



# REKLAMATIONSORDNUNG

der Gesellschaft ATENA

---

## I.

### ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- 1.1. Die Gesellschaft **ATENA - SMART CARE, s. r. o.**, Org.-ID-Nr.: 47494387, Sitz: Komenského 1207/13, 050 01 Revúca, Slowakische Republik (weiter auch als „**Gesellschaft ATENA**“ bezeichnet) in Zusammenarbeit mit den Partnergesellschaften und -organisationen der Gruppe ATENA erlässt diese Reklamationsordnung mit dem Ziel, ihren Klienten und Leistungsempfängern ein effektives und transparentes Instrument zur Klärung von Beschwerden und Einrichtung einer Korrektur.
- 1.2. Diese Reklamationsordnung regelt das Verfahren hinsichtlich Reklamationen von Pflegeleistungen, Haushaltassistenzeleistungen und anderen ähnlichen Leistungen, die durch unsere Gesellschaft unseren Klienten auf Grundlage des *Vertrags über die Gewährung von Hauspflegediensten* und anderen ähnlichen Verträgen gewährt werden, einschließlich Reklamationen von Abrechnungen und Buchungsbelegen.
- 1.3. Diese Reklamationsordnung ist verbindlich für unsere Gesellschaft als Leistungsträger, für die Auftraggeber unserer Leistungen, für die unsere Leistungen empfangenden gepflegten Personen und für jegliche deren gesetzliche oder bevollmächtigte Vertreter.
- 1.4. Mit dem Abschluss des *Vertrags über die Gewährung von Hauspflegediensten* und/oder eines anderen ähnlichen Vertrags **erklärt** der Auftraggeber unserer Leistungen, **dass:**
  - a) **er sich** mit dieser Reklamationsordnung **bekannt gemacht hat**, sie in ihrer Gesamtheit **akzeptiert** und sich verpflichtet, bei Absendung irgendwelcher Reklamationen, Beschwerden oder Anregungen in Übereinstimmung damit zu verfahren,
  - b) er gewährleistet, dass im Fall, dass für ihn irgendwelche andere, in Punkt **2.1.** angeführte Personen handeln, diese Personen vorab mit dieser Reklamationsordnung bekannt gemacht werden, sie akzeptieren und sich verpflichten, in Übereinstimmung damit zu verfahren.

## II.

### REKLAMATIONSBERECHTIGTE PERSONEN

- 2.1. In Punkt **1.2.** angeführte Reklamationen unserer Leistungen sind folgende Personen berechtigt einzureichen:
  - a) **Auftraggeber** - d.h. die Person, die mit unserer Gesellschaft einen Vertrag über die Gewährung von Hauspflegediensten und/oder anderen ähnlichen Vertrag geschlossen hat, auf dessen Grundlage sie unsere Leistungen für sich oder eine andere Person bestellt hat, und die verantwortlich ist für die Begleichung des vereinbarten Entgelts,
  - b) **Gepflegte Person** - d.h. die Person, der die vereinbarten Leistungen gewährt werden sollen,
  - c) **Bevollmächtigter Vertreter** - d.h. die Person, der der Auftraggeber oder die gepflegte Person eine Vollmacht zur Vertretung in Sachen der Kommunikation mit unserer Gesellschaft hinsichtlich der Gewährung der vereinbarten Leistungen erteilt hat,
  - d) **Festgelegter Vormund / festgelegter Vertreter** - d.h. die Person, die aufgrund von Rechtsvorschriften, Gerichtsentscheidungen oder Entscheidungen der Verwaltungsorgane berechtigt ist, den Auftraggeber oder die gepflegte Person zu vertreten,
  - e) **Geschäftspartner unserer Gesellschaft** - der mit dem Auftraggeber eine eigene Vertragsbeziehung geschlossen hat, und zwar in dem Fall, wenn der Auftraggeber und/oder die gepflegte Person keine technischen Mittel zur Verfügung haben, mit denen sie Reklamationen in Übereinstimmung mit dieser Reklamationsordnung versenden können.

