



European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax +352 26 26 01
- Email: alert@air-ambulance.com
- <http://www.air-ambulance.com>

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 1) Alle genannten Preise, Beträge und Zahlungen sind in Euro.
- 2) Der quotierte Preis beinhaltet keinen Bodentransport, es sei denn dieser wurde separat aufgeführt. EAA kann den Bodentransport auf Kundenwunsch organisieren.
- 3) Basierend auf die tatsächlich angefallenen Kosten wird der Betrag für Bodentransport separat berechnet. Bei Erhalt der Lieferantenrechnung wird der Kunde eine separate Rechnung von EAA bekommen. Der Aufschlag durch EAA beträgt 10%.
- 4) Spätestens 1 Stunde vor Abflug bekommt EAA einen schriftlichen medizinischen Bericht über den/die Patienten vom Auftraggeber. Falls dieser Bericht nicht bis zum Abflug vorliegt, kann die EAA den Flug entsprechend verschieben. Wenn dieser aufgrund der Flugdienst- und Ruhezeiten der Besatzung nicht mehr legal durchgeführt werden kann, wird die EAA den Flug absagen und eine Stornogebühr von 20% des Flugpreises zuzüglich bereits angefallener Kosten in Rechnung stellen.
- 5) Muss der Flug ungeplant in SEA-/LOWLEVEL Kabinendruckhöhe durchgeführt werden, wird ein Aufschlag von 20 % auf den Standardpreis für die Beförderungsstrecke berechnet.
- 6) Enteisungskosten welche während der Mission an Flughäfen ausserhalb des Heimatflughafens durchgeführt wurden, werden separat an den Kunden verrechnet.
- 7) Alle Anfragen, insbesondere der Transport von 2 Patienten, werden erst nach Durchsicht und Freigabe aller medizinischen Daten aller Patienten durch den Flugarzt bestätigt.
Der Flugarzt hat das Recht die Mitnahme eines Patienten zu verweigern, wenn sich vor Ort die medizinische Gesamtsituation gravierend gegenüber dem medizinischen Bericht verändert darstellt und durch einen Transport der Patient in Lebensgefahr gebracht werden würde.
Trotz dieser Voruntersuchung können allerdings Komplikationen nicht völlig ausgeschlossen werden, da jeder Transport für einen Kranken eine zusätzliche Belastung darstellt. (Unbequemere Lagerung im Vergleich zum Krankenhausbett, ungünstigere klimatische Verhältnisse im Transportmittel, enger Patientenraum, Luftdruckschwankungen bei Flügen usw.). Die meisten Komplikationen beeinträchtigen eher nur das Wohlbefinden des Patienten, jedoch bei bestimmten Krankheitsbildern (z.B. Erkrankungen des Herzens oder der Lunge) kann es bei Flügen durch physikalische Gesetzmäßigkeiten während des Fluges zu einer Verschlechterung des Krankheitsbildes kommen. Komplikationen sind zum Glück sehr selten und können durch unsere medizinische Ausrüstung in der Regel gut behandelt werden.
- 8) Bodenzeiten mit mehr als 2 Stunden bei Patientenübernahme- bzw. Übergabe werden pro angefangene Stunde 400.- EUR berechnet.
- 9) Der Flugarzt hat das Recht einen geplanten Tarmac-Transport (Anlieferung bzw. Abtransport ohne Begleitung der EAA-Crew) abzulehnen, wenn es notwendig ist, den Patienten auf dem Bodentransport intensivmedizinisch zu betreuen.



