

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Careforce GmbH - 24 Stunden-Betreuung / Pflege

## 1. Allgemeines

Die hier vorliegenden Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) beziehen sich auf die jeweiligen Rechte und Pflichten zwischen dem Anbieter (= Careforce GmbH in 1130 Wien, Dvorakgasse 18), dem Auftraggeber (= Klient, Angehörige, Sachwalter, etc...), sowie den BetreuerInnen und regeln die Erbringung und Durchführung aller derzeitigen und künftigen Leistungen zwischen den Vertragsparteien.

Der Anbieter leistet ausschließlich zu diesen AGB. Eventuell mögliche AGB des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausdrücklich ausgeschlossen, auch wenn sie diesen AGB nicht widersprechen oder eine entsprechende Regelung in diesen AGB nicht enthalten ist.

Mündliche Nebenabreden zwischen den Vertragsparteien gelten als nicht getroffen, nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Der mündliche Verzicht auf die Schriftform wird einvernehmlich ausgeschlossen. Ein elektronischer Vertragsabschluss per e-mail genügt dem vereinbarten Schriftformgebot.

Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen der AGB unwirksam sein sollten, berührt dies die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen nicht.

Die gegenständlichen AGB gelten auch für „Nicht-Kunden“ der Careforce GmbH.

## 2. Gültigkeit

Vor dem Zustandekommen jeder Geschäftsbeziehung (wie Verträgen, Rechnungen, etc...) müssen die vorliegenden AGB vom Auftraggeber und der Betreuungskraft akzeptiert werden.

Die AGB können von uns jederzeit angepasst bzw. geändert werden und sind ab dem Zeitpunkt des Erscheinungsdatums auf [www.careforce.at](http://www.careforce.at) gültig. Die Gültigkeit bezieht sich danach auch auf bereits abgeschlossene Verträge mit Auftraggebern, bzw. Betreuerinnen, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

## 3. Urheberrechtliche Bestimmungen

Alle Inhalte rund um die Website [www.careforce.at](http://www.careforce.at) (wie z.B. Konzept, Ideen, Texte, Bilder, etc...) sind geistiges Eigentum der Careforce GmbH. Die Verletzung der Urheberrechte (wie etwa der Verwendung unserer Inhalte für private, oder geschäftliche Zwecke) des Anbieters zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei volle Genugtuung zu leisten ist.

Für alle auf [www.careforce.at](http://www.careforce.at) zur Verfügung gestellten Verlinkungen (z.B. Websites oder Dokumente), sowie deren Inhalten, übernimmt der Anbieter keine Verantwortung und ist demnach dafür nicht haftbar zu machen.

## 4. Vermittlung und Voraussetzungen

Der Anbieter vermittelt selbstständige Betreuer/innen an Privathaushalte, bzw. betreuungs-/pflegebedürftige Menschen zu Hause. Diese Vermittlung erfolgt ausschließlich nach Vorliegen aller gesetzlichen Bestimmungen und nach den Voraussetzungen für die Personenbetreuung.

### Voraussetzungen für die Ausübung des Gewerbes sind:

- die Vollendung des 18. Lebensjahres,
- Staatsangehörigkeit zu einem EU-/EWR-Mitgliedstaat/der Schweiz - oder Vorhandensein eines Aufenthaltstitels
- Unbescholtenheit – bestätigt durch ein in Österreich gültiges polizeiliches Führungszeugnis.

### Weiters:

- Nachweis einer geeigneten Fachausbildung (z.B. diplomierte Pflegefachkraft, Pflegehilfe oder Heimhilfe)
- Deutschkenntnisse auf Konversationslevel
- empathische und soziale Fähigkeiten
- Haushälterische Fähigkeiten
- Telefonnummer und e-mail-Adresse unter denen die Betreuer/in laufend erreichbar ist
- Die Bereitschaft der Betreuerinnen, in Einzelfällen ein bis zwei Tage länger (bezahlten) Dienst zu versehen, wird vorausgesetzt.
- Die Einhaltung von guten Sitten muss gegeben sein. So wird unter anderem vorausgesetzt, dass Klientinnen und Klienten, sowie Betreuungskräfte keine vorsätzliche Unruhe stiften, versuchen sich auf Kosten anderer zu profilieren, Gerüchte zu verbreiten, oder üble Nachrede zu betreiben.
- Kenntnisse über rechtliche Grundlagen in der Personenbetreuung
- Widrigenfalls behält sich die Careforce GmbH vor, Konsequenzen (wie unter Punkt 10 beschrieben) zu ergreifen.