(weiter auch als „**Reklamierender**“ bezeichnet).



### III.

#### REKLAMATIONEN VON MÄNGELN IN AUSGESTELLTEN RECHNUNGEN

- 3.1. Die in diesem Teil angeführten Regeln beziehen sich ausschließlich auf die **Reklamation technischer Mängel und in den** unseren Klienten ausgestellten **Rechnungen angeführter Angaben**, wie insbesondere, aber nicht ausschließlich:
- *falsch abgerechnete Anzahl der Tage der gewährten Leistungen,*
  - *Geltendmachung falscher Vergütungssätze oder irgendwelche anderen, in der Rechnung angeführten falschen Berechnungen,*
  - *Abrechnung der Vergütung für vom falschen Pfleger gewährte Leistungen,*
  - *Anführung des falschen Rechnungsadressaten, falscher Identifikations- und/oder Zahlungsangaben (z. Bsp. IBAN, BIC u. ä.),*
  - *irgendwelche anderen Fehler im Rechnungstext,*
  - *irgendwelche anderen Anforderungen des Klienten zur Korrektur des Rechnungsinhalts (z. Bsp. Antrag auf Änderung der Beschreibung der gewährten Leistung und ähnliches).*
- 3.2. Die in diesem Teil angeführten Regeln beziehen sich nicht auf Reklamationen hinsichtlich der eigentlichen Qualität der gewährten Leistungen und die Geltendmachung von Ansprüchen auf Ersatz eines verursachten Schadens oder auf Rabatte.
- 3.3. Der Reklamierende ist berechtigt, Mängel einer ausgestellten Rechnung stets **spätestens bis zum Ende des Kalendermonats** zu reklamieren, **der auf den Monat nachfolgt**, für den die Rechnung ausgestellt wurde, ansonsten erlischt das Recht auf Reklamation der ausgestellten Rechnung.
- Beispiel: Mängel und Fehler in einer Rechnung, mit der dem Klienten im Monat September gewährte Leistungen verrechnet werden, können spätestens am letzten Tag des nachfolgenden Monats Oktober reklamiert werden.*
- 3.4. Die Gesellschaft ATENA behält sich das Recht vor, eine Reklamation nicht anzuerkennen, wenn sie der Reklamierende nach Ablauf der Frist laut Punkt 3.3. geltend macht, und zwar insbesondere wenn offensichtlich ist, dass der Reklamierende in der festgelegten Frist vom reklamierten Mangel wissen und ihn geltend machen konnte.
- 3.5. Eine Reklamation kann **elektronisch** an die Emailadresse: [fakturacia@atena.org](mailto:fakturacia@atena.org) oder **schriftlich** an die Postanschrift:
- ATENA - SMART CARE, s. r. o.**  
**Komenského 1207/13**  
**050 01 Revúca**  
**Slowakei** gesendet werden.
- 3.6. In seiner Reklamation führt der Reklamierende seine Identifikations- und die Kontaktdaten an (*Vor- und Zuname, Wohnanschrift, telefonischer Kontakt, Email und ähnliches*), bezeichnet und beschreibt die Rechnung bzw. die Rechnungen, die seine Reklamation betrifft (*Rechnungsnummer(n), Zeitraum, gepflegte Person, Pfleger,...*) und er führt an, worin er die Mängel und andere Fehler der ausgestellten Rechnung(en) sieht bzw. welche Rechnungskorrekturen er fordert.
- 3.7. Nach der Annahme der Reklamation ist die Gesellschaft ATENA berechtigt, dem Reklamierenden das **Reklamationsformular** zuzusenden, mit dem es von ihm weitere, für die ordentliche und richtige Erledigung der Reklamation notwendige Informationen anfordert.
- Die Gesellschaft ATENA **behält sich das Recht vor, die Reklamation abzulehnen** und das Reklamationsverfahren zu beenden, wenn ihr der Reklamierende das Reklamationsformular nicht spätestens binnen **2 Tagen** ab dem Tag seiner Absendung an den Reklamierenden zurücksendet.
- 3.8. Die Standardfrist für die Erledigung der Reklamation und die Beendigung des Reklamationsverfahrens beträgt **30 Tage** ab dem Tag der Zustellung des ausgefüllten Reklamationsformulars.
- In Fällen, die außerordentlich anspruchsvoll an die Untersuchung sind, behält sich die Gesellschaft ATENA das Recht vor, diese Frist zu verlängern, wobei sie den Reklamierenden in einem solchen Fall unverzüglich über den voraussichtlichen Termin der Erledigung seiner Reklamation informiert.