European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax +352 26 26 01
- Email: alert@air-ambulance.com
- <http://www.air-ambulance.com>

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 10) Für den Fall, dass dadurch eine ungeplante Übernachtung für die Crew am Zielort notwendig wird, werden die aktuellen Kosten für die Übernachtung berechnet, aber mindestens 600.- EUR.
- 11) Wenn der Flug während der Nachtzeiten durchgeführt werden soll (22h00 - 06h00 Ortszeit), wird ein Aufschlag von 15% des Flugpreises, mindestens aber € 2000.- berechnet.
- 12) Der Flugarzt hat das Recht die Mitnahme eines Patienten zu verweigern, wenn sich vor Ort die med. Gesamtsituation gravierend gegenüber dem medizinischen Bericht verändert darstellt und durch einen Transport der Patient in Lebensgefahr gebracht werden würde. In diesem Fall werden die Gesamtkosten des Einsatzes dem Kunden in Rechnung gestellt. EAA wird den Auftraggeber darüber informieren und nach Rücksprache mit ihm weiter verfahren.
- 13) Sollte aus Gründen, welche die EAA nicht zu vertreten hat, der geplante Zielflughafen nicht mehr anzufliegen sein (Wetterbedingungen, Flugplatzschließung aus aktuellem Anlass), wird der nächst verfügbare Flughafen angefliegen. Die dadurch entstehenden Kosten werden in Rechnung gestellt.
- 14) Sollte aus unerwarteten Gründen (z.B. technische Probleme) Verspätungen entstehen, ausgenommen bei groben Verschulden oder Vorsatz, hat die EAA das Recht, den Flug entsprechend zeitlich neu zu planen. Wenn sich dadurch eine Verzögerung um mehr als 6 Stunden ergibt, hat der Kunde das Recht, den Flug zu stornieren ohne dass Stornokosten anfallen. In diesem Fall werden nur die angefallenen Kosten dem Kunden berechnet.
- 15) Sollte bei unvorhersehbaren und unvermeidbaren Komplikationen ein Abbruch des Transportes unvermeidbar sein und der Patient vorübergehend in ein Krankenhaus gebracht werden müssen, werden die dadurch entstehenden Mehrkosten in Rechnung gestellt. EAA ist nicht verantwortlich für die Übernahme der dadurch anfallenden Krankenhauskosten.
- 16) Wenn Verzögerungen während der Durchführung des Fluges auftreten, die nicht durch EAA verursacht wurden und dadurch Unkosten entstehen (z.B. Übernachtung, Kosten für Nachtlandung,...) werden diese dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- 17) Die Haftung der EAA beschränkt sich auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz. Der Transport von Passagieren, Gepäck oder Fracht wird unter den Bestimmungen des Warschauer Abkommens durchgeführt. EAA übernimmt keine Verantwortung bei Zwischenfällen durch höhere Gewalt wie z.B. Streik, Krieg oder Sabotage.
- 18) Im Falle dass die EAA von einem Makler/Broker im Interesse Dritter beauftragt wurde, verpflichtet sich der Makler/Broker für die Obliegenheit des Kunden bezüglich dieser Vereinbarung.

European Air Ambulance (EAA)

branch of Luxembourg Air Ambulance S.A.

B.P. 24, L-5201 Sandweiler, LUXEMBOURG

VAT Nr: LU 17596310 / Register No : R.C. Luxembourg B 65837



European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax +352 26 26 01
- Email: alert@air-ambulance.com
- <http://www.air-ambulance.com>

