

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Dienstleisters für die Erbringung seiner Dienstleistungen

Dienstleister:

SILVERHAND – Dominik Matczak, mit dem Sitz: ul. Towarowa 41/1, 61-896 Poznan, Polska (Polen), Steuernummer PL6222558929.

I. Betreuung- und Pflegedienstleistungen sowie die wichtigsten Pflichten des Dienstleisters

1. Der Dienstleister erklärt, dass er alle auszuführenden Tätigkeiten unter Anwendung der zum Vertragszeitpunkt gültigen Gesetze, Richtlinien und Regeln, die für den Vertrag und die Endsendungsregeln zutreffen oder zukünftig zutreffen könnten, wie z.B. EU-Dienstleistungsrichtlinie, Arbeitnehmer-Entsendegesetz, Beschäftigungsverordnung, Mindestlohngesetz etc. vornimmt.
2. Der Dienstleister bestätigt, dass die Besteuerung der Dienstleistungen und die Zahlung aller Sozialabgaben für die Mitarbeiter/-innen (wie z.B. Krankenkassenbeiträge des Vertragsgegenstandes) im Herkunftsland des Dienstleisters erfolgen werden. Der Dienstleister bestätigt, dass die eingesetzten Betreuungskräfte während der Ausführung der Dienstleistungen durch eine Betriebshaftpflicht versichert sind. Ebenso besteht eine gesetzliche Unfall- und Krankenversicherung nach polnischem Recht.
3. Der Dienstleister erbringt keine Leistungen im Bereich der medizinischen Behandlung und/oder der sonstigen medizinischen Versorgung.
4. Der Dienstleister erbringt zugunsten des Kunden die Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung und Unterstützung bei alltäglichen Aktivitäten im Wohnraum des Kunden. Der Dienstleister erbringt zugunsten des Kunden die Leistungen im Bereich der Grundpflege im Sinne des § 14 Abs. 4 Nr. 1 bis 3 des deutschen SGB XI (wie z. B. Waschen, Zahnpflege, mundgerechtes Zubereiten oder die Aufnahme von Nahrung, An- und Auskleiden). Der Dienstleister schuldet nicht überwiegend Leistungen in der Grundpflege im Sinne des deutschen SGB. Ebenfalls kann der Kunde zu keinem Zeitpunkt verlangen, dass überwiegend Leistungen in der Grundpflege erbracht werden.
5. Sowohl die Betreuungskraft als auch der Kunde wurden durch den Dienstleister ausdrücklich darüber informiert und belehrt, dass die Erinnerung an eine Medikamenteneinnahme sowie jegliche Hilfe bei der Bereitstellung / Einnahme von Medikamenten im Rahmen der pflegerischen Alltagshilfe nur zulässig ist, falls diese Medikamente entweder nicht verschreibungspflichtig sind oder aber sichergestellt ist, dass ärztlich verordnete Medikamente ausschließlich in der ärztlich verordneten Menge und dem ärztlich verordneten Einnahmezeitraum / den Einnahmezyklen eingenommen werden. Liegen entsprechende Information des verordnenden Arztes nicht vor, so ist die Notwendigkeit, der Umfang und die Dauer der Einnahme von verschreibungspflichtigen Medikamenten vorab mit dem verordnenden Arzt zu klären.
6. Sowohl die Betreuungskraft als auch der Kunde wurden darüber belehrt, dass die Betreuungskraft zu über die Erinnerung an eine Medikamenteneinnahme sowie der Bereitstellung / Einnahme von Medikamenten im Rahmen der pflegerischen Alltagshilfe hinausgehenden Tätigkeiten, insbesondere dem Setzen von Spritzen oder sonstigen Eingriffen in die körperliche Integrität Dritter nicht berechtigt ist.
7. Der Dienstleister erbringt die Dienstleistungen in dem Wohnbereich des Kunden, in Abhängigkeit zu den gesundheitlichen Bedürfnissen, dem vereinbarten Leistungsumfang laut Anlage Nr. 2 des Dienstleistungsvertrages und den Empfehlungen und Qualifikationen des Dienstleisters.
8. Etwaige Ansprüche der Kunden auf Erbringung anderer als vom Vertragsgegenstand erfassten Leistungen und/oder die Erbringung der Leistungen in einem Umfang, der über den im Vertragsgegenstand geregelten Umfang hinausgeht, sind ohne entsprechende Vertragsänderungen stets ausgeschlossen.
9. Wenn der/die Betreuungskraft die vom Dienstleister eingesetzt wird, die die Dienstleistungen bei dem Kunden erbringt, so schwer erkrankt, dass es ihr unmöglich ist, die Dienstleistungen zu erbringen, wird der Dienstleister unverzüglich nach einem adäquaten Ersatz suchen. Der Dienstleister verpflichtet sich, innerhalb von einer Woche ab Zugang des Nachweises der schwerwiegenden Erkrankung der eingesetzten Betreuungskraft, einen adäquaten Ersatz

