

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Grundlagen des Vertragsverhältnisses zwischen dem SOS-Dienst Luzern und seinen Kundinnen und Kunden sind:

1. die individuelle, