

# AUFTAGSERTEILUNG



In Verbindung mit dem am \_\_\_\_\_ ausgefüllten Fragebogen soll eine Betreuungskraft zur Verfügung gestellt werden.

## VERTRETUNGSPERSON

Vollständiger Name \_\_\_\_\_

Straße / Hausnr. \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_ PLZ \_\_\_\_\_

Telefonnummer \_\_\_\_\_ Mail \_\_\_\_\_

## AUFTAGGEBER (DIE ZU BETREUENDE PERSON(EN))

Vollständiger Name \_\_\_\_\_

Straße / Hausnr. \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_ PLZ \_\_\_\_\_

Telefonnummer \_\_\_\_\_ Darf kontaktiert werden

Einzelperson  mit Begleitung  2 Pflegebedürftige

Verhältnis zur Kontakterson \_\_\_\_\_

Ja  Nein

1. Ich bestätige, dass alle Angaben wahrheitsgemäß gemacht wurden.
2. Ich möchte den exklusiven Express-Service einmalig für 300€ netto hinzufügen. (VIP-Bearbeitung der Anfrage - Vermittlung innerhalb von 4 Tagen nach Auftragserteilung, Sonntage und Feiertage ausgenommen.)
3. Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Helpinghand24 gelesen, verstanden und stimme ihnen zu.
4. Ich erkenne an, dass das Widerrufsrecht erlischt, sobald ein Angebot für eine Betreuungskraft angenommen wird oder sobald sich die Betreuungskraft auf dem Weg zu mir befindet.
5. Ich stimme der Verarbeitung personenbezogener Daten im erforderlichen Rahmen zu.
6. Rechnungsempfänger ist: \_\_\_\_\_

Gewünschtes Beginn der Betreuung \_\_\_\_\_ Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

# LEISTUNGSÜBERSICHT



## Präambel

Gegenstand des Vertrags ist ein umfangreicher Service zur Steigerung der Lebensqualität der Pflegebedürftigen und die Erbringung der damit einhergehenden Leistungen im Bereich der hauswirtschaftlichen und häuslichen Versorgung durch osteuropäische Betreuungskräfte.

Die Leistungen umfassen mehrere Bereiche:

Bereich der Grundpflege, z.B.:

- Unterstützung beim An- und Ausziehen
- Unterstützung beim Stehen/Gehen/Treppensteigen
- Hilfe beim Aufstehen oder Zubettgehen bzw. Transfer Bett/Rollstuhl/Toilette
- Körperpflege (Duschen/Waschen/Baden, Toilettengänge, Versorgung bei Inkontinenz)
- Hilfe bei der Nahrungsaufnahme

Bereich der hauswirtschaftlichen Versorgung, z.B.:

- Hauswirtschaftliche Tätigkeiten im Alltag (Waschen, Bügeln, Staubwischen, Bodenreinigung)
- Einkäufe
- Erledigungen nach individueller Absprache
- Nahrungszubereitung
- Pflege von Zimmerpflanzen / Versorgung der Haustiere

Bereich der aktiven, motivierenden Maßnahmen, z.B.:

- Begleiten von Spaziergängen
- Arztbesuche
- Spiel-/ Betreuungsangebot nach individuellen Interessen/Wünschen
- Begleitung und Unterstützung bei Familientreffen
- Mobilisierung
- Freizeitgestaltung nach Vorlieben

Ausdrücklich und bewusst ausgelassen sind medizinische oder fachpflegerische Tätigkeiten. Hierzu gehören unter anderem das Verabreichen von Injektionen, Wundversorgung oder das Zusammenstellen der Medikation. Alle Parteien sind sich darüber einig, dass das Hauptaugenmerk der Betreuung im Bereich der Hauswirtschaft gelegt wird. Anderweitige Tätigkeiten außerhalb des Vertrages, wie z.B. Rasenmähern, Reinigung der Fenster, Aufräumen der Keller- und Dachräume, Schneefegen oder Renovierungsarbeiten sind unzulässig.

Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

1.1. HelpingHand24 bietet einen umfangreichen Service zur Steigerung der Lebensqualität der Pflegebedürftigen (nachfolgend Auftraggeber genannt) und die Erbringung der damit einhergehenden Leistungen im Bereich der hauswirtschaftlichen und häuslichen Versorgung durch osteuropäische Betreuungskräfte (nachfolgend Betreuungskraft/-kräfte genannt).

Helpinghand24 fungiert als Vermittler und Ansprechpartner zwischen dem Auftraggeber und den Dienstleistern im Ausland (vertraglich gebundene Partneragenturen, nachfolgend Auftragnehmer genannt). 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 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 Rasenmähern, Fensterputzen, Aufräumen von Kellern und Dachböden, Schneeschippen oder Renovierungsarbeiten sind nicht gestattet. Der Auftragnehmer weist ausdrücklich darauf hin, dass bei der Ausführung solcher Tätigkeiten kein Versicherungsschutz besteht.

1.3. Die Basis der Vereinbarungen ist der vom Auftraggeber ausgefüllte Fragebogen (Anlage 01 des Betreuungsvertrags) und die Leistungsübersicht.

1.4. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vereinbarten Dienstleistungen mit größter Sorgfalt durchzuführen.

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 und Bedürfnisse des Auftraggebers stehen dabei an erster Stelle.

1.6. Die Vereinbarung umfasst eine individuell angepasste wöchentliche Arbeitszeit, die im Fragebogen des Auftraggebers angegeben wurde. Darüber hinaus werden die Regeln der EU-Arbeitszeitrichtlinie respektiert und eingehalten. Ein Mehraufwand soll vermieden und im Falle von Überstunden umgehend dem Auftragnehmer mitgeteilt werden. Ein Zeitausgleich wird direkt zwischen Auftraggeber und Betreuungskraft schriftlich festgelegt. Die kostenfreie Nutzung der Unterkunft für die Betreuungskraft basiert auf Freiwilligkeit und setzt keine Bereitschaft zur Mehrarbeit voraus. In den Fällen, dass Einsätze in der Nacht notwendig werden, so wird zwischen Auftraggeber und -nehmer eine individuelle Vereinbarung darüber getroffen.

2.1. Helpinghand24 ist verpflichtet, den Kontakt zu seinen vertraglichen Partneragenturen (Auftragnehmern) herzustellen, um den Auftraggeber bei der Personalsuche zu unterstützen. Zudem steht Helpinghand24 während des Vermittlungsprozesses und darüber hinaus als Ansprechpartner für alle Beteiligten zur Verfügung. Die Beauftragung kann kostenfrei storniert werden, sofern die vorgeschlagenen Personalvorschläge nicht den Erwartungen des Auftraggebers entsprechen und dieser die Vermittlung abbrechen 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. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 Monat. Die Probezeit beträgt 14 Tage. Im Fall einer Unzufriedenheit des Auftraggebers gegenüber der Betreuungskraft stellt der Auftragnehmer, sofern der Auftraggeber dies wünscht, nach Eingang der Reklamation, eine geeignete Ersatzkraft innerhalb von 7 Tagen zur Verfügung. Bis zur Ankunft der Ersatzkraft ist eine Kündigung der betreffenden Betreuungskraft nicht zulässig.

2.4. Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt bestehen. Ein solcher Grund kann unzumutbares Verhalten der Betreuungskraft oder des Auftraggebers sein. Auch ein konstanter Zahlungsverzug oder unvollständige und unehrliche Angaben im Fragebogen (Anlage 01 des Betreuungsvertrags) können eine fristlose Kündigung rechtfertigen. In einem solchen Fall sind die bereits erhaltenen Leistungen zu vergüten.

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

2.6. Bei Abwesenheit des Auftraggebers bis zu 14 Tagen wird der Betreuungsvertrag nicht beeinträchtigt. Dauert die Abwesenheit länger als 14 Tage so wird, beginnend mit dem 15. Tag der Abwesenheit, der Vertrag vorübergehend ausgesetzt. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, die Vertragsaussetzung nach Belieben wieder aufzuheben und den Vertrag zu aktivieren. Während dieser 14 Tage ist der Auftraggeber verpflichtet, die vereinbarte Vergütung zu entrichten, es sei denn, der Auftragnehmer kann durch einen Ersatzauftrag den Ausfall ausgleichen. Ein geplantes Aussetzen des Betreuungsvertrags wird 14 Tage im Voraus schriftlich dem Auftragnehmer angekündigt.