zur Verfügung zu stellen. Für den Zeitraum, in dem die Betreuungskraft krankheitsbedingt ausfällt und bei dem Kunden noch keine Ersatzkraft eingetroffen ist, hat der Kunde kein Honorar zu bezahlen.

10. Der Dienstleister erbringt die Dienstleistungen gemäß Ziffer 1 zugunsten des Kunden entsprechend den erforderlichen Empfehlungen und seinen Qualifikationen in der Wohnung des Kunden. Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt 40 Stunden. Falls die Arbeitszeit über 40 Stunden betragen soll, werden die Vertragspartner die zusätzliche Arbeitszeit und Honorar separat besprechen und vereinbaren.
11. Die Betreuungskraft erbringt keine Reinigungsdienstleistungen, dies betrifft jedoch nicht die Verpflichtung der Hygiene und Sauberkeit im Haushalt der zu betreuenden Person, die aus Staubwischen, Staubsaugen, Böden wischen (Küche, Flur, Bad, Wohn- und Schlafzimmer) besteht. Der Aufgabenbereich ist mit der Einhaltung der Sauberkeit am Ort der Dienstleistungserbringung verbunden. Dieser umfasst jedoch nicht folgende Tätigkeiten: Dachboden-, Heizraum-, Garagen-, Keller- und Fenster putzen oder sonstige Arbeiten außerhalb des Haushaltes, sofern nicht andere Vertragsbedingungen gelten.
12. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er gegenüber der Betreuungskraft kein Weisungs- bzw. Direktionsrecht hat. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt, Einfluss auf die Art und Weise der zu erledigenden Dienstleistungen auszuüben, die Erbringung von Leistungen im Bereich der Grundpflege zeitlich überwiegend anzuordnen und/oder Dienst- und Freizeitpläne zu erstellen.
13. Der Dienstleister ist berechtigt, die Erbringung des jeweiligen Vertragsgegenstandes nach Vertragsabschluss zu verweigern, wenn der Kunde und/oder die von ihm genannte (hilfsbedürftige) Person und/oder eine sonstige Person, mit der Dienstleister in nicht nur vorübergehendem Kontakt bei der Dienstleistungserbringung steht, an einer ansteckenden Krankheit leidet und dieser Umstand vor dem Abschluss des Dienstleistungsvertrages der Dienstleister vom Kunden in Form eines ärztlichen Attests über Art und Umfang der Krankheit nicht mitgeteilt wurde. Gleiches gilt, wenn bei einer der vorstehend genannten

Personen während der Vertragsausübung durch den Dienstleister eine ansteckende Krankheit festgestellt wird und dieser Umstand der Dienstleister innerhalb von 48 Stunden nach dem Feststellungstag nicht mitgeteilt wurde.

14. Die Organisation und Durchführung des Transports zum Ort der Erfüllung des jeweiligen Vertragsgegenstandes gehören, vorbehaltlich der nachstehenden Bestimmungen, zu den Aufgaben des Dienstleisters. Der Kunde ist seinerseits jeweils verpflichtet, die vom Dienstleister zur Erfüllung des jeweiligen Vertragsgegenstandes vorgesehene Person, von einem dem Dienstleistungsort naheliegenden Flughafen, Busbahnhof oder Bahnhof auf eigene Kosten abzuholen oder abholen zu lassen; dasselbe gilt auch für die Abreise der Person vom Dienstleistungsort.

II. Haftung

1. Der Dienstleister haftet nicht für den Eintritt von Umständen aller Art, die der Kunde selbst durch Nichteinhaltung von ärztlichen Anordnungen und/oder ihn behandelnde Dritte verursacht bzw. zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere für Folgen aufgrund:
 - a. fehlender Einhaltung medizinischer und/oder anderer von Ärzten erteilten Empfehlungen, insbesondere auch von diätetischen Empfehlungen;
 - b. fehlender Einhaltung der die Betreuung des Kunden betreffenden Empfehlungen durch dessen Familienmitglieder, insbesondere auch entsprechender medizinischer Empfehlungen;
 - c. der Ausübung von Tätigkeiten aller Art durch den Kunden, die u.a. Überanstrengung oder Komplikationen im Behandlungsprozess verursachen können;
 - d. nicht rechtzeitiger Einlösung von Rezepten und/oder der Besorgung anderer Einkäufe, die mit dem Behandlungsprozess verbunden sind und bei einem Ausfall Komplikationen verursachen können, durch den Kunden oder durch dessen Beauftragten;
 - e. Tätigkeiten Dritter, die den Kunden betreuen, in seinem Auftrag und

- nach seinen Weisungen handeln, wobei sie nicht mit den ärztlichen Empfehlungen übereinstimmende Tätigkeiten ausführen;
- f. aller sonstigen von dem Kunden selbstständig ausgeübten Tätigkeiten, die negative Auswirkungen auf seinen Behandlungsprozess haben können.
2. Der Dienstleister stellt ausdrücklich klar, dass sich notwendige medizinische Behandlungspflege (z.B. Injektionen, Wundversorgung u.a.) nicht im Umfang der Dienstleistungen befindet, die anhand dieses Dienstleistungsvertrages ausgeführt werden. Solche Behandlungspflege ist daher von einem zugelassenen örtlichen Pflegedienst zu erbringen.
 3. Schadensersatzansprüche des Kunden, insbesondere wegen der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis, aus unerlaubter Handlung oder aus anderen Gründen, sind vorbehaltlich des Absatzes 4 ausgeschlossen.
 4. Der Dienstleister haftet ausschließlich für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden bei der Vertragserfüllung, soweit es sich nicht um eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt, und wenn ihre zwingende Haftung sich direkt aus gesetzlichen Vorschriften ergibt. In diesen Fällen ist der Anspruch auf Schadenersatz auf den typischerweise eintretenden Schaden bzw. die Schadenshöhe begrenzt.
 5. Abs. 4 findet keine Anwendung, wenn der Dienstleister aufgrund vertraglicher Regelungen zur Erfüllung des jeweiligen Vertragsgegenstandes ein Kundenkraftfahrzeug nutzt und es dabei beschädigt. In diesem Fall sind sämtliche Schadensersatzansprüche der Kunden (in Verbindung mit der Nutzung von Kraftfahrzeugen) ausgeschlossen.

III. Vertragsbeendigung

1. Im Fall einer ordentlichen Vertragskündigung bzw. nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit verpflichtet sich die Betreuungskraft, die vom Dienstleister eingesetzt wurde, an dem mit dem Kunden vereinbarten Termin, der höchstens einen Tag über den Beendigungszeitpunkt des

