



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) 24seniorcare Deutschland

## Inhalt

1. Grundsätzliches
2. Zielsetzungen
3. Dienstleistungsumfang
4. Dienstleistung
  - 4.1 Bedarfsabklärung
  - 4.2 Kundendokumentation
  - 4.3 Durchführung der Dienstleistung
  - 4.4 Abbestellung der Dienstleistung
  - 4.5 Einsatz von Drittorganisationen
  - 4.6 Mitwirkung des Kunden
  - 4.7 Wohnungsschlüssel
5. Dienstleistungsgrenzen
6. Tarife und Rechnungsstellung
  - 6.1 Grundsatz
  - 6.2 Leistungserfassung, Rückvergütungen
  - 6.3 Rechnungsstellung/Fälligkeit
7. Kündigung
  - 7.1 Ordentliche Kündigung
  - 7.2 Sofortige Vertragsauflösung
8. Schweigepflicht und Datenschutz
9. Weisungsrecht
10. Kost und Logis, Hausgemeinschaft
11. Haftung
12. Annahme weiterer Arbeiten
13. Geschenke an Mitarbeiter
14. Beschwerdeverfahren
15. Salvatorische Klausel

## 1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen 24seniorcare und ihren Kunden wird bestimmt durch:

1. Die individuelle Vereinbarung
2. Die allg. Geschäftsbedingungen
3. Das Tarifblatt

Folgende Dokumente sind Bestandteil der Kundendokumentation:

- Die individuelle Vereinbarung regelt die Beziehung zwischen 24seniorcare und dem Kunden. Im Rahmen der Vereinbarung erbringt 24seniorcare für den Kunden entgeltliche Dienstleistungen im hauswirtschaftlichen und betreuenden Bereich.
- Die allg. Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen 24seniorcare und ihren Kunden
- Das Tarifblatt enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden dem Kunden jeweils schriftlich mitgeteilt.

## 2. Zielsetzung

24seniorcare unterstützt den Kunden mit hauswirtschaftlichen und/oder betreuenden Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen des Kunden, seiner Angehörigen oder seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: „So viel Selbständigkeit wie möglich, so viel 24seniorcare-Dienstleistungen wie nötig“

## 3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird auf der Basis der Bedarfsabklärung in einem Arbeits- und Dienstleistungsplan festgehalten.

## 4. Dienstleistung

### 4.1 Bedarfsabklärung

Mittels eines Fragebogens und/oder in einem Gespräch vor Ort wird vor Beginn des Dienstleistungsauftrages beim Kunden der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Dieser Bedarf wird nach Beginn des Dienstleistungsauftrages überprüft und allenfalls veränderten Bedingungen oder Bedürfnissen angepasst.

### 4.2 Kundendokumentation

In der Kundendokumentation werden die ausgeführten Arbeiten und eingesetzten Stunden täglich erfasst. Diese Dokumentation bleibt Eigentum der 24seniorcare. Sie wird jedoch während des Vertragsverhältnisses in der Wohnung des Kunden aufbewahrt. Sie muss bei jedem Einsatz für die 24seniorcare-Mitarbeiterin zugänglich sein und bei Beendigung des Vertragsverhältnisses an 24seniorcare zurückgegeben werden.

#### 4.3 Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation und die Disposition der Dienstleistungen ist die 24seniorcare zuständig. Die Termine und zeitlichen Abläufe werden bei Stundeneinsätzen mit dem Kunden im Voraus vereinbart. Der effektive Einsatzbeginn kann im Fall der externen Anreise unseres Personals um ca. 30 Minuten variieren. Bei größeren zeitlichen Differenzen wird der Kunde telefonisch informiert.

Im Fall eines 24h-Betreuungsbedarfs werden die genauen Tagesabläufe und Einsätze sowie die evtl. notwendigen Nachtwach-Einsätze mit dem Kunden im Voraus vereinbart und mittels einer Tages- und Nachtwachplanung durch das Personal der 24seniorcare eingehalten und ausgeführt. Der Kunde sollte in der Regel während den Einsätzen anwesend sein. Davon ausgenommen sind natürlich vereinbarte Leistungen außerhalb des Wohnortes des Kunden.