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 19) Das Gepäck ist auf 1 Reisetasche (max. 10kg) beschränkt. Weiteres mitgebrachtes Gepäck wird vor Ort belassen! EAA ist nicht verantwortlich für zurückgelassenes Gepäck. Basierend auf die gültigen Regelungen darf die Flugbesatzung den Inhalt der Flugzeugkabine und des mitgeführten Gepäcks kontrollieren um sicherzustellen dass diese keine verbotenen Gegenstände beinhalten. Die Liste der verbotenen Gegenstände sowie die Regelung über die mitgeführten Flüssigkeiten sind auf der EAA Webseite veröffentlicht. Passagiere welche aus nicht-EU Länder einreisen werden vor dem Einsteigen über die Regularien bezüglich verbotener Gegenstände informiert.
- 20) Begleitperson: Die Mitnahme einer Begleitperson muss grundsätzlich mit der Alarmzentrale abgesprochen werden und ist grundsätzlich vorbehaltlich der Zustimmung des Flugarztes.
- 21) Stornogebühren: Wenn der Auftrag im Zeitraum von Auftragserteilung und 8 h vor dem Abflug storniert wird, werden die bis dahin entstanden Unkosten plus eine Entschädigungssumme von 10% des vereinbarten Flugpreises in Rechnung gestellt. Stornierungen zwischen 8 h vor Abflug bis zum geplanten Start werden mit 20% des Flugpreises zuzüglich der bis dahin entstanden Unkosten in Rechnung gestellt. Wenn das Flugzeug bereits gestartet ist, wird eine Entschädigung in Höhe der bereits geflogenen Flugminuten zuzüglich der entstandenen Unkosten (mindestens aber 40% des Flugpreises) berechnet.
- 22) Bezahlung: Der Gesamtbetrag muss vor dem Start der Mission bezahlt werden. Falls eine Bezahlung über Rechnung vereinbart wurde, so muss diese innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung erfolgen.
- 23) Nach der schriftlichen Zustimmung unterliegt die Flugdurchführung den Verkehrsrechten und allen notwendigen behördlichen Genehmigungen.
- 24) Sämtliche Mitteilungen und andere Absprachen zwischen den Parteien müssen schriftlich und in bestätigter Form mit angeforderter Rückantwort übermittelt werden.
- 25) Im Falle, dass Teile der generellen Bedingungen ungültig werden, sind die verbleibenden Paragraphen davon nicht berührt. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen und Dienstleistungen unterliegen dem luxemburgischen Recht. Gerichtsstand für Streitigkeiten ist Luxemburg.
- 26) Verarbeitung persönlicher Daten durch Auftragsverarbeiter:
Der Kunde ist verantwortlich für bestimmte Verarbeitungen, die von der EAA mit persönlichen Daten von den Patienten durchgeführt werden. In diesem Fall handelt die EAA als Auftragsverarbeiter des Kunden im Sinne der EU-Datenschutz-Grundverordnung 2016/679. Dieser Abschnitt gilt nicht für Verarbeitungen, die von der EAA als unabhängiger Verantwortlicher der Verarbeitung durchgeführt werden (z. B. für die Verwaltung und Bereitstellung von Transport- und Rückführungsdiensten, für die Buchführung und Abrechnung, für die Dokumentation medizinischer Leistungen und Eingriffe, für die medizinische Organisation, die administrativen

European Air Ambulance (EAA)

branch of Luxembourg Air Ambulance S.A.

B.P. 24, L-5201 Sandweiler, LUXEMBOURG

VAT Nr: LU 17596310 / Register No : R.C. Luxembourg B 65837



European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax +352 26 26 01
- Email: alert@air-ambulance.com
- <http://www.air-ambulance.com>

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Formalitäten oder für die Einhaltung der rechtlichen Dokumentations- und Aufbewahrungspflichten von EAA). Nichts in diesem Abschnitt sollte so ausgelegt werden, dass die Fähigkeit der EAA diese besonderen Verarbeitungen durchzuführen, eingeschränkt wird.

Wenn die EAA als Auftragsverarbeiter des Kunden handelt, verpflichtet Sie sich:

