

# Besondere Bedingungen

## SWICA Guide

### 1 Allgemeine Informationen zu SWICA-Online-Services

Die SWICA Krankenversicherung AG (handelnd für alle Konzerngesellschaften der SWICA Gesundheitsorganisation, insbesondere SWICA Versicherungen AG, SWICA Management AG, PROVITA Gesundheitsversicherung AG, nachfolgend «SWICA» genannt) bietet ihren Versicherten sowie Personen und oder Unternehmen, öffentlichen Institutionen, Verbänden und Vereinen, die in einem Rechtsverhältnis zu SWICA stehen (nachfolgend gemeinsam «Nutzer» genannt), auf verschiedenen digitalen Anwendungen diverse Online-Dienstleistungen (nachfolgend «Online-Services») an. Das Therapeutenverzeichnis mit Online-Buchung (nachfolgend «SWICA Guide» oder Plattform) welches von SWICA angeboten wird, entspricht einem solchen Online-Service.

Die Nutzung des SWICA Guide setzt die vorgängige Zustimmung zu den Besonderen Bedingungen für den SWICA Guide voraus. Die Besonderen Bedingungen des SWICA Guide können gemäss Ziffer 1.2 der AGB ergänzt, geändert oder ersetzt werden. Die Information über eine Änderung erfolgt im SWICA Guide und erfordert die erneute Zustimmung zu den SWICA-Guide-Bedingungen. Für die Nutzung der SWICA-Webseite gelten die Bestimmungen der SWICA-Webseiten und die Datenschutzerklärung zur Nutzung der SWICA-Webseiten (nachfolgend Datenschutzerklärung). Diese sind hier abzurufen.

### 2 Allgemeine Informationen zum SWICA-Therapeutenportal

SWICA betreibt unter der Domain [www.swica-guide.ch](http://www.swica-guide.ch) und gegebenenfalls zukünftig unter weiteren Domainnamen sowie in SWICA-Applikationen wie BENEcura ein Portal (SWICA Guide siehe Ziffer 1) auf dem qualifizierte Fachpersonen und Therapeuten ihre Therapieangebote und Dienstleistungen SWICA-Kunden bzw. den registrierten Nutzern präsentieren und diese Leistungen den Nutzern direkt zur Buchung eines Termins anbieten können. SWICA schafft mit dem Portal ein zentrales Online-Verzeichnis der von SWICA anerkannten Therapeuten und qualifizierten Fachpersonen sowie die Möglichkeit, über das Portal direkt Buchungen vorzunehmen und Termine zu vereinbaren.

Der SWICA Guide steht vorerst nur Nutzern zur Verfügung, welche bei SWICA versichert sind.

### 3 Definitionen

SWICA Guide:	Dies ist eine Plattform, welche von SWICA betrieben wird. Mit dem SWICA Guide ist gleichzeitig immer auch SWICA als Rechtsträgerin gemeint.
SWICA:	Damit ist die Inverkehrbringerin des Portals gemeint. Die SWICA-Gruppe, bestehend aus SWICA Krankenversicherung AG, SWICA Versicherungen AG, PROVITA Gesundheitsversicherung AG, ProVAG Versicherungen AG sowie die SWICA Management AG. Vorliegend ist jeweils die SWICA Krankenversicherung AG als betreibende Rechtseinheit gemeint.
Nutzer:	Darunter fallen alle SWICA-Kunden (Versicherte), welche auf der Plattform ein Profil erstellen, in der Absicht Dienstleistungen von Therapeuten in Anspruch zu nehmen.
Besucher:	Besucher sind alle diejenigen Personen, welche die Webseite von SWICA besuchen, jedoch kein Profil auf der Plattform erstellen.
Therapeuten:	Damit sind alle Personen und Unternehmen zu verstehen, welche sich auf der Plattform registriert haben und die Funktionalitäten der Plattform nutzen können, um ihre Dienstleistungen als qualifizierte Fachpersonen und Therapeuten anzubieten.
Partner:	Hierbei handelt sich um Dritte, welche ihre Angebote über das Portal anbieten oder deren Leistungen mit dem Portal verknüpft sind (beispielsweise verknüpfte Buchungsplattformen wie z.B. Sanasearch).
Dritte:	Unternehmen, welche Leistungen für den Betrieb von SWICA Guide im Auftrag von SWICA erbringen.

