

1.1. HelpingHand24 bietet einen umfassenden Service zur Verbesserung der Lebensqualität der zu betreuenden Person(en) (dem Auftraggeber) und erbringt damit verbundene Leistungen im Bereich der hauswirtschaftlichen und häuslichen Versorgung durch osteuropäische Betreuungskräfte. Helpinghand24 fungiert als Vermittler und Ansprechpartner zwischen dem Auftraggeber und den Dienstleistern im Ausland (vertraglich gebundene Partneragenturen, dem Auftragnehmer). Es handelt sich um die Vermittlung von Ganztagsbetreuung, auch bekannt als 24-Stunden-Betreuung, die gemäß eines vereinbarten Zeitplans erfolgt. Zu den Leistungen gehören verschiedene Bereiche:

- Grundpflege, wie z. B.: Körperpflege usw.
- Hauswirtschaftliche Versorgung, z. B.: Haushaltsführung usw.
- Aktive, motivierende Maßnahmen, z. B.: Alltagsbegleitung usw.

1.2. Medizinische oder pflegerische Aufgaben werden ausdrücklich und bewusst ausgeschlossen. Hierzu gehören unter anderem das Verabreichen von Injektionen, Wundversorgung oder das Verwalten der Medikation. Der Schwerpunkt der Betreuung liegt im hauswirtschaftlichen Bereich. Andere Tätigkeiten wie Rasenmähen, Fensterputzen, Aufräumen von Kellern und Dachböden, Schneeschippen oder Renovierungsarbeiten sind nicht gestattet. Helpinghand24 weist ausdrücklich darauf hin, dass bei der Ausführung solcher Tätigkeiten kein Versicherungsschutz besteht.

1.3. Alle Vereinbarungen orientieren sich an dem vom Auftraggeber ausgefüllten Fragebogen und Leistungsübersicht.

1.4. Helpinghand24 verpflichtet sich, die vereinbarten Dienstleistungen mit größter Sorgfalt zu erbringen.

1.5. Helpinghand24 stellt sicher, dass die Betreuungskräfte über alle Anforderungen informiert sind und ihre Aufgaben gewissenhaft ausführen. Dabei wird immer das Wohl, der Gesundheitszustand sowie die Gewohnheiten des Auftraggebers berücksichtigt.

1.6. Die Vereinbarung umfasst eine individuell angepasste wöchentliche Arbeitszeit, die im Fragebogen des Auftraggebers angegeben wurde. Darüber hinaus werden die wesentlichen Regeln der EU-Arbeitszeitrichtlinie respektiert und eingehalten. Ein Mehraufwand soll vermieden und im Falle von Überstunden umgehend mitgeteilt werden. Ein Ausgleich muss demnach vereinbart werden. Die kostenfreie Nutzung der Unterkunft für die Betreuungskraft basiert auf Freiwilligkeit und setzt keine Bereitschaft zur Mehrarbeit voraus. In besonderen Fällen, in denen eine Nachtschicht erforderlich ist, bedarf es einer Sondervereinbarung.

2.1. Durch die Beauftragung von Helpinghand24 ist das Unternehmen verpflichtet, den Kontakt zu seinen vertraglichen Partneragenturen in Polen herzustellen, um bei der Personalsuche zu unterstützen. Zudem steht Helpinghand24 während des Vermittlungsprozesses und darüber hinaus als Ansprechpartner zur Verfügung. Die Beauftragung kann kostenfrei storniert werden, sofern die vorgeschlagenen Personalvorschläge nicht den Erwartungen des Auftraggebers entsprechen und dieser die Vermittlung sowie Personalrekrutierung abrechnen möchte.

2.2. Nach der Zustimmung des Auftraggebers zu einem Personalvorschlag und der Festlegung eines Anreisedatums wird ein Betreuungsvertrag abgeschlossen, der ab dem Anreisetag der Betreuungskraft für unbestimmte Zeit in Kraft tritt.