#### 4.4 Abbestellung von Dienstleistungen

Müssen Einsätze verschoben oder abgesagt werden, ist 24seniorcare frühestmöglich zu informieren, spätestens jedoch wie folgt:

- Einsätze am Di/Mi/Do/Fr bis Mittag des Vortages
- Einsätze am Sa/So/Mo bis Freitagmittag
- Einsätze an Feiertage sinngemäß wie Sa/So/Mo

Werden die Einsätze kurzfristiger oder gar nicht im Voraus abbestellt, werden diese berechnet und sind zu bezahlen.

#### 4.5 Einsatz von Drittorganisationen

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch Mitarbeiter von 24seniorcare erbracht. Unter besonderen Umständen wird der Einsatz entsprechend qualifiziertem Personal von Drittorganisationen notwendig. 24seniorcare übernimmt auf Wunsch des Kunden die Empfehlung einer Drittorganisation. Für die Ausführungen solcher Leistungen sind allein die Drittorganisation verantwortlich. Diese rechnen aus separat ab.

#### 4.6 Mitwirkung des Kunden

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeiterinnen von 24seniorcare dazu beitragen. Kunde und unser Personal begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Der Kunde erklärt sich mit allf. von 24seniorcare eingesetztem Material (z.B. Putzgerätschaften und -Mittel) und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Er achtet auf den Gesundheitsschutz des 24seniorcare Personals und vermeidet Belastungen, z.B. Rauchen während des Einsatzes. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Personals notwendig sind (z.B. geeignetes Putzmittel oder Handschuhe). Aus Hygienegründen verwendet das Personal Händedesinfektionsmittel. Diese Utensilien werden Kunden aufbewahrt. Die entsprechenden Materialkosten gehen zu Lasten des Kunden.

#### 4.7 Wohnungsschlüssel

Falls notwendig, erhalten die Mitarbeiter der 24seniorcare einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel gegen schriftliche Quittung ausgehändigt. 24seniorcare ist für die Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Der Aufwand für die Verwaltung der Schlüssel geht zu Lasten des Kunden.

### 5 Dienstleistungsgrenzen

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die haushälterischen Leistungen von 24seniorcare nur beschränkt, und als Folge ärztlicher Anweisung nur teilweise von der Krankenkasse übernommen werden. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand des Kunden angesichts der Rahmenbedingungen der haushälterischen und unterstützenden Leistungen es erlauben.

### 6 Tarife und Rechnungsstellung

#### 6.1 Grundsatz

Die Dienstleistungen von 24seniorcare inkl. der administrativen Erfassung und Aufgaben, Anreisen von Personal, allf. Leistungen Dritter werden dem Kunden gemäß aktueller lokal gültiger Tarifliste berechnet. Die Kunden werden bei Anpassungen entsprechend informiert.

#### 6.2. Leistungserfassung, Rückvergütungen

Alle haushälterischen und unterstützenden Leistungen werden dem Kunden gemäß Leistungsauftrag in Rechnung gestellt. Für allf. Rückvergütungen im Rahmen der

Pflegegrade ist der Kunde selbst besorgt. Falls gewünscht kann die 24seniorcare in diesem Zusammenhang als Beratungsauftrag und evtl. im Namen des Kunden entsprechende Abklärungen treffen inwieweit allf. Rückvergütungen und in welchem Umfang diese möglich sind.

### 6.3 Rechnungsstellung und Fälligkeit

24seniorcare stellt dem Kunden in der Regel in der 1. Woche jeden Monats die Leistungen des Vormonates in Rechnung. Die Zahlung ist innerhalb von 15 Tagen fällig.