- Dienstleistungsvertrages hinausgehen darf, die Wohnung/das Haus des Kunden zu verlassen. Die Betreuungskraft hat den ihr zur Verfügung gestellten Wohnraum in einem ordentlichen Zustand zu hinterlassen.
2. Wenn (a) aufgrund der im Haushalt des Kunden angetroffenen Situation die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch den Dienstleister unmöglich ist und/oder (b) der körperliche oder geistige Zustand des Kunden eine häusliche Betreuung nicht mehr zulässt, und/oder (c) der Kunde gegen die Verpflichtung aus Ziffer V 2 verstößt, und/oder (d) – insbesondere aufgrund einer Änderung des Gesundheitszustandes des Kunden – die Erbringung von Leistungen im Bereich der Grundpflege im Sinne des deutschen SGB zeitlich überwiegend erforderlich wird oder eine solche Änderung absehbar ist, hat der Dienstleister das Recht, den Dienstleistungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
 3. Wenn die Betreuungskraft Dienstleistungen für zwei Kunden innerhalb eines Wohnbereichs erbringt, gilt bei dem Ableben eines der Kunden oder der Erklärung einer Kündigung durch einen der Kunden die in § 2.2 des Dienstleistungsvertrages vereinbarte Kündigungsfrist. Das Ableben eines der Kunden oder die Erklärung einer Kündigung durch einen der Kunden führt zu keiner Änderung der in Anlage Nr. 1, Pkt. Honorar, Kosten zum Dienstleistungsvertrag vereinbarten Höhe des Honorars. Wenn der verbliebene Kunde die Kündigung des Dienstleistungsvertrages erklärt hat, wird der Dienstleister dem Kunden unverzüglich nach Erhalt der Kündigungserklärung ein modifiziertes Honorarangebot unterbreiten. Wenn der verbliebene Kunde dieses modifizierte Honorarangebot bis zu einem Zeitraum von 7 Tagen vor der aufgrund seiner Kündigung herbeigeführten Beendigung des Dienstleistungsvertrages durch eine schriftliche Erklärung annimmt, wird der bisherige Dienstleistungsvertrag mit dem modifizierten Honorar fortgeführt. Wenn der verbliebene Kunde die Erklärung nicht innerhalb des genannten Zeitraums abgibt oder das modifizierte Honorarangebot ablehnt, erfolgt keine Fortführung des Dienstleistungsvertrages.

IV. Honorar, Kosten

1. Der Kunde begleicht alle Rechnungen des Dienstleisters durch Banküberweisungen auf das im jeweiligen Dienstleistungsvertrag angegebene Konto des Dienstleisters; gegebenenfalls anfallende Überweisungsgebühren trägt ebenfalls der Kunde. Als Zahlungstag gilt der Tag des Zahlungseingangs auf dem Konto des Dienstleisters. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, stehen dem Dienstleister Verzugszinsen in Höhe von 5 vom Hundert zu.
1. Wenn der Kunde die fristlose Kündigung des Dienstleistungsvertrages erklärt, ist er verpflichtet:
 - a. sich sofort telefonisch mit dem Dienstleister in Verbindung zu setzen, um die Situation und die weitere Abwicklung zu klären,
 - b. die mit der fristlosen Kündigung für den Dienstleister verbundenen Kosten, u.a. auch die bis zur Rückreise der Betreuungskraft entstehenden Kosten einer Unterkunft außerhalb des Wohnraums des Kunden und zusätzlich anfallende Rückreisekosten der Betreuungskraft zu tragen und
 - c. der Betreuungskraft für diese Kosten erforderlichenfalls Vorauszahlungen zu erbringen.

und an Unterstützung beim Ausüben alltäglicher Aktivitäten überwiegt oder der Eintritt einer solchen Änderung absehbar wird.

3. Der Kunde hat das Recht, maximal vier Mal im Jahr für jeweils einen Zeitraum von sieben Tagen bis maximal zwei Wochen oder einmal jährlich bis zu 56 Tagen durchgehend die Betreuung zu unterbrechen (Krankenhausaufenthalt, Urlaub etc.). Hierzu hat er den Dienstleister frühzeitig und schriftlich zu informieren, damit dieser für die Betreuung eines anderen Kunden organisieren kann. Der Kunde verpflichtet sich im Gegenzug für den entstehenden Verwaltungsmehraufwand je Betreuungsunterbrechung zur Zahlung von 100,00 Euro. Der Dienstleister hat für den Zeitraum der Unterbrechung keinen Honoraranspruch.
4. Wenn der Kunde mit der Tätigkeit der Betreuungskraft die vom Dienstleister eingesetzt wird nicht zufrieden ist, wird er den Dienstleister schriftlich darüber informieren. Der Dienstleister wird unverzüglich nach Erhalt dieser Benachrichtigung nach einem adäquaten Ersatz suchen, um einen Austausch der Betreuungskraft vorzunehmen. Dem Dienstleister wird seitens des Kunden ein Zeitraum von mindestens zwei Wochen ab Zugang der schriftlichen Information bei dem Dienstleister gewährt, um eine/n neue/n Mitarbeiter/-in, der/die vereinbarten Dienstleistungen durchführen wird, zur Verfügung zu stellen.
5. Der Dienstleister stellt Betreuungskräfte zur Verfügung, die kostenintensiv geschult und auf die Erbringung der Dienstleistung gezielt vorbereitet werden. Der Kunde verpflichtet sich für die Zeit der Vertragsbeziehung die vom Dienstleister eingesetzte Betreuungskraft daher weder abzuwerben oder dies zu versuchen. Dies gilt auch für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach Vertragsbeendigung und umfasst jede Form der Erbringung von Dienstleistungen i.S.d. Ziffer I 1 dieser AGB's ohne Beteiligung des Dienstleisters. Wenn der Kunde in einem solchen Fall den Abschluss eines Dienstleistungs- oder Arbeitsvertrages nachweislich schuldhaft in unlauterer Weise anbietet oder einen solchen Vertrag schuldhaft in unlauterer Weise abschließt, hat der Dienstleister aufgrund illoyaler Ausnutzung geschulter Kenntnisse und Fertigkeiten der Betreuungskraft einen Anspruch