### 4 Werden alle Leistungen von SWICA erbracht?

SWICA tritt lediglich als Informations-, Kommunikation- und Vermittlungsplattform zwischen den Nutzern und Therapeuten auf. SWICA erbringt selbst keine weiteren Dienstleistungen, insbesondere bietet sie selbst keine Therapie-Dienstleistungen an. SWICA hat keinen Einfluss auf die Handlungen, Entscheidungen oder die Qualität der gebuchten Dienstleistungen. SWICA prüft vor der Aufschaltung eines Therapeuten lediglich die SWICA-Anerkennung sowie die von SWICA anerkannten Therapiemethoden aufgrund der beruflichen Zulassungserfordernisse anerkannter Verbände, lehnt aber jegliche Verantwortung für die von Therapeuten durchgeführten Handlungen ab. Die Inhalte der Therapeutenprofile werden durch die Therapeuten selbst erstellt und SWICA kontrolliert diese Inhalte nicht.

## 5 Welche Leistungen werden durch SWICA erbracht?

SWICA stellt dem Nutzer insbesondere folgende Leistungen zur bestimmungsgemässen Nutzung zur Verfügung:

- Erstellen von Nutzerprofilen
- Erstellen von Therapeutenprofilen
- Durchsuchen des Verzeichnisses der von SWICA anerkannten Therapeuten
- Online-Buchung von Therapeutendienstleistungen (sofern vom Therapeuten aktiviert)
- Erfassen der Abrechnungspräferenzen (u.a. Zustimmung, ob der Therapeut die Rechnung für seine erbrachten Dienstleistungen direkt an SWICA übermitteln kann)
- Administrationsbereich für Therapeuten (Kunden und Kalenderverwaltung) sowie Verknüpfung mit bevorzugten Software-Partnern (u.a. Healthadvisor, Coachfrog, Softplus)
- Supportdienstleistungen in Bezug auf die Nutzung des SWICA Guide
- Automatische Abrechnung der Therapiesitzungen zwischen Therapeut und SWICA über die bevorzugten Software-Partner

Die Buchung von Therapieleistungen erfolgt ohne zusätzliche Kosten. Die durch die Therapeuten erbrachten Therapieleistungen sind jedoch kostenpflichtig, die Abrechnungsmethode kann der Nutzer bei der Registrierung oder in seinen Profileinstellungen selbst wählen. Die auf dem Portal angebotenen Informationen und Dienstleistungen sind ausschliesslich zu Informationszwecken bestimmt und können in keinem Fall eine professionelle Beratung oder gegebenenfalls die Behandlung durch einen Arzt ersetzen.

## 6 Wie erhalte ich Zugang zum SWICA Guide?

Um den SWICA Guide umfassend nutzen zu können, müssen sich die Nutzer und die Therapeuten registrieren und ein entsprechendes Profil erstellen.

Vorausgesetzt oder notwendig ist dafür eine gültige E-Mail-Adresse sowie eine Mobiltelefonnummer. Die Nutzer und die Therapeuten müssen zudem Angaben zu ihrer Person und ihrem Wohnort/Geschäftssitz machen. Der Nutzer sowie der Therapeut sind jeweils Inhaber ihrer Profildaten und jeder verpflichtet sich, wahrheitsgetreue Angaben – insbesondere zu seiner Person – zu machen. Der Nutzer muss nach der Registrierung seine E-Mail entsprechend validieren. Erst nach erfolgreicher Validierung kann der SWICA Guide vollumfänglich genutzt werden.

Der Nutzer übernimmt die Verantwortung dafür, dass seine Kontaktdaten immer aktuell sind.

Besteht der Verdacht, dass ein Nutzer oder Therapeut falsche Angaben in seinem Profil gemacht hat, behält sich SWICA das Recht vor, das Profil zu sperren oder zu löschen. Falls zudem der Verdacht besteht, dass die Angaben in betrügerischer Absicht gemacht wurden, behält sich SWICA das Recht vor, eine Mitteilung an die Strafbehörden zu machen.

Betreffend die Bearbeitung von Personendaten gilt Ziffer 8.

