

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## (gültig ab 1.6.2016)

Grundlagen des Vertragsverhältnisses zwischen der Haushilfe Luzern und ihren Kundinnen und Kunden sind:

1. die gemeinsame Dienstleistungsvereinbarung
2. die individuelle Bedarfsabklärung
3. das Merkblatt für Kundinnen und Kunden
4. die nachfolgenden Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen Haushilfe Luzern und ihren Kundinnen und Kunden. Im Rahmen des Vertrages erbringt Haushilfe Luzern entgeltliche Dienstleistungen im hauswirtschaftlichen Bereich. Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394 ff.).

### Zielsetzung

Haushilfe Luzern unterstützt die Kundinnen und Kunden mit hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Kundin/des Kunden, ihrer Angehörigen und ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: „So viel Selbständigkeit wie möglich, soviel Haushilfe-Dienstleistung wie nötig“. Die Dienstleistungen erfolgen nach gesetzlichen und internen Vorgaben und Richtlinien.

### Dienstleistung

Der Umfang der Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung festgelegt und auf der Einsatzbestätigung festgehalten.

#### Bedarfsabklärung

In einem Gespräch vor Ort wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit der Kundin/dem Kunden abgeklärt. Ändern sich die Umstände, so kann die Abklärung bei Bedarf sowohl auf Kundenwunsch oder auf Anregen der Haushilfe Luzern wiederholt werden.

#### Dienstleistungsregeln

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung gemeinsam festgelegt und vereinbart. Die Kundin/der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich die Haushilfe Luzern auf diesen Leistungsumfang abstützt und sich daran hält.

Verlangt die Kundin/der Kunde vorübergehend weitergehende Dienstleistungen, so sind sie vorrangig der Geschäftsstelle anzukündigen und werden zusätzlich verrechnet. Wird auf ausdrücklichen Wunsch der Kundin/des Kunden auf die Erbringung einzelner Leistungen verzichtet, so wird die Haushilfe Luzern bzw. die Haushelferin das festhalten und von der Kundin/dem Kunden bestätigen lassen. Dauerhaft zusätzlich gewünschte Dienstleistungen setzen eine neue Bedarfsabklärung voraus.

## **Tarife und Rechnungsstellung**

Alle Dienstleistungen der Haushilfe Luzern werden gemäss dem zum Zeitpunkt der Erbringung der Dienstleistung gültigen Tarifblatt in Rechnung gestellt. Die Kundin/der Kunde wird über die geltenden Tarife informiert.

Basis für die Rechnungsstellung bilden die Arbeitsrapporte der Haushilfe Luzern. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.

Haushilfe Luzern stellt die Leistungen des Vormonats direkt an die angegebene Rechnungsadresse. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung an die Geschäftsstelle zu richten.

## **Vertragsauflösung/Kündigung**

In Ergänzung zur Dienstleistungsvereinbarung Ziff. 5 gelten folgende Regelungen:

### **Ordentliche Kündigung**

Gemäss Ziff. 5 der Dienstleistungsvereinbarung

### **Sofortige Vertragsauflösung**

In besonderen Fällen behält sich die Haushilfe Luzern die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor, namentlich bei

- Nichtbezahlen der Rechnung, 14 Tage nach 2. Mahnung
- Nichteinhalten der Pflichten der Kundin/des Kunden der Haushilfe Luzern gegenüber
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Kundin/des Kunden, Angehörigen oder Bezugspersonen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Haushilferin der Haushilfe Luzern unzumutbar machen.

### **Form**

Die Kündigung des Vertrages erfolgt mündlich oder schriftlich.

### **Formlose Vertragsauflösung**

Der Dienstleistungsvertrag endet ohne förmliche Kündigung

- durch Eintritt in ein Altersheim oder betreutes Wohnen; in diesem Fall ist der Haushilfe Luzern die Adressänderung so früh wie möglich anzukündigen.
- im Todesfall

## **Haftung für Schäden während Arbeitseinsatz**

Haushilfe Luzern haftet für Schäden, die während des Auftrages durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und auf deren Verschulden zurückzuführen sind. Diese Schäden sind sofort der Geschäftsstelle der Haushilfe Luzern zu melden. Für Schäden, die infolge ungenügender oder mangelhafter Informationen des Kunden verursacht werden, übernimmt die Haushilfe Luzern keine Haftung.

## **Schweigepflicht und Datenschutz**

Haushilfe Luzern hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.