

Allgemeine Geschäftsbedingungen

VitaFamilia – Nicht-pflegerische Alltagsunterstützung

Diese AGB regeln die Erbringung nicht-pflegerischer, nicht-medizinischer Alltagsunterstützungs-, Begleitungs- und Entlastungsleistungen durch VitaFamilia gegenüber Privatpersonen (Verbrauchern), Angehörigen und – soweit zulässig – im Rahmen anerkannter Angebote zur Unterstützung im Alltag (AUA) gemäß § 45a SGB XI in Verbindung mit der Anerkennungs- und Förderungsverordnung Nordrhein-Westfalen (AnFöVO NRW). Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

„VitaFamilia“ im Sinne dieser AGB ist die in der Leistungsvereinbarung als Auftragnehmer benannte Einheit der Del Popolo Group, die nicht-pflegerische Alltagsunterstützung erbringt.

„Klient“ im Sinne dieser AGB ist die natürliche Person, die die Leistungen in Anspruch nimmt; Auftraggeber ist die Person (Klient, Angehöriger, Bevollmächtigter), die den Vertrag mit VitaFamilia abschließt.

VitaFamilia richtet sich überwiegend an Verbraucher im Sinne von § 13 BGB. Bei Verbraucherverträgen gelten die gesetzlichen Schutzbestimmungen (insbesondere §§ 312 ff. BGB, Widerrufsrecht bei Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen).

§ 1 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- 1) VitaFamilia erbringt ausschließlich nicht-pflegerische und nicht-medizinische Leistungen, insbesondere: Alltagshilfe und -begleitung; haushaltsnahe Unterstützung (z. B. leichte Wohnraumpflege, Wäsche, einfache Botengänge); Begleitung zu Terminen, Spaziergängen und Veranstaltungen; Einkaufs- und Besorgungshilfe; soziale Aktivierung und Tagesstrukturierung; Entlastung pflegender Angehöriger; einfache organisatorische Unterstützung im Privathaushalt.
- 2) Soweit VitaFamilia als anerkanntes Angebot zur Unterstützung im Alltag (AUA) gemäß § 45a SGB XI tätig wird, kann eine Abrechnung gegenüber dem Klienten in den Grenzen der Anerkennungsbescheide und der jeweils gültigen Vorgaben der Pflegekassen erfolgen.
- 3) Die nach Absatz 1 genannten nicht-pflegerischen Leistungen können, soweit die jeweiligen Voraussetzungen vorliegen, auch aus dem Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI oder aus Mitteln der Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI finanziert werden. Die Art der Finanzierung ändert den Charakter der Leistung nicht; VitaFamilia erbringt auch in diesen Fällen ausschließlich nicht-pflegerische Leistungen im Sinne von Absatz 1.
- 4) Der konkrete Leistungsumfang, Einsatzfrequenz, Einsatzort und Stundensatz ergeben sich aus der individuellen Leistungsvereinbarung.

§ 2 Zwingende Leistungsabgrenzung – was VitaFamilia ausdrücklich NICHT erbringt

- 1) VitaFamilia erbringt ausdrücklich keine pflegerischen, medizinischen oder therapeutischen Leistungen. Insbesondere ausgeschlossen sind:
 - a) Grundpflege im Sinne von § 14 SGB XI (z. B. Körperpflege, Mobilisation, Transferleistungen, Toilettengang, Hilfe beim An- und Auskleiden);

- b) Behandlungspflege im Sinne von § 37 SGB V (z. B. Wundversorgung, Medikamentengabe, Injektionen, Verbandwechsel, Kompressions-/Stützverbände, Blutzucker-/Blutdruckmessung als medizinische Leistung);
 - c) Medikamentensortierung, Medikamentengabe oder Medikamentenüberwachung;
 - d) therapeutische Leistungen jeder Art (Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie, Psychotherapie);
 - e) rechtliche Betreuung, Vermögens- oder Vorsorgevollmacht-Funktion, Kontoverfügungen, Vertragsabschlüsse für den Klienten;
 - f) Rechts-, Steuer-, Versicherungs- oder Finanzberatung;
 - g) Tätigkeiten, die eine besondere Zulassung, Erlaubnis, Meisterqualifikation oder berufsrechtliche Befähigung erfordern (z. B. Handwerksleistungen gemäß § 4 Abs. 4 AnFöVO NRW);
 - h) gefährliche Tätigkeiten und Tätigkeiten in objektiv riskanten Situationen ohne adäquate Sicherung;
 - i) freiheitsentziehende oder freiheitsbeschränkende Maßnahmen jeder Art (z. B. Fixierungen, Bettgitter, Einschließen);
 - j) 24-Stunden-Pflege oder -Betreuung mit pflegerischem Charakter.
- 2) Ergibt sich während eines Einsatzes, dass eine ausgeschlossene Tätigkeit erforderlich wird oder die sichere Fortsetzung des Einsatzes nicht gewährleistet werden kann, ist VitaFamilia berechtigt, den betreffenden Teil des Einsatzes nicht durchzuführen oder den Einsatz zu unterbrechen. Soweit erforderlich, werden der Auftraggeber, der hinterlegte Ansprechpartner oder ein geeigneter Notfall- bzw. Hilfsdienst informiert.