- 3.9.** In Abhängigkeit von der Anerkennung der Begründetheit der Anforderungen des Reklamierenden genügt die Gesellschaft ATENA der Reklamation im ganzen Umfang oder teilweise oder lehnt die Reklamation ab.
- 3.10.** Die Gesellschaft ATENA informiert den Reklamierenden in der Frist laut Punkt **3.8.** über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens per Email oder schriftlich laut Vereinbarung mit dem Reklamierendem.
- 3.11.** Genügt die Gesellschaft ATENA der Reklamation, nimmt sie die Korrektur der reklamierten Rechnung vor, stellt eine Gutschrift / Lastschrift aus oder verrichtet eine andere zur Regelung einer Korrektur geeignete Handlung in Übereinstimmung mit den Rechtsvorschriften.
- Ist es notwendig, nimmt die Gesellschaft ATENA zugleich mit der Korrektur der Rechnung auch die entsprechenden Buchungs- und/oder Zahlungshandlungen vor (*zahlt dem Vergütungszahler eine Überbezahlung zurück, berechnet die Höhe der verrechneten Summe neu und ähnliches*).
- 3.12.** Entspricht die Gesellschaft ATENA der Reklamation nicht, gewährt sie dem Reklamierenden einen schriftlichen Standpunkt, den sie ihm nach Vereinbarung mit ihm per Post oder elektronisch übersendet.
- 3.13.** Ist der Reklamierende nicht mit dem Ergebnis des Reklamationsprozesses zufrieden, ist er berechtigt, um eine **Revision der Reklamationsentscheidung** zu ersuchen. Im Rahmen des Revisionsantrags führt der Reklamierende alle von ihm als relevant betrachteten Tatsachen und Gründe an.
- Durch eine Revision **kann keine** Reklamationsentscheidung **geändert werden**, mit der eine Reklamation aufgrund verspäteter Geltendmachung durch Nichteinhaltung der in **Punkt 3.3.** angeführten Fristen abgelehnt wurde.
- 3.14.** Bei jeglicher Kommunikation im Rahmen des Reklamationsverfahrens empfiehlt es sich, dass der Reklamierende stets in maximalem Umfang seine Behauptungen durch notwendige Unterlagen und Beweise belegt.
- Die Lieferung von Unterlagen, auf deren Grundlage die Umstände des reklamierten Falls geprüft werden können, führt zu einer schnelleren, genaueren und zuverlässigeren Erledigung der Reklamation.

#### IV.

#### REKLAMATIONEN HINSICHTLICH DER QUALITÄT DER GEWÄHRTEN LEISTUNGEN UND GELTENDMACHUNG VON SCHADENERSATZ- UND RABATTANSPRÜCHEN