## 7 Erhalte ich ein Passwort?

SWICA stellt den Nutzern sowie den Therapeuten ein Benutzerkonto mit einem individuellen Passwort zur Verfügung, die den Zugriff auf das persönliche Profil und der damit verbundenen Funktionen ermöglichen. Die zu dem Benutzerkonto gehörenden Angaben und das Passwort sind vertraulich zu behandeln, sicher zu verwahren und dürfen nicht an andere Personen weitergegeben werden (siehe dazu auch Ziffer 8). Die Nutzer sowie die Therapeuten können ihr Passwort jederzeit selbst ändern und sind für dieses selbstverantwortlich. Allfällige Sicherheitsverletzungen sind SWICA zu melden. Besteht Grund zur Annahme, dass nicht autorisierte Personen Kenntnis vom Passwort haben, so ist das Passwort unverzüglich zu ändern. Der Nutzer sowie die Therapeuten sind selbst verantwortlich, das Passwort in regelmässigen Abständen zu ändern.

## 8 Datenbearbeitung

Nach der Annahme einer Buchungsanfrage erhält der Therapeut die notwendigen Personendaten des Nutzers. Die Daten dürfen nur zum Zweck der Organisation, Erbringung und Administration der Therapieleistungen verwendet werden.

## 9 Datenschutz

SWICA verpflichtet sich, die Vorschriften zum Schutz von Personendaten und zur Datensicherheit (insbesondere des schweizerischen Datenschutzgesetzes) zu beachten und die erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen vor unbefugter Bearbeitung zu ergreifen.

Durch die Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen erklären Sie sich mit der Datenbearbeitung durch SWICA einverstanden.

### 9.1 Welche Daten werden bearbeitet?

#### 9.1.1 Datenbearbeitungen durch den Besuch des webbasierten Therapeutenportals

Während des Besuchs von SWICA Guide werden automatisch verschiedene nicht personenbezogene Randdaten bearbeitet und gespeichert. Für die Einstellungen betreffend der Verwendung von Cookies durch SWICA und allfällige Drittparteien möchten wir Sie auf die Cookie-Richtlinie verweisen, welche Sie hier finden. Jeder Zugriff auf SWICA Guide wird vom Web-Server von SWICA protokolliert und für SWICA anonym abgespeichert. Welche Daten dabei erhoben werden ist in Ziffer 3.1 der Datenschutzerklärung beschrieben.

### 9.1.2 Datenbearbeitungen durch die Nutzung des SWICA Guide

Im Rahmen der Nutzung des SWICA Guide wird ein Nutzerprofil erstellt. Ein Nutzerprofil wird entweder vom Versicherten oder vom Therapeuten erstellt. Das Nutzerprofil – unabhängig vom Ersteller – enthält unter anderem folgende Daten: E-Mail-Adresse, Personalien (Name, Vorname, Geburtsdatum), Kontaktangaben wie Adresse oder Telefon- /Mobiltelefonnummer und buchungsrelevante Informationen wie die Information über den Therapeuten (z.B. Porträtbild), dessen Therapiemethoden und allenfalls weitere Personendaten oder besonders schützenswerte Personendaten.

Ferner steht es den Versicherten frei, im Freitextfeld weitere Informationen zu erfassen. SWICA macht Sie jedoch explizit darauf aufmerksam, dass keine besonders schützenswerten Daten wie beispielsweise Gesundheitsdaten oder Daten über die Intimsphäre im Freitextfeld erfasst werden sollen. Die Informationen, welche Sie im Freitextfeld erfassen werden bei SWICA gespeichert, dem Therapeuten weitergeleitet und können unter Umständen auch bei den Vertragspartnern gemäss Ziffer 10.3 gespeichert werden.

Nutzerprofile von Therapeuten können zudem weitere Daten in Bezug auf die angebotenen Dienstleistungen und die vom Therapeuten vorhandenen Qualifikationen (Behandlungsmethoden, berufliche Qualifikationen, Angaben zur Person, Sprachkenntnisse, Bilder des Therapeuten sowie Verfügbarkeiten) beinhalten.

## 9.2 Zweck und Dauer der Datenbearbeitung

### 9.2.1 Zweck der Datenbearbeitung

Die erhobenen Randdaten, welche durch den Zugriff auf den SWICA Guide bearbeitet werden, dienen in erster Linie dazu, die Nutzung unserer Inhalte zu ermöglichen (Verbindungsaufbau). Weiter werden die Daten zu internen, systembezogenen wie beispielsweise die technische Administration und Systemsicherheit betreffenden Zwecken bearbeitet. Ferner können die Daten zu Statistikzwecken, zur Verbesserung der Webseite und des SWICA Guide verwendet werden. Die dadurch erhobenen und bearbeiteten Daten sind vollständig anonymisiert und lassen keinen Rückschluss auf die betroffenen Personen zu.

