

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Pflegehelden® Rhein-Neckar / Mannheim-Ludwigshafen |

(Franchisenehmer: Altera Vita GmbH & Co. KG)

Präambel

Pflegehelden Rhein-Neckar / Mannheim-Ludwigshafen, Altera Vita GmbH & Co. KG (nachfolgend Pflegehelden RN / Ma-Lu) ist ein Dienstleistungs- und Vermittlungsunternehmen, das es sich zur Aufgabe gemacht hat, selbstständige Betreuungskräfte und Dienstleistungsunternehmen aus dem osteuropäischen Raum für die häusliche Rund-um-Betreuung von Senioren und pflegebedürftigen 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 folgende Verträge: den Dienstleistungs- und Vermittlungsvertrag mit Pflegehelden RN / Ma-Lu, den Dienstleistungsvertrag mit der selbstständigen Betreuungskraft oder dem osteuropäischen Dienstleistungsunternehmen, das die dem Kunden vermittelte Betreuungskraft entsendet, sowie ggfs. entsprechenden Dienstleistern über die Erbringung und Abrechnung von Pflegesachleistungen. Endet der Dienstleistungs- und Vermittlungsvertrag mit Pflegehelden RN / Ma-Lu, so enden auch die vorgenannten weiteren Verträge.

Pflegehelden RN / Ma-Lu ist zuständig für die Vermittlung des Vertragsschlusses mit der selbstständigen Betreuungskraft oder dem osteuropäischen Dienstleistungsunternehmen sowie die weitere organisatorische Unterstützung während des Einsatzes der vermittelten Betreuungskraft. Pflegehelden RN / Ma-Lu ist Ansprechpartner sowohl für den Kunden als auch die selbstständige Betreuungskraft oder das osteuropäische Dienstleistungsunternehmen und ggfs. weitere Dienstleister.

Pflegehelden RN / Ma-Lu beschäftigt keine eigenen Betreuungskräfte für die häusliche Rund-um-Betreuung. Die Betreuungsleistungen vor Ort, d.h. im Haushalt des Kunden, werden direkt und ausschließlich von den selbstständigen Betreuungskräften oder den entsendeten Betreuungskräften des osteuropäischen Dienstleistungsunternehmens erbracht.

§ 1 Geltungsbereich

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (im weiteren AGB genannt) gelten für alle Dienstleistungs- und Vermittlungsleistungen, die Pflegehelden RN / Ma-Lu dem Kunden gegenüber erbringt.

§ 2 Leistungen

Pflegehelden RN / Ma-Lu erbringt seine Leistung gemäß dem Leistungsangebot, diesen AGB und entsprechend den sonstigen Vertragsvereinbarungen. Die Kooperationspartner von Pflegehelden RN / Ma-Lu sind selbstständige Betreuungskräfte sowie osteuropäische Dienstleistungsunternehmen, die ihre Dienstleistung in Deutschland erbringen.

Pflegehelden RN / Ma-Lu übernimmt die Auswahl des Betreuungspersonals entsprechend den vom Kunden mitgeteilten Angaben. Pflegehelden RN / Ma-Lu erstellt hierzu ein Anforderungsprofil und übermittelt dem Kunden Vermittlungsvorschläge. Zugleich ist Pflegehelden RN / Ma-Lu Ansprechpartner sowohl für den Kunden als auch für die selbstständige oder die entsendete Betreuungskraft und ggfs. weitere Dienstleister.

Zusätzlich zu der Vermittlung der selbstständigen Betreuungskräfte und osteuropäischen Dienstleistungsunternehmen erbringt Pflegehelden RN / Ma-Lu nach der erfolgreichen Betreuungskraftvermittlung weitere Leistungen. Es werden insbesondere folgende Dienstleistungen erbracht:

- Ansprechpartner des Kunden während des Einsatzes der vermittelten Betreuungskräfte
- Unterbreitung von dienstleisterunabhängigen und bedarfsorientierten Personalvorschlägen
- Dokumente-Organisation und Dokumente-Verwaltung
- Fortlaufende Pflege und Unterhaltung der Partnernetzwerke
- Kommunikationsschnittstelle bei Problemen im Verhältnis Kunde und osteuropäisches Dienstleistungsunternehmen bzw. Betreuungskraft
- Organisation und Betreuung des Wechsels der Betreuungskräfte
- Terminliche Koordinierung des Wechsels der Betreuungskräfte
- Unterstützung bei der An- und Abreiseplanung für die Betreuungskräfte