## 5. Voraussetzungen für die Inanspruchnahme einer 24-Stunden-Betreuung

- Die **Bereitschaft** fremde Hilfe anzunehmen muss vorhanden sein.
- **Rückzugsmöglichkeit für die Betreuerinnen:** Ein eigenes Zimmer muss zur Verfügung stehen.
- **Haushaltsausstattung:** Der Haushalt muss üblichen Standards entsprechen.
- **Mitverköstigung:** Die Betreuerinnen müssen für die Dauer ihres Aufenthalts mitverköstigt werden (alle Ausgaben müssen in einem Haushaltsbuch dokumentiert werden)
- **Anmeldung:** Die Betreuerinnen müssen im Haushalt mit Nebenwohnsitz gemeldet werden.

- **Telefonische Erreichbarkeit:** Ein Telefon für Notfälle und zur Kontaktaufnahme mit der Careforce GmbH muss zur Verfügung stehen.
- **Post:** Die Post der Betreuerinnen muss im Haushalt entgegengenommen werden können.
- Bereitschaft zu gegenseitigem **Respekt**.
- **Geduld** in der Einarbeitungsphase.
- Einhaltung aller **Rahmenbedingungen** und **Freizeitregelungen**
- Widrigenfalls behält sich die Careforce GmbH vor, Konsequenzen (wie unter Punkt 10 beschrieben) zu ergreifen.

## 6. Erstgespräch / Bedarfsanalyse

Der Anbieter verpflichtet sich vor der Vertragsunterzeichnung, für den Fall des Zustandekommens einer dauerhaften Geschäftsbeziehung (d.h. ab Unterzeichnung des freien Dienstvertrags über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO), zu einer kostenlosen Bedarfsanalyse und einem Erstgespräch in dem die Rahmenbestimmungen für eine 24-Stunden-Betreuung, die gesetzlichen Grundlagen, die Kosten und Förderungen geklärt werden. Sollte nach dem Erstgespräch keine Geschäftsbeziehung entstehen, bleibt das Erstgespräch ebenfalls kostenfrei.

## 7. Auswahl der Betreuer/innen

Der Anbieter erstellt eine schriftliche Bedarfsanalyse und sucht auf Basis der vorliegenden Anforderungen geeignete Betreuer/innen. Die Betreuer/innen werden der betreuungsbedürftigen Person und ggf. deren Angehörigen vorgestellt und beginnen danach mit der Arbeit. Der Auftraggeber akzeptiert die Auswahl und die Bereitschaft zur Zusammenarbeit der für die Betreuung vorgeschlagenen Betreuer/innen, sofern nicht gewichtige und nachvollziehbare Gründe vorliegen und dagegen sprechen. Außerdem akzeptiert der Auftraggeber keinen Anspruch auf bestimmte Betreuer/innen zu haben.

Sollte eine Zusammenarbeit aus gewichtigen und nachvollziehbaren Gründen nicht möglich sein, oder nicht gewünscht werden, kann der Auftraggeber schriftlich entsprechende Einwände vorbringen und kann die betreffende Betreuer/in einmalig kostenfrei austauschen lassen.

## 8. Verträge

Alle Vertragsvorlagen werden vom Anbieter zur Verfügung gestellt.

Vertragsvereinbarungen zwischen dem Anbieter, dem Auftraggeber sowie den Betreuer/innen sind nur auf Basis der Vertragsvorlagen des Anbieters gültig.

Im Vorvertrag zwischen dem Anbieter und dem Auftraggeber wird das Vorhandensein aller Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung bestätigt und

der Anbieter ermächtigt, geeignete Betreuer/innen zu suchen und zu beauftragen. Diese Vereinbarung ist ab der Unterzeichnung des Vorvertrags gültig.

In der Ergänzung zum freien Dienstvertrag über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, werden zwischen dem Anbieter und dem Auftraggeber die gegenseitigen Rechte und Pflichten (z.B. alle Maßnahmen zur Qualitätssicherung) geregelt und sind ab der Unterzeichnung dieses Vertrags gültig.

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass die Arbeitszeiten, Zeitpunkte des Turnuswechsels und Ruhezeiten (= Pausen), direkt zwischen dem Auftraggeber und den Betreuer/innen vereinbart werden.

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass für die Durchführung der Tätigkeiten (z.B. alle Tätigkeiten zur Qualitätssicherung) dem Anbieter uneingeschränkter Zutritt zu gestatten ist.

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, auf Dauer der gesamten Betreuung alle Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung zu gewährleisten und aufrecht zu erhalten sowie alle im freien Dienstvertrag über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, vereinbarten Punkte einzuhalten.