V. Bedingungen der Vertragserfüllung

1. Der Kunde verpflichtet sich, dem Dienstleister alle notwendigen Angaben und Telefonnummern der den Kunden zu betreuenden Personen und Institutionen (z.B. des Hausarztes, des Krankenhauses/der Klinik, des Rettungsdienstes usw.) sowie die Angaben und die Telefonnummern der nächsten Verwandten, einer etwaigen Haushaltshilfe, des/r Therapeuten des Kunden, sowie sonstiger Dritter, die im Notfall zusätzliche Hilfeleistungen für den Kunden erbringen können, schriftlich mitzuteilen.
2. Der Kunde verpflichtet sich, den Dienstleister umgehend über alle wesentlichen Änderungen im Bereich der Dienstleistungserbringung zu informieren, wenn insbesondere aufgrund einer Änderung des Gesundheitszustandes – sein zeitlicher Bedarf an Leistungen in der Grundpflege seinen Bedarf an Leistungen in der hauswirtschaftlichen Versorgung

gegenüber dem Kunden auf Schadenersatz, der sich unter anderem zusammensetzt aus Kosten für die Personalbeschaffung, für das Sprach- und Betreuungstraining sowie Kosten für Transport und Verwaltung. Der Schadenersatz ist niedriger anzusetzen, wenn der Kunde dem Dienstleister einen geringeren Schaden nachweist.

6. Dem Kunden steht es frei, je nach seinem Bedarf und seinen Möglichkeiten zusätzliche Personen einzustellen (Krankenschwestern, Haushaltshilfen oder andere Betreuer), die ihre Aufgaben parallel zu den Tätigkeiten des Dienstleisters verrichten.
7. Der Dienstleister ist berechtigt, die ihm vom Kunden zur Erfüllung seiner Aufgaben und Erbringung seiner Leistungen erforderlichen Daten des Kunden an seine Betreuungskraft weiterzugeben.
8. Der Kunde erklärt hiermit, dass er, wenn ihm aufgrund der von ihm gestatteten Nutzung seines Kraftfahrzeuges durch die vom Dienstleister eingesetzten Betreuungskraft ein Schaden entstanden ist, keine Forderungen gegen die Betreuungskraft und/oder den Dienstleister geltend machen wird.

VI. Schlussbestimmungen

1. Abweichende Geschäftsbedingungen oder Gegenbestätigungen lehnt der Dienstleister ausdrücklich ab. Das Schweigen vom Dienstleister auf derartige abweichende Geschäftsbedingungen gilt insbesondere nicht als Anerkennung oder Zustimmung zu derartigen Bedingungen bzw. Geschäftsbedingungen. Dasselbe gilt auch für Verträge, die in der Zukunft geschlossen oder angebahnt werden.
2. Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB werden zum Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen seit Kenntnisnahme der geänderten Geschäftsbestimmungen schriftlich widerspricht. Zusätzlich wird der Dienstleister die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf seiner Website www.silverhand.eu veröffentlichen.