§ 3 Vergütung und Zahlungsmodalitäten

Der errechnete Gesamttagesatz enthält die Kosten, die dem Kunden für die vor Ort eingesetzte Betreuungskraft sowie für die Leistungen von Pflegehelden RN / Ma-Lu entstehen. Dabei beträgt der in dem Gesamttagesatz enthaltene Anteil, den Pflegehelden RN / Ma-Lu für die Erbringung der Vermittlungsleistung und der sonstigen Dienstleistungen nach § 2 in Rechnung stellt, € 20,00 brutto pro Tag.

Der Vergütungsanspruch entsteht ab dem ersten Einsatztag der Betreuungskraft im Hause der zu pflegenden Person. Die Leistungsvergütung der selbstständigen oder entsendeten Betreuungskraft kann angepasst werden, wenn sich preisrelevante Kriterien (wie z.B. Anzahl der zu betreuenden Personen, Pflegegrad, Nachteinsätze, Stufe der Sprachkenntnisse, Führerschein-Erfordernis, Mobilität, gesetzliche Grundlagen) ändern.

Die Rechnungsstellung erfolgt innerhalb des jeweiligen Kalendermonats für den laufenden Monat und verpflichtet zur Zahlung innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung. Grundlage der Vergütungsberechnung sind stets die tatsächlichen Einsatztage der beim Kunden vor Ort tätigen Betreuungskraft.

Die Rechnungsstellung der selbstständigen Betreuungskraft und der osteuropäischen Dienstleistungsunternehmen sowie ggf. weiterer Dienstleister (beispielsweise Abrechnung der Pflegesachleistungen) erfolgt direkt durch diese in eigener Zuständigkeit. Pflegehelden RN / Ma-Lu ist bezüglich dieser Rechnungen nicht einziehungsberechtigt.

§ 4 Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag kann beidseitig ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist täglich mit Wirkung zum darauffolgenden Werktag gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform. Pflegehelden RN / Ma-Lu ist zugleich Erklärungsempfänger für die selbstständige Betreuungskraft oder das osteuropäische Dienstleistungsunternehmen und leitet die Kündigung entsprechend weiter.

Im Falle der Vermittlung einer selbstständigen Betreuungskraft gelten folgende Kündigungsmodalitäten:

4.1 Der Vertrag kann von beiden Seiten ohne Angabe von Gründen mit einer Kündigungsfrist von 7 Tagen gekündigt werden.

4.2 Die Kündigung seitens des Kunden muss in Textform an Pflegehelden RN / Ma-Lu erfolgen, im umgekehrten Fall erfolgt die Übermittlung der Kündigung durch Pflegehelden RN / Ma-Lu schriftlich an den Kunden.

4.3 Im Falle des Versterbens der zu pflegenden Person endet der Vertrag 7 Tage nach dem Todestag.

4.4 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen und fristlosen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der eine Partei zu einer außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei wiederholt oder schwerwiegend gegen wesentliche Pflichten dieses Vertrages verstößt.

§ 5 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, Pflegehelden RN / Ma-Lu stets über Änderungen bezüglich Adresse, Kontaktperson, E-Mail und anderer vertragsrelevanter Daten zu informieren.

Der Kunde ist verpflichtet, den für die Erstellung des Anforderungsprofils genutzten Fragebogen wahrheitsgemäß auszufüllen bzw. die in diesem Zusammenhang telefonisch erfragten Angaben wahrheitsgemäß zu machen, so dass eine adäquate Angebotserstellung und Personalauswahl erfolgen kann.

Sollte es im Hinblick auf den Betreuungsbedarf beim Pflegegrad, bei der Anzahl der Personen im Haushalt, beiachteinsätzen und bei der Mobilität zu Veränderungen kommen, so ist der Kunde verpflichtet, Pflegehelden RN / Ma-Lu hierüber in Kenntnis zu setzen, so dass die Veränderungen im Rahmen der Vermittlungstätigkeit und der Suche nach geeigneten Betreuungskräften berücksichtigt werden können.

