



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gerne haben wir für den Rahmen der Beauftragung unserer Dienstleistungen allgemeine Geschäftsbedingungen verfasst, um eine vertrauensvolle und klare Grundlage für diese Leistungserbringung zu schaffen. Zur Ergänzung können Sie im beiliegenden Dokument „Definition der Leistungen“ mehr über diese erfahren.

Auch haben wir ein Leistungskonzept erstellt, welches Bestandteil unserer Anerkennung des Landes NRW ist. Dieses Konzept können Sie gerne jederzeit in ausgedruckter Form in unseren Büros anfragen oder sich in digitaler Form per Mail zusenden lassen. Wir arbeiten seit längerem daran, unser Unternehmen papierlos aufzustellen, wodurch wir nur noch auf Anfrage Dokumente ausdrucken. Auch finden Sie das Dokument auf unserer Website im Bereich „Häufige Fragen“.

1. Umfang unserer Dienstleistung

Es muss mindestens eine volle Zeitstunde pro Termin gebucht werden. Des Weiteren müssen für allgemeine Hauswirtschaft oder Betreuung monatlich mindestens zwei Termine zu je zwei Stunden oder vier Termine zu je einer Stunde angesetzt werden. Einzelne Termine für z.B. Fensterputzen sind nur nach Absprache möglich und werden in der Regel gesondert eingeplant.

2. Geplante Einsatzzeiten

Die geplanten Zeiten unserer Einsätze gelten individuell nach Absprache mit Ihnen und werden entsprechend abgerechnet. Leistungsnachweise (gedruckt und digital) werden entsprechend der Einsatzplanung von unseren Mitarbeiter*innen angefertigt und sind vor Ort zu unterschreiben.

Eine kurzfristige (Fristen siehe weiter unten) Absage Ihres Termins ist leider nicht möglich und führt zu einer privaten Ausfallrechnung. Die Ausfallgebühr wird in Abhängigkeit der geplanten Betreuungsstunden errechnet. Eine Anfahrsgebühr wird nur dann in Rechnung gestellt, wenn eine Anfahrt stattgefunden hat.

Fristgerechte Absagen:

- Ihre Termine im häuslichen Umfeld müssen 48 Stunden vorher abgesagt werden
- Fahrdienste (Arztbegleitungen etc.) müssen 24 Stunden vorher abgesagt werden

Ändert sich Ihr Bedarf an Leistungsumfang oder Art (langfristig wie auch kurzfristig/einmalig), ist dies gerne mit Ihrem zuständigen Büro und nicht über die Betreuungskraft abzustimmen.

3. Sonderarbeiten

Unterstützungen im Garten oder dem Haus können durch spezielle Betreuungskräfte geleistet werden. Diese Leistungen werden gesondert geplant und können nur unregelmäßig gebucht werden.

4. Krankheit und Urlaub des/der Kunden*in

Absagefristen entnehmen Sie dem Punkt „2. Geplante Einsatzzeiten“.

Wenn die Leistungen der Heinzelmännchen Betreuung längere Zeit (min. 3 Wochen) ausgesetzt werden (z.B. im Fall von Urlaub, Reha, Krankenhaus etc.), wird das bisher genutzte Zeitfenster neu vergeben und bei Wiederaufnahme der Leistungen ein neues Zeitfenster und ggf. ein neue*r Mitarbeiter*in nach Absprache mit Ihnen zugeteilt.

5. Ausfall unseres Personals

Durch Krankheit oder Urlaub kann es zu Ausfällen unserer Mitarbeiter*innen kommen.

- Bei geplanten Ausfällen (z.B. Urlaub) kann gerne mit ihrer zuständigen Betreuungskraft besprochen werden, ob eine Vertretung gewünscht ist. Eine Umsetzung wird dann ggf. durch unser Büro erfolgen, wenn Kapazitäten zur Verfügung stehen.
- Bei ungeplanten Ausfällen (z.B. Krankheit) kann nur in wenigen Fällen kurzfristig vertreten werden. Bei Bedarf können Sie sich gerne bei uns melden und wir versuchen, die verfügbaren Kapazitäten umzulagern.

6. Einarbeitung von neuem Personal

Es kann kurzfristig jederzeit dazu kommen, dass Mitarbeiter*innen, die bei Ihnen im Einsatz sind, neue Kolleg*innen (zur Einarbeitung), Praktikant*innen oder Hospitant*innen mitbringen. Dies ist in unserer Branche eine gängige Methode, um einer Person den Arbeitsalltag einer bei uns angestellten Betreuungskraft nahezubringen.

Selbstverständlich unterliegen diese Personen sämtlichen Regeln unseres Unternehmens und den gesetzlichen Bestimmungen.



7. Kündigungsfristen

Betreuungen, die über eine wöchentliche Betreuungszeit von 4 Stunden hinausgehen, sind mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende kündbar. Alle weiteren Betreuungen sind jederzeit und ohne Frist kündbar.

Bei Fragen zu Kündigungsfristen oder sonstigen Bedingungen Ihrer Betreuungen wird der/die zuständige Standortleiter*in Sie aufklären. Im Falle des Todes greift diese Regelung nicht.

8. Kosten

Der Stundensatz, die Anfahrsgebühr und Kosten bei Fahrten sind der Preisliste (Stand: 01.01.25) zu entnehmen. Diese ist im jeweiligen Standortleiterbüro und auf unserer Homepage abrufbar.

Im Falle einer Erhöhung unseres Stundensatzes oder der Anfahrsgebühr erfolgt eine Vorabinformation für all unsere Kunden*innen mit dem Recht, von der Leistungsbeauftragung zurückzutreten.

Anfallende Kosten für Parktickets sind vor Ort vom Kunden zu begleichen. Eine Auslage seitens der Heinzelmännchen findet nicht statt.

Regelmäßig vereinbarte Termine können nach Verbrauch der angesparten Budgets zu Privatrechnungen führen. Eine frühzeitige Absage der Termine, um eine Privatrechnung zu vermeiden, muss durch unsere Kund*innen selbst veranlasst werden. Die Heinzelmännchen Betreuung übernimmt keinerlei Garantie für die Vermeidung von privaten Zuzahlungen.

9. Schlüsselannahme

Kundenschlüssel werden seitens der Heinzelmännchen Betreuung nicht angenommen. Sollte ein/e Mitarbeiter*in einen Kundenschlüssel annehmen, geschieht dies in privatem Einverständnis durch den/die Mitarbeiter*in und dem Kunden, eine Haftung wird seitens der Heinzelmännchen Betreuung nicht übernommen.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne in Ihrem Standortbüro zur Verfügung. Die Kontaktmöglichkeiten entnehmen Sie unserer Homepage.