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden alle Zahlungen gemäß des freien Dienstvertrags über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, über die gesamte Dauer der Betreuung vollständig und fristgerecht zu leisten.

## **9. Vertragsbeginn**

Mit dem Datum der Unterzeichnung des freien Dienstvertrags über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, tritt der Vertrag in Kraft und ist (sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart wurde) auf unbestimmte Zeit gültig.

## **10. Kündigung / Beendigung des Vertrags**

Der Vertrag kann jeweils zum Monatsletzten sowohl vom Anbieter, als auch vom Auftraggeber unter Einhaltung einer 2-wöchigen Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden.

Der Anbieter, der Auftraggeber, sowie der/die Betreuer/in kann die Vereinbarung, bzw. den Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen ablehnen, bzw. beenden, muss jedoch den Auftraggeber mindestens 14 Tage zuvor schriftlich verständigen.

Wenn die Zusammenarbeit mit der Betreuungsperson (auf eigenen Wunsch, oder auf Wunsch der Klientel) nach kurzer Zeit nicht mehr fortgesetzt wird, gelten folgende Regeln: Die Betreuungsperson zahlt im Fall der Beendigung der Zusammenarbeit bei der Klientel nach einem Turnus 100.- Euro an Careforce. Nach dem zweiten Turnus sind 50.- Euro an Careforce fällig. Ab dem dritten Turnus ist die Auflösung des Vertrags gratis. Bei Zahlungsverzug länger als 7 Tage, verrechnen wir zusätzlich je Woche 15.- Euro zusätzlich. Es ist weiters zur Kenntnis zu nehmen, dass durch das grobe Verschulden der Betreuungsperson nachweislich verursachte Aufwände (z.B. wenn die Betreuung dadurch beeinträchtigt wird) von der betreffenden

Betreuungsperson finanziell abgedeckt werden müssen. Hinsichtlich dessen gilt bei uns ein Stundensatz von 60,- Euro pro Person, zuzüglich aller dadurch entstehenden Nebenkosten (wie Administrationskosten, Reisekosten, Terminverschiebungen und Bindung der Arbeitskraft der Careforce GmbH bei der Klientel und dadurch Blockierung der laufenden Arbeit) und einer Verwaltungsstrafe ab 400,- Euro (zzgl. Ust.), je nach Schwere der daraus resultierenden Konsequenzen.

Wenn die Zusammenarbeit von der Klientel nach kurzer Zeit nicht weiter gewünscht wird, gelten die Regelungen der Kurzzeitbetreuung, da unser Aufwand zu Beginn der Betreuung im Vergleich zu einer längeren Betreuungszeit sehr hoch ist. Diese Regelungen sind (alle Beträge verstehen sich inklusive MwSt): Die Klientel bezahlt im Fall der Beendigung des Vertrags nach einem Monat statt 300,- Euro monatlich 800,- Euro an Careforce. Bei Beendigung des Vertrags nach zwei Monaten, werden monatlich 500,- Euro in Rechnung gestellt. Bei Beendigung des Vertrags nach 3 Monaten sind es 400,- Euro pro Monat. In weiterer Folge bleibt der Rechnungsbetrag wie bei der Langzeitpflege bei 300,- Euro monatlich.

Im Falle der Verletzung vorvertraglicher Pflichten durch den Auftraggeber, insbesondere aber auch durch das grundlose Absteigen von den Vertragsverhandlungen, bzw. des Vertrages, bei gleichzeitiger Weiterbeschäftigung der vermittelten Betreuungsperson, sowie der Nutzung der vom Auftragnehmer bereits bereitgestellten Leistungen, wird eine Vertragsstrafe in der Höhe von € 2500,- vereinbart, die nicht als Reugeld anzusehen ist. Gleichzeitig wird für diese Fälle vereinbart, dass die von Careforce GmbH vermittelten Betreuer/innen für einen Zeitraum von 6 Monaten nach Ausscheiden aus dem Dienstvertrag mit der Careforce GmbH, keine Tätigkeit im Geschäftszweig und im Einzugsgebiet der Careforce GmbH ausüben dürfen. Für den Fall des Zuwiderhandelns gegen diese Konkurrenzklausel wird die sofortige Zahlung einer Konventionalstrafe in der Höhe des 3-fachen des Bruttomonatsentgeltes vereinbart.

Der/die Betreuer/in verpflichtet sich während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses in einem Umkreis von 100 km keinen gleichartigen Betrieb zu führen, in einem solchen tätig zu sein oder sich an einem solchen zu beteiligen. Bei Verstößen gegen das Konkurrenzverbot wird unbeschadet der Geltendmachung weiterer Ansprüche und unbeschadet des Ersatzes eines höheren Schadens ein Pönale in Höhe von € 400,- (zzgl. Ust.) je angefangenem Monat des Verstoßes fällig.