2.7. Der Betreuungsvertrag kann bis zu 2 Monate ausgesetzt werden. Nach Ablauf des Zeitraums von 2 Monaten muss der Vertrag entweder vom Auftraggeber gekündigt oder reaktiviert werden. Bei einer Kündigung ist die Kündigungsfrist kostenpflichtig einzuhalten.

2.8. Beschwerden über die erbrachten Leistungen und deren Qualität sind möglichst innerhalb von 3 Tagen zu senden, per Mail an: feedback@helpinghand24.eu oder per Schreiben an: Koblenz-Olper-Str. 77 56170 Bendorf. Beschwerden an den Auftraggeber sind an die im Fragebogen (Anlage 01 des Betreuungsvertrags) angegebene Mail-Adresse oder postalische Anschrift zu richten. Beide Parteien haben zunächst die Möglichkeit, innerhalb einer Frist von 10 Tagen ab dem Zeitpunkt der Meldung, Verbesserungen und Änderungen festzulegen und umzusetzen. Spätere Mitteilungen über Mängel oder Beschwerden sind nicht zulässig und werden nicht akzeptiert.

2.9. Sollte der Auftraggeber die Betreuungskraft, unter Beibehaltung der Bezüge, freistellen, so kann er auch die Nutzung der Unterkunft zum Zeitpunkt der Freistellung beenden.

3.1. Die Vergütung für die im Pkt. 1.1. aufgeführten Leistungen wird innerhalb von 14 Tagen, nach Zugang der Rechnung, auf das im Betreuungsvertrag genannte Konto des Auftragnehmers bezahlt. Nicht vollständige Monate werden nach Tagessatz (monatliche Vergütung/30 Tage) abgerechnet. Eventuell anfallende Reisekosten werden lt. Nachweis in tatsächlicher Höhe, jedoch maximal mit 300 EUR für Hin- und Rückreise, berechnet. Der An- und Abreisetag wird als halber Leistungstag/betreuende Person berechnet

3.2. Für die Weihnachtstage (3 Tage), Neues Jahr (1 Tag) und Ostern (2 Tage) wird ein Feiertagszuschlag in Höhe eines Tagessatzes je Feiertag in Rechnung gestellt. Die Zuschläge entfallen, wenn in diesem Zeitraum keine Betreuung geleistet wird und der Vertrag in beidseitigem Einverständnis pausiert.

3.3. Planbare Kostensteigerungen (z.B.: Provision, Tarife etc.) werden 2 Monate vor Inkrafttreten dem Auftraggeber mitgeteilt. Bei einer unerwarteten Verschlechterung des Gesundheitszustands, insbesondere bei Eintritt der Bettlägerigkeit oder einem deutlich erhöhten Betreuungsbedarf, können die Kosten mit sofortiger Wirkung – sofern erforderlich auch rückwirkend – angepasst werden.

3.4. Nach erfolgreicher Vermittlung und Anreise der Betreuungskraft wird Helpinghand24 dem Auftraggeber eine einmalige Bearbeitungsgebühr in Höhe von 400€ zzgl. 19% MwSt. in Rechnung stellen. Diese Gebühr gilt pro Haushalt, nicht pro vermitteltem Personal, und deckt die gesamte Vertragslaufzeit ab. Die Bearbeitungsgebühr ist nicht erstattungsfähig.

4.1. Der Auftragnehmer bemüht sich, die Ankunft der Betreuungskraft direkt an den Dienstleistungsort zu organisieren. Sollte es nicht möglich sein, muss der Auftraggeber die Betreuungskraft am Ankunftsplatz abholen oder Dritte dafür beauftragen.

4.2. 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 Internetverbindung gewährleistet sein und der Betreuungskraft uneingeschränkt zur Verfügung stehen.