2.3. Es wird eine Probezeit von 2 Wochen festgelegt. Sollte der Auftraggeber mit der Leistung der Betreuungskraft unzufrieden sein, verpflichtet sich Helpinghand24 innerhalb von 7 Tagen nach Eingang der Reklamation, eine Ersatzkraft bereitzustellen. Bis zur Ankunft der Ersatzkraft ist eine Kündigung der betreffenden Betreuungskraft nicht zulässig, und Helpinghand24 wird sich bemühen, ihr einen Ersatzauftrag anzubieten.

2.4. Die reguläre Mindestvertragslaufzeit beträgt 4 Wochen, sofern nicht ausdrücklich eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Nach Ablauf der ersten 2 Wochen kann der Vertrag von beiden Parteien jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen beendet werden.

2.5. Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt bestehen. Ein solcher Grund könnte beispielsweise unzumutbares Verhalten der Betreuungskraft oder des Auftraggebers sein. Auch ein konstanter Zahlungsverzug oder unvollständige und unehrliche Angaben im Fragebogen können eine fristlose Kündigung rechtfertigen. In einem solchen Fall sind die bereits erhaltenen Leistungen zu vergüten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen Wertersatz zu leisten, der die entstandenen Reisekosten in Höhe von pauschal 300,- € brutto sowie die festgelegten Kosten für die tatsächlich erbrachten Dienstleistungen umfasst.

2.6. Im Falle des Ablebens des Auftraggebers wird eine Kündigungsfrist von mindestens 7 Tagen festgelegt. Die bevollmächtigte Vertretungsperson des Auftraggebers hat das Recht zu entscheiden, ob der Vertrag darüber hinaus fortgeführt werden soll.

2.7. Bei Abwesenheit des Auftraggebers von bis zu 14 Tagen wird der Betreuungsvertrag nicht beeinträchtigt. Danach kann der Vertrag vorübergehend ausgesetzt werden, wobei der Auftraggeber die Möglichkeit hat, ihn nach Belieben wieder zu aktivieren. Während dieser 14 Tage ist der Auftraggeber verpflichtet, die vereinbarte Vergütung zu entrichten, es sei denn, Helpinghand24 kann durch die Vermittlung eines Ersatzauftrags den Ausfall ausgleichen.

2.8. Der Betreuungsvertrag kann für bis zu 2 Monate ausgesetzt werden. Nach Ablauf dieser Frist muss der Vertrag entweder vom Auftraggeber gekündigt oder reaktiviert werden. Bei einer Kündigung ist die Kündigungsfrist kostenpflichtig einzuhalten.

2.9. Beschwerden über die erbrachten Leistungen und deren Qualität sind unverzüglich schriftlich an die folgende Adresse zu senden: Helpinghand24, Koblenz-Olper-Str. 77, 56170 Bendorf, oder per E-Mail an: feedback@helpinghand24.eu. Falls eine Beschwerde an den Auftraggeber gerichtet wird, muss dieser ebenfalls schriftlich informiert werden. Beide Parteien haben zunächst die Möglichkeit, innerhalb einer zuvor festgelegten Frist von 5 bis 10 Tagen ab dem Zeitpunkt der Meldung, Verbesserungen und Änderungen vorzunehmen. Spätere Mitteilungen über Mängel oder Beschwerden sind nicht zulässig und werden nicht akzeptiert.

3.1. Die Vergütung für die im Pkt. 1.1. aufgeführten Leistungen wird monatlich nach Vorlage der Rechnung, spätestens jedoch vor Ende des laufenden Monats, vom Auftraggeber auf das Konto des Auftragnehmers überwiesen.

3.2. Der An- und Abreisetag wird als voller Leistungstag berechnet.

3.3. Für die Feiertage Weihnachten (3 Tage), Neujahr (1 Tag) und Ostern (2 Tage) wird ein Feiertagszuschlag in Höhe des doppelten Tagessatzes je Feiertag in Rechnung gestellt. Die Prämien entfallen, wenn in diesem Zeitraum keine Betreuung geleistet und der Vertrag in beiderseitigem Einverständnis pausiert wird.

3.4. Jegliche Kostensteigerungen werden dem bestehenden Vertrag hinzugefügt. Diese Änderungen sollten idealerweise im Voraus angekündigt werden, damit sie bei der nächsten Zahlung berücksichtigt werden können, ohne Rückstand zu verursachen.

3.5. Bei erfolgreicher Vermittlung wird eine einmalige Bearbeitungsgebühr von 400€ zzgl. 19% MwSt. von Helpinghand24 in Rechnung gestellt. Diese Gebühr gilt pro Haushalt, nicht pro vermitteltem Personal, und deckt die gesamte Vertragslaufzeit ab. Die Bearbeitungsgebühr ist erst nach erfolgreicher Vermittlung fällig und nicht erstattungsfähig.

3.6. Helpinghand24 strebt danach, die Ankunft der Betreuungskraft direkt am Dienort zu organisieren. Falls dies nicht möglich ist, bietet Helpinghand24 einen Transferdienst an, dessen Kosten (1€ netto pro km, Bendorf-Erfüllungsort-Bendorf) vom Auftraggeber getragen werden müssen. Dieser Dienst ist nicht verpflichtend, wenn der Auftraggeber für die Abholung der Betreuungskraft selbst sorgt.

4.1. Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, der Betreuungskraft ein separates, abschließbares Zimmer mit Tageslicht und frischer Luftzufuhr zur Verfügung zu stellen. Zudem sollte eine stabile Internetverbindung gewährleistet sein und der Betreuungskraft uneingeschränkt zur Verfügung stehen.

4.2. Die Privatsphäre und Ruhezeiten der Betreuungskräfte, einschließlich täglich 2 Stunden und einmal wöchentlich nach Möglichkeit mehr, müssen respektiert und geschützt werden.

4.3. Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, alle benötigten Hilfsmittel für die Betreuung zu beschaffen und der Betreuungskraft uneingeschränkten Zugang zu gewähren.

5.1. Die Helpinghand24 wird sich bemühen, die Anreise und den Austausch der Betreuungspersonen zu einem gewünschten Termin zu organisieren. Sie haftet jedoch nicht für Verspätungen aufgrund von Reisezeiten oder unvorhergesehenen Ereignissen, die zu Verzögerungen oder dem Ausfall der Betreuung führen und möglicherweise zusätzliche Kosten für eine externe Ersatzbetreuung verursachen. Helpinghand24 sichert zu, schnellstmöglich die bestmögliche Lösung für alle Beteiligten zu finden.

5.2. Die HelpingHand24 trägt keine Haftung für versteckte Eigenschaften des vermittelten Personals und die Art der Einstellung außerhalb des Betreuungsvertrags zwischen dem Auftraggeber und der Betreuungskraft.

5.3. Helpinghand24 schließt die Haftung für Schäden und Folgeschäden aus, die aus dem Vertrag resultieren, vor allem, wenn:

- ein Schaden entstanden ist, der trotz angemessener Sorgfalt und Vorsicht bei der Ausführung der täglichen Hausarbeiten nicht vermieden werden konnte.
- der Schaden einen normalen Verschleiß der Ausstattung und der Räumlichkeiten im Haushalt darstellt.
- der Schaden auf Anweisungen zurückzuführen ist, die von Auftraggeber oder befugten Drittpersonen an die Betreuungsperson erteilt wurden.

5.4. Alle Wertgegenstände oder Gegenstände von hoher Bedeutung sollten für die Betreuungskraft unzugänglich aufbewahrt werden.

6.1. Alle Parteien verpflichten sich dazu, jegliche Informationen und personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Dienstleistung zu schützen. Helpinghand24 verpflichtet sich zur Einhaltung der Bestimmungen der DSGVO in ihrer jeweils aktuellen Fassung, insbesondere zur vertraulichen Behandlung der persönlichen Daten des Auftraggebers.

6.2. Helpinghand24 verpflichtet sich dazu, die anvertrauten personenbezogenen Daten nur in dem Umfang zu verarbeiten, wie es für die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Vertrages erforderlich ist.

6.3. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche während der Zusammenarbeit erhaltenen Daten und Informationen gegenüber Dritten strikt vertraulich zu behandeln. Zudem ist es nicht gestattet, den Betreuungskräften Einsicht in die Vertragsunterlagen zwischen Helpinghand24 und dem Auftraggeber zu gewähren.

6.4. Alle Parteien haben jederzeit das Recht, die übermittelten personenbezogenen Daten einzusehen und auf Wunsch eine Kopie oder Aktualisierung der gespeicherten Daten anzufordern.

6.5. Die für die Aufgabenerfüllung erforderlichen Daten des Auftraggebers können von Helpinghand24 an eigene Mitarbeiter, vertraglich gebundene Partneragenturen und die beauftragten Betreuungskräfte weitergegeben werden.

6.6. Der Auftraggeber muss unverzüglich über jegliche Änderungen in den vertragsrelevanten Informationen informieren.

7.1. Dem Auftraggeber steht das Recht zu, die Auftragserteilung ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Der Widerruf ist in Schriftform innerhalb von 14 Tagen gegenüber Helpinghand24 eindeutig zu erklären. Die Widerrufsfrist beginnt mit Unterzeichnung der Auftragserteilung.

7.2. Für die Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs per Brief oder E-Mail an: HelpingHand24, Koblenz-Olper-Str. 77, 56170 Bendorf oder info@helpinghand24.eu

7.3. Der Auftraggeber wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das Widerrufsrecht erlischt, sobald ein Vorschlag für eine Betreuungskraft angenommen wird, bzw. sobald sich diese auf dem Weg zu ihm befindet.

8.1. Die Rechtsgrundlagen umfassen die Entsenderichtlinien sowie das EU-Recht und die Dienstleistungsfreiheit innerhalb des EU-Raums.

8.2. Die vermittelten Betreuungskräfte sind in Polen ordnungsgemäß versichert. Der Auftragnehmer übermittelt dem Auftraggeber proaktiv eine A1-Bescheinigung, sobald sie ihm vorliegt.

8.3. Nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses ist es dem Auftraggeber ausdrücklich untersagt, eine durch Helpinghand24 vermittelte Betreuungskraft direkt zu beschäftigen oder in einem vergleichbaren Arbeitsverhältnis zu engagieren. Ebenso verpflichtet sich der Auftraggeber, außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von Helpinghand24 keine Geschäftsbeziehungen mit dem Auftragnehmer einzugehen. Im Falle eines Verstoßes behält sich Helpinghand24 das Recht vor, Schadenersatzforderungen in Höhe von bis zu 10.000 € geltend zu machen.

8.4. Alle Ergänzungen oder sonstige Änderungen bedürfen der Schriftform.

9.1. Impressum

Firma: HelpingHand24 Ewelina Kuczynska

Firmensitz: Koblenz-Olper-Str. 77, 56170 Bendorf

Kontakt:

- Telefon: +49 (0) 2622 – 90 22 43
- Fax: +49 (0) 2622 – 90 25 67
- Mobil: +49 (0) 151 – 240 55 301
- E-Mail: info@helpinghand24.eu

Geschäftsinhaberin: Ewelina Kuczynska, Telefon: +49 (0) 151 – 633 89 038

Steuernummer: 22/097/30529

Steuer-ID: DE369030699

Finanzamt: Koblenz

Inhaltlich verantwortlich gemäß §10 Absatz 3 MDSTV: Ewelina Kuczynska

HelpingHand24 nimmt nicht an einem Schlichtungsverfahren teil.

Gerichtsstand: Koblenz/Deutschland



Helpinghand24
with ♥ for seniors