

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Pflegehelden® Franchise GmbH

Präambel

Die Pflegehelden® Franchise GmbH (nachfolgend: Pflegehelden® Franchise GmbH) ist ein Dienstleistungs- bzw. Vermittlungsunternehmen, das es sich zur Aufgabe gemacht hat, Betreuungskräfte von Dienstleistungsunternehmen aus dem osteuropäischen Raum für die häusliche Rund-um-Betreuung von Senioren und kranken Menschen zu vermitteln.

Der Kunde ist die zu pflegende Person selbst, die ggf. durch eine dritte Person vertreten wird. Daher wird Kunde und zu pflegende Person hier gleichlautend verwendet.

Der Kunde schließt zwei Verträge: Den Vermittlungs- und Beratungsauftrag mit der Pflegehelden® Franchise GmbH und den Dienstleistungsvertrag mit dem Dienstleistungsunternehmen. Endet der Vermittlungs- und Beratungsauftrag, dann endet auch der Dienstleistungsvertrag.

Die Pflegehelden® Franchise GmbH ist zuständig für die Vermittlung des Vertragsschlusses mit dem Dienstleistungsunternehmen und die weitere organisatorische Unterstützung während des Einsatzes der vermittelten Betreuungskraft. Sie sind Ansprechpartner sowohl für den Kunden als auch das osteuropäische Dienstleistungsunternehmen.

Die Pflegehelden® Franchise GmbH beschäftigt keine eigenen Betreuungskräfte für die häusliche Rund-um-Betreuung. Die Betreuungsleistungen vor Ort, d. h. im Haushalt der zu pflegenden Person, werden direkt und ausschließlich von den Mitarbeitern des osteuropäischen Dienstleistungsunternehmens erbracht.

§ 1 Geltungsbereich

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Weiteren AGB genannt) gelten für alle Dienstleistungs- und Vermittlungsleistungen, die die Pflegehelden® Franchise GmbH dem Kunden gegenüber erbringt.

§ 2 Leistungen

Die Pflegehelden® Franchise GmbH erbringt ihre Leistung gemäß diesen AGB und entsprechend der sonstigen Vertragsvereinbarungen. Die Kooperationspartner der Pflegehelden® Franchise GmbH sind osteuropäische Dienstleistungsunternehmen, welche ihr Personal nach Deutschland entsenden.

Die Pflegehelden® Franchise GmbH übernimmt die Auswahl des Betreuungspersonals entsprechend der vom Kunden mitgeteilten Angaben. Sie erstellen hierzu ein Anforderungsprofil und übermitteln dem Kunden Vermittlungsvorschläge. Zugleich ist die Pflegehelden® Franchise GmbH Ansprechpartner sowohl für den Kunden als auch für das osteuropäische Dienstleistungsunternehmen.

Zusätzlich zu der Vermittlung der Betreuungskräfte erbringt die Pflegehelden® Franchise GmbH nach erfolgreicher Vermittlung einer Betreuungskraft eines osteuropäischen Dienstleistungsunternehmens weitere Leistungen. Es werden insbesondere die folgenden Dienstleistungen ergänzend erbracht:

- Ansprechpartner des Kunden zur Unterstützung der vor Ort tätigen Betreuungskraft des osteuropäischen Dienstleistungsunternehmens während der Betreuungsphase
- Unterbreitung von dienstleisterunabhängigen und bedarfsorientierten Personalvorschlägen
- fortlaufende Pflege und Unterhaltung der Partnernetzwerke
- Kommunikationsschnittstelle und Ansprechpartner bei Problemen im Verhältnis Kunde und osteuropäisches Dienstleistungsunternehmen bzw. dessen Betreuungskräfte
- Organisation und Betreuung des Wechsels der Betreuungskräfte nach Ablauf der Betreuungsdauer
- terminliche Koordinierung des Wechsels der Betreuungskräfte zur Vermeidung von Betreuungsengpässen

§ 3 Vergütung und Zahlungsmodalitäten

Der Tagessatz aus dem jeweils aktuellen Angebot enthält die Kosten, die dem Kunden für die vor Ort eingesetzte Betreuungskraft sowie für die Leistungen der Pflegehelden® Franchise GmbH entstehen.

Der Vergütungsanspruch entsteht ab dem ersten Einsatztag der Betreuungskraft im Hause der zu betreuenden Person. Die Leistungsvergütung des osteuropäischen Dienstleistungsunternehmens kann angepasst werden, wenn sich preisrelevante Kriterien (Anzahl der zu betreuenden Personen, Pflegegrad, Nachteinsätze, Stufe der Sprachkenntnisse, Führerscheinanfordernis, Mobilität) oder gesetzliche Grundlagen ändern.

Die Rechnungsstellung der Pflegehelden® Franchise GmbH erfolgt zur Mitte des jeweiligen Kalendermonats und verpflichtet zur Zahlung innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung.

Betreuungspausen von bis zu 10 Tagen bleiben wegen des Mehraufwandes von der Organisationsgebühr unberührt.

Die Rechnungsstellung des osteuropäischen Dienstleistungsunternehmens erfolgt direkt durch dieses Unternehmen in eigener Zuständigkeit. Grundlage der Vergütungsberechnung sind stets die tatsächlichen Einsatztage der beim Kunden vor Ort tätigen Betreuungskraft. Die Pflegehelden® Franchise GmbH ist bezüglich der Rechnung des osteuropäischen Dienstleistungsunternehmens nicht einziehungsberechtigt.

