

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1. Vertragsgegenstand

Ziel der von der „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ erbrachten Dienstleistungen ist es, Seniorinnen und Senioren darin zu unterstützen ihren Alltag interessant und abwechslungsreich zu gestalten, ihre Lebensqualität zu erhalten oder zu verbessern, den Verbleib in ihrem gewohnten Umfeld dauerhaft zu ermöglichen, und Angehörige zu entlasten.

Alle angebotenen Dienstleistungen werden individuell mit den Klienten auf ihre Bedürfnisse und Wünsche abgestimmt.

Obgleich eine einmalige, punktuelle Inanspruchnahme von Dienstleistungen prinzipiell möglich ist, sind die Leistungen der „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ grundsätzlich auf Dauer und Regelmäßigkeit ausgelegt. Erst durch die Kontinuität der Begleitung im Alltag wird das vertrauensvolle und persönliche Verhältnis zwischen Klient und Anbieter entstehen, das auch in schwierigen Zeiten belastbar und verlässlich helfend wirken kann.

## 2. Auftraggeber, Auftragnehmer und Klient

Als Auftraggeber wird in diesen AGB der Vertragspartner bezeichnet, mit dem eine Dienstleistungsvereinbarung in schriftlicher Form geschlossen wird. Auftraggeber kann somit eine Seniorin oder ein Senior, ein Familienangehöriger oder auch ein gesetzlicher Vertreter sein.

Die „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ wird in diesen AGB als Auftragnehmer bezeichnet.

Klientin oder Klient ist die oder der Begünstigte der zu erbringenden Dienstleistungen. Unabhängig davon, wer diese vergütet bzw. als Rechnungsempfänger deren Vergütung schuldet.

Die „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ ist immer und in jedem Fall vorrangig dem Klienten verpflichtet und garantiert vollste Verschwiegenheit und Integrität gegenüber allen Dritten zu Erkenntnissen, Vorkommnissen und Umständen, die im Zusammenhang mit der Ausübung der Dienstleistungen wahrgenommen oder erlangt werden. Es sei denn, der Klient entbindet den Auftragnehmer schriftlich von seiner Schweigeverpflichtung.

## 3. Leistungsabgrenzung

Die „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ darf keine Unterstützung im Sinne von Pflegedienstleistungen übernehmen oder anbieten. Ebenso ist sie nicht autorisiert, Medikamente zu verabreichen oder die Einhaltung verordneter medizinischer Indikationen zu überwachen. Auch werden vom Auftragnehmer keinerlei physische oder psychische Therapien oder Heilverfahren angeboten.

Ebenso gehören gewerbliche Personentransporte nicht zum Angebot des Auftragnehmers.

## 4. Erstberatung

Nach der Kontaktaufnahme und einem ersten telefonischen Vorgespräch steht das persönliche Kennenlernen an erster Stelle. Dies erfolgt in der Regel im Rahmen einer Erstberatung. Dabei werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im Beisein des Klienten alle Rahmenbedingungen besprochen und abgestimmt, die für eine klar definierte Beauftragung erforderlich sind. Wünsche, Vorlieben und Erwartungen sollten hierbei ebenso deutlich kommuniziert werden, wie eventuell bestehende, individuelle gesundheitliche Einschränkungen. So wird der Auftragnehmer in die Lage versetzt vorausschauend und mit gegebener Rücksichtnahme auf den Klienten einzugehen.

Die Erstberatung ist unverbindlich und kostenfrei und sollte idealerweise in der vertrauten Umgebung des Klienten stattfinden.

## 5. Vereinbarungsabschluss, Vereinbarungsdauer und Kündigung

Zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer wird eine Dienstleistungsvereinbarung zu Gunsten des Klienten in Schriftform abgeschlossen.

Die Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit oder auch für einen bestimmten Zeitraum abgeschlossen und ist mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende, ohne Angabe von Gründen, schriftlich kündbar.

## **6. Vergütung**

Grundlage der Vergütung ist die vom Auftragnehmer, für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen, aufgewandte Zeit.

Die Mindestvergütung beträgt 1,5 Stunden. Im Anschluss daran wird der Zeitaufwand anteilig je angefangene viertel Stunde abgerechnet. An- und Abfahrtszeiten zum und vom Klienten sind Bestandteil der Dienstleistung.

Für die Höhe der Vergütung maßgeblich ist der, in der Dienstleistungsvereinbarung festgelegte Stundensatz bzw. die im Einzelfall vereinbarte Sondervergütung für Außerhalb der Regelarbeitszeit erbrachte Dienstleistungen (z.B. am Abend oder am Wochenende).

Für die Durchführung außerordentlicher Ereignisse wie Feierlichkeiten oder Urlaubsreisen etc. wird vor Auftragsannahme eine pauschale Vergütung zu gesonderten Konditionen schriftlich vereinbart.

Zeit und Dauer der jeweils erbrachten Dienstleistungen werden dokumentiert und vom Klienten abgezeichnet.

## **7. Nebenkosten und Auslagen**

Fallen im Rahmen der Dienstleistungserbringung Nebenkosten an z.B. für Eintrittsgelder, Bewirtung, Unterbringung etc., so sind diese vom Auftraggeber zu begleichen. Unabhängig davon, wer Nutznießer der erworbenen Leistungen ist.

Die An- und Abfahrt zum und vom Klienten wird pauschal mit 5,95 € je Einsatz abgerechnet.

Für Verwaltungs- und Buchhaltungsleistungen, Abrechnungen, Bürokosten, Telekommunikationsaufwendungen, Porto etc. wird zudem eine monatliche Aufwandspauschale bzw. je Rechnungslegung von 11,90 € erhoben.

## **8. Auftragserfüllung**

Die Leistungen des Auftragnehmers gelten als erfüllt, wenn der Klient oder in dessen Namen der Auftraggeber, nicht unverzüglich Einwand erhebt.

Mögliche Beschwerden werden jederzeit ernst genommen. Es wird umgehend ein entsprechendes Gesprächsangebot unterbreitet, um eine Klärung der Situation herbeizuführen und gegebenenfalls Abhilfe zu schaffen.

Liegt ein schuldhaftes Versäumnis des Auftragnehmers vor, wird sich die „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ um zeitnahe Nachbesserung bemühen oder auf Wunsch den Auftraggeber von der Vergütung teilweise oder ganz freistellen.

## **9. Termine**

Mündlich oder schriftlich vereinbarte Termine zwischen Auftragnehmer und Klient oder Auftraggeber in dessen Namen gelten als verbindlich.

Im Falle einer unvorhersehbaren oder unvermeidlichen Terminabsage seitens der „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ wird mit dem Klienten zeitnah ein Ersatztermin vereinbart.

Sind für die Wahrnehmung des ursprünglich vereinbarten Termins bereits Kosten entstanden, die nicht mehr rückgängig gemacht, kompensiert oder egalisiert werden können, so haftet die „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ im Rahmen ihrer Betriebshaftpflichtversicherung (z.B.: Eintrittskarten für eine terminlich festgelegte Veranstaltung, Stornierungskosten etc.)

Terminabsagen seitens des Klienten oder des Auftraggebers in dessen Namen sollten nach Möglichkeit mit einem Vorlauf von 24 Stunden erfolgen. Gelingt es nicht oder werden vereinbarte Termine mit geringerem Vorlauf abgesagt, ist die hierfür eingeplante Zeit in vollem Umfang zu vergüten. Bereits entstandene Kosten für Buchungen, Anzahlungen, Stornierungen etc., die nicht mehr ausgeglichen, verhindert, kompensiert oder egalisiert werden können sind ebenfalls vom Klienten bzw. in dessen Namen vom Auftraggeber zu übernehmen.

Kann der vom Auftragnehmer freigehaltene Termin kurzfristig anderweitig vergeben werden, fallen keine Ausfallkosten an.

## **10. Abrechnung und Rechnungsstellung**

Die Abrechnung der erbrachten Dienstleistungen erfolgt auf Grundlage der vom Klienten abgezeichneten Zeitnachweise mit Ende des jeweiligen Kalendermonats schriftlich durch Rechnungsstellung beim Auftraggeber.

Gleiches gilt für Nebenkosten und die Abrechnung der Auslagen.

Begründete Einwendungen gegen die Rechnung oder den Rechnungsbetrag können bis 10 Tage nach Rechnungseingang schriftlich angemeldet werden. Ist diese Frist verstrichen gilt die Rechnung als sachlich richtig und angenommen.

Der geschuldete Rechnungsbetrag ist ohne Abzug bis spätestens 14 Tage nach Rechnungserhalt auf dem von der „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ angegebenen Bankkonto auszugleichen. Maßgeblich ist dabei das Datum des Geldeingangs auf dem Konto.

Nach Ablauf dieser Frist behält sich „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ ausdrücklich vor, Mahnkosten und Verzugszinsen im gesetzlichen Rahmen zu erheben.

## **11. Haftung und Haftungsbegrenzung**

Für Schäden und Folgeschäden, die nachweislich der Auftragnehmer zu vertreten hat, haftet die „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ im Rahmen ihrer Betriebshaftpflichtversicherung.

Für Schäden und Unfallfolgen, die durch Mitfahrten des Klienten im vom Auftragnehmer bereitgestellten PKW im Zusammenhang mit der Dienstleistungserbringung entstehen, haftet die „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ im Rahmen ihrer KFZ-Haftpflichtversicherung.

Für Schäden und Unfallfolgen, die weder von der Betriebshaftpflichtversicherung noch von der KFZ-Haftpflichtversicherung abgedeckt werden, haftet die „Seniorenassistenz Anna Vizzini“ nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Jegliche darüber hinausgehende sonstige Haftung wird ausdrücklich ausgeschlossen.