und Medikationen des Tieres anzugeben. Andernfalls behält sich TWD vor, den Behandlungsvertrag fristlos zu kündigen ohne dass der Kunde Anspruch auf Schadensersatz oder Rückerstattung jeglicher Leistungen hat.

#### 1.6

Der Kunde verpflichtet sich außerdem, TWD über alle wissenswerte Eigenschaften des Tieres wie z.B. Bissigkeit, Ängstlichkeit ohne Einschränkungen in Kenntnis zu setzen. Dies betrifft auch Auflagen des Hundes wie Maulkorb- oder Leinenzwang. Andernfalls behält sich TWD vor, den Behandlungsvertrag fristlos zu kündigen ohne dass der Kunde Anspruch auf Schadensersatz oder Rückerstattung jeglicher Leistungen hat.

## 2. Behandlungspreise

Ersttermin 120 €  
Folgetermine 60 €

Mehrfachkarten Folgetermine  
5er Karte 285 €  
10er Karte 550 €

Blutegeltherapie bis 90 Min. Behandlungsdauer 60 €  
pro weitere 30 Min. 25 €  
zusätzlich:  
pro Egel 12 €  
Verbandmaterial nach Aufwand ab 10 €

Laser- & Magnetfeldbehandlung (zusätzlich zu regulären Behandlungsterminen)  
pro Minute 1,50 €

Leihgebühr für Elektrotherapiegeräte  
pro Monat 20 €

Alle Behandlungspreise verstehen sich ohne evtl. anfallende Fahrtkosten.

### 2.1 Fahrtkosten

Gefahrene Kilometer Hin- und Rückweg ab 69124 Heidelberg:  
bis 15 km – inklusive  
bis 25 km – 7 € pauschal  
jeder weitere KM 0,40 €

### 2.2 Gültigkeit Mehrfachkarten & Gutscheine

Die 5er und 10er Karten sowie Gutscheine sind, soweit nicht anders gekennzeichnet, für eine unbegrenzte Zeitdauer gültig.  
Preisänderungen bei Gutscheinen müssen evtl. nachgezahlt werden.

### 2.3 Übertragbarkeit Mehrfachkarten

Die 5er und 10er Karten werden nach dem Bezahlen auf ein bestimmtes Tier ausgestellt und sind nicht übertragbar. Ausnahme siehe Punkt 4.2.

### **3. Bezahlung**

Die Bezahlung muss direkt nach Beendigung jeglicher Therapie ausschließlich in bar erfolgen.

Mehrfachkarten für Folgetermine müssen spätestens am Ende der 1. Therapieeinheit der 5er oder 10er Karte, ebenfalls ausschließlich in bar, bezahlt werden.

Gutscheine müssen direkt bei Erwerb in bar bezahlt werden.

Eine Rechnung über den Erhalt der Therapiekosten wird innerhalb von max. 14 Werktagen per eMail oder WhatsApp Messenger zu gesendet.

Als Kleinunternehmer im Sinne von § 19 Abs. 1 UStG wird keine Umsatzsteuer berechnet.

### **4. Rücktritt & Erstattung**

Ein Rücktritt von diesem Behandlungsvertrag kann jederzeit unter rechtzeitiger Bekanntgabe & Absage bereits ausgemachter Termine erfolgen.

Bei nicht rechtzeitiger Absage erfolgt eine Ausfallgebühr, siehe Punkt 5.

#### **4.1**

Eine Rücknahme und Erstattung bereits begonnener 5er oder 10er Karten ist nicht möglich.

#### **4.2**

Bei Todesfall des zu behandelnden Tieres, ist es möglich die bereits begonnene Mehrfachkarte auf ein anderes Tier zu übertragen.

TWD hilft in diesem Falle auch gerne bei der Kontaktvermittlung zu anderen Kunden.

Eine Rückerstattung ist auch in so einem traurigen Fall leider nicht möglich.

### **5. Terminabsagen**

Termine müssen mindestens 24 Std. vor Behandlungsbeginn abgesagt werden.

Wird der Termin nicht rechtzeitig abgesagt, fällt eine Gebühr von 50% des Therapiepreises an.

Die Beweispflicht für die rechtzeitige Absage obliegt dem Kunden.