Der Kunde ist verpflichtet, Pflegehelden RN / Ma-Lu die notwendigen Informationen und Unterlagen, die für die Durchführung des Vertrages erforderlich sind, zur Verfügung zu stellen.

§ 6 Pflichten der Pflegehelden® Rhein-Neckar / Mannheim-Ludwigshafen (Altera Vita GmbH & Co. KG)

Pflegehelden RN / Ma-Lu ist verpflichtet, die Personalauswahl anhand der für eine Vermittlung verfügbaren selbstständigen Betreuungskräfte und osteuropäischen Dienstleistungsunternehmen entsprechend den Angaben des Kunden vorzunehmen und die Betreuungsvorschläge an den Kunden zu übermitteln.

§ 7 Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

Pflegehelden® Rhein-Neckar / Mannheim-Ludwigshafen

Altera Vita GmbH & Co. KG / Georg Armbrüster

In der Unteren Rombach 12 / 69118 Heidelberg

E-Mail-Adresse: rhein-neckar@pflegehelden.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder per 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 dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Bitte beachten Sie unbedingt folgende Information über Umstände, unter denen Sie ein zunächst bestehendes Widerrufsrecht verlieren:

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen auch dann, wenn der Unternehmer (Anm.: wir – Pflegehelden RN / Ma-Lu) die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher (Anm.: Sie – Kunde) dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer (Anm.: uns – Pflegehelden RN / Ma-Lu) verliert. Bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag muss die Zustimmung des Verbrauchers (Anm.: also Ihre Zustimmung – Kunde) auf einem dauerhaften Datenträger (Anm.: gemäß § 126 b S. 2 BGB, z.B. Papier, USB-Stick, E-Mail) übermittelt werden. Ein Muster-Widerrufsformular befindet sich am Ende dieser AGB.

Ende der Widerrufsbelehrung

§ 8 Haftung

Pflegehelden RN / Ma-Lu übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die vermittelten selbstständigen Betreuungskräfte oder die von osteuropäischen Dienstleistungsunternehmen entsendeten Betreuungskräfte gegenüber dem Kunden, dessen Angehörigen oder sonstigen Dritten verursacht werden.

Sollte eine vermittelte Betreuungskraft ausfallen oder eine entsandte Betreuungskraft vor Ablauf der vereinbarten Einsatzzeit ersetzt werden müssen, so trägt Pflegehelden RN / Ma-Lu nicht das Ausfallrisiko hierfür. Pflegehelden RN / Ma-Lu wird sich jedoch schnellstmöglich um Ersatz bemühen.

Pflegehelden RN / Ma-Lu haftet im Rahmen des Dienstleistungs- und Vermittlungsvertrags nur bei:

- Vorsatz
- grober Fahrlässigkeit
- (auch leichtfertiger) Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit des Kunden
- (auch leichtfertiger) 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.

§ 9 Datenschutz

Im Rahmen der von Pflegehelden RN / Ma-Lu erbrachten Dienstleistung werden personenbezogene Daten des Kunden und ggf. seiner Angehörigen verarbeitet. Weitere Informationen hierzu finden sich in unseren Datenschutzhinweisen.

Den Datenschutzbeauftragten von Pflegehelden RN / Ma-Lu erreichen Sie über folgende E-Mail-Adresse: datenschutz@altera-vita.de.

§ 10 Schlussbestimmungen und Hinweise

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages vor oder bei Vertragsabschluss 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.

Pflegehelden RN / Ma-Lu ist weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Stand: 1. Juli 2026

Muster-Widerrufsformular

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

An: **Pflegehelden Rhein-Neckar / Mannheim-Ludwigshafen**
Altera Vita GmbH & Co. KG / Georg Armbrüster
In der Unteren Rombach 12
69118 Heidelberg

E-Mail-Adresse: rhein-neckar@pflegehelden.de

Hiermit widerrufe (n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung(*):

Vertrag geschlossen am: _____

Name des/der Kunden: _____

Anschrift des/der Kunden:

Unterschrift des/der Kunden:

Ort/Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen