

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Alltagshilfen: Hilfen im und ums Haus

Allgemeines

Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den gesamten Geschäftsbereich von Pro Senectute Thurgau. Je nach Angebot gelten ergänzende dienstleistungsspezifische Bedingungen. Mit Vertragsabschluss werden die aktuellen AGB von der Kundin/dem Kunden akzeptiert.

Haftung

Pro Senectute Thurgau haftet ausschliesslich für direkte Schäden, welche während der Leistungserbringung vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht werden. Sachschäden, die auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind, sind von der Haftung ausgenommen. Soweit Pro Senectute Thurgau für Sachschäden haftbar wird, beschränkt sich die Entschädigung auf den Zeitwert der beschädigten Sache. Allfällige im Rahmen eines Einsatzes entstandene Schäden sind Pro Senectute Thurgau umgehend, jedoch spätestens innert einer Frist von 10 Tagen zu melden. Reparaturaufträge oder Ersatzbeschaffungen dürfen erst nach erfolgter Meldung und in Absprache mit der zuständigen Bereichsleitung organisiert werden.

Pro Senectute Thurgau übernimmt keine ausdrückliche Gewährleistung für ihre Leistungen, insbesondere ist kein bestimmter Erfolg geschuldet.

Pro Senectute Thurgau vertraut auf die Rechtmässigkeit und Vollständigkeit der von der Kundin/dem Kunden bereitgestellten Unterlagen bzw. Informationen und lehnt demzufolge jegliche Haftung für unwahre, unrichtige oder unvollständige Angaben, Informationen oder Dokumente der Kundin/des Kunden ab.

Jede weitere Haftung wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Änderungen der AGB

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können von Pro Senectute Thurgau jederzeit geändert werden. Die neue Version tritt durch Publikation auf der Website von Pro Senectute Thurgau in Kraft. Für die Kundinnen/Kunden gilt grundsätzlich die Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses in Kraft ist. Es sei denn, die Kundin/der Kunde habe einer neueren Version zugestimmt.

Datenschutz und Schweigepflicht

Für die Ausführung unserer Dienstleistungen ist es notwendig, persönliche Daten unserer Kundinnen/Kunden zu speichern. Durch die Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erteilen Sie uns die Berechtigung für die Speicherung und die interne Verwendung dieser Daten zu Geschäftszwecken (keine Weitergabe an Dritte).

Kundinnen/Kunden sowie Gönnermitglieder können jederzeit dem Einsatz ihrer Daten für einzelne Zwecke widersprechen. Dafür reicht eine kurze E-Mail oder ein Telefonanruf im Sekretariat von Pro Senectute Thurgau.

Unsere Mitarbeitenden unterstehen der Schweigepflicht.

Im Übrigen wird verwiesen auf die Datenschutzbestimmungen Pro Senectute Thurgau (www.tg.prosenectute.ch/de/datenschutz.html).

Adressmutationen

Damit Pro Senectute Thurgau ihre Dienstleistungen sinnvoll, effektiv und zur gemeinsamen Zufriedenheit verwalten kann, sind wir auf vollständige und aktuelle Daten angewiesen. Dies sind insbesondere

Angaben zu Namen, Adresse, Wohnort, Postleitzahl, Geburtsdatum, Telefonnummer und allfälliger weiterer Kommunikationsdaten. Die Kundinnen/Kunden verpflichten sich daher, die entsprechenden Daten zur Verfügung zu stellen und im Falle einer Veränderung zu melden.

Geschenke und Spenden

Es ist den Mitarbeitenden untersagt, Geld, Geschenke oder Hinterlassenschaften von Kundinnen/Kunden bzw. Angehörigen für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit (Gesamtwert von CHF 30.-) hinausgehen. Darüber hinausgehende Geldbeträge sind in Form einer Spende den Stiftungsmitteln von Pro Senectute Thurgau zuzuführen (IBAN: CH95 0078 4102 0013 3910 2).

Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den Mitarbeitenden ohne schriftliche Zustimmung der Geschäftsführung nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages für Kundinnen/Kunden zu erbringen. Dies gilt auch für von Pro Senectute Thurgau nicht angebotene Leistungen.

Beschwerdeverfahren

Mitarbeitende sind verpflichtet, Beschwerden entgegenzunehmen und an die vorgesetzte Stelle weiterzuleiten. Die Kundin/der Kunde kann sich direkt an die zuständige Stelle von Pro Senectute Thurgau (z.B. Sekretariat) wenden.

Anwendbares Recht/Gerichtsstand/Salvatorische Klausel

Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Pro Senectute Thurgau und der Kundin/dem Kunden ist Weinfelden. Anwendbar ist ausschliesslich schweizerisches Recht.

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für ungültig erklärt werden, bleiben die weiteren Bestimmungen davon unberührt. Die nichtigen Bestimmungen werden durch möglichst ähnliche, rechtmässige Bestimmungen ersetzt.

Sind Regelungen im Einzelfall nicht eindeutig anzuwenden, entscheidet die Geschäftsführung von Pro Senectute Thurgau über die Auslegung der Regelung.

Hilfen im und ums Haus

Zweck

Pro Senectute Thurgau Hilfen im und ums Haus erbringt umfassende und flexible Dienstleistungen auf die Situation der Kundin/des Kunden abgestimmt. Die Hilfe erfolgt individuell und vertrauensvoll. Oberste Zielsetzung ist es, älteren Menschen so lange wie möglich ein eigenständiges und selbstbestimmtes Leben in ihrer gewohnten Umgebung zu gewährleisten.