## 7 Kündigung

### 7.1 Ordentliche Kündigung

Befristete Verträge werden mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Sowohl befristete als auch unbefristete Verträge können jederzeit mit einer Frist von 14 Arbeitstagen gekündigt werden.

### 7.2. Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen kann der Dienstleistungsvertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden, bei:

- Nichtbezahlung der Rechnung trotz 1. Mahnung
- Unsachgemäßer Einmischung von Angehörigen oder anderer Bezugspersonen
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens des Kunden, welche die Erbringung der Dienstleistungen aus Sicht des 24seniorcare Personals unzumutbar machen.

## 8 Schweigepflicht und Datenschutz

24seniorcare verpflichtet sein Personal zur Einhaltung der Schweigepflicht und der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder an Dritte weitergegeben werden, die in irgendeiner Form mit dem Auftrag zu tun haben. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Kunden entbindet allf. behandelnde Ärzte, das Personal von ambulanten Diensten



gegenüber 24seniorcare von der Schweigepflicht.

## **9 Weisungsrecht**

Das Weisungsrecht gegenüber dem Personal der 24seniorcare obliegt ausschließlich der 24seniorcare. 24seniorcare garantiert andererseits, dass sein Personal den Auftrag fachgerecht selbständig gemäß Leistungsumfang und Vorabklärung ausführen kann.

## **10 Kost und Logis, Hausgemeinschaft**

Allf. Kost und Logis für das 24seniorcare Personal. In jedem Falle werden entsprechende Regelungen vorab vertraglich festgehalten. Besteht eine Hausgemeinschaft, ist sicherzustellen, dass das Personal der 24seniorcare nicht verpflichtet ist, während der vereinbarten Ruhezeiten oder Ferien, Freitage im Haushalt oder bei Mitgliedern des Haushaltes zu bleiben.

## **11 Haftung**

24seniorcare haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, welche vorsätzlich oder grobfahrlässig durch seine Mitarbeiter verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des geschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperlichen Schaden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch 24seniorcare Personal fahrlässig verursacht werden, ist ausgeschlossen.

## **12 Annahme weiterer Arbeiten**

Es ist den 24seniorcare Mitarbeitern nicht gestattet, weitere Dienstleistungen außerhalb des vereinbarten Arbeitseinsatzes mit dem Kunden oder ihm nahestehende Personen zu vereinbaren. Bei einer Abwerbung unseres Personals im Umfeld des Kunden ohne Auftragsverhältnis mit 24seniorcare erfolgt eine Konventionalstrafe von € 10000.— für jeden einzelnen Fall.



### **13 Geschenke an Personal**

Dem 24seniorcare Personal ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder Geschenke oder ähnliches für den persönlichen Gebrauch mitzunehmen, soweit dies bloß nicht über eine kleine Aufmerksamkeit hinausgeht.

### **14 Beschwerdeverfahren**

Ergeben sich zwischen dem Kunden und dem 24seniorcare Personal vordergründig unlösbare Streitfälle, halten beide Parteien den Sachverhalt zu Händen der 24seniorcare Geschäftsstelle schriftlich fest. Ziel ist immer, nach der entsprechenden Konsultation eine Einigung zu erreichen. Ist dies nicht möglich ist der Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Kunden und 24seniorcare am Sitz der entsprechenden Geschäftsstelle der 24seniorcare.

### **15 Salvatorische Klausel**

Sollte eine Klausel der vorliegenden AGB unwirksam sein oder unwirksam werden, vereinbaren die Parteien für diesen Fall eine neue Regelung, die an die Stelle der unwirksamen Regelung tritt. Maßgebend für diese neue Regelung ist, was beide Vertragspartner zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses beabsichtigt und gewollt haben.

#### **Zentraladresse Deutschland:**

IESF AG

24seniorcare

Hegenheimerstrasse 18

D-79576 Weil am Rhein

[info@24seniorcare.eu](mailto:info@24seniorcare.eu)

[www.24seniorcare.de](http://www.24seniorcare.de)