

Allgemeine Geschäftsbedingungen während der Nutzung der Dienstleistungen des Büro Mertens ab Februar 2019

1. 1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Willenserklärung, Verträge und rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Handlungen des Büro Mertens (nachfolgend als „Büro Mertens“ bezeichnet) gegenüber ihren Kunden im Zusammenhang mit der Beratung und dem Service zur Inanspruchnahme einer Haushaltshilfe oder pflegeunterstützenden Betreuung in häuslicher Gemeinschaft.

1.2 Von diesen Bedingungen abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen; derartige Bedingungen werden nicht Bestandteil von Vereinbarungen, wenn sie von Büro Mertens nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

2. Gegenstand der Dienstleistungsnutzung mit Büro Mertens

2.1 Büro Mertens berät telefonisch unentgeltlich zur Inanspruchnahme von Haushalts- und Betreuungsdienstleistungen zwischen dem Kunden und professionellen Dienstleistern (nachfolgend als „Betreuungsdienstleister“ bezeichnet) über Haushaltshilfen und/oder über pflegeunterstützende Betreuung im eigenen Zuhause des Kunden bzw. der betreuungsbedürftigen Person. Büro Mertens berät den Kunden dabei über den Leistungsumfang der Betreuungsdienstleistungen, sucht anhand eines ausgefüllten Fragebogens des Kunden geeignete Betreuungspersonen aus und unterstützt beim Abschluss eines

entsprechenden Vertrages zwischen dem Betreuungsdienstleister und dem Kunden. Die Verträge über die Betreuungsdienstleistungen beschränken sich auf die Rufbereitschaft, Hilfe bei der Haushaltsführung und Organisation des Tagesablaufs (u.a. Einkaufen von Lebensmitteln, Wäsche waschen, Putzen, Kochen, Begleitung zum Arzt usw.) und ggf. der Tätigkeiten im Bereich der Grund- und Intimpflege. Ausgenommen sind Verträge, die Pflegedienstleistungen im Sinne einer medizinischen Versorgung zum Gegenstand haben.

2.2 Die Verträge über Betreuungsdienstleistungen werden ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Betreuungsdienstleister geschlossen. Für die Angebote der Betreuungsdienstleister, deren Inhalte sowie für den Vertragsabschluss und dessen Durchführung sind allein die jeweiligen Betreuungsdienstleister als Vertragspartner des Kunden verantwortlich.

2.3 Büro Mertens unterstützt den Kunden auch während der Laufzeit des Betreuungsdienstleistungsvertrages und steht bei Organisationsfragen oder unvorhergesehenen Ereignissen als Ansprechpartner während der offiziellen Bürozeiten telefonisch und per Email zur Verfügung.

Weitere Servicedienstleistungen erfordern ein separates Angebot und werden extra berechnet.

2.4. Es wird eine Notrufnummer zur Verfügung gestellt, auf der eine Notsituation gemeldet werden kann. Diese besteht aus einem Anrufbeantworter, der tagsüber auch an Wochenenden und Feiertagen abgehört wird.

3. Fragebogen und Vertragsschluss über die Dienstleistungen von Büro Mertens

3.1 Um die Beratungsdienstleistungen von Büro Mertens in Anspruch nehmen zu können, füllt der Kunde zunächst den auf der Website bereitgestellten Fragebogen aus, in dem die zur Ermittlung des geeigneten Pflegepersonals erforderlichen Angaben zu dem gewünschten Leistungsumfang, den Anforderungen an das Personal, die Beschreibung der häuslichen Umgebung und die Angaben zu der pflegebedürftigen Person, sowie die Kontaktdaten des Kunden mitgeteilt werden. Diese personenbezogenen Daten werden per Email oder Post an das Büro Mertens gesendet, streng vertraulich behandelt und ausschließlich dazu verwendet, geeignetes Pflegepersonal zu ermitteln und den Abschluss eines entsprechenden Vertrages zu ermöglichen.

3.2 Den Fragebogen dürfen ausschließlich volljährige und auch im Übrigen geschäftsfähige Kunden ausfüllen, die entweder selbst auf entsprechende Pflegedienstleistungen angewiesen sind oder für betreuungsbedürftige Personen rechtmäßig und wirksam handeln.