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

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

5.1. Der Auftragnehmer organisiert die Anreise und den Austausch der Betreuungspersonen zu einem gewünschten Termin. Er 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. Der Auftragnehmer sichert zu, schnellstmöglich eine von allen Beteiligten akzeptierte Lösung zu finden.

5.2. Helpinghand24 übernimmt keine Haftung für nicht erkennbare oder unvorhersehbare innere, psychische oder charakterliche Faktoren der vermittelten Betreuungskräfte. Ebenso haftet Helpinghand24 nicht für Tätigkeiten, Vereinbarungen oder Handlungen, die außerhalb des vermittelten Betreuungsverhältnisses zwischen Auftraggeber und Betreuungskraft erfolgen. Hierzu zählen insbesondere zusätzliche oder private Absprachen wie etwa Gartenarbeiten, Renovierungs- oder Haushaltstätigkeiten, die nicht Bestandteil des Betreuungsvertrages sind.

5.3. Helpinghand24 schließt jegliche Haftung für Schäden aus. Der Auftragnehmer haftet für Schäden ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, soweit der Schaden auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruht, jedoch nur bis zur Höhe des der jeweiligen Betreuungskraft zustehenden Arbeitslohns und vor der Lohnauszahlung (bis zum 15. des Folgemonats). Der Auftraggeber ist verpflichtet, etwaige Schäden oder Verluste innerhalb von 3 Tagen nach Eintritt des Schadensfalls und Kenntnis des Auftraggebers, schriftlich und möglichst mit Beweisfotos an den Auftragnehmer zu melden (§ 2 Pkt. 8). Nach Ablauf dieser Frist können Ansprüche auf Schadensregulierung nicht mehr berücksichtigt werden. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Lohn der Betreuungskraft bis zur Klärung des Sachverhalts ganz oder teilweise einzubehalten und mit dem festgelegten Schaden zu verrechnen. Von dieser Regelung ausgenommen sind Bagatellschäden sowie Schäden, die durch normalen Verschleiß entstehen. Eine Haftung des Auftragnehmers entfällt, wenn die Ursache des Schadens auf falsche Anweisungen des Auftraggebers oder einer befugten dritten Person zurückzuführen ist.

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 innerhalb von 3 Tagen 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 nach der Unterzeichnung der Auftragserteilung gegenüber Helpinghand24 eindeutig zu erklären.

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, spätestens 12 Wochen nach Arbeitsaufnahme.

8.3. Ausschließlich der Auftragnehmer haftet dafür, dass die für die Betreuungskräfte anfallenden Steuern und Sozialabgaben ordentlich abgeführt werden.

8.4. Der Auftragnehmer haftet dafür, dass die für den Verleiher geltenden gesetzlichen Bestimmungen von den Betreuungskräften eingehalten werden.

8.5. Für den Betreuungsvertrag gilt europäisches Recht.

8.6. Nach Beendigung des Betreuungs- oder Vermittlungsverhältnisses ist es dem Auftraggeber ausdrücklich untersagt, eine durch HelpingHand24 vermittelte Betreuungskraft unmittelbar oder mittelbar – sei es als Arbeitnehmer:in, Selbstständige:r oder in sonstiger Form – direkt zu beschäftigen oder in einem vergleichbaren Vertragsverhältnis zu engagieren. Der Auftraggeber verpflichtet sich, außerhalb des Zuständigkeits- und Tätigkeitsbereichs von HelpingHand24 keine eigenständigen Geschäftsbeziehungen mit der vermittelten Betreuungskraft oder dem Auftragnehmer einzugehen, die den Zweck oder die Wirkung einer Umgehung des bestehenden Auftragsverhältnisses haben. Im Falle eines Verstoßes ist HelpingHand24 berechtigt, eine pauschale Vertragsstrafe in Höhe von bis zu 10.000 € geltend zu machen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt hiervon unberührt.

8.7. Alle Ergänzungen oder sonstige Änderungen bedürfen der Schriftform.

9.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

## 9.2. Impressum

Firma: HelpingHand24 Ewelina Kuczynska

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

Kontakt:

- Telefon: +49 (0) 2622 – 90 22 43 / - 90 24 38
- 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 Schllichtungsverfahren teil.

Gerichtsstand: Koblenz/Deutschland

