

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (VERSION 1.0)



air ambulance
& medical
repatriation



air ambulance
& medical
repatriation

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Kundenvereinbarung

Klausel 1: Einleitende Bestimmungen

Diese Vereinbarung ("Vereinbarung") wird von EMS Air Ambulance & Medical Repatriation Ltd., einer privaten Gesellschaft mit beschränkter Haftung, die nach dem Companies Act 2006 von England und Wales ordnungsgemäß gegründet wurde, mit der Unternehmensnummer 14456023, ihren verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften geschlossen. (Nachfolgend kollektiv als "EMS", "uns", "unser", "wir", "das Unternehmen" bezeichnet)

und

der anderen Partei, d. h. der/den juristischen Person(en) oder natürlichen Person(en), die berechtigt ist/sind, die folgende Vereinbarung entweder für sich selbst oder im Auftrag des Endnutzers oder Empfängers der angeforderten Dienstleistungen auszuführen (nachfolgend als „Kunde“, „Sie“ oder „Dritter“ bezeichnet), geschlossen. Die Vereinbarung tritt zum Datum ihrer vollständigen Unterzeichnung oder der sonstigen Ausführung durch beide Parteien in Form einer Online-Authentifizierung („Datum des Inkrafttretens“) in Kraft.

EMS bietet über seine Website und andere verwaltete Technologie, primär auf <https://ems-ambulance.com/> („Site“), verschiedene Rückführungsdienstleistungen an, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Straßenambulanz, Luftambulanz und medizinische Begleitung („EMS-Dienstleistung“, „Dienstleistungen“, „unsere Dienstleistungen“).

Indem Sie dieses Angebot annehmen, stimmen Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die zum Datum und Zeitpunkt Ihrer Unterzeichnung dieses Angebots (die „Bedingungen“) gelten, ausdrücklich zu.

Diese Bedingungen stellen gemeinsam mit unserer Broschüre und den auf unserer Site zur Verfügung stehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine rechtlich bindende Vereinbarung zwischen Ihnen und EMS (nachfolgend als die „Vereinbarung“ bezeichnet) dar. Wenn Sie der Vereinbarung nicht zustimmen oder sie nicht einhalten können, folgen Sie diesem Angebot bitte nicht und greifen Sie nicht auf unsere Site zu.

Falls es Nutzungsbedingungen gibt, die im Widerspruch zu den im Angebot oder einem anderen Rechtsdokument, das dem Kunden vorgelegt und von diesem unterzeichnet wurde, ausgeführten Bedingungen stehen, sind die auf der Site ausgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen als maßgebend und vorrangig zu betrachten.

Dies vorausgeschickt, vereinbaren EMS und Sie nunmehr das Folgende:

Klausel 2: Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Vereinbarung kommt den folgenden Begriffen die jeweils folgende Bedeutung zu:

2.1 „KUNDE“ Der Begriff „Kunde“ bezeichnet jede natürliche Person, jedes Unternehmen und jede juristische Person, die eine Anfrage an uns richtet, um sich über unsere Dienstleistungen zu informieren oder sie zu nutzen. Der Kunde ist nicht zwangsläufig der Endnutzer oder tatsächliche Empfänger der erbrachten oder angeforderten Dienstleistungen.

2.2 „DRITTER“ Der Begriff „Dritter“ bezeichnet jede natürliche Person, jedes Unternehmen und jede juristische Person, die eine Anfrage an uns richtet, um sich über unsere Dienstleistungen zu informieren oder sie zu nutzen. Der Dritte handelt im Auftrag des Endnutzers oder tatsächlichen Empfängers der angeforderten Dienstleistungen und trägt die volle Verantwortung dafür, sicherzustellen, dass der Dritte im besten unter anderem medizinischen, rechtlichen und finanziellen Interesse des Endnutzers oder Empfängers der angeforderten Dienstleistungen handelt. Der Dritte, seine Mitarbeiter und Partner sind ebenfalls an die Bedingungen dieser Vereinbarung gebunden, sobald diese Bedingungen vom Kunden angenommen wurden.

2.3 „INHALTE DES KUNDEN“ Der Begriff „Inhalte des Kunden“ bezeichnet Inhalte, die im Eigentum des Kunden stehen oder von diesem unter einer Lizenz genutzt werden (abgesehen von Lizenzen, die EMS gewährt), einschließlich solcher Inhalte, die der Kunde EMS zur Nutzung im Zusammenhang mit den Dienstleistungen von EMS zur Verfügung stellt, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Warenzeichen, Dienstleistungszeichen, Logos, Domainnamen, Handelsbezeichnungen, grafische Darstellungen, Bilder, Text, Software und urheberrechtlich geschütztes Material.

2.4 „ENDNUTZER ODER EMPFÄNGER VON DIENSTLEISTUNGEN“ Der Begriff „Endnutzer oder Empfänger von Dienstleistungen“ bezeichnet eine Person, bei der es sich um einen Patienten oder jemanden, der rückgeführt werden muss oder den Endnutzer der vom Unternehmen erbrachten Dienstleistungen handelt.

2.5 „ANFORDERUNG“ Der Begriff „Anfrage“ bezeichnet alle offiziellen Anfragen zu unseren Dienstleistungen, die ein Kunde, ein Dritter oder ein Site-Nutzer stellt. Die Anforderung ist die erste Phase im Prozess der Auftragserteilung an EMS; der Begriff wird in dieser Vereinbarung als Synonym zu dem Begriff „Anfrage“ betrachtet.

2.6 „NUTZERDATEN“ Der Begriff „Nutzerdaten“ hat die Bedeutung, die ihm in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Site zugewiesen wird.

Klausel 3: Kundenbeteiligung

3.1 LIZENZ ZUR NUTZUNG DER INHALTE DES KUNDEN Der Kunde kann uns Inhalte des Kunden zur Nutzung im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen zur Verfügung stellen. Der Kunde gewährt EMS hiermit eine einfache, weltweite, gebührenfreie Lizenz zur Nutzung solcher Inhalte des Kunden im Zusammenhang mit den Dienstleistungen von EMS.

3.2 EINHALTUNG DES GELTENDEN RECHTS Der Kunde hält sich an unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die unserem Angebot beigelegt sind, in unserer Rechnung erneut ausgeführt werden, den Nutzungsbedingungen von EMS entnommen werden können und auf der Site zur Verfügung stehen, ebenso wie an alle Gesetze, die für dritte Anbieter von Krankenrückführungsdienstleistungen gelten.

3.3 MEDIZINISCHE INFORMATIONEN Die von unserem medizinischen Team vorgelegten und auf unserer Site bereitgestellten Informationen dienen ausschließlich informationsbezogenen Zwecken und sind nicht als Ersatz für eine professionelle medizinische Beratung, Diagnose oder Behandlung zu betrachten. Sie sollten sich im Fall einer Erkrankung professionell diagnostizieren und behandeln lassen. Die Einholung eines medizinischen Rats von einem Gesundheitsdienstleister sollte nicht verworfen, vermieden oder verzögert werden, weil Sie etwas auf der Site gelesen haben.

Ihre Nutzung der auf der Site bereitgestellten Informationen erfolgt auf eigenes Risiko. Die Informationen, die auf der Site über die erbrachten Dienstleistungen bereitgestellt werden, sind nicht als medizinische Praxis oder Bereitstellung medizinischer Versorgung gedacht und dürfen auch nicht entsprechend ausgelegt werden. Wir empfehlen Ihnen ausdrücklich, Informationen, die Sie über diese Website erhalten haben, mit Ihrem Gesundheitsdienstleister zu besprechen, bevor Sie Kontakt zu Ansprechpartnern für klinische Studien auf unserer Site aufnehmen.

Wir befürworten oder empfehlen auf dieser Website nicht die Einbeziehung eines bestimmten Arztes oder Dienstleisters und Sie beziehen Ärzte oder Dienstleister auf eigenes Risiko und auf eigene Entscheidung ein.



air ambulance
& medical
repatriation

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Kundenvereinbarung

3.4 BEZIEHUNGEN ZU GESUNDHEITSDIENSTLEISTERN UND ANBIETERN

Die Gesundheitsdienstleister, die Dienstleistungen über EMS bereitstellen, sind unabhängige Experten, die innerhalb einer Gruppe von unabhängigen, eigenständigen professionellen Praktikern, die gemeinsam als „medizinische Begleiter“ bezeichnet werden, agieren. Die Anbieter, die uns Transporteinrichtungen zur Verfügung stellen, darunter unter anderem Flugzeuge, Krankenwagen und Flugtickets, um unsere Dienstleistungen auszuführen, sind lizenzierte Unternehmen und kompetente Experten, die über die erforderlichen Berechtigungen verfügen und sich an die Gesetze in ihrem jeweiligen Rechtsgebiet halten. EMS erbringt keine medizinischen Dienstleistungen oder sonstige lizenzierte professionelle Dienstleistungen und mischt sich in die medizinische Praxis oder sonstige lizenzierte Tätigkeit von Gesundheitsdienstleistern oder unseren Transportanbietern nicht ein; diese sind jeweils für ihre eigenen Dienstleistungen und die Einhaltung der für ihren Beruf und ihre Lizenz geltenden Anforderungen verantwortlich. Weder EMS noch Dritte, die Transportdienstleistungen für uns über die Plattform erbringen, haften für professionelle Beratung, die Sie über einen Rückführungsexperten oder ein Mitglied unseres Teams über die Dienstleistungen einholen.

3.5 VERHALTEN DES KUNDEN Zu keiner Zeit während der Ausführung dieser Vereinbarung oder im Anschluss daran ist der Kunde berechtigt, unsere Mitarbeiter, Partner, Anbieter oder Gesundheitsdienstleister zu belästigen (sei es körperlich oder verbal), zu verfolgen (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf körperliches und digitales Verfolgen), zu beleidigen (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf verbale, körperliche und Online-Beleidigung) oder deren Privatsphäre und/oder Datensicherheitsrechte zu verletzen. Diese Liste ist nicht erschöpfend und umfasst Folgen für jeden sonstigen Verstoß und jede sonstige Verletzung persönlicher, gesetzlicher und finanzieller Rechte der Mitarbeiter, Partner, Gesundheitsdienstleister und Anbieter von EMS.

Falls das Unternehmen feststellt, dass das Verhalten des Kunden unangemessen oder so belastend ist, dass es in einen wesentlichen Verstoß gegen die gesetzlichen Rechte unserer Mitarbeiter, Partner, Anbieter oder Gesundheitsdienstleister resultiert, behält sich das Unternehmen das Recht vor, die Anforderung ungeachtet des bisherigen Fortschritts der Anforderung zu beenden und ist nicht verpflichtet, in diesem Zusammenhang erhaltene Beträge zurückzuzahlen.

Der Kunde erkennt an, dass unangemessenes Verhalten zum Verlust von bezahlten Beträgen und Vergütungen an das Unternehmen und zur Stornierung von gebuchten Dienstleistungen führen kann und dass der Kunde keine Ansprüche auf Erstattung gebuchter Dienstleistungen geltend machen kann, wenn gegen Klausel 3.5 verstoßen wurde. Der Kunde verzichtet auf das Recht auf Geltendmachung von Ansprüchen, sobald Klausel 3.5 vom Unternehmen nach der Feststellung eines solchen Verstoßes geltend gemacht wird.

3.6 REGELKONFORMITÄT DES KUNDEN UND KOSTEN

a) Der Kunde ist verpflichtet, mit allen Anweisungen von EMS zu kooperieren und sich an diese zu halten, damit die Anfrage aktiv verwaltet und die bestmögliche Lösung über unsere Dienstleistungen gefunden werden kann. Es ist von essenzieller Bedeutung, dass der Kunde es dem Unternehmen jederzeit gestattet, sich mit unserem medizinischen Team und unseren Gesundheitsdienstleistern abzusprechen, damit sichergestellt ist, dass wir einwandfreie Sorgfaltsprüfungen durchführen, bevor wir letztlich für den Endnutzer oder Empfänger von Dienstleistungen tätig werden. Jede Störung der Erbringung von angeforderten Dienstleistungen, die auf mangelnde Kooperation oder Regelkonformität des Kunden zurückzuführen ist, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf die Erbringung verzögerter Dienstleistungen für den Kunden oder die nachfolgende Stornierung von Dienstleistungen, geht zu Lasten des Kunden; in solchen Fällen wird keine Erstattung gezahlt.

b) Der Kunde trägt die vollumfängliche Verantwortung dafür, sicherzustellen, dass alle relevanten Reise-, medizinischen und sonstigen verbundenen Verwaltungs- und Prozessdokumente, die an das Unternehmen weitergegeben werden, für alle Personen, die die Dienstleistungen nutzen möchten oder im Rahmen der Anfrage an uns transportiert werden, richtig, echt und gültig sind, damit sichergestellt ist, dass wir unsere Dienstleistungen optimal erbringen können. Es liegt außerdem in der Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass diese Dokumente zum Zeitpunkt der Anfrage gültig sind und mindestens bis zum Datum der Reise gültig bleiben. Der Kunde bestätigt, dass solche Dokumente fehlerfrei sind, von einem legitimen medizinischen Dienstleister oder einer medizinischen Praxis ausgestellt wurden und die erforderlichen Reiseanforderungen, die von unserem Team kommuniziert wurden und/oder nach geltendem Recht einzuhalten sind, erfüllen.

c) Im Fall einer Verzögerung des Transports des Endnutzers oder Empfängers der Dienstleistungen aufgrund mangelnder Regelkonformität oder Kompetenz auf Seiten des Kunden, so dass der Kunde die Anforderung nachfolgend storniert, ist der Kunde nicht berechtigt, eine Erstattung vom Unternehmen zu verlangen.

3.6.1 Wenn sich der Gesundheitszustand des Endnutzers oder Empfängers unserer Dienstleistungen im Verlauf der Anforderung, jedoch vor der Ausführung der angeforderten Dienstleistungen verschlechtert und der Zustand es EMS ermöglicht, eine alternative Lösung bereitzustellen, können für die alternative oder zusätzliche Lösung weitere Kosten für den Kunden zusätzlich zu den bereits erworbenen Dienstleistungen anfallen. Die zusätzlichen Dienstleistungen können auch eine beschleunigte Ausführung der bereits erworbenen Anforderung umfassen, um der Dringlichkeit der Angelegenheit sowie den operativen Änderungen, die das Unternehmen vornimmt, um die Anforderung auszuführen, zu entsprechen.

Klausel 4: Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit

4.1 VERTRAULICHE INFORMATIONEN Vertrauliche Informationen, die dem Kunden unter dieser Vereinbarung vorgelegt werden, werden ausschließlich zur Nutzung im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist nicht berechtigt, vertrauliche Informationen zu anderen Zwecken zu nutzen. Der Kunde stimmt zu, alle angemessenen Schritte zu ergreifen, um die Vertraulichkeit aller vertraulichen Informationen zu schützen und vertrauliche Informationen nicht gegenüber anderen Personen oder Unternehmen offenzulegen, es sei denn, dies ist unter dieser Vereinbarung zulässig oder erfolgt mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von EMS.

Das Unternehmen speichert vertrauliche Informationen, die der Kunde im Verlauf der Anfrage an das Unternehmen weitergegeben hat, auf sichere Weise, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Krankenakten, finanzielle Aufzeichnungen, Identifikationsdokumente, Serverdaten, IP-Adressen, telefonische Aufzeichnungen und sonstige erforderliche rechtliche, medizinische und finanzielle Dokumente, die für die Ausführung unserer Dienstleistungen benötigt werden.

4.2 DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT Alle Daten, die sich auf operative Abläufe, Richtlinien und Vorgehensweisen von EMS beziehen, die dem Kunden von EMS oder seinen Vertretern oder Partnern im Zusammenhang mit den Dienstleistungen von EMS vorgelegt werden, dürfen vom Kunden ausschließlich für die Zwecke der Teilnahme an der Ausführung der Dienstleistungen von EMS genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, solche Daten oder andere vertrauliche Informationen, die vom Unternehmen weitergegeben wurden, für andere Zwecke zu nutzen oder sie mit anderen Daten, die der Kunde über eine natürliche Person oder das Unternehmen und seine Partner oder Mitarbeiter führt, zu kombinieren oder zusammenzuführen. Der Kunde stimmt zu, solche Daten nicht an eine andere Person oder ein anderes Unternehmen weiterzugeben, zu übertragen oder zu übermitteln, es sei denn, dies ist unter dieser Vereinbarung zulässig oder erfolgt mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von EMS. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Einhaltung aller Gesetze und Vorschriften, die für solche Daten gelten, während sie sich im Besitz, im Gewahrsam oder unter der Kontrolle des Kunden befinden. Alle Nutzerdaten unterliegen den Datenschutzpraktiken von EMS, die in seiner Datenschutzrichtlinie, die auf der Site abgerufen werden kann, beschrieben sind.





air ambulance
& medical
repatriation

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Kundenvereinbarung

4.3 WESENTLICHER VERSTOSS, EINSTWEILIGE VERFÜGUNG Ein Verstoß gegen diese Klausel wird als wesentlicher Verstoß betrachtet, der zu nicht zu reparierenden Schäden für EMS führt und für dessen Behebung kein angemessenes Rechtsmittel zur Verfügung steht. Im Fall eines solchen Verstoßes ist EMS berechtigt, zusätzlich zur Ausübung weiterer geeigneter Rechtsmittel eine einstweilige Verfügung zu beantragen.

Klausel 5: Zusicherungen und Gewährleistungen des Kunden

Der Kunde gibt gegenüber EMS heute und während der gesamten Laufzeit der Vereinbarung die folgenden Zusicherungen und Gewährleistungen ab. Der Kunde informiert EMS unverzüglich, wenn eine seiner Zusicherungen oder Gewährleistungen während der Laufzeit der Vereinbarung in wesentlichen Belangen unrichtig oder unwahr wird.

5.1 BERECHTIGUNG; QUALIFIZIERUNG ZUR AUSÜBUNG DER GESCHÄFTSTÄTIGKEIT Der Kunde ist berechtigt und autorisiert, in diese Vereinbarung einzutreten und seine darunter entstehenden Verpflichtungen zu erfüllen. Der Kunde ist älter als 18 Jahre, versteht das Wesen der Branche, in der wir tätig sind und ist qualifiziert, Geschäfte mit uns zu machen.

Falls der Endnutzer oder Empfänger der erbrachten oder angeforderten Dienstleistungen nicht der Kunde ist, stellen der Kunde und/oder der betreffende Dritte sicher, dass sie im besten Interesse, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf das rechtliche, finanzielle und medizinische Interesse des Endnutzers oder Empfängers der über EMS angeforderten Dienstleistungen handeln.

Der Kunden gewährleistet darüber hinaus, dass er über autorisiertes Personal zur Ausführung relevanter Entscheidungen verfügt, die erforderlich sind, um diese Vereinbarung auf kompetente Weise im Auftrag des Endnutzers oder Empfängers der Dienstleistungen auszuführen.

5.2 VERPFLICHTUNGEN DRITTER Wir verstehen, dass es in Notfallsituationen und während der Ausführung der Dienstleistungen zur Beteiligung Dritter kommen kann, die sich auf die Erfüllung dieser Vereinbarung auswirkt. Der Kunde und sein ausgewählter Dritter haften gemeinsam für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen und unter dieser Vereinbarung. Der Kunde erkennt an, dass er nicht berechtigt ist, seine Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung abzutreten, ohne dass hierzu die schriftliche Zustimmung von EMS vorliegt. Geschuldete Beträge des Kunden oder wesentliche Verstöße des Kunden oder eines Dritten gegen diese Vereinbarung rechtfertigen ggf. die Anstrengung von Gerichtsverfahren gegen beide, ihre Mitarbeiter oder Partner.

5.3 STEUERN Der Kunde ist zu Verkaufs- und sonstigen Steuererhebungszwecken in jedem Rechtsgebiet, in dem seine Waren oder Dienstleistungen bereitgestellt werden, registriert.

5.3 ZAHLUNGEN UND STORNIERUNGEN

1. Vorauszahlung von Gebühren: Wir verlangen eine Vorauszahlung in Höhe von 100 % für alle Dienstleistungen, bevor diese erbracht werden.

a) Wenn ein Kunde das Angebot annimmt und die Zahlung nicht zu dem in der Rechnung genannten Fälligkeitstermin leistet, verstößt der Kunde gegen den Vertrag bezüglich der Erbringung dieser Dienstleistungen und die gebuchten Dienstleistungen werden storniert. Das Unternehmen sorgt nur dann für die neue Erbringung dieser Dienstleistungen, wenn die entsprechende Zahlung (zzgl. Strafgebühren oder Stornierungsgebühren) vollumfänglich eingegangen ist.

b) Zur Sicherstellung der zeitnahen Ausführung der gebuchten Dienstleistungen stellt der Kunde sicher, dass eine sofortige Zahlung im Voraus oder so schnell wie möglich erfolgt und leitet einen gültigen Zahlungsnachweis in Übereinstimmung mit den Zahlungsrichtlinien des Unternehmens an das Unternehmen weiter. Der Kunde trägt die vollumfängliche Verantwortung für alle Verzögerungen der Ausführung der gebuchten Dienstleistungen, die auf eine verzögerte Weiterleitung des Zahlungsnachweises an das Unternehmen zurückzuführen sind.

c) Der Kunde erkennt außerdem an, dass vom Kunden gebuchte oder angenommene Dienstleistungen nicht ausgeführt werden können, wenn der Nachweis der vollumfänglichen Vorauszahlung beim Unternehmen nicht eingegangen ist.

2. Zahlung von Gebühren: Das Unternehmen legt seine Abschlussrechnung einer anderen Person (häufig dem Begünstigten des Patienten mit entsprechender Autorisierung des Kunden) vor, wenn der Kunde eine entsprechende Anweisung erteilt. Der Kunde haftet jedoch persönlich für die vollumfängliche Zahlung aller Gebühren und Erstattungen an das Unternehmen und die Weiterleitung der Abschlussrechnung an eine andere Person befreit ihn nicht von dieser Haftungsverpflichtung. Der Kunde bleibt gegenüber dem Unternehmen haftungsverpflichtet, bis die vollumfängliche Zahlung beim Unternehmen eingegangen ist. Der Kunde bleibt darüber hinaus haftungsverpflichtet für ausstehende Beträge, die an das Unternehmen zu zahlen sind und die (falls zutreffend) nicht von der benannten anderen Person, dem Empfänger oder dem Verwalter des Vermögens eines Verstorbenen bezahlt werden und der Kunde ist in jedem Fall verantwortlich für die Sicherstellung, dass die Zahlung entsprechend der nachfolgend ausgeführten Zahlungsbedingungen erfolgt.

3. Bezahlung der Dienstleistungen: Alle Dienstleistungen sind zu dem in der Rechnung genannten Fälligkeitstermin zu bezahlen. Die nicht fristgerechte Zahlung kann dazu führen, dass das Konto einem Inkassobüro übergeben oder die Angelegenheit einem Gericht zur Entscheidung anheimgestellt wird; die entsprechenden Gebühren werden an den Kunden weitergegeben. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, eine Zahlungsverzugsgebühr in einer vom Unternehmen für angemessen erachteten Höhe aufzuschlagen, sollten ausstehende Beträge nicht zum Fälligkeitstermin gezahlt werden. Eine wöchentliche Gebühr von 500 € fällt dann an, bis der Kontostand vollumfänglich ausgeglichen wurde.

4. Stornierung von Dienstleistungen: Die Stornierung von Dienstleistungen und eine nachfolgende Erstattung ist nur dann möglich, wenn das Angebot noch nicht angenommen wurde.

a) Ab der Annahme des Angebots ist eine verpflichtende Stornierungsgebühr von 10 % zu zahlen, die dem Kunden in keinem Fall rückerstattet werden kann. Das Unternehmen ist nicht in der Lage, eine vollumfängliche Erstattung für eine Anfrage zu leisten, nachdem das Angebot vom Kunden unterzeichnet wurde.

b) Eine verpflichtende Stornierungsgebühr von 100 % fällt an, nachdem der Kunde die Annahme des Auftrags bestätigt hat, was der Fall ist, wenn die Auftragsbestätigung vom Unternehmen an den Kunden gesandt wurde. Der Kunde erkennt an, dass er zu keinem Zeitpunkt nach Erhalt der Auftragsbestätigung eine Erstattung verlangen kann und stimmt zu, auf die ihm ansonsten zustehenden vertraglichen, zivilrechtlichen und deliktrechtlichen Rechtsmittel zu verzichten.

5. Erstattungen: Erstattungen können nur dann geleistet werden, wenn die Anfrage sich in der frühen Phase befindet und dem Unternehmen lediglich minimale Verwaltungskosten entstanden sind.

Erstattungsanfragen werden angenommen, wenn sie in den Geltungsbereich dieser Vereinbarung fallen und unverzüglich (spätestens sieben Geschäftstage (Montag bis Freitag) ab dem erstmaligen Auftreten der Ursache für die Streitigkeit oder des Grundes für das Stellen der Erstattungsanfrage) gestellt werden. Wenn sich der Gesundheitszustand des Endnutzers oder Empfängers während der Anfrage verschlechtert, so dass er die angeforderten oder erworbenen Dienstleistungen nicht nutzen kann, haftet das Unternehmen nicht für bereits erhaltene Beträge. Erstattungsanfragen werden geprüft und auf Einzelfallbasis entschieden. Erstattungsanfragen kann nur dann stattgegeben werden, wenn dem Unternehmen zum Zeitpunkt des Stellens der Erstattungsanfrage noch keine oder lediglich minimale Kosten, Arbeitsstunden und betriebliche Gemeinkosten entstanden sind.

EMS erstattet keinesfalls mehr als 15 % der Angebotssumme.





air ambulance
& medical
repatriation

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Kundenvereinbarung

Klausel 6: Haftungsausschluss, Haftungsbeschränkung, höhere Gewalt

6.1 HAFTUNGSAUSSCHLUSS Die Dienstleistungen und die Site von EMS sowie alle damit zusammenhängenden Inhalte und Materialien werden in der vorliegenden Form zur Verfügung gestellt. Im rechtlich vollumfänglich zulässigen Umfang werden diese ohne ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistungen beliebiger Art zur Verfügung gestellt, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Gewährleistungen in Bezug auf die Fähigkeit des Kunden, die Eignung für einen bestimmten Zweck, das Eigentum und den Nichtverstoß sowie Gewährleistungen, die sich aus dem Geschäftsverlauf oder Handel ergeben.

EMS gewährleistet nicht, dass die Dienstleistungen, die Site oder die damit verbundenen Inhalte oder Materialien richtig, vollständig, zuverlässig, aktuell oder fehlerfrei sind, dass sie Ihren Anforderungen entsprechen, zu einem bestimmten Zeitpunkt oder an einem bestimmten Ort oder unterbrechungsfrei zur Verfügung stehen werden, dass Mängel oder Fehler berichtigt werden oder dass die Site frei von Viren oder anderen Schadkomponenten ist. Die Nutzung der Dienstleistungen und der Site erfolgt auf Risiko des Kunden und der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für daraus ggf. resultierende Verluste oder Schäden an Eigentum oder Daten.

EMS übernimmt keine Gewährleistung, Bestätigung, Garantie oder Verantwortung für im Rahmen einer medizinischen Anfrage erworbene Dienstleistungen oder Dienstleistungen, die von einem Dritten über die Site oder eine per Hyperlink verbundene Website erbracht werden, oder die Ausführung unserer angebotenen Dienstleistungen. EMS ist keine Partei zu einer Transaktion zwischen einem Kunden oder einem Nutzer der Site und einem Drittanbieter von Produkten oder Dienstleistungen, die über unsere Site angeboten werden, die an der Ausführung unserer Dienstleistungen im Rahmen von laufenden, vergangenen oder zukünftigen medizinischen Anforderungen, die über unsere Site angeboten werden, beteiligt sind.

6.2 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG Keinesfalls haftet EMS für direkte, indirekte, Folge-, Neben- oder Beispielschäden, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Schäden durch entgangene Gewinne, Verlust von Firmenwert oder die Nutzung von Eigentum oder Daten, die aus der Nutzung, der Unfähigkeit zur Nutzung oder der Nichtverfügbarkeit der Dienstleistungen von EMS entstehen oder Schäden, die daraus resultieren, dass die Site oder die Dienstleistungen von EMS gehackt oder manipuliert werden oder dass auf nicht autorisierte Weise darauf zugegriffen wird.

Diese Haftungsbeschränkung gilt im vollumfänglichen gesetzlich zulässigen Umfang, unabhängig von der Art des Anspruchs, sei es basierend auf einem Vertrag, einer unerlaubten Handlung, Fahrlässigkeit, verschuldensunabhängiger Haftung oder einer anderen Haftungsgrundlage und selbst wenn EMS von der Möglichkeit des Entstehens solcher Schäden Kenntnis hatte.

6.3 HÖHERE GEWALT Ohne Einschränkung der vorstehenden Klausel zur Haftungsbeschränkung haftet EMS darüber hinaus nicht für Schäden, Verluste, die verzögerte oder nicht erfolgte Leistungserfüllung, wenn dies auf Umstände außerhalb seiner angemessenen Kontrolle zurückzuführen ist, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Handlungen der Regierung, Terrorakte, Krigsakte, Handlungen Dritter, Streiks, Aufstände oder zivile Unruhen, Unfälle, Brände, Überflutungen, Erdbeben und andere Naturkatastrophen sowie Kommunikations- und sonstige Systemausfälle.

6.4 AUSSCHLUSS VON RÜCKFÜHRUNGSDIENSTLEISTUNGEN Der Kunde versteht, dass die Rückführung aus Ländern und Regionen ausgeschlossen ist:

- die sich im Bürgerkriegs- oder Kriegszustand befinden;
- deren Sicherheit durch Aufstände, Unruhen, Volksbewegungen, Repressalien, Einschränkungen der Bewegungsfreiheit, allgemeine Streiks und/oder Terrorakte gefährdet ist;
- deren Umwelt durch Hitzeentladung oder Strahlung aus der Transmutation oder dem Zerfall von Atomkernen und/oder Radioaktivität bedroht ist oder darunter leidet;
- wo ein Ereignis höherer Gewalt die Ausführung von Rückführungsdienstleistungen unmöglich macht.

Klausel 7: Rechtsmittel bei Verstößen, Schadloshaltung

7.1 RECHTSMITTEL BEI VERSTÖßEN Ein „wesentlicher Verstoß“ ist unter anderem ein Verstoß des Kunden gegen die Klauseln 3, 4 oder 5 dieser Vereinbarung. Im Fall eines wesentlichen Verstoßes ist der Kunde verpflichtet, EMS entstandene Schäden zu erstatten, einschließlich aller tatsächlichen, Neben- und Folgeschäden. Ihr einziger Rechtsbehelf bei einem Verstoß gegen diese Vereinbarung ist eine Schadensersatzklage vor Gericht. Sie verzichten auf jegliches Recht auf Rücktritt oder auf Unterlassungsansprüche oder andere billigkeitsrechtliche Maßnahmen.

7.2 SCHADLOSHALTUNG Der Kunde stimmt zu, EMS und seine leitenden Angestellten, Geschäftsführer, Mitarbeiter, Vertreter, Rechtsnachfolger sowie Abtretungsempfänger schadlos zu halten gegen alle Ansprüche Dritter in Bezug auf die Beteiligung des Kunden an den Dienstleistungen von EMS, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Ansprüche, die sich beziehen auf: (a) einen tatsächlichen oder mutmaßlichen Verstoß des Kunden gegen diese Vereinbarung, einschließlich eines Verstoßes gegen die hierin ausgeführten Zusicherungen und Gewährleistungen; (b) einen Anspruch einer internationalen oder inländischen Regierungsbehörde wegen potenzieller verbraucherrechtlicher Ansprüche, die außerhalb des Geltungsbereichs dieser Vereinbarung entstehen können, oder sonstiger Beträge unter einem geltenden Heimfallsanspruch oder aufgegebenen oder nicht beanspruchten Sachrechten; (c) die Nichterfüllung der Verpflichtungen des Kunden gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die im Angebot ausgeführt sind; (d) eine Verletzung von Patenten, Warenzeichen, Urheberrechten, Öffentlichkeitsrechten, Datenschutzrechten, Geschäftsgeheimnissen oder sonstigen Rechten eines Dritten durch den Kunden, einschließlich und ohne Beschränkung auf im Zusammenhang mit den Inhalten des Kunden der der Nutzung derselben durch EMS; (e) die Bereitstellung von Waren, Dienstleistungen oder Informationen durch den Kunden im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen und (f) die Nutzung von oder den Umgang mit Nutzerdaten durch den Kunden.

Klausel 8: Laufzeit und Kündigung, Fortbestehen

8.1 LAUFZEIT Diese Vereinbarung tritt zum Datum des Inkrafttretens in Kraft und bleibt gültig, bis sie entsprechend ihrer Bestimmungen gekündigt wird.

8.2 KÜNDIGUNG

a) EMS ist berechtigt, die Beteiligung des Kunden an der Ausführung und Umsetzung unserer Dienstleistungen jederzeit und aus beliebigem Grund per schriftlicher Mitteilung an den Kunden zu beenden. Die Beendigung tritt mit dem Datum der Zustellung dieser Mitteilung wie hierin beschrieben in Kraft.

b) Der Kunde ist berechtigt, die Anforderung in jeder Phase vorbehaltlich Klausel 5 dieser Vereinbarung zu kündigen.

c) EMS ist nach eigenem Ermessen und ohne gegenüber dem Kunden oder einem Dritten haftungsverpflichtet zu sein berechtigt, die Bereitstellung der Site oder unsere Dienstleistungen jederzeit und aus beliebigem Grund ohne vorherige Mitteilung einzustellen. Diese Vereinbarung endet mit der Beendigung unserer Dienstleistungen.

8.3 RECHTE UND PFLICHTEN BEI KÜNDIGUNG, FORTBESTEHEN

Abgesehen von den hierin beschriebenen Umständen erlöschen alle dem Kunden unter dieser Vereinbarung gewährten Rechte mit der Kündigung. EMS ist nicht verpflichtet, Dienstleistungen für den Kunden oder Personen, die im Auftrag des Kunden handeln, nach der Kündigung zu erbringen. Der Kunde bleibt verpflichtet, alle für den Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung bindenden Bedingungen im Zusammenhang mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die mit dem Angebot vorgelegt werden, bis zur Kündigung zu erfüllen und alle Beträge zu zahlen, die EMS unter dieser Vereinbarung geschuldet werden.

Diese Klausel sowie die folgenden weiteren Klauseln bleiben über die Kündigung hinaus bestehen: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10 und 11.



air ambulance
& medical
repatriation

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Kundenvereinbarung

Klausel 9: Mitteilungen

9.1 FORM DER MITTEILUNG, ART DER ZUSTELLUNG Jede Mitteilung, die unter dieser Vereinbarung zulässig oder erforderlich ist, bedarf der Schriftform und gilt als zugestellt, wenn: (a) sie per E-Mail an die nachfolgend genannte E-Mail-Adresse einer Partei gesandt wurde oder (b) sie von einer Partei empfangen oder abgelehnt wurde oder, sofern dies vorher eintritt und unabhängig davon, ob sie tatsächlich empfangen wurde oder nicht, sie (i) per Einschreiben mit Rückschein mit der Post oder (ii) bei einem regionalen oder landesweiten Übernachtzustelldienst, adressiert an die nachfolgend genannte Adresse der jeweiligen Partei aufgegeben wurde.

9.2 MITTEILUNGEN AN EMS Mitteilungen an EMS sind an die E-Mail-Adresse info@ems-ambulance.com zu senden.

Klausel 10: Geltendes Recht

10.1 GELTENDES RECHT UND RICHTERSSTAND

a) Die Parteien zu dieser Vereinbarung unternehmen bestmögliche Anstrengungen, um Streitigkeiten durch Gespräche im Verlauf dieser Vereinbarung beizulegen. Im Fall von Streitigkeiten, Uneinigkeiten oder Ansprüchen, die aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung zwischen den Parteien entstehen (einschließlich Streitigkeiten, die sich auf außervertragliche Verpflichtungen beziehen und aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung entstehen), kommen die Vertreter der Parteien innerhalb von dreißig (30) Geschäftstagen ab Zustellung einer schriftlichen Mitteilung einer der Parteien an die andere, an der Streitigkeit beteiligte Partei (nachfolgend die „Mitteilung über eine Streitigkeit“) zu einer Besprechung (nachfolgend die „Besprechung über eine Streitigkeit“) zusammen, um sich um die Beilegung der Streitigkeit zu bemühen. Sofern keine anderen Absprachen getroffen werden, findet die Besprechung über eine Streitigkeit am zum jeweiligen Zeitpunkt eingetragenen Sitz von EMS statt.

b) Wird die Streitigkeit nicht gemäß der vorstehenden Klausel beigelegt, so können beide Parteien jeweils per schriftlicher Mitteilung an die andere Partei fordern, dass die Streitigkeit an das Schlichtungsverfahren gemäß den Regeln des DIFC London Court of International Arbitration (DIFC-LCIA), die per Bezugnahme in diese Klausel aufgenommen werden, verwiesen wird. Ein Schlichter führt das Verfahren. Der Sitz oder Gerichtsstand des Schlichtungsverfahrens ist Dubai, Vereinigte Arabische Emirate. Das Schlichtungsverfahren wird in englischer Sprache geführt.

c) Den Verfahrensvorsitz hat ein Schlichter inne, der im alleinigen Ermessen des Unternehmens ernannt wird.

d) Die Schlichtungsentscheidung des Schlichters ist endgültig und für die Parteien bindend und die Parteien stimmen zu, an die Entscheidung gebunden zu sein und sich entsprechend zu verhalten. Die Entscheidung kann von jedem zuständigen Gericht vollstreckt werden. Die Entscheidung ist zu begründen und bedarf der Schriftform. Der Schlichter ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, der Partei, die im Wesentlichen obsiegt, ihre Kosten und angemessenen Ausgaben (einschließlich angemessener Rechtsberatungskosten) zuzuerkennen.

e) Wenn eine Streitigkeit dem Schlichtungsverfahren anheimgestellt wurde, üben die Parteien mit Ausnahme der streitbefangenen Angelegenheiten ihre verbleibenden Rechte aus dieser Vereinbarung weiterhin aus und erfüllen ihre verbleibenden Verpflichtungen, während das Schlichtungsverfahren läuft.

i. Verzicht auf Geschworenengericht. SIE UND DAS UNTERNEHMEN VERZICHTEN HIERMIT AUF ALLE VERFASSUNGS- UND GESETZLICHEN RECHTE AUF KLAGEERHEBUNG VOR RICHTER SOWIE AUF EINE VERHANDLUNG VOR EINEM RICHTER ODER EINER GRUPPE VON GESCHWORENEN. Sie und das Unternehmen entscheiden sich stattdessen dafür, alle Ansprüche und Streitigkeiten im Schlichtungsverfahren unter dieser Vereinbarung beizulegen, mit Ausnahme der unter dem vorstehenden Unterpunkt (a) beschriebenen Umstände. Ein Schlichter kann auf Einzelfallbasis dieselben Schadenersatzleistungen und Rechtsmittel zuerkennen wie ein Gericht und hat dieser Vereinbarung so zu folgen wie es ein Gericht tun würde. Im Schlichtungsverfahren gibt es jedoch keinen Richter und keine Geschworenen und die gerichtliche Prüfung einer Schiedsentscheidung ist sehr begrenzt.

ii. Verzicht auf Sammelklagen oder andere nicht individualisierte Rechtsmittel. ALLE ANSPRÜCHE UND STREITIGKEITEN INNERHALB DES GELTUNGSBEREICHS DIESER VEREINBARUNG SIND AUF EINZELFALLBASIS UND NICHT IN GESAMMELTER FORM ZU SCHLICHTEN, ES STEHEN AUSSCHLIESSLICH INDIVIDUELLE RECHTSMITTEL ZUR VERFÜGUNG UND ANSPRÜCHE VON MEHR ALS EINEM KUNDEN ODER NUTZER KÖNNEN NICHT IM SCHLICHTUNGSVERFAHREN VERHANDELT ODER MIT DEN ANSPRÜCHEN ANDERER KUNDEN ODER NUTZER GEBÜNDELT WERDEN.