3.3 Die im Rahmen des Fragebogens erfragten Daten sind wahrheitsgemäß und vollständig anzugeben.

Unzulässig ist insbesondere die Angabe von Daten Dritter bzw. von Personen, für die nicht wirksam in Vertretung gehandelt werden kann. Mit Unterzeichnung des Fragebogens wird ein verbindlicher Auftrag zur Suche nach einer Betreuungskraft abgegeben.

3.4 Nach dem Absenden des Fragebogens sucht das Büro Mertens anhand der Kriterien verbindlich und kostenlos Betreuungskräfte zur Inanspruchnahme einer pflegeunterstützenden Betreuung in häuslicher Gemeinschaft. Es werden entsprechend viele unterschiedliche Profile angeboten, die bereit sind den Auftrag zu bedienen. Die AGBs werden dem Kunden mit der Informationsmappe zur Einsicht gemailt oder per Post versendet und sind im Internet auf unserer Internetseite einsehbar oder per Post versendet.

3.5 Der Kunde kann sodann ein Profil mit Angebot annehmen und schriftlich an das Büro Mertens per E-Mail, oder Post zurücksenden. Hierin liegt die verbindliche Annahme des Kunden zum Abschluss eines Vertrages mit dem Partnerunternehmen des Büro Mertens im Sinne der Ziffer 2.1 zwischen Büro Mertens und dem Kunden.

3.6 Büro Mertens sendet dem Kunden daraufhin einen Betreuungsdienstleistungsvertrag des Partnerunternehmens in zweifacher Ausfertigung zu. Unbeschadet des verbindlichen Abschlusses des Vertrages mit Büro Mertens (vgl. Ziffer 3.5) steht es dem Kunden frei, den Betreuungsdienstleistungsvertrag mit dem Betreuungsdienstleister abzuschließen oder ihn abzulehnen.

Bei Ablehnung des Vertrages wird dann nach Annahme des Angebotes eine Gebühr fällig, für die bereits vom Büro Mertens erbrachten Leistungen.

4. Kosten der Beratungs- und Servicedienstleistungen, Abwerbverbot, Laufzeit

1 Für die erfolgreiche Beratung ohne Annahme des Vertrages nach Fragebogenzusendung zur Inanspruchnahme einer pflegeunterstützenden Betreuung in häuslicher Gemeinschaft, fällt eine einmalige Gebühr in Höhe von 300,- EUR an. Die Gebühr versteht sich inklusive Umsatzsteuer und es werden zusätzlich bis dato angefallene Kosten fällig (Fahrten, Beratung, Telefongebühren, Vertragserstellung Kostenvoranschlag etc.).

Eine „erfolgreiche Beratung“ im Sinne der vorstehenden Ziffer 4.1 ist dann gegeben, wenn Angebote/ Profile vorgestellt wurden, an Hand des ausgefüllten Fragebogens.

Die Gebühr wird nur berechnet, wenn nach Annahme des Angebotes/ Profils kein Vertrag zustande kommt und bleibt im Übrigen bestehen, sollte der Betreuungsdienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Betreuungsdienstleister gekündigt, angefochten oder anderweitig rückwirkend oder mit Wirkung für die Zukunft beendet werden ohne Einhaltung der dort vorgegebenen Kündigungsfristen und vor Ende des ersten Monats, sowie bei Abzug der Betreuungskraft durch den Betreuungsdienstleister auf Grund nicht tragbarer Situationen im Haushalt des Kunden.

4.2. Außerdem fällt eine Gebühr von 5000,00 € an, wenn das Büro Mertens davon Kenntnis erlangt, dass der Kunde eine durch das Büro Mertens und deren Partnerunternehmen vermittelte Betreuungskraft abwirbt und diese selbst oder im Kreise der Familie anstellt oder als selbstständige Kraft beschäftigt.

Dies gilt auch, wenn die Betreuungskraft das Partnerunternehmen wechselt und der Kunde dann aus diesem Grunde den Vertrag mit dem Partnerunternehmen des Büro Mertens kündigt. Sollte die Auftragserteilung für die Ausführung der Dienstleistung vom Auftraggeber innerhalb 3 Tagen nach Unterzeichnung widerrufen werden, so wird generell eine Aufwandsentschädigung von 300, 00 € inklusive MwSt. und bis dato angefallener Kosten fällig (Fahrten, Beratung, Telefongebühren, Vertragserstellung Kostenvoranschlag etc.).