§ 3 Vertragsschluss, Widerrufsrecht

- 1) Der Vertrag kommt durch Annahme der Leistungsvereinbarung in Textform zustande. VitaFamilia kann eine Leistungsvereinbarung ohne Begründung ablehnen, insbesondere wenn der Pflege-/Unterstützungsbedarf außerhalb des Leistungsspektrums liegt.
- 2) Verbraucher haben bei Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden, das gesetzliche Widerrufsrecht gemäß §§ 312g, 355 BGB. Die ausführliche Widerrufsbelehrung mit Muster-Widerrufsformular ist als Anlage 4 Bestandteil der Leistungsvereinbarung und wird dem Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung ausgehändigt.
- 3) Wünscht der Verbraucher den Beginn der Leistungserbringung vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist, hat er dies ausdrücklich in Textform zu verlangen. In diesem Fall hat VitaFamilia bei wirksamem Widerruf Anspruch auf anteiligen Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen.

§ 4 Honorare, Stundensätze, Abrechnung

- 1) Die Stundensätze ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste bzw. der individuellen Leistungsvereinbarung. Soweit eine Befreiung von der Umsatzsteuer (z. B. § 4 Nr. 16 UStG) anwendbar ist, werden die Beträge brutto = netto ausgewiesen; im Übrigen zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.
- 2) Die Abrechnung erfolgt – je nach Vereinbarung – privat (Direktrechnung an Klient/Auftraggeber), über den Entlastungsbetrag § 45b SGB XI (durch Abtretung gegenüber der Pflegekasse, soweit Anerkennung als AUA gemäß § 45a SGB XI vorliegt) oder im Wege des Umwandlungsanspruchs gemäß § 45a Abs. 4 SGB XI.

3) VitaFamilia übernimmt KEINE Garantie, dass die Pflegekasse Leistungen anerkennt oder erstattet. Der Klient bzw. dessen Angehörige bleiben für Antragstellung, Erstattungsfähigkeit, Pflegegrad-Voraussetzungen und Direktabrechnung mit der Pflegekasse selbst verantwortlich, soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.

4) Verspätet sich die Erstattung durch die Pflegekasse oder wird sie ganz oder teilweise abgelehnt, ist der Auftraggeber zur Zahlung des offenen Betrags an VitaFamilia verpflichtet.

5) Soweit nicht abweichend vereinbart, werden Rechnungen innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzüge zur Zahlung fällig.

§ 5 Mitwirkungs- und Informationspflichten

1) Der Auftraggeber/Klient informiert VitaFamilia vor Beginn des Einsatzes und während der Durchführung der Leistungen über alle ihnen bekannten Umstände, die für eine sichere und vertragsgemäße Leistungserbringung wesentlich sind. Hierzu gehören insbesondere:

a) der Gesundheitszustand und akute oder bekannte gesundheitliche Risiken des Klienten, insbesondere Sturz-, Demenz-, Aggressions- und Infektionsrisiken;

b) eingenommene Medikamente, Allergien und Notfallinformationen (Notfallkontakt, Hausarzt, vorhandene Notfallausweise);

c) Haustiere und deren Verhalten;

d) Zugangsbedingungen, Schlüsselübergabe, Codes, technische Hilfsmittel im Haushalt;

e) räumliche Risiken (Treppen ohne Geländer, glatte Böden, instabile Möbel, defekte Elektroinstallation o. ä.).

2) Veränderungen wesentlicher Umstände (z. B. Krankenhausaufenthalt, neuer Pflegegrad, Änderung des Bevollmächtigten) sind VitaFamilia unverzüglich mitzuteilen.

3) VitaFamilia ist berechtigt, einzelne Einsätze auszusetzen oder zu beenden, wenn die Voraussetzungen für eine sichere Leistungserbringung nicht (mehr) gegeben sind.

§ 6 Schlüssel, Zutritt, Bargeld und Belege

1) Eine Schlüsselübergabe an VitaFamilia erfolgt ausschließlich gegen Quittung und unter Dokumentation des Schlüsselsatzes. Schlüssel werden bei VitaFamilia gesichert und ohne Adressbezug verwahrt.

2) Bei Verlust eines Schlüssels haftet VitaFamilia auf Ersatz der erforderlichen Maßnahmen (z. B. Anfertigung eines Ersatzschlüssels). Eine Haftung für den Austausch der gesamten Schließanlage besteht nur, wenn VitaFamilia den Verlust grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht hat und der Austausch der Schließanlage objektiv erforderlich ist.

3) Bargeldgeschäfte (Einkäufe, Besorgungen) erfolgen nur gegen Vorschuss bzw. anschließende Erstattung gegen Beleg. Beträge ab einer Höhe von 100 EUR pro Einsatz erfordern ausdrückliche Beauftragung in Textform. VitaFamilia händigt sämtliche Belege aus und führt eine einfache Übersicht.

4) Geld-, Sachgeschenke oder Zuwendungen an Mitarbeitende über symbolische Beträge hinaus sind ausgeschlossen (Compliance-Regel). VitaFamilia ist berechtigt und verpflichtet, derartige Zuwendungen abzulehnen oder zurückzugeben.

§ 7 Verhalten in Notfällen

- 1) Im medizinischen Notfall ruft die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter unverzüglich den Rettungsdienst (112) und benachrichtigt den hinterlegten Notfallkontakt sowie VitaFamilia. Eine medizinische oder pflegerische Erstversorgung über die Standards der Ersten Hilfe hinaus erfolgt ausdrücklich nicht.
- 2) Auffälligkeiten (Sturz, Verhaltensänderungen, Anzeichen von Krise oder Vernachlässigung) werden in der Einsatzdokumentation festgehalten und unverzüglich an den hinterlegten Hauptansprechpartner kommuniziert.

§ 8 Absagen, Verschiebungen, Ausfallvergütung

- 1) Absagen oder Verschiebungen geplanter Einsätze sollen mindestens 24 Stunden vor Einsatzbeginn in Textform erfolgen.
- 2) Bei Absagen weniger als 24 Stunden vor Einsatzbeginn behält sich VitaFamilia vor, 50 % der vereinbarten Einsatzvergütung als Ausfallvergütung in Rechnung zu stellen, sofern die Absage nicht durch einen unvermittelt auftretenden Krankenhausaufenthalt des Klienten oder einen vergleichbar schwerwiegenden, nicht vorhersehbaren Grund veranlasst war. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass VitaFamilia kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist; in diesem Fall schuldet er nur den tatsächlich entstandenen, angemessenen Aufwand.
- 3) Erscheint eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter zum vereinbarten Termin und kann der Einsatz aus Gründen des Klienten nicht durchgeführt werden (z. B. Tür wird nicht geöffnet, Zugang nicht gewährt), wird die ursprünglich geplante Einsatzdauer wie vereinbart in Rechnung gestellt. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist; in diesem Fall ist nur dieser zu ersetzen.

§ 9 Haftung

- 1) VitaFamilia haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die von VitaFamilia oder einem Erfüllungsgehilfen vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch die fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragsverpflichtungen (Kardinalpflichten) herbeigeführt wurden.
- 2) Die Haftung für Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aus Garantien bleibt unbeschränkt.
- 3) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt. VitaFamilia unterhält eine Berufshaftpflichtversicherung mit angemessener Deckung; die Deckungssummen werden auf Anforderung mitgeteilt.
- 4) VitaFamilia haftet ausdrücklich nicht für Schäden, die aus medizinischen oder pflegerischen Bedarfslagen resultieren, die VitaFamilia nicht erbringt (siehe § 2). Eine Pflicht zur medizinisch-pflegerischen Versorgung wird durch diese AGB nicht begründet.
- 5) Eine Haftung für vom Auftraggeber/Klienten unrichtig oder unvollständig mitgeteilte Risikoinformationen (siehe § 5) ist ausgeschlossen.

§ 10 Datenschutz und Vertraulichkeit

- 1) VitaFamilia verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich nach den Vorgaben der DSGVO und des BDSG. Die Datenschutzhinweise sind Bestandteil der Leistungsvereinbarung.
- 2) Mitarbeitende von VitaFamilia sind schriftlich zur Verschwiegenheit über alle persönlichen, gesundheitlichen, finanziellen und familiären Verhältnisse des Klienten verpflichtet. Die Verpflichtung gilt unbefristet auch über die Beendigung des Mandats und des Beschäftigungsverhältnisses hinaus.

3) Foto-, Video- oder Tonaufnahmen im Privathaushalt erfolgen ausschließlich mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung. Im Einsatz von Mitarbeitenden mitgeführte Mobilgeräte werden nicht zur Aufzeichnung genutzt, soweit nicht ausdrücklich einvernehmlich anders geregelt (z. B. Medikationsfoto auf Wunsch des Auftraggebers).

§ 11 Laufzeit, Kündigung

1) Die Leistungsvereinbarung gilt grundsätzlich auf unbestimmte Zeit. Sie kann von beiden Parteien mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Monatsende in Textform gekündigt werden.

2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wichtige Gründe sind insbesondere: anhaltende Beleidigungen oder Übergriffe gegenüber Mitarbeitenden; wiederholte Nichtmitwirkung trotz Aufforderung; nachweislich falsche Risikoinformationen; Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen trotz Mahnung.

§ 12 Schlussbestimmungen

1) Änderungen und Ergänzungen dieser AGB und des Vertrags bedürfen der Textform.

2) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

3) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

4) Bei Verbraucherverträgen ist Gerichtsstand der Wohnsitz des Verbrauchers, soweit gesetzlich zwingend vorgeschrieben. Bei Verträgen mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist – soweit zulässig – der Sitz von VitaFamilia ausschließlicher Gerichtsstand.

5) Hinweis nach § 36 VSBG: VitaFamilia ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.