Die Personendaten des Nutzerprofils werden zum Zweck des Betriebes des SWICA Guide bearbeitet. Der SWICA Guide ermöglicht die Buchung bzw. die Terminkoordination von Behandlungen. Dementsprechend werden die vom Nutzer eingegebenen Daten dazu verwendet, dass der Therapeut und der Nutzer sich hinsichtlich der Vereinbarung und Buchung eines Termins einigen können. Nutzer, welche gleichzeitig auch SWICA-Kunden sind, können ferner individuelle Bedürfnisse eingeben, wie beispielsweise die präferierte Abrechnungsart.

### 9.2.2 Dauer der Datenbearbeitung

Die Daten werden so lange aufbewahrt, wie der Zweck dies rechtfertigt bzw. gesetzliche Bestimmungen die Aufbewahrung der Daten vorsehen. Als Standardaufbewahrungsdauer gelten die Bestimmungen des Obligationenrechts.

## 9.3 An wen werden die Daten weitergegeben?

### 9.3.1 Innerhalb von SWICA

Ihre personenbezogenen Daten können innerhalb der SWICA-Gruppe zur Abwicklung des jeweiligen Falles den entsprechenden Personen der jeweiligen Abteilung weitergegeben werden.

### 9.3.2 Ausserhalb von SWICA

Zur Abwicklung der Dienstleistung (Terminvereinbarung/Buchung/Abrechnung) hat SWICA verschiedene Verträge mit Partnern geschlossen, welche einen ähnlichen oder gleichen Service anbieten wie SWICA Guide. Wird eine Terminvereinbarung/Buchung/Abrechnung mit einem Therapeuten geschlossen, welcher nicht direkt an SWICA Guide angehängt ist, sondern bei einem Partner, so wird die Terminvereinbarung/Buchung/Abrechnung über die Plattform des Partners geschlossen. Eine Weitergabe der Daten an den Partner findet jedoch nur nach vorgängiger Einwilligung statt. Die vollständige Auflistung aller Partner findet sich im Partnerverzeichnis.

Hinsichtlich der Wahrnehmung ihrer Rechte gemäss Ziffer 8 der Datenschutzerklärung, bleibt SWICA hauptverantwortlich. Dies gilt auch, wenn die Wahrnehmung der Rechte den Partner von SWICA betrifft.

### 9.3.3 Auftragsdatenbearbeitung

SWICA kann Dritte mit der Durchführung von Datenbearbeitungen beauftragen sofern diese nur diejenigen Datenbearbeitungen vornimmt, zu welchen SWICA die Auftragnehmer beauftragt hat. Im Falle einer Auftragsdatenbearbeitung werden zwischen dem Auftragnehmer und SWICA vertragliche Vereinbarungen getroffen, welche den Datenschutz sicherstellen. Ihre Daten werden grundsätzlich nur innerhalb der Schweiz oder der europäischen Union bearbeitet. Alle Länder der europäischen Unionen haben einen gleichwertigen gesetzlichen Schutz zu den personenbezogenen Daten wie die Schweiz.

Aktuell bestehen Auftragsverhältnisse zu folgenden Firmen:

Name	Adresse	Zweck der Datenbearbeitung
SEIASE – Secure Link Services AG, UID CHE-104.375.184	Holdenstrasse 23, 8306 Wangen-Brütisellen	Technischer Support und Zurverfügungstellung der technischen Infrastruktur
Amazon Cloud Services Frankfurt	P.O. Box 81226 Seattle, WA 98108-1226	Hosting der Daten

Ansonsten werden Ihre Daten ausschliesslich bei SWICA bearbeitet (inkl. Betrieb der Infrastruktur und Hosting der Daten). Ihre Daten werden nicht für Marketingzwecke an dritte Parteien ausserhalb der SWICA-Gruppe weitergegeben, verkauft oder getauscht.