- 4.1.** Die in diesem Teil angeführten Regeln betreffen ausschließlich **Reklamationen und Mitteilungen von Mängeln an der Qualität der gewährten Leistungen**, sowie **die Geltendmachung von Ansprüchen auf Schadenersatz oder Rabatt** der für die gewährten Leistungen verrechneten Vergütung.
- 4.2.** Der Reklamierende ist berechtigt, Mängel im Rahmen der gewährten Leistungen **stets spätestens binnen 3 Arbeitstagen** ab dem Tag, an dem er nachweislich von den Mängeln erfahren hat, zu reklamieren, ansonsten erlischt das Recht auf Reklamation des gegebenen Mangels.
- Der Reklamierende ist berechtigt, einen Anspruch auf Schadenersatz **stets spätestens binnen 3 Arbeitstagen** ab dem Tag geltend zu machen, an dem er von dem verursachten Schaden erfahren hat.
- 4.3.** Die Gesellschaft ATENA behält sich das Recht vor, eine Reklamation nicht anzuerkennen, wenn sie der Reklamierende nach Ablauf der Frist laut Punkt **4.2.** geltend gemacht hat, und zwar insbesondere, wenn offensichtlich ist, dass der Reklamierende in der festgelegten Frist vom reklamierten Mangel wissen und ihn geltend machen konnte.
- 4.4.** Die Reklamation kann elektronisch an die Emailadresse: [fakturacia@atena.org](mailto:fakturacia@atena.org) oder schriftlich an die Postanschrift:
- ATENA - SMART CARE, s. r. o.**  
**Komenského 1207/13**  
**050 01 Revúca**  
**Slowakei** geschickt werden.
- 4.5.** In seiner Reklamation führt der Reklamierende seine Identifikations- und Kontaktdaten an (*Vor- und Zuname, Wohnortanschrift, telefonischer Kontakt, Email und ähnliches*) und beschreibt den Mangel, an dessen Reklamation er interessiert ist.



- 4.6. Nach der Annahme der Reklamation ist die Gesellschaft ATENA berechtigt, dem Reklamierenden das **Reklamationsformular** zuzusenden, mit dem sie von ihm weitere, zur ordentlichen und richtigen Erledigung der Reklamation notwendige Informationen anfordert.

Die Gesellschaft ATENA **behält sich das Recht vor, die Reklamation abzulehnen** und das Reklamationsverfahren zu beenden, wenn ihr der Reklamierende nicht das ausgefüllte Reklamationsformular spätestens binnen **2 Tagen** ab dem Tag seiner Absendung an den Reklamierenden zusendet.

- 4.7. Der Reklamierende ist zugleich **verpflichtet, Beweise** als Anlage des ausgefüllten Reklamationsformulars **zu beantragen und vorzulegen**, die die Wahrheit seiner in der Reklamation angeführten Behauptungen nachweisen.

Belegt der Reklamierende seine Behauptungen nicht durch Beweise, die die Wahrheit der in der Reklamation angeführten Behauptungen nachweisen, ist die Gesellschaft ATENA berechtigt:

- a) die Reklamation als unbegründet, nicht nachprüfbar und nicht untersuchbar **abzulehnen**, oder
- b) das Reklamationsverfahren bis zu dem Augenblick **einzustellen**, da der Reklamierende die erforderlichen Beweise vorlegt.

**Im Fall der Einstellung des Reklamationsverfahrens läuft die Fälligkeit der dem Auftraggeber ausgestellten Rechnungen weiter, die er verpflichtet ist, in der Fälligkeitsfrist zu begleichen.**

- 4.8. Der Reklamierende trägt die Verantwortung für die Wahrheit aller seiner im Rahmen der Reklamation angeführten Behauptungen.

Die Gesellschaft ATENA behält sich das Recht vor, die Aussage des Reklamierenden mit den Aussagen anderer betroffener Personen bzw. mit anderen Beweisen zu vergleichen, die sie im Rahmen der Untersuchung und Überprüfung der Reklamation erlangt.

**Der Reklamierende nimmt deshalb zur Kenntnis, dass im Fall des Nachweises der Unwahrheit seiner Behauptungen die durch seine unwahren und/oder nicht nachweisbaren Behauptungen Betroffenen ihm gegenüber rechtliche Schritte in zivilrechtlicher, handelsrechtlicher und/oder strafrechtlicher Ebene unternehmen können, die auf den Schutz ihres guten Rufs gerichtet sind.**

- 4.9. Reklamierte Mängel der gewährten Leistungen und verursachte Schäden werden hinsichtlich der Möglichkeit ihrer Beseitigung und Kompensierung aufgeteilt in:

- a) **schwerwiegende Mängel und Schäden** - Mängel und Schäden mit Einfluss auf den Gesundheitszustand der gepflegten Person
- b) **weniger schwerwiegende Mängel und Schäden** - andere nicht in Buchstabe a) angeführte Mängel und Schäden

- 4.10. Reklamation **weniger schwerwiegender Mängel und Schäden:**

A 1. Wertet die Gesellschaft ATENA einen reklamierten Mangel als „**weniger schwerwiegend**“, ist sie berechtigt, alle notwendigen Handlungen zu unternehmen und auf die Beseitigung des reklamierten Mangels gerichtete Maßnahmen zu ergreifen (z. Bsp. *konsequente Ermahnung des Pflegers hinsichtlich der beanstandeten Fehler, Änderung der Instruktionen für den Pfleger,...*), worüber sie **unverzüglich schriftlich den Reklamierenden informiert**. Über die Methoden der Mängelbeseitigung entscheidet die Gesellschaft ATENA.

A 2. Der Auftraggeber bzw. der Reklamierende gewährt der Gesellschaft ATENA **angemessene Zeit zum Ergreifen von auf die Beseitigung des reklamierten Mangels gerichteten Maßnahmen**, und zwar mindestens in dem Umfang, den er mit der Gesellschaft ATENA vereinbart hat.

A 3. Kommt es auf Grundlage der vorgenommenen Handlungen und ergriffenen Maßnahmen seitens der Gesellschaft ATENA zur Beseitigung des reklamierten Mangels, wird die Reklamation als erledigt und beendet betrachtet.

A 4. Führen die vorgenommenen Handlungen und ergriffenen Maßnahmen seitens des Leistungsträgers nicht zur Beseitigung des reklamierten Mangels in der vereinbarten Frist, **bietet** die Gesellschaft ATENA dem Reklamierenden die Möglichkeit des Austauschs des zur gepflegten Person entsendeten Pflegers.



- A 5. Nimmt der Auftraggeber das Angebot zum Austausch des entsendeten Pflegers nicht an, können die Vertragsparteien die vorzeitige Beendigung der Leistungsgewährung vereinbaren.
- A 6. In außerordentlichen Fällen ist die Gesellschaft ATENA berechtigt, dem Auftraggeber Rabatt der Höhe des Entgelts für die gewährten Leistungen anzubieten.

Die Geltendmachung eines Rabatts bei der Reklamation **weniger schwerwiegender Mängel** und **Schäden** ist ausschließlich in der Kompetenz und eigenen Entscheidung der Gesellschaft ATENA und der Auftraggeber hat darauf **keinen Anspruch**.

#### 4.11. Reklamation **schwerwiegender Mängel und Schäden**:

- B 1. Bewertet die Gesellschaft ATENA den reklamierten Mangel als „**schwerwiegend**“, bietet sie dem Reklamierenden **die Möglichkeit des Austauschs des** zur gepflegten Person entsendeten **Pflegers**.
- B 2. Akzeptiert der Reklamierende / Auftraggeber den Austausch des Pflegers, vereinbaren die Vertragsparteien in gutem Glauben unverzüglich die Realisierung.
- B 3. Die Standardfrist zur Erledigung der Reklamation und Beendigung des Reklamationsverfahrens beträgt 30 Tage ab dem Tag der Zustellung des ausgefüllten Reklamationsformulars zusammen mit den in der Reklamation angeführten Behauptungen nachweisenden vorgeschlagenen Beweisen.

In für die Untersuchung außerordentlich anspruchsvollen Fällen behält sich die Gesellschaft ATENA das Recht vor, diese Frist zu verlängern, wobei sie den Reklamierenden in einem solchen Fall unverzüglich über den voraussichtlichen Termin der Erledigung der Reklamation informiert.

