



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. GRUNDSÄTZLICHES

Die Vereinbarung zwischen dem Verein «Deine Fee» und ihren Kunden wird bestimmt durch:

- den individuellen Leistungsauftrag; dem «Deine Fee-Auftrag»
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen / Informationen
- die aktuellen Tarife (alle Tarife inkl. Mehrwertsteuer)

Sie sind Bestandteile des Gesamtauftrages und werden vom Kunden als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen/Informationen regeln generell das Verhältnis zwischen dem Verein «Deine Fee» und ihren Kunden. Nachstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten für alle vom Vertragsverhältnis umfassten Leistungen einschliesslich eventueller Nachtrags- und Ergänzungsaufträge, einschliesslich Beratungsleistungen.

Ein Vertrag zwischen dem Kunden und dem Verein «Deine Fee» ist erst dann rechts-gültig, wenn der Verein «Deine Fee» den Auftrag bestätigt und das Auftragsverhältnis mit gegenseitiger Unterschrift durch den Kunden, allenfalls seiner Angehörigen, und den Verein «Deine Fee» gezeichnet ist.

Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen sind schriftlich niederzulegen. Dies gilt auch für Änderungen der Schriftformklausel. Mündliche Nebenabreden werden nicht getroffen.

2. ZIELSETZUNG

Unsere Dienstleistungen verstehen sich als Unterstützung von Seniorinnen und Senioren, sowie deren Angehörigen und Bekannten. Der Verein «Deine Fee» unterstützt Kunden mit Betreuung, Begleitung, Hauswirtschaft, Beratung und Weiterbildung oder weiteren Leistungen im Sinne der ergänzenden Unterstützung zu Hause. Zudem organisiert der Verein kulturelle Veranstaltungen, Informations-Anlässe, Reisen, Weiterbildungen und Unterhaltungsprogramme, welche speziell auf Seniorinnen und Senioren zugeschnitten sind. Der Verein «Deine Fee» fördert die Selbständigkeit und Unabhängigkeit ihrer Kunden. Er verfügt über ein breites und flexibles Angebot, arbeitet kompetent, bedarfsgerecht, wirtschaftlich und verlässlich. Daten und Informationen über Kunden behandelt der Verein «Deine Fee» vertraulich und geht äusserst sorgfältig und diskret mit ihnen um.

3. DIENSTLEISTUNGS- UMFANG

Der Umfang der Dienstleistungen wird auf Basis der persönlichen Bedarfsabklärung mit dem Kunden festgehalten.

4. DIENSTLEISTUNG

4.1 Bedarfsabklärung

In einem Gespräch vor Ort, wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit dem Kunden, resp. seinen Angehörigen abgeklärt. Dieses Gespräch wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang allenfalls veränderten Umständen angepasst.

4.2 Aufnahmeformular

Im Aufnahmeformular wird die allgemeine und gesundheitliche Situation des Kunden festgehalten, einschliesslich der Kontaktadressen von Angehörigen, Ärzten, etc.

4.3 Umfang und Durchführung des Auftrages

Vertraglich wird eine gewisse Stundenanzahl pro Einsatz festgelegt- diese Angabe dient zur Orientierung. Verrechnet wird jedoch die tatsächlich geleistete Zeit. Dabei wird im 15-Minuten-Takt abgerechnet. Massgebend für die Rechnungsstellung ist stets der Arbeiterrapport unserer Mitarbeitenden.

4.3.1. Die Stundenansätze gelten für vereinbarte Dienstleistungen. Allfällig zusätzliches Material, Reisekosten, Eintritte/Tickets etc. sind nicht in den Stundenansätzen enthalten und werden separat verrechnet. Dies gilt auch für Transporte mittels Fahrzeugen des Vereins «Deine Fee». Der Arbeitsweg der Mitarbeitenden von «Deine Fee» wird nicht verrechnet.