Dienstleistungsumfang

Der Leistungskatalog von Hilfen im und ums Haus beinhaltet insbesondere Reinigungen/Haushaltarbeiten, Grobreinigungen (z.B. Fenster), Begleitungen ausser Haus, kombinierte Fahrdienste, einfache Garten- oder Reparaturarbeiten, Besuche/Betreuung oder Entlastung Angehöriger.

Abklärung und Auftragsabschluss

Die Bedarfsabklärung erfolgt vor Ort. In einem ersten oder wiederholten Kontakt zwischen Kundin/Kunde und Mitarbeitenden werden die Leistungen, deren Umfang, Beginn und Häufigkeit vereinbart. Das Resultat der individuellen Abklärung sowie eine allfällige Leistungsanpassung werden schriftlich festgehalten.

Der Auftragsabschluss erfolgt nach persönlichem Kontakt mit der Kundin/dem Kunden.

Leistungserbringung

Pro Senectute Thurgau verpflichtet sich zur Ausführung der vereinbarten Dienstleistung. Die Dienstleistung gilt als erfüllt und abgenommen, wenn die Kundin/der Kunde nicht unverzüglich, spätestens aber am folgenden Tag, begründete Einwände erhebt. Kann eine vereinbarte Dienstleistung über längere Zeit nicht erbracht werden, behält sich Pro Senectute Thurgau vor, den Auftrag zu stornieren. Aus organisatorischen Gründen kann es vorkommen, dass Termine nach Absprache mit der Kundin/dem Kunden zeitlich verschoben werden müssen.

Durchführung der Dienstleistungen

Pro Senectute Thurgau ist für die Organisation der Einsätze zuständig. Die Termine werden in Absprache mit der Kundin/dem Kunden vereinbart. Es wird darauf geachtet, dass die Person des Mitarbeitenden nicht wechselt, sodass sich die älteren Menschen nicht ständig an eine neue Ansprechperson gewöhnen müssen.

Die Einsätze erfolgen wochentags, d.h. montags bis freitags. Einsätze am Abend, am Wochenende oder an Feiertagen erfolgen nur in Ausnahmefällen, nach Absprache mit der Einsatzleitung und gegen einen Zuschlag. Die in der Auftragsbestätigung definierten Einsätze sind verbindlich.

Die Mitarbeitenden von Pro Senectute Thurgau führen den vereinbarten Auftrag nach bestem Wissen und Gewissen und mit aller notwendigen Sorgfalt aus.

Mitwirkung der Kundin/des Kunden

Reinigungsmittel, -utensilien und Hygienevorschriften

Reinigungsmittel und -utensilien wie Staubsauger, Wischlappen etc. werden durch die Kundin/den Kunden zur Verfügung gestellt. Die Dienstleistung wird nur mit einwandfreien Hilfsmitteln ausgeführt. Aus Hygienegründen müssen Einweghandschuhe und genügend saubere Lappen vorhanden sein. Zudem verwenden alle Mitarbeitenden in der Regel ein Händedesinfektionsmittel.

Zutritt zur Wohnung/Schlüssel

Die Kundin/der Kunde ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden den Zutritt zur Wohnung zu gewährleisten. Schlüssel werden nur in Ausnahmefällen und in Absprache mit der Einsatzleitung entgegengenommen. Die Schlüsselübergabe wird von Pro Senectute Thurgau schriftlich bestätigt.

Notfallregelung

Mit einem Formular bestätigt die Kundin/der Kunde, wie im Ausnahmefall von Seiten Pro Senectute Thurgau reagiert werden soll, wenn die Wohnungs- bzw. Haustür bei einem vereinbarten Termin

nicht innerhalb von 15 Minuten geöffnet wird und aus der Wohnung oder dem Haus keine Geräusche zu hören sind.

Wertsachen

Wertsachen wie z.B. Schmuck, Geld, vertrauliche Dokumente, empfindliche Kleinkunst- oder Dekorationsgegenstände müssen von der Kundin/dem Kunden sicher verwahrt und vor Missbrauch bzw. Unfällen während der Einsätze geschützt werden.

Abmeldung/Stornierung eines Auftrages

Eine kurzfristige Abmeldung eines Auftrages verursacht Aufwand. Absagen von regelmässigen Einsätzen sind daher nur in begründeten Ausnahmen und mindestens 24 Stunden im Voraus möglich, andernfalls wird der Einsatz vollumfänglich verrechnet. Notfallsituationen sind davon ausgenommen.

Kündigung/Beendigung des Vertrags

Ordentliche Kündigung: Das Vertragsverhältnis kann von der Kundin/dem Kunden jederzeit gekündigt werden. Es wird jedoch gebeten, möglichst frühzeitig die Einsatzleitung zu informieren.

Fristlose Vertragsauflösung: Pro Senectute Thurgau behält sich die Möglichkeit einer fristlosen Vertragsauflösung vor, dies insbesondere in folgenden Fällen:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz erfolgter Mahnung;
- Unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kundin/des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung;
- Unzumutbarkeit der Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Mitarbeitenden (z.B. rechtswidriges, ungebührliches Verhalten, Tätlichkeiten, Belästigungen);
- Unmöglichkeit der Erfüllung der Forderungen/Ansprüche der Kundschaft durch Pro Senectute Thurgau.

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

Formlose Vertragsauflösung: Der Vertrag endet automatisch ohne Kündigung mit Ablauf der vereinbarten Dauer, bei Eintritt der Kundin/des Kunden in eine stationäre Institution oder im Todesfall.

Tarife, Rechnungsstellung und Bezahlung

Alle Dienstleistungen von Pro Senectute Thurgau werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgerechnet. Tarifierpassungen werden der Kundin/dem Kunden in schriftlicher Form mitgeteilt.

Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen. Bei Zahlungsverzögerungen können Mahngebühren und Verzugszinsen erhoben werden.

Diese AGB sind gültig ab 1. Januar 2024