### 9.3.4 Welche Rechte haben Sie in Bezug auf die Datenbearbeitung?

Im Rahmen der Bearbeitung ihrer Daten haben Sie die Möglichkeit, bestimmte Rechte hinsichtlich der Sie betreffenden Datenbearbeitung wahrzunehmen. Diese Rechte sind in der Datenschutzerklärung Ziffer 8 beschrieben.

### 9.3.5 Verantwortlicher für die Datenbearbeitung

Bei allgemeinen Fragen zum Datenschutz steht Ihnen der Datenschutzbeauftragte von SWICA jederzeit unter [datenschutz@swica.ch](mailto:datenschutz@swica.ch) zur Verfügung.

## 10 Wie ist der SWICA Guide verfügbar?

SWICA hat den Betrieb an ein Rechenzentrum ausgelagert (Auftragsdatenbearbeitungsverhältnis). Mit dem Anbieter des Rechenzentrums wurde die höchstmögliche Verfügbarkeit vereinbart. SWICA kann jedoch nicht garantieren, dass die Benutzung der Plattform jederzeit und ohne Unterbrechung möglich ist. Insbesondere aufgrund höherer Gewalt sowie aus Gründen, welche ausserhalb des Einflussbereichs von SWICA (z.B. Unterbrechung der Telekommunikation oder einer Störung im Rechenzentrum) liegen, kann es zu Unterbrüchen der Plattform kommen. Jegliche Haftung wird diesbezüglich und soweit möglich, ausgeschlossen.

## 11 Wer haftet bei einem Schaden?

SWICA lehnt im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung für sämtliche aus oder im Zusammenhang mit der Benützung der Plattform entstehenden Schäden sowie jegliche Gewährleistung ab. SWICA übernimmt, sofern nicht schon in den AGB in Ziffer 11 festgelegt, insbesondere keine Haftung für:

- a. die Richtigkeit und die Vollständigkeit der angezeigten, elektronisch übermittelten oder ausgedruckten Daten,
- b. Leistungen oder Handlungen der Nutzer, welche über das Portal kommunizieren,
- c. die Realisierung der dem Internet inhärenten Risiken, wie technische oder organisatorische Schwierigkeiten beim Empfang bzw. dem Übermitteln der Daten, Übermittlungsfehler, technischen Mängel, Störungen oder Unterbrechungen des Telefonnetzes bzw. des Internetzuganges, gleich aus welcher Ursache, rechtswidrige Eingriffe in Einrichtungen der Netze, Einschmuggeln von Viren, Kopieren und Verfälschen von Daten und Inhalten, Überlastung der Netze, durch Aussenstehende verursachte mutwillige oder zufällige Blockierung elektronischer Zugänge,
- d. Links zu anderen Webseiten,
- e. das Fehlverhalten von Nutzern,
- f. Dienstleistungen von und für Therapeuten, insbesondere keine Haftung für entgangene Einnahmen und Gewinne, entgangene Verträge, Verlust an Geschäftswert oder sonstige immaterielle Verluste oder für indirekte Verluste oder Schäden oder Folgeverluste oder Folgeschäden,
- g. einen Schaden durch Einschränkung oder Sperrung des Zuganges,
- h. das Nichterkennen von Fälschungen, Legitimationsmängeln sowie der Missachtung von Legitimationsvorschriften sowie
- i. die Benutzung von Hard- und/oder Software des Nutzers, welche mangelnde Sicherheit und/oder Funktionstüchtigkeit aufweisen.

## 12 Wie lange läuft mein Vertrag?

Die Nutzung des SWICA Guide kann jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung erfolgt mit dem Deaktivieren des Nutzerprofils. Die Löschung des Nutzer- oder Therapeutenprofils wird dem Nutzer oder Therapeuten bestätigt. Gewisse Profildaten müssen aufgrund von rechtlichen Anforderungen und Archivierungspflichten aufbewahrt werden und können nicht sofort gelöscht werden (siehe dazu auch Datenschutzerklärung). In Backups gespeicherte Daten werden nicht nachträglich entfernt.

## 13 Wann kann Ihr Profil durch SWICA gesperrt oder gelöscht werden?

SWICA kann einen Nutzer oder Therapeuten ohne Angaben von Gründen jederzeit sperren oder löschen.

Das Hochladen gefälschter Dokumente oder der Angabe von falschen Informationen führt zum sofortigen Ausschluss vom Therapeutenportal, zudem bleibt eine Strafanzeige ausdrücklich vorbehalten.

Eine Sperrung oder Einschränkung des Zugangs kann auch infolge von Wartungsarbeiten oder bei Sicherheitslücken erfolgen.

Der diesbezügliche Entscheid liegt im allgemeinen Ermessen von SWICA. Zusätzlich kann SWICA jederzeit weitere Massnahmen ergreifen, um gegen Missbräuche vorzugehen (Strafanzeige, Schadenersatzklage usw.).

## 14 Verbot von pornographischen und kriminellen Inhalten

Dem Nutzer von SWICA ist es strikte untersagt, pornographisches, rassistisches oder kriminelles Material über das Portal auszutauschen oder auf das Portal zu laden. Ein Missbrauch wird strafrechtlich und allenfalls mit weiteren rechtlichen Mitteln geahndet.

## 15 Verbot von dogmatischer, sektiererischer oder religiöser Einflussnahme

Jegliche Form von dogmatischer, sektiererischer oder religiöser Einflussnahme auf den Nutzer oder im Zusammenhang mit der therapeutischen Arbeit, Heilversprechen, Fernheilung, Wahrsagerei, jegliche Behandlung sexueller Art oder ähnliche Angebote ist/sind verboten. Eine Missachtung dieses Verbots stellt eine wesentliche Vertragsverletzung dar, welche eine sofortige Vertragsbeendigung durch SWICA ermöglicht. SWICA behält sich vor, Therapeutenprofile mit solchen oder ähnlichen Inhalten ohne Vorwarnung und ohne weitere Begründung unverzüglich zu löschen.

## 16 Wie sind die Immaterialgüterrechte geregelt?

Es ist dem Nutzer sowie dem Therapeuten die Verwendung von gesetzlich (z.B. durch das Urheber-, Marken- oder Patentrecht) geschützten Inhalten verboten, ohne dazu berechtigt zu sein. Verstösst ein Nutzer oder Therapeut dagegen und entsteht SWICA daraus einen Schaden, ist die Person SWICA für den Schaden haftbar.

Alle Rechte am SWICA Guide und dessen Inhalten bleiben ständiges Eigentum von SWICA.

Der Therapeut gewährt SWICA hiermit ein nicht ausschliessliches, unentgeltliches und weltweites Recht sowie eine entsprechende Lizenz (bzw. Unterlizenz) zur Nutzung, Vervielfältigung, Verbreitung, Unterlizenzierung, Übermittlung und Zurverfügungstellung der Profile sowie der sonstigen zur Verfügung gestellten Informationen.

## 17 Kostenpflichtige Angebote

Die Nutzer sowie die Therapeuten können das Therapeutenportal kostenlos nutzen. Kostenlos ist lediglich die Nutzung des SWICA Guide, d.h. die Durchsichtung von Profilen sowie die Buchung von Terminen. Die Dienstleistungen von Therapeuten werden separat abgerechnet. Die zusätzlichen Kosten, welche Partner den Therapeuten bei einer Buchung direkt verrechnen, sind hierbei nicht berücksichtigt. Diese Kosten sind Bestandteil der Vertragsbeziehung zwischen dem Partner und dem Therapeuten.

## 18 Besondere Bestimmungen für Nutzer

Der Nutzer ist verpflichtet alle Fragen und Angaben wahrheitsgetreu zu beantworten. Falsche Angaben können zur sofortigen Sperrung und Löschung des Benutzerkontos führen. Werden aufgrund dessen Schadenersatzforderungen geltend gemacht, hat der Nutzer für diese einzustehen.

### **Storno- und Umbuchungen von Behandlungsterminen**

Über den SWICA Guide getätigte Buchungen sind grundsätzlich verbindlich und können bei nicht rechtzeitigem (mindestens 72 Stunden vor dem jeweiligen Termin) abgemeldeten Nichterscheinen Kosten zur Folge haben, welche direkt vom betroffenen Therapeuten in Rechnung gestellt werden. Wenn ein Nutzer das Datum und/oder die Uhrzeit einer Buchung ändern möchte, so muss er dazu den Therapeuten mindestens 72 Stunden vor dem Termin kontaktieren. Der Therapeut hat sich zu bemühen, dem Nutzer ein geeignetes alternatives Buchungsdatum und/oder eine geeignete alternative Uhrzeit anzubieten. Ist dies nicht möglich, so kann der Termin durch den Nutzer storniert werden.

Wiederholtes Nichterscheinen zu gebuchten Terminen, kann zur Sperrung oder gar zum Ausschluss vom SWICA Guide führen.

Möchte der Nutzer eine direkte Abrechnung zwischen dem Therapeuten und SWICA, kann er dies bei der Registrierung oder im Profil entsprechend festhalten. Eine direkte Abrechnung kann erst erfolgen, wenn der Nutzer eine entsprechende Einwilligung dazu erteilt hat.

## 19 Besondere Bestimmungen für Therapeuten

Der Therapeut hat keinen automatischen Anspruch darauf, ein Profil auf dem Portal zu erstellen. Voraussetzung ist eine Anerkennung durch SWICA. SWICA nimmt vor der Anmeldung eine Vorprüfung vor und behält sich das Recht vor, ohne Angabe von Gründen einen Therapeuten abzulehnen.

Der Therapeut ist verpflichtet sein Profil wahrheitsgetreu zu erfassen. Ein Verstoß kann zum sofortigen Ausschluss führen.

SWICA ist berechtigt ein Profil ohne Angabe von Gründen offline zu nehmen oder zu löschen. Im Zweifel kann SWICA entsprechende Nachweise verlangen.

Falsche Angaben können zur sofortigen Sperrung und Löschung des Kontos führen. Werden aufgrund falscher Angaben Schadenersatzforderungen geltend gemacht, hat der Therapeut für diese einzustehen.

Der Therapeut muss die Dienstleistungen auf dem Profil stets zu einem zutreffenden Preis erbringen, der dem besten verfügbaren Preis entspricht, der auf der eigenen Website der Fachperson und/oder gegebenenfalls auf dem Therapeutenprofil angeboten wird. Für den Fall, dass ein Nutzer nachweist, dass für Dienstleistungen, die über den SWICA Guide gebucht wurden, auf der eigenen Website des Therapeuten ein besserer Preis angeboten wird, behält sich SWICA das Recht vor, dem Nutzer die Differenz zu erstatten und die Differenz dem Therapeuten in Rechnung zu stellen.

Die Therapeuten müssen alle Buchungen, welche via SWICA Guide erfolgen, bei entsprechender Verfügbarkeit annehmen und können die Annahme derselben nur in begründeten Ausnahmefällen ablehnen; ansonsten wird davon ausgegangen, dass der Therapeut eine wesentliche Verletzung dieses Vertrages begangen hat, was die Sperrung oder die Löschung des Profils zur Folge haben kann.

## 20 Vergütungssystem

Diese Ziffer regelt die Grundsätze der Vergütung und Leistung im Zusammenhang mit ambulanten komplementärmedizinischen Leistungen. Therapeuten können mit SWICA vereinbaren, dass Rechnungen des Leistungserbringers direkt an SWICA zur Vergütung gesendet werden (System des Tiers Payant, nachfolgend TP). Der Versicherer stellt danach dem Nutzer dessen Kostenbeteiligung in Rechnung. Liegt keine Vereinbarung zwischen Leistungserbringer und SWICA vor, gilt das System des Tiers Garant. Der Nutzer schuldet dem Therapeuten die Vergütung der Leistung. Die Rechnung kann danach SWICA weitergeleitet werden. SWICA prüft die Rechnung erstattet abhängig von der Kostenbeteiligung und Zusatzleistungen den entsprechenden Betrag.

### 20.1 Leistungsvoraussetzungen nach TP

SWICA bietet den Therapeuten mit dem Einverständnis der Patienten an, Ihre Leistungen direkt nach TP SWICA in Rechnung zu stellen. Vergütungen im TP werden von SWICA dann erbracht, wenn:

- der Therapeut von SWICA für mindestens eine komplementärmedizinische Methode anerkannt ist,
  - beim behandelten Klienten eine gültige Zusatzversicherung bei SWICA besteht,
  - der Therapeut Kalender und Verfügbarkeiten auf dem SWICA Guide freigeschaltet hat und damit Online-Buchungen auf SWICA Guide ermöglicht,
  - der Therapeut professionelle Software-Lösungen der SWICA-empfohlenen Preferred-Partner Softplus, Physiosys, Sanasearch, Health-advisor (weitere folgen) nutzt und die Leistungsdaten elektronisch nach Tiers Payant übermittelt,
  - sich der Therapeut zu absoluter Sorgfalt verpflichtet und sämtliche Gesetze und Regeln im Umgang mit Datenschutz und sensiblen Kunden-/Patientendaten einhält,
  - der Therapeut dem Patienten kostenlos eine Kopie der Rechnung zustellt.
- SWICA ist berechtigt, Tiers Payant ohne Angabe von Gründen einzustellen.

### 20.2 Vergütung der Leistungen im TP

Der Therapeut verrechnet die erbrachten Leistungen nach Tarif 590. Heilmittel können auch nach Tarif 400 oder 402, Laborleistungen nach aktueller Analyseliste (AL) verrechnet werden.

Grundsätzlich werden alle dementsprechenden Leistungen direkt an den Therapeuten bezahlt und die Kostenbeteiligung (Franchise und Selbstbehalt) sowie nicht versicherte Leistungen dem Kunden in Rechnung gestellt.

SWICA vergütet dem Therapeuten den Betrag innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung. Eine begründete Beanstandung unterbricht die Zahlungsfrist.

### 20.3 Rechnungsstellung

Die Rechnung beinhaltet die erbrachten Leistungen nach Tarif 590, Heilmittel nach Tarif 400 oder 402, Laborleistungen nach aktueller Analyseliste (AL). Andere Leistungen sind dem Patienten im Tiers Garant in Rechnung zu stellen.

Die Leistungsübermittlung erfolgt auf Basis der im Rahmen des Forums Datenaustausch erarbeiteten Standards und Richtlinien. Anwendbar ist die gültige, vom Forum Datenaustausch genehmigte Version der Standards und Richtlinien, mindestens aber XML-Standard 4.4. oder höher.

Die Rechnungsstellung erfolgt innert 90 Tagen nach der Behandlung.

### 20.4 Allgemeine Informationspflicht

Der Therapeut anerkennt, dass ihm von Gesetzes wegen eine Aufklärungspflicht gegenüber ihren Patienten in Bezug auf die Kostenfolgen der Leistungen auferlegt ist.

## 21 Schadloshaltung von SWICA

Der Therapeut verpflichtet sich hiermit, SWICA und ihre leitenden Angestellten, Geschäftsführer und Mitarbeiter zu entschädigen sowie entschädigt und schadlos zu halten im Hinblick auf sämtliche Ansprüche, Forderungen, Pflichten, tatsächliche oder vermeintliche Ursachen von Verfahren und Klagen sowie in Hinblick auf alle Schäden, Verbindlichkeiten, Geldstrafen, Urteile, Kosten (einschliesslich von Kosten für die Beilegung von Rechtsfällen), zugehörige Aufwendungen (einschliesslich der Zahlung von Gerichtskosten, Anwaltskosten und Auslagen in angemessener Höhe) und Verluste (einschliesslich, jedoch nicht beschränkt auf direkte oder indirekte Schäden oder Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Reputationsschäden und alle Zinsen, Strafen und Gerichtskosten (berechnet auf Vollkostenbasis) sowie alle sonstigen Gebühren und Auslagen für Dienstleistungen in angemessener Höhe, die sich aus oder im Zusammenhang mit einer Vertragsbestimmungsverletzung durch die Fachperson oder aus Klagen von Dritten im Zusammenhang mit den zur Verfügung gestellten (oder nicht zur Verfügung gestellten) Dienstleistungen ergeben, oder aus Handlungen (oder Unterlassungen) des Therapeuten oder einer anderen in seinem Auftrag handelnden Person (ausser SWICA), einschliesslich, jedoch nicht beschränkt auf Klagen, die in Verbindung mit anwendbaren Datenschutzgesetzen, mit Inhalten auf dem Profil oder mit dem Besuch eines Nutzers am Ausführungsort des Therapeuten erhoben werden.

Dieser Abschnitt besteht auch nach der Kündigung oder Beendigung des Vertrages weiterhin fort.

## 22 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Alle Rechtsbeziehungen zwischen SWICA und dem Nutzer/dem Therapeuten unterstehen dem schweizerischen Recht unter Ausschluss kollisionsrechtlicher Normen und internationaler Übereinkommen.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Verfahren ist der Sitz von SWICA in Winterthur, soweit das zwingende Schweizer Recht nichts anderes bestimmt.