Im Fall von Vermögensdelikten (z.B. Diebstahl, mutwillige Sachbeschädigung, etc...), bei Verstoß gegen die guten Sitten (siehe Punkt 4 und Punkt 5) oder bei **standeswidrigem Verhalten** im Zusammenhang mit der Personenbetreuung, bei nicht kooperativem Verhalten (z.B. Weigerung in Ausnahmefällen 1 bis 2 Tage länger Dienst zu versehen, übler Nachrede, Verbreitung von Gerüchten), bei nachträglichem infrage stellen der vor dem Einsatz verabredeten Vereinbarungen (vor allem bezüglich der Bezahlung), ist je nach Umfang der daraus resultierenden Konsequenzen, ebenfalls eine Pönale ab € 400,- (zzgl. Ust.) zu bezahlen.

Der Geschäftszweig der Careforce GmbH wird wie folgt näher festgelegt: Vermittlung und Begleitung von: 24-Stunden-Betreuung, 24-Stunden-Pflege, mobile Krankenpflege, mobile Heimhilfe, bzw. Haushaltshilfe, Besuchsdienst, etc...

Sollte sich einer, oder mehrere der Vertragspartner nicht an die Inhalte dieser AGB, des Vertrags oder des Vorvertrags halten, oder diese nachträglich in Frage stellen,

zieht dies bei schweren, oder anhaltenden Problemen eine Auflösung des Vertrags und Konsequenzen (wie beschrieben) nach sich. Zusätzlich erstattet der Anbieter ggf. Anzeige bei der Gewerbebehörde.

Der Vertrag kann vom Anbieter unter folgenden Voraussetzungen mit sofortiger Wirkung gekündigt werden:

- Bei tätlichen Angriffen der betreuungsbedürftigen Person, oder deren Angehöriger gegen eine der Betreuer/innen.
- Bei Auftreten von Umständen die eine physische oder psychische Gesundheitsgefährdung der Betreuer/innen nach sich ziehen können.
- Bei Verweigerung zur Zusammenarbeit mit den Betreuer/innen oder dem Anbieter, oder Verweigerung der Aufrechterhaltung von Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung von Seiten der betreuungsbedürftigen Person oder deren Angehöriger.
- Wenn dringend nötige pflegerische, oder medizinische Empfehlungen, trotz wiederholter schriftlicher Aufforderung, von Seiten der betreuungsbedürftigen Person oder deren Angehöriger unterbleiben oder abgelehnt werden.
- Bei Verletzung der Intimsphäre der Betreuer/innen durch die betreuungsbedürftige Person oder deren Angehörige.
- Wenn Leistungen von den Betreuer/innen von Seiten der betreuungsbedürftigen Person oder deren Angehöriger verlangt werden, zu denen die Betreuer/innen nicht berechtigt sind, oder wenn Leistungen verlangt werden, die über die Vereinbarungen im freien Dienstvertrag, oder über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, hinausgehen.
- Bei Verdacht, oder Vorliegen von Vermögensdelikten (z.B. Diebstahl, mutwillige Sachbeschädigung, etc...)
- Bei Verstoß gegen die guten Sitten oder bei standeswidrigem Verhalten im Zusammenhang mit der Personenbetreuung (wie unter Punkt 4, 5 und 10 beschrieben).
- Bei Nicht-Bezahlung des Entgelts.
- Bei Tod der betreuungsbedürftigen Person, oder der Betreuerin.

## **11. Qualitätssicherung**

Der Anbieter verpflichtet sich zur sorgfältigen Auswahl geeigneter Betreuer/innen.

Der Anbieter verpflichtet sich zu regelmäßigen Pflegevisiten (mindestens alle 2 Wochen) durch diplomierte Fachkräfte. Diese Pflegevisiten sind zu dokumentieren und ggf. nötige Veränderungen in der Betreuung mit dem Auftraggeber und den Betreuer/innen einvernehmlich abzusprechen.

Der Anbieter verpflichtet sich zur Führung und Kontrolle der Pflegedokumentation.

Der Anbieter verpflichtet sich zu verlässlicher Erreichbarkeit und gleichbleibenden Ansprechpersonen.

Der Anbieter verpflichtet sich zur Unterstützung bei Formalitäten (z.B. bei Verträgen, Förderungen, etc...)