- i. Daten im Auftrag des Kunden nur dann zu verarbeiten, wenn dies zur Erbringung der angeforderten Leistungen oder nach den dokumentierten Anweisungen des Kunden erforderlich ist,
- ii. die personenbezogenen Daten zu verarbeiten, die vom Kunden zur Verfügung gestellt oder von der EAA bei der Erbringung der Dienstleistungen gesammelt wurden, insbesondere solche, die sich auf die Identität und den Gesundheitszustand der Patienten beziehen,
- iii. die Daten nur dann außerhalb des Hoheitsgebiets der EU / des EWR zu übermitteln, wenn dies für die Erbringung der Dienstleistungen unbedingt erforderlich ist (insbesondere, ohne Einschränkung, die Übertragung und Übermittlung dieser Daten an lokale Behörden in den Bereichen Luftfahrt, Zoll, Immigration, Gesundheit oder andere, die von den lokalen Gesetzen oder Vorschriften des Abflug-, Ziel-, Zwischenlandungs-, Transit- oder Luftraums verlangt werden),
- iv. die Patientendaten nicht zu anderen Zwecken als der Erbringung von Dienstleistungen zu behandeln, es sei denn, dies ist nach dem Gemeinschaftsrecht oder dem luxemburgischen Recht vorgeschrieben, unbeschadet des Rechts der EAA, die genannten Verarbeitungen als Verantwortlicher der Verarbeitungen durchzuführen,
- v. dem Kunden bei der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen zum Schutz personenbezogener Daten behilflich zu sein, das heißt: (a) zu Folgenabschätzungen zum Datenschutz beizutragen, (b) Antworten zu geben auf Ersuchen von betroffenen Personen ihre Rechte geltend zu machen, (c) auf die Anfragen des Kunden nach Informationen über die Verarbeitungen oder deren Bedingungen zu antworten oder (d) auf Prüfungs- oder Untersuchungsanfragen des Kunden oder seiner Prüfer zu antworten; in all diesen Fällen kann die EAA zusätzliche Gebühren und Ausgaben verrechnen.
- vi. ausschließlich Mitarbeiter zu beschäftigen, die vertraglich oder gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Es sei daran erinnert, dass die ärztliche Schweigepflicht nach luxemburgischem Recht gewährleistet ist und dass die Straftaten Gegenstand strafrechtlicher Sanktionen nach Art. 458 des luxemburgischen Strafgesetzbuches sind,
- vii. im Laufe des Verarbeitungszeitraums jederzeit angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu treffen und aufrechtzuerhalten, die von der Art der Verarbeitung und den damit verbundenen Risiken abhängen, einschließlich der technischen Machbarkeit und der Art der Dienstleistungen: die Daten zu verschlüsseln, insbesondere wenn sie übertragen werden, die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Verarbeitungssysteme sicherzustellen, um die Möglichkeit zu gewährleisten, die Verfügbarkeit und den Zugriff auf personenbezogene Daten im Falle einer materiellen oder technischen Störungen schnell wiederherzustellen, die regelmäßige Überprüfung, Bewertung der Wirksamkeit technischer und organisatorischer Maßnahmen zur Sicherheit der Verarbeitung zu gewährleisten;

European Air Ambulance (EAA)

branch of Luxembourg Air Ambulance S.A.

B.P. 24, L-5201 Sandweiler, LUXEMBOURG

VAT Nr: LU 17596310 / Register No : R.C. Luxembourg B 65837



European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax +352 26 26 01
- Email: alert@air-ambulance.com
- <http://www.air-ambulance.com>

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- viii. den Kunden unverzüglich nach Kenntniserlangung einer Verletzung personenbezogener Daten zu informieren, es sei denn, ein solcher Verstoß birgt keine Gefahr für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen, und
- ix. keine Auftragverarbeiter für die Verarbeitung der Daten zu verwenden, ausser (a) wenn es notwendig ist um die gewünschte Leistung zu erbringen, (b) um den Auftragsanweisungen des Kunden zu befolgen, oder (c) lebensbedrohliche Notfälle; in diesem Fall trifft die EAA gegeben falls die erforderliche Entscheidung als Verantwortlicher der Verarbeitung».

European Air Ambulance (EAA)

branch of Luxembourg Air Ambulance S.A.

B.P. 24, L-5201 Sandweiler, LUXEMBOURG

VAT Nr: LU 17596310 / Register No : R.C. Luxembourg B 65837