Diese Schlichtungsvereinbarung bleibt über die Beendigung Ihrer Beziehung zu uns hinaus gültig.

Klausel 11: Sonstige Bestimmungen

11.1 UNABHÄNGIGE VERTRAGSPARTNER Die Parteien sind unabhängige Vertragspartner. Durch diese Vereinbarung steht zwischen den Parteien kein Joint-Ventures, keine Partnerschaft, kein Franchiseverhältnis und kein Vertretungsverhältnis und die Vereinbarung ist von den Parteien oder Dritten auch nicht entsprechend auszulegen. Keine der Parteien ist berechtigt, die andere Partei in beliebiger Weise zu binden oder zu verpflichten, ohne dass hierzu die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei vorliegt.

11.2 KEINE DRITTBEGÜNSTIGTEN Durch diese Vereinbarung entstehen keine Rechte oder Rechtsmittel für andere Parteien und die Vereinbarung darf auch nicht entsprechend ausgelegt werden und keine andere Partei ist berechtigt, Rechte als Drittbegünstigter unter dieser Vereinbarung geltend zu machen.

11.3 ABTRETUNG Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Rechte oder Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung von EMS kraft Gesetzes oder anderweitig abzutreten und jede versuchte Übertragung oder Abtretung ohne eine solche Zustimmung ist ungültig. Es steht EMS frei, seine Rechte und Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung an Dritte abzutreten, ohne dass dies einer Mitteilung oder Zustimmung bedarf. Vorbehaltlich des Vorstehenden ist diese Vereinbarung bindend und tritt zu Gunsten der Parteien und ihrer jeweiligen Rechtsnachfolger und zulässigen Abtretungsempfänger in Kraft.

11.4 VERZICHT Falls eine Partei ihre Rechte unter dieser Vereinbarung nicht ausübt oder die Bestimmung dieser Vereinbarung nicht durchsetzt, so ist dies nicht als Verzicht auf die entsprechenden Rechte oder Bestimmungen auszulegen. Wann immer eine Zustimmung oder Genehmigung einer Partei von der anderen Parteien benötigt wird, ist die Gewährung dieser Zustimmung oder Genehmigung nicht als Verzicht auf die Zustimmung oder Genehmigung bei zukünftigen ähnlichen Vorgängen zu betrachten und macht die Zustimmung oder Genehmigung auch nicht unnötig.

11.5 SALVATORISCHE KLAUSEL Wird eine Bestimmung dieser Vereinbarung von einem zuständigen Gericht für ungültig erklärt, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt und sind so auszulegen und durchzusetzen, als sei die ungültige Bestimmung nicht Teil der Vereinbarung. Im Fall einer solchen Erklärung der Ungültigkeit verhandeln die Parteien guten Glaubens über die Abänderung der Vereinbarung, so dass die ursprüngliche Absicht der Parteien möglichst eng eingehalten wird und die Transaktionen unter der Vereinbarung ausgeführt werden können.

11.6 UNGETEILTE VEREINBARUNG Diese Vereinbarung stellt die ungeteilte Vereinbarung zwischen den Parteien bezüglich des Umfangs ihrer Beziehung und der gegenseitigen Verpflichtungen des Kunden und von EMS dar und ersetzt alle vorherigen oder zeitgleichen Absprachen und Vereinbarungen.

11.7 ÄNDERUNGEN Sofern nicht ausdrücklich in dieser Vereinbarung etwas anderes geregelt wird, bedarf jede Änderung dieser Vereinbarung der Schriftform sowie der Unterzeichnung durch beide Parteien.

11.8 AUSLEGUNG VON BEDINGUNGEN Beide Parteien hatten Gelegenheit, sich mit ihren jeweiligen Rechtsanwälten zu beraten, was die Bedingungen dieser Vereinbarung angeht, und treten freiwillig in diese Vereinbarung ein. Es sind keine Auslegungsvermutungen gegen eine der Parteien als Verfasser der Vereinbarung anzustellen.





air ambulance
& medical
repatriation

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Kundenvereinbarung

11.9 AUSFERTIGUNGEN Diese Vereinbarung kann in mehreren Ausfertigungen mit separaten Unterschriftsseiten unterzeichnet werden, die gemeinsam ein einziges Dokument darstellen.

11.10 ÜBERSCHRIFTEN Die Überschriften dienen ausschließlich der Übersichtlichkeit und schränken die Bedeutung oder den Geltungsbereich einer Bestimmung nicht ein oder wirken sich anderweitig darauf aus. Begriffe im Singular umfassen in dieser Vereinbarung den Plural und umgekehrt.

11.11 ELEKTRONISCHE KOMMUNIKATION Der Kunde stimmt zu, dass das Geschäft mit EMS auf elektronischem Weg abgewickelt werden kann und dass die elektronische Vorlage von Mitteilungen, Offenlegungen und sonstigen Informationen die rechtlichen Anforderungen des Schriftformerfordernisses erfüllt.

Die Parteien können Vereinbarungen auf elektronischem Weg treffen und diese Vereinbarung entfaltet dieselbe Rechtswirkung wie eine auf Papier geschlossene Vereinbarung.