4.3. Wünscht der Kunde eine Unterbrechung des Dienstleistungsvertrages während der Vertragslaufzeit, fallen weiterhin Servicegebühren des Büro Mertens an, diese belaufen sich auf 10,00 € pro Tag inklusive MwSt.

4.4. Sollte der Kunde über das Büro Mertens einen Vorschlag für geplanten Wechsel ablehnen und deshalb bei einem anderen Partnerunternehmen des Büro Mertens auf Kundenwunsch gesucht werden müssen, bleibt dieser Vertrag bestehen.

4.5. Die AGBs gelten als Dienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Büro Mertens und haben eine unbestimmte Laufzeit. Sie enden nach der üblichen Kündigungsfrist der Partnerunternehmen von 14 Tagen mit Beendigung des letzten geschlossenen Betreuungsdienstleistungsvertrages, ohne dass es einer separaten Kündigung bedarf. Sollte ein weiterer Vertrag mit einem anderen Partnerunternehmen des Büro Mertens zustande kommen, gelten die AGBs weiterhin. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Seiten unberührt.

4.6 Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne vorheriger Absprache, einen Abzug der Rechnungssumme der Partnerunternehmen des Büro Mertens vorzunehmen. Die Rechnung ist in voller Höhe zu überweisen, ansonsten behält sich das Büro Mertens vor seine Dienstleistung sofort zu beenden.

5. Widerrufsrecht

Als Verbraucher, das heißt als natürliche Person, die den Vertrag über die Beratung zur Inanspruchnahme einer pflegeunterstützenden Betreuung in häuslicher Gemeinschaft eines Betreuungsdienstleistungsvertrages zu einem Zwecke abschließt,

der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, steht dem Kunden außerdem

ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, über das Büro Mertens wie folgt belehrt:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen.

Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer

Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die

rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

Büro Mertens GmbH
Bertha-von Suttner Allee 4
21614 Buxtehude
E-Mail: info@24h-gut-betreut.de

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene

Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. *Sollte die Auftragserteilung für die Ausführung der Dienstleistung vom Auftraggeber innerhalb 3 Tagen nach Unterzeichnung widerrufen werden, so wird generell eine Aufwandsentschädigung von 300,00 € fällig (Fahrten, Beratung, Telefongebühren, Erstellung Kostenvoranschlag etc.).* Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile)

nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren bzw. herausgeben, müssen Sie uns insoweit

Wersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf

gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist

beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

6. Vertrag mit dem Betreuungsdienstleister

6.1 Der Vertrag über die Betreuungsdienstleistungen kommt dadurch zustande, dass der Kunde die übersandten Vertragsformulare unterschreibt und sie an Büro Mertens schickt.

6.2 Büro Mertens übermittelt die Erklärungen zwischen dem Kunden und dem Betreuungsdienstleister als Bote. Der Vertrag kommt

ausschließlich mit dem Betreuungsdienstleister zustande (vgl. Ziffer 2.2).

7. Rechnung, Fälligkeit

7.1 Sollte ein angenommenes Angebot nicht zum Vertrag mit einem Dienstleistungspartnerunternehmen führen, wird durch das Büro Mertens dem Kunden die Gebühr in Rechnung gestellt.

7.2 Die Gebühr ist 7 Tage nach Zugang der Rechnung beim Kunden zur Zahlung fällig.

8. Datenschutz

Der vertrauliche Umgang mit persönlichen Daten ist ein Grundanliegen von Büro Mertens. Sie beachtet die einschlägigen

datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere diejenigen des Bundesdatenschutz- und des Telemediengesetzes.

9. Gewährleistung, Haftung

9.1 Die Gewährleistung von Büro Mertens für die erbrachten Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für die Verträge der Partnerunternehmen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Die für den Vertragsabschluss über die Dienste von Büro Mertens zur Verfügung stehende Sprache ist Deutsch. Für den Vertrag mit Büro Mertens ist über diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Angaben im Schreiben der Büro Mertens an den Kunden kein gesonderter Vertragstext vorgesehen. Die Kundendaten werden von Büro Mertens gespeichert, sind jedoch für den Kunden später nicht über das Internet zugänglich.