## **12. Entgelt**

Für die Leistungen des Anbieters gemäß der Ergänzung zum freien Dienstvertrag über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, inklusive der Vermittlung von zwei Betreuer/innen, wird ein pauschales monatliches Entgelt inklusive Ust. vereinbart. Der Betrag wird monatlich mit einer Honorarnote in Rechnung gestellt und ist ab Unterfertigung des Vertrags auf das Konto des Anbieters (lautend auf den Namen der betreuungsbedürftigen Person), zu leisten. Anderenfalls ist der Anbieter zur Leistungsverweigerung berechtigt.

Für die Leistungen der Betreuer/innen stellt der Anbieter nach jedem Turnus eine Honorarnote im Vordruck zur Verfügung. Das Gesamt-Entgelt für die Honorarnote setzt sich aus den im freien Dienstvertrag über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, vereinbarten Positionen zusammen und ist entweder in bar direkt an die Betreuer/innen, oder per Überweisung an die Betreuer/innen zu leisten. Das Original der Honorarnote verbleibt beim Auftraggeber. Der Anbieter und die Betreuerin erhält jeweils eine Kopie zur Kontrolle. Die Höhe des Honorars für die Betreuer/innen beläuft sich abhängig vom Aufwand zwischen 55.- bis 60,27.- Euro täglich.

Das Geld für Ihre SVA-Beiträge bekommt der/die Betreuer/in zusätzlich zur Bezahlung von der Klientel ausbezahlt und liegt abhängig von der jeweiligen Vorschreibung der SVA zwischen mindestens 12.- Euro bis maximal 18.- Euro täglich. Dieses Geld ist unbedingt an die SVA zu überweisen, da sonst kein Versicherungsschutz mehr besteht! Eine Nicht-Bezahlung dieser Beiträge zieht eine Auflösung des Arbeitsvertrags nach sich.

Alle Rechnungen sind zu den vereinbarten Konditionen ohne jeden Abzug und spesenfrei binnen 14 Tagen ab Erhalt zu bezahlen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen von 12% p. a. vereinbart. Kosten für Mahnungen und allfällige Inkassogebühren sind vom Auftraggeber zu bezahlen.

Die Preise können ggf. an mögliche Erhöhungen von Steuern, Abgaben oder die Inflation angepasst werden. Sollte das der Fall sein, wird der Auftraggeber mindestens 1 Monat im Voraus schriftlich darüber verständigt.

## **13. Haftung**

Der Anbieter übernimmt keinerlei Haftungen für mögliche Vergehen (z.B. Pflegefehler, Sachbeschädigungen, Richtigkeit der Angaben und Unterlagen, zeitgerechte Bezahlung von Abgaben und Steuern, etc...) der Betreuer/innen. Der Auftraggeber wurde informiert und nimmt zur Kenntnis, dass die Betreuer/innen im Rahmen ihrer Tätigkeit in der Personenbetreuung sowohl rechtlich als auch

wirtschaftlich ein selbstständiger Gewerbebetrieb (Gewerbe der Personenbetreuung gemäß § 159 GewO) mit einer in Österreich gültigen Gewerbebefugnis sind, und demnach nach geltendem Recht eigenverantwortlich handeln.

Die Careforce GmbH haftet nicht für eine Vermittlung einer Betreuungskraft innerhalb einer bestimmten Frist.

Der Anbieter haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

Ein Schadenersatzanspruch ist bei sonstigem Ausschluss binnen sechs Monaten, nachdem der oder die Anspruchsberechtigten vom Schaden Kenntnis erlangt haben, schriftlich beim Anbieter geltend zu machen.

## **14. Sonstiges**

Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig zur Verschwiegenheit über alle mit dieser Vertragssituation bekannt gewordenen Angelegenheiten.

Der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich bereit, dass angegebene Daten zum Zwecke der Gewährleistung einer guten Betreuung durch den Anbieter übermittelt werden dürfen.

Änderungen des Vertrages sind nur dann gültig, wenn sie schriftlich festgehalten wurden.

Der Auftraggeber und die Betreuer/innen verpflichten sich den Ruf des Anbieters nicht zu schädigen, oder in Zweifel zu ziehen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich nichts zu unternehmen um die in der Ergänzung zum freien Dienstvertrag über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, vereinbarten Leistungen und damit im Zusammenhang stehenden Entgelte an den Anbieter zu umgehen (z.B. bereits vermittelte Betreuerinnen weiter zu beschäftigen, während der Vertrag mit dem Anbieter aus welchen Gründen auch immer storniert wird). Widrigenfalls akzeptiert der Auftraggeber die Konsequenzen die sich aus Punkt 10 dieser AGB ergeben.

## **15. Gerichtsstand**

Gerichtsstandort für alle Streitigkeiten aus dem Vermittlungsvertrag ist Wien. Es gilt österreichisches Recht.