- B 4. Die Gesellschaft ATENA **wird** in keinerlei Umfang **für Schäden haften, die auf Grundlage der vertraglichen Vereinbarungen** mit den Klienten **ausgeschlossen sind**, wie zum Beispiel die Haftung für: *Schäden, deren Entstehung die Gesellschaft ATENA nicht beeinflussen kann; die Kosten zur Beschaffung einer Ersatzpflegefürsorge bei Vorzeitiger Beendigung der Leistungsgewährung; durch entsendete Angestellte verursachte Schäden, die die Anweisungen der Gesellschaft ATENA verletzt oder im Widerspruch zu ihnen gehandelt haben; Schäden am Fahrzeug, das ihrem zur gepflegten Person entsendeten Angestellten geliehen wurde; Darlehen, Kredite, empfangene Geschenke ihrer entsendeten Angestellten, die sie von Klienten oder anderen Personen ohne ihre Zustimmung und Kenntnis erhielten*
- B 5. Die Gesellschaft ATENA untersucht sorgfältig alle Behauptungen und Beweise, die der Reklamierende im Rahmen der Reklamation vorlegt, und zwar sowohl einzeln, als auch in den gegenseitigen Zusammenhängen.

Im Rahmen der Untersuchung ist die Gesellschaft ATENA berechtigt, auch eigene Entscheidungsgrundlagen zu beschaffen, und zwar insbesondere, aber nicht ausschließlich: *Äußerungen der entsendeten Angestellten (Pfleger), der Transporteure; der die Entsendung organisierenden leitenden Angestellten; der die Aufsicht über die Leistungsgewährung ausübenden deutschen Geschäftspartner; der Sachverständigen; der untersuchenden Organe* und ähnliches.

- B 6. In Abhängigkeit von der Anerkennung der Begründetheit der Forderungen des Reklamierenden genügt die Gesellschaft ATENA der Reklamation im gesamten Umfang oder teilweise oder erkennt die Reklamation nicht an.

Bei der Entscheidung über die Anerkennung der Reklamation und die Rabatt- und/oder Schadenersatzgewährung berücksichtigt die Gesellschaft ATENA insbesondere, aber nicht ausschließlich:

- *den Grad des Nachweises der in der Reklamation angeführten Behauptungen,*
- *den Charakter und die Schwere des reklamierten Mangels,*
- *sein Andauern,*
- *die Möglichkeit der Nutzung der gewährten Leistungen und ihren Beitrag für den Auftraggeber und die gepflegte Person trotz des reklamierten Mangels,*
- *die Mitverantwortung oder den Grad der Verschuldung des Auftraggebers und der gepflegten Person am entstandenen Zustand oder Schaden.*

Der Reklamierende nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass über die eventuelle Höhe des gewährten Rabatts und/oder Schadenersatzes ausschließlich die Gesellschaft ATENA berechtigt ist zu entscheiden.



- B 7.** Die Gesellschaft ATENA informiert den Reklamierenden in der Frist laut Punkt **B 3.** über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens per Email oder schriftlich laut der Vereinbarung mit dem Reklamierenden.
- B 8.** Reklamiert der Reklamierende mehrere Mängel gleichzeitig, wird von der Gesellschaft ATENA jeder reklamierte Mangel individuell untersucht und ausgewertet.
- B 9.** Erkennt die Gesellschaft ATENA die Reklamation eines Mangels an, in dessen Zusammenhang der Reklamierende Anspruch auf Rabatt und/oder Schadenersatz geltend gemacht hat, so:
- a) zieht sie** den anerkannten Rabatt / Schadenersatz von der für den Zeitraum, in dem der reklamierte Mangel entstand und andauerte, verrechneten Entgelt ab und stellt dem Auftraggeber eine neue oder korrigierte Rechnung unter der Voraussetzung aus, dass die Begleichung seitens des Auftraggebers noch nicht in ganzer Höhe ausbezahlt wurde,
  - b) zieht sie** den akzeptierten Rabatt / Schadenersatz vom Entgelt für den Zeitraum ab, der auf den Zeitraum nachfolgt, in dem der reklamierte Mangel entstand und andauerte, unter der Voraussetzung, dass seitens des Auftraggebers das Entgelt für die gewährten Leistungen in dem Zeitraum, in dem der reklamierte Mangel entstand und andauerte, bereits in ganzer Höhe ausbezahlt wurde,
  - c) zahlt sie** dem Auftraggeber den Betrag in Höhe des anerkannten Rabatts / Schadenersatzes **binnen 14 Tagen ab dem Tag der Reklamationsanerkennung aus**, wenn der Auftraggeber das Entgelt für die im reklamierten Zeitraum gewährten Leistungen in ganzer Höhe bezahlt hat und es gleichzeitig zur Beendigung der Leistungsgewährung seitens der Gesellschaft ATENA gekommen ist.