§ 4 Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag kann beidseitig, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, täglich, mit Wirkung zum nächsten Tag, gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform. Die Pflegehelden® Franchise GmbH ist zugleich Erklärungsempfänger für das osteuropäische Dienstleistungsunternehmen und leitet die Kündigung an dieses entsprechend weiter.

§ 5 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die Pflegehelden® Franchise GmbH über Änderungen bezüglich Adresse, Name, E-Mail und jeglicher vertragserheblicher Daten (Kontoverbindung etc.) in Kenntnis zu setzen.

Der Kunde ist dazu verpflichtet, den für die Vermittlung übersandten Fragebogen bzw. die für den Bedarf telefonisch übermittelten Daten wahrheitsgemäß auszufüllen bzw. weiterzugeben, so dass die Suche nach geeignetem Betreuungspersonal erfolgen kann. Sollte es zu Veränderungen im Hinblick auf den Betreuungsbedarf im Haushalt kommen, so ist der Kunde dazu verpflichtet, die Pflegehelden® Franchise GmbH hierüber stets in Kenntnis zu setzen, so dass diese die Veränderungen, auch im Rahmen der Suche nach geeigneten Betreuungskräften, berücksichtigen kann.

Der Kunde ist dazu verpflichtet der Pflegehelden® Franchise GmbH die notwendigen Informationen und Unterlagen, die für die Durchführung des Vertrages erforderlich sind, unverzüglich zur Verfügung zu stellen.

§ 6 Pflichten der Pflegehelden® Franchise GmbH

Die Pflegehelden® Franchise GmbH ist dazu verpflichtet, die Personalauswahl anhand der Angebote der Dienstleistungsunternehmen vorzunehmen und im Anschluss die Vorschläge an den Kunden zu übermitteln.

§ 7 Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns:

Pflegehelden® Franchise GmbH
Emmy-Noether-Straße 17, 25524 Itzehoe
Tel.: 04821 - 80 40 30
E-Mail: info@pflegehelden.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu diesem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An: **Pflegehelden® Franchise GmbH**
Emmy-Noether-Straße 17
25524 Itzehoe
E-Mail: info@pflegehelden.de

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung(en) (*)
- bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen

§ 8 Haftung

Die Pflegehelden® Franchise GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden, die das osteuropäische Dienstleistungsunternehmen bzw. dessen Mitarbeiter gegenüber dem Kunden, dessen Angehörigen oder sonstigen Dritten verursachen. Sollte eine vermittelte Betreuungskraft ausfallen oder eine entsandte Betreuungskraft vor Ablauf der vereinbarten Zeit ersetzt werden müssen, so trägt die Pflegehelden® Franchise GmbH nicht das Ausfallrisiko hierfür. Die Pflegehelden® Franchise GmbH wird sich jedoch schnellstmöglich um Ersatz bemühen.

Die Pflegehelden® Franchise GmbH haftet im Rahmen des Vermittlungs- und Beratungsauftrags wie folgt: Die Haftung der Pflegehelden® Franchise GmbH ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Dies gilt nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit des Kunden, Ansprüche wegen der Verletzung von Kardinalpflichten, d. h. von Pflichten, die sich aus der Natur des Vertrages ergeben und bei deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist sowie dem Ersatz von Verzugsschäden. Insoweit haftet die Pflegehelden® Franchise GmbH für jeden Grad des Verschuldens. Der vorgenannte Haftungsausschluss hat ebenfalls Geltung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen der Erfüllungsgehilfen der Pflegehelden® Franchise GmbH.

§ 9 Datenschutz / Speicherung Vertragstext

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass im Rahmen des vorliegenden Vertrages Informationen über seine Person und die über das Vertragsverhältnis maßgeblichen Umstände bei den Pflegehelden® Franchise GmbH gespeichert, geändert und/oder gelöscht werden.

Die Verwendung der Daten erfolgt unter Berücksichtigung der Vorgaben des Datenschutzes. Es erfolgt keine Weitergabe an Dritte, ausgenommen an die osteuropäischen Dienstleistungsunternehmen, mit denen die Pflegehelden® Franchise GmbH im Rahmen der Personalvermittlung zusammenarbeiten oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung oder wenn der Kunde den Pflegehelden® Franchise GmbH hierzu seine ausdrückliche Einwilligung erteilt hat.

Nach dem Bundesdatenschutzgesetz haben Sie jederzeit das Recht, Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten. Bei Fragen zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten, für Auskünfte, Berichtigungen, Sperrung oder Löschung von Daten wenden Sie sich hierzu an:

Pflegehelden® Franchise GmbH
Emmy-Noether-Straße 17
25524 Itzehoe

Der Kunde kann jederzeit die Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung der gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit geltend machen. Dem Kunden steht des Weiteren ein Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde zu.

Im Übrigen verweisen wir auf die Datenschutzerklärung der Pflegehelden® Franchise GmbH, die Sie auf unserer Webseite www.pflegehelden.de einsehen können. Der Vertragstext wird Ihnen übermittelt und bei uns gespeichert.

§ 10 Schriftform, Nebenabreden, salvatorische Klausel. Außergerichtliche Streitbeilegung

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages vor oder bei Vertragsschluss bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter www.ee.europa.eu/consumers/odr aufrufbar ist. Wir sind zur Teilnahme am Streitschlichtungsverfahren verpflichtet. Unsere E-Mail- Adresse finden Sie in unserem Impressum. Eine Liste mit den Kontaktdaten der anerkannten Streitschlichtungsstellen finden Sie unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Stand: 26.02.2024