4.3.2. Die kleinste Dienstleistungseinheit von «Deine Fee» beträgt 2 zusammenhängende Stunden, resp. pro Monat 8 Stunden – mit Ausnahme von «Deine Fee Flexi Plus». Bei «Deine Fee Flexi Plus» ist keine Monatsmindestdauer vorausgesetzt.

4.3.3. Der Verein «Deine Fee» ist stets bemüht, dem Kunden wenn möglich das gleiche Personal zur Verfügung zu stellen. Der Vertrag ist jedoch nicht an eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter gebunden. Der Auftraggeber hat das Recht, mit Angaben von Gründen, anderes Personal zu verlangen. «Deine Fee» ist stets bemüht, dem Kunden passendes Personal zur Verfügung zu stellen – auf die Wünsche der Kunden wird gerne Rücksicht genommen.

4.3.4. Sollte die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter krank oder ferienabwesend sein, wird der Kunde informiert und es wird ein Ersatz bereitgestellt.

4.3.5. Bei Verhinderung des Kunden müssen vereinbarte Termine durch den Kunden spätestens 24 Stunden vor Einsatz annulliert werden (Werktags). Nicht rechtzeitig abgesagte Termine werden verrechnet.

4.3.6. Es wird in erster Linie den Interessen der zu betreuenden Person nachgekommen. Entscheidungen über Vertragsänderungen gegenüber dem Verein «Deine Fee» fällt die zu betreuende Person. Gerne werden Angehörige zu einer allgemeinen Verbesserung der Lebensqualität beigezogen.

5. STREITFÄLLE

Bestehen zwischen dem Verein «Deine Fee» und dem Auftraggeber Meinungsverschiedenheiten hinsichtlich der Qualität der Dienstleistungen oder des Personals, resp. hinsichtlich der Abrechnungen, ist der Rechtsweg ausgeschlossen.

Tritt eine unüberbrückbare Meinungsverschiedenheit auf, ziehen beide Parteien gemeinsam eine unabhängige Mediatorin oder einen Mediator bei, um zu schlichten, resp. die Angelegenheit einvernehmlich zu regeln. Die Kosten für die Mediation tragen beide Parteien je zur Hälfte.

Für vom Verein «Deine Fee» vermittelte Dienstleistungen von Drittabietern (Coiffeur, Masseur, Podologe, etc.) kann der Verein «Deine Fee» keine Garantie übernehmen. Die Haftung für Dienstleistung des Drittanbieters ist alleinige Sache des Drittanbieters.

6. ZAHLUNGS- BEDINGUNGEN

Der Verein «Deine Fee» hat neben den vereinbarten Leistungen und/oder Honorarforderung Anspruch auf Vergütung allfällig zusätzlich erbrachter Leistungen und Auslagen. Auslagen und Zusatzbuchungen werden monatlich in Rechnung gestellt und separat ausgewiesen.

Rechnungen des Vereins «Deine Fee» sind innerhalb von 10 Tagen netto zu bezahlen. Die Bezahlung per Lastschriftverfahren (LSV) wird bevorzugt.

7. AUSLAGEN UND KONSUMATIONEN

7.1. Zusätzliche Auslagen:

Auslagen welche die Fee im Rahmen der Dienstleistungen zugunsten des Kunden zu leisten hat, werden dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

7.2. Konsumationen innerhalb des Haushaltes des Kunden:

Alkoholfreie Getränke während des Arbeitseinsatzes beim Kunden, werden dem Personal von «Deine Fee» nicht verrechnet.

Wenn das Personal während des Arbeitseinsatzes mit dem Kunden eine vom Kunden bezahlte Mahlzeit einnimmt, wird dem Personal dafür eine Pauschale von CHF 5 abgezogen und dem Kunden zurückvergütet. Die Fee ist verpflichtet, dies im Arbeitsrapport zu erfassen.

Während des Arbeitseinsatzes ist es unseren Mitarbeitenden erlaubt, selber mitgebrachtes Essen beim Kunden aufzubereiten und zu verzehren.