#### **5.1**

Ausnahmen sind Notfälle die eine akute Behandlung durch einen Tierarzt oder Tierklinik vorsehen oder Akuterkrankungen des Tieres, wie starker Durchfall und Erbrechen, die eine physiotherapeutische Behandlung zur Kontraindikation machen.

Die Beweispflicht für die rechtzeitige Absage sowie dem Absagegrund obliegt dem Kunden.

### **6. Therapiegeräte**

Um den Therapieerfolg zu unterstützen, wird von TWD ein Hausaufgabenprogramm erstellt.

Um dieses sinnvoll ausüben zu können, erfordert es oft den Einsatz verschiedener

Therapiegeräte, wie z.B. Balancekissen, Cavaletti u.ä..

TWD stellt diese für den Behandlungszeitraum gerne zur Verfügung.

Die Therapiegeräte bleiben weiterhin Eigentum von TWD.

Dieser Service ist kostenlos.

#### **6.1**

Der Kunde hat mit den zur Verfügung gestellten Therapiegeräten sorgsam und pflegend umzugehen. Eine Beschädigung ist TWD umgehend mitzuteilen.

Besteht der Verdacht auf eine mutwillige Zerstörung des Therapiegerätes muss dieses vom Kunden bezahlt werden.

## **6.2**

Einzig für Elektrotherapiegeräte fällt eine Leihgebühr an.

Diese beträgt pro Monat 20 €.

Die Gebühr ist zu Beginn des Leihzeitraumes in bar zu entrichten.

## **7. Kunden- und Tierdaten**

Die Kunden- und Tierdaten sowie das Therapieschehen werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

### **7.1**

Ausgenommen davon sind Gespräche oder schriftliche Korrespondenz mit den behandelnden Tierärzten und/oder Tierkliniken.

Ebenso ausgenommen sind Gespräche oder schriftliche Korrespondenz mit den betreffenden Behörden bei Nichteinhaltung oder Verdacht der Nichteinhaltung des Tierschutzgesetzes durch den Kunden.

### **7.2**

Ausgenommen davon sind Daten über das Therapieschehen die der Veröffentlichung auf der TWD Homepage oder Facebook Seite dienen.

Siehe Punkt 8.1. Diesem Punkt kann schriftlich widersprochen werden.

### **7.3.**

Nutzt der Kunde den Kurznachrichtendienst „WhatsApp Messenger“ erlaubt er, TWD dessen Nutzung zur Kommunikation über Gesundheitsfragen des behandelnden Tieres, für Terminvereinbarungen und -änderungen, zum Rechnungen und Hausaufgaben-/Therapiepläne versenden.

Der Kunde ist sich bewusst, dass die Datenschutzerklärung des „Whats App Messengers“ nicht der EU-DSGVO entsprechen.

### **7.4.**

Die im Anhang befindliche Einwilligung zur Datenschutzvereinbarung nach EU-DSGVO ist gesondert zu unterschreiben.

## **8. Fotos und Videos**

Der Kunde erlaubt TWD, zur Dokumentation des Befundes und der Therapie, in regelmäßigen Abständen Fotos und Videos des Tieres zu erstellen.

### **8.1**

Der Kunde erlaubt TWD, zu Aufklärungs- und/oder Werbezwecken, diese Bilder und Videos auf der TWD Homepage ([www.thewalkingdogphysio.de](http://www.thewalkingdogphysio.de)), der TWD Facebook Seite ([www.facebook.com/hundephysio.heidelberg](http://www.facebook.com/hundephysio.heidelberg)) oder der TWD Instagram Seite ([www.instagram.com/melimeln](http://www.instagram.com/melimeln)) zu veröffentlichen.

Es besteht und ergibt sich keinen Haftungsanspruch gegenüber TWD für Art und Form der Nutzung, der oben aufgeführten Internetseiten, zum Beispiel für das Herunterladen von Bildern und dessen anschließender Nutzung durch Dritte.

Diesem Punkt kann in schriftlicher Form widersprochen werden.

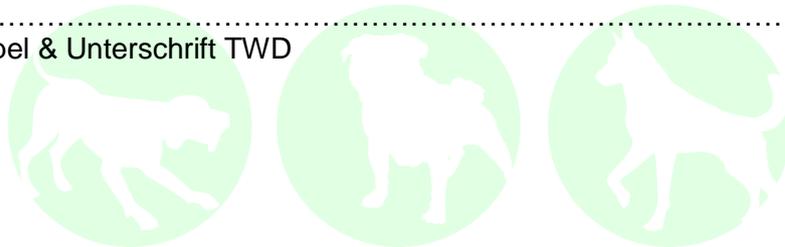
## **9. Haftung**

TWD schließt jede Haftung auf Schadensersatz aus, es sei denn, Schäden werden aufgrund einer grob fahrlässigen oder grob vorsätzlichen Verletzung herbeigeführt. Die Beweispflicht unterliegt dem Kunden.

Mit Unterzeichnung dieses Vertrages erkennt der Kunde alle voraus genannten Bedingungen an.

.....  
Datum, Ort, Unterschrift Kunde

.....  
Datum, Ort, Stempel & Unterschrift TWD



Hiermit widerspreche ich der Veröffentlichung von Bildern und Videos auf der Homepage, Facebook oder Instagram Seite von TWD laut Punkt 8.1 des BHV & AGB:

HUNDEPHYSIOTHERAPIE

.....  
Datum, Ort, Unterschrift

.....  
Zur Kenntnis genommen von TWD

## **Anhang Kundeninformation zum Datenschutz**

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,  
der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist mir wichtig. Nach der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) bin ich aber auch verpflichtet, Sie darüber zu informieren, zu welchem Zweck *The Walking Dog - Hundephysiotherapie* Daten erhebt, speichert oder weiterleitet.

Der Information können Sie auch entnehmen, welche Rechte Sie haben.

### **1. Verantwortlichkeit für die Datenverarbeitung**

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist:

*The Walking Dog – Hundephysiotherapie*

*Melanie Hanauer*

Straße, Hausnummer *Stephanie-Pellissier-Str. 16*  
Postleitzahl, Ort *69124 Heidelberg*  
Telefon *0170 5490321*  
E-Mail *therapie@thewalkingdogphysio.de*

## **2. Zweck der Datenverarbeitung**

Die Datenverarbeitung erfolgt aufgrund gesetzlicher Vorgaben, um den Behandlungsvertrag zwischen Ihnen, mit Ihrem Tier, und mir und die damit verbundenen Pflichten zu erfüllen. Hierzu verarbeite ich Ihre personenbezogenen Daten, insbesondere die Gesundheitsdaten Ihres Tieres. Dazu zählen alle Daten die auf einem tierärztlichen Bericht oder Verordnung aufgeführt sind, sowie deren Diagnosen, Therapieansätze und -methoden und Befunde, die ich oder Tierärzte/Tierheilpraktiker erheben. Zu diesen Zwecken können mir auch andere Tierärzte oder Therapeuten, bei denen Sie in Behandlung sind, Daten zur Verfügung stellen, z. B. in Tierarztbriefen oder Therapieberichten.

Die Erhebung von Gesundheitsdaten ist Voraussetzung für die Tierbehandlung. Diese notwendigen Informationen benötige ich, um eine sorgfältige und sinnvolle Behandlung durchzuführen.

## **3. Empfänger Ihrer Daten**

Ich übermittele Ihre personenbezogenen Daten nur dann an Dritte, wenn dies gesetzlich erlaubt ist oder Sie eingewilligt haben.

Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten können vor allem Tierärzte, andere Therapeuten, Tierkrankenversicherungen, Steuerberater und ggfs. Inkassobüros sein.

Die Übermittlung erfolgt überwiegend zum Zwecke der Abrechnung der bei Ihnen erbrachten Leistungen und zur Klärung von tiermedizinischen Fragen. Im Einzelfall erfolgt die Übermittlung von Daten an weitere berechnete Empfänger.

## **4. Speicherung Ihrer Daten**

Ich bewahre Ihre personenbezogenen Daten nur solange auf, wie dies gesetzlich erforderlich ist. Aufgrund rechtlicher Vorgaben bin ich dazu verpflichtet, diese Daten mindestens zehn Jahre nach Abschluss der Behandlung aufzubewahren. Nach anderen Vorschriften können sich längere Aufbewahrungsfristen ergeben.

## **5. Ihre Rechte**

Sie haben das Recht, über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten Auskunft zu erhalten. Auch können Sie die Berichtigung unrichtiger Daten verlangen.

Darüber hinaus steht Ihnen unter bestimmten Voraussetzungen das Recht auf Löschung von Daten, das Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit zu.

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt auf Basis von gesetzlichen Regelungen. Nur in Ausnahmefällen benötige ich Ihr Einverständnis. In diesen Fällen haben Sie das Recht, die Einwilligung für die zukünftige Verarbeitung zu widerrufen.

Sie haben ferner das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde für den Datenschutz zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt.

Die Anschrift der für uns zuständigen Aufsichtsbehörde lautet:

Name: Dr. Stefan Brink

Anschrift: Postfach 10 29 32, 70025 Stuttgart

## 6. Rechtliche Grundlagen

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten ist Artikel 9 Absatz 2 lit. h) DSGVO in Verbindung mit Paragraf 22 Absatz 1 Nr. 1 lit. b) Bundesdatenschutzgesetz.

Sollten Sie Fragen haben, können Sie sich gerne an mich wenden.

Melanie Hanauer  
The Walking Dog - Hundephysiotherapie

### Einwilligungserklärung in die Datenverarbeitung nach EU-DSGVO

von  
Herrn / Frau

Geburtsdatum

Ich bin einverstanden, dass von *The Walking Dog - Hundephysiotherapie* meine Daten und die des zu behandelnden Tieres zu folgenden Zwecken erhoben, verarbeitet und genutzt werden:

Zur Pflege der Kontaktdaten, der Erfüllung des Behandlungsvertrags, zur Abrechnung erbrachter Leistungen, zur therapeutischen Dokumentation, zum Erstellen von Hausaufgaben- sowie Trainingsplänen, Behandlungsberichten und Tierarztbriefen.

Zu diesen Zwecken können Ihre Daten an den überweisenden oder weiterbehandelnden Tierarzt oder die Versicherung weitergegeben oder übermittelt werden.

Dort werden diese ebenfalls zu folgenden Zwecken verarbeitet und genutzt: Zur Pflege der Kontaktdaten, zur Abrechnung erbrachter Leistungen mit Versicherungen, zur therapeutischen Dokumentation.

Ich bin darauf hingewiesen worden, dass

- die im Rahmen der vorstehenden genannten Zweck erhobenen persönlichen Daten meiner Person und des zu behandelnden Tieres unter Beachtung des DSGVO und des BDSG erhoben, verarbeitet, genutzt und übermittelt werden.
- die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung meiner Daten auf freiwilliger Basis erfolgt und dass ich mein Einverständnis verweigern mit der Folge, dass der Behandlungsvertrag nicht erfüllt werden kann/nicht zustande kommt und die Behandlung mit der Versicherung nicht abgerechnet werden kann.
- Ich bin jederzeit berechtigt, Auskunft über die zu meiner Person und des Tieres gespeicherten Daten zu verlangen.
- Ich bin jederzeit berechtigt, die Berichtigung, Löschung oder Sperrung einzelner personen- oder tierbezogener Daten zu verlangen.

- Ich bin jederzeit berechtigt, mit Wirkung für die Zukunft diese Einwilligungserklärung zu widerrufen.

Im Falle des Widerrufs ist der Widerruf zu richten an:

*The Walking Dog – Hundephysiotherapie*

*Melanie Hanauer*

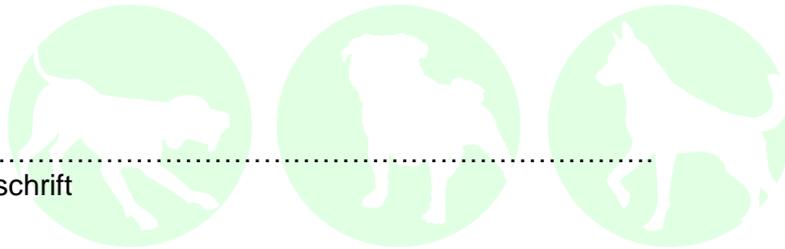
*Stephanie-Pellissier-Str. 16*

*69124 Heidelberg*

Im Falle des Widerrufs werden meine Daten nach Ablauf gesetzlicher Fristen und falls solche nicht mehr zu beachten sind, mit dem Zugang der Willenserklärung von TWD gelöscht. TWD wird meinen Widerruf an die o. g. Dritten weiterleiten, die ihrerseits dann meine Daten löschen.

Den Anhang „**Kundeninformation zum Datenschutz**“ habe ich gelesen und verstanden.

.....  
Ort, Datum, Unterschrift



THE walkingDOG  
HUNDEPHYSIOTHERAPIE