Die Gesellschaft ATENA nimmt zugleich stets alle notwendigen Evidenz- und Buchungshandlungen vor (wie z. Bsp. Korrektur der Rechnung, Ausstellung einer Gutschrift u. ä.), wodurch sie die Evidenz- und Buchungsdokumentation mit dem tatsächlichen Zustand in Einklang bringt.

- B 10.** Der Rabatt laut diesem Artikel kann **stets nur vom Entgelt für die durch den entsendeten Pfleger** der Gesellschaft ATENA **gewährten Leistungen** gewährt werden, **in Beziehung zu dem der Mangel reklamiert wurde.**

*Beispiel: Im Monat Januar wird zu einem Klienten für 2 Wochen der Pfleger A entsendet und für weitere 2 Wochen der Pfleger B. Reklamiert der Klient nur den Mangel in den vom Pfleger A gewährten Leistungen, gewährt die Gesellschaft ATENA dem Klienten nach der Anerkennung seiner Reklamation Rabatt maximal von dem Teil des Entgelts, das der Klient für die vom Pfleger A gewährten Leistungen begleicht. Der Anspruch der Gesellschaft ATENA auf das Entgelt für die vom Pfleger B gewährten Leistungen bleibt in voller Höhe von der Reklamation unberührt.*

- B 11.** Der Auftraggeber bzw. der Reklamierende nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, wenn ihm in Übereinstimmung mit dieser Reklamationsordnung ein Rabatt und/oder Schadenersatz gewährt wird, sein reklamierter Anspruch in vertraglich vereinbarter Weise als vollständig befriedigt betrachtet wird.

Dem Auftraggeber bzw. dem Reklamierenden **erlischt** infolgedessen jegliches Recht, von der Gesellschaft ATENA jegliche weiteren Leistungen im Zusammenhang mit der geltend gemachten Reklamation zu fordern.

- 4.12.** Genügt die Gesellschaft ATENA der Reklamation nicht oder nicht im gesamten Umfang, gewährt sie dem Reklamierenden einen schriftlichen Standpunkt, den sie ihm nach Vereinbarung mit ihm per Post oder elektronisch übersendet.
- 4.13.** Ist der Reklamierende nicht mit dem Ergebnis des Reklamationsprozesses zufrieden, ist er berechtigt, eine **Revision der Reklamationsentscheidung** zu fordern. Im Rahmen des Revisionsantrags führt der Reklamierende alle von ihm als relevant betrachteten Tatsachen und Gründe an.
- 4.14.** Durch eine Revision **kann keine** Reklamationsentscheidung **geändert werden**, mit der eine Reklamation aufgrund verspäteter Geltendmachung abgelehnt wurde.



**V.**  
**SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

- 5.1. Diese Reklamationsordnung erlangte Rechtskraft und Wirksamkeit am 16.10.2023
- 5.2. Der aktuelle Wortlaut dieser Reklamationsordnung erlangte Wirksamkeit am 16.10.2023
- 5.3. Der Leistungsträger behält sich das Recht auf Änderungen und Ergänzungen dieser Reklamationsordnung vor, und zwar auch ohne vorhergehenden Hinweis. Die Änderung der Reklamationsordnung wird am Tag ihrer Veröffentlichung auf der Webseite des Leistungsträgers wirksam.

In Banská Bystrica, den 16.10.2023