Falls der Kunde das Personal zuhause zum gemeinsamen Essen einladen möchte und auf eine Berechnung der Pauschalgebühr von CHF 5 verzichtet, ist kein Eintrag im Arbeitsrapport zu tätigen, womit dem Personal keine Gebühr abgezogen wird. In diesem Fall trägt der Kunde die Kosten.

7.3. Konsumationen ausserhalb des Haushaltes des Kunden:

Möchte der Kunde auswärts in einem gastronomischen Betrieb eine Konsumation tätigen, trägt er bis CHF 10 für die Konsumation des Personals mit. Alles was das Personal an Konsumationshöhe über CHF 10 zu sich nimmt, wird dem Personal berechnet und dem Kunden zurückvergütet. Dafür ist eine Quittung mit Eintrag im Arbeitsrapport beizulegen. Der Arbeitsrapport ist von beiden Parteien zu visieren.

Falls der Kunde das Personal jedoch zum gemeinsamen Essen einladen möchte, ist kein Eintrag im Arbeitsrapport zu tätigen und somit wird dem Personal keine Gebühr abgezogen. Für Ausflüge gilt Artikel 7.4.

7.4. Ausflüge:

Möchte der Kunde mit seiner Fee einen Ausflug tätigen, werden die Reisekosten vollumfänglich vom Kunden getragen. Dies gilt auch für Eintritte/Tickets und Verpflegung (z.B. Museum, Oper, Zoo).

8. KÜNDIGUNG

8.1. Der Verein «Deine Fee» ist berechtigt, bei Vorliegen eines wichtigen Grundes, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen (z.B. unangemessene Behandlung der Fee, etc.).

8.2. Kommt der Auftraggeber mit der Vergütungszahlung in Verzug und bleibt auch die vom Verein «Deine Fee» gesetzte Nachfrist erfolglos, so ist der Verein «Deine Fee» berechtigt, sämtliche noch nicht abgewickelten Verträge mit dem Auftraggeber fristlos zu kündigen, es sei denn, der Auftraggeber oder dessen Angehörige leisten für alle Verträge Sicherheit in Höhe der zu erwartenden Vergütungsansprüche des Vereins «Deine Fee».

8.3. Probemonat:

Der erste Dienstleistungs-Monat (30 Wochentag) gilt als gegenseitiger Probemonat. Im Probemonat ist grundsätzlich eine gegenseitige Kündigungsfrist von **einer Woche** per Ende der darauffolgenden Woche (Sonntag) vereinbart.

8.4 Generell, resp. ab dem zweiten Dienstmonat, gilt eine Kündigungsfrist von **einem Monat** auf darauffolgendes Monatsende. Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Eine Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

8.5. Für das Angebot «Deine Fee Flexi Plus» besteht **keine** Kündigungsfrist.

9. MATERIAL

9.1. In unserer Akademie werden die Haushalt-Ausbildungen mit den nachhaltigen und ökologisch einwandfreien Produkten von «Uni Sapon» durchgeführt.

9.2. Der Kunde stellt sämtliche Reinigungsutensilien kostenlos zur Verfügung. Der Kunde ist für das Vorhandensein der benötigten Mittel und Arbeitsgegenstände entweder selbst verantwortlich oder bestellt das Material bei seiner Fee. Bestellte Mittel, Gegenstände und Miete von Material, wird dem Kunden mit der monatlichen Rechnung separat verrechnet.

9.3. Es sind ausschliesslich nicht-kratzende Schwämme für die Reinigung zur Verfügung zu stellen. Auch bei Schwämmen mit zwei Oberflächen darf die "härtere Oberfläche" nicht kratzend sein (soft) und muss selbst für die Glasreinigung geeignet sein. Falls dies nicht der Fall ist, wird eine Haftung für verkratzte Oberflächen ausgeschlossen. Deine Fee empfiehlt aus ökologischen und ökonomischen Gründen die hochqualitativen Produkte von «Uni Sapon».

9.4. Für den Gartenunterhalt wird der noch fehlende Gerätebedarf vor Ort geklärt und schriftlich im Auftrag festgehalten. Bevor weitere Geräte angeschafft werden, bietet der Verein «Deine Fee», in Absprache mit dem Kunden, die Organisation für das Anmieten von Geräten, Werkzeugen oder Maschinen an. Vereinbarte Anschaffungen oder Mietkosten werden dem Kunden mit der monatlichen Rechnung separat verrechnet.

10. HAFTUNG

10.1. Der Verein «Deine Fee» ist durch eine Betriebshaftpflichtversicherung über **CHF 5 Mio** abgesichert. Sie beinhaltet Personen-, Sach- und Folgeschäden. Für allfällige Schäden durch Mitarbeitende des Vereins «Deine Fee» verursacht, für welche die Versicherungsgesellschaft eine Haftung ablehnt, haftet der Verein mit maximal CHF 200. Der Verein «Deine Fee» haftet ausschliesslich bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

10.2. Die Abnutzung von Geräten, Objekten oder geringfügige Kratzer am Parkett oder an Glas- oder Keramikoberflächen, gelten nicht als Schaden und sind somit von jeglicher Haftung ausgeschlossen.

10.3. Über sensible Oberflächen oder Materialien, welche eine besondere Pflege erfordern, ist die Fee vor deren Arbeit zu informieren und entsprechend zu instruieren, andernfalls besteht keine Haftung.

10.4. Schäden sind unmittelbar, innerhalb von 24 Stunden nach Schadenereignis, bei der Geschäftsleitung zu melden. Bei Verschulden der Fee, ist der haftpflichtrechtliche Zeitwert geschuldet. Der Kunde hat somit alle zur Verifizierung des Wertes notwendigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

11. SCHWEIGEPFLICHT, DATENSCHUTZ

11.1. Der Verein «Deine Fee» verpflichtet sich nach Massgabe der Gesetze, über alle Tatsachen, die ihm im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden und die nicht das Wohl der Allgemeinheit verletzen bzw. gefährden, Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, der Auftraggeber entbindet ihn von seiner Schweigepflicht.

11.2. Der Verein «Deine Fee» reicht Berichte, schriftliche Äusserungen etc. über die Ergebnisse seiner Tätigkeit nur mit schriftlicher Genehmigung des Auftraggebers an Dritte weiter.

11. HERAUSGABE VON UNTERLAGEN

Nach Beendigung der Dienstleistungen aus dem Auftrag hat der Verein «Deine Fee» auf Verlangen des Auftraggebers alle Unterlagen herauszugeben, die er aus Anlass seiner Tätigkeit für den Auftrag vom Auftraggeber oder für diesen erhalten hat. Dies gilt jedoch nicht für den Schriftwechsel zwischen dem Verein «Deine Fee» und dem Auftraggeber sowie für Schriftstücke, die der Auftraggeber bereits in Urschrift oder Abschrift besitzt. Der Verein «Deine Fee» ist berechtigt, von sämtlichen zurückzureichenden Unterlagen, Abschriften oder Fotokopien für die eigene Aufbewahrung anzufertigen.

12. SCHLUSS- BESTIMMUNGEN

12.1. Ist eine Vereinbarung im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses unwirksam, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

12.2. Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

13. GERICHTSSTAND

Für die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen dem Verein «Deine Fee» und dem Auftraggeber sowie für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt Schweizer Recht. Gerichtsstand ist der Sitz des Vereins «Deine Fee».

Verein «Deine Fee» mit Sitz in CH-5408 Ennetbaden, 01.05.2018
©2018 by Verein «Deine Fee», Switzerland

Verein Deine Fee
Goldwandstrasse 23
CH-5408 Ennetbaden
info(at)deinefee.ch
www.deinefee.ch

Tel +41 (0)56 511 0 511
Handelsregister Nr: CHE-137.609.414
Handelsregister-Amt: Aarau
UID Nr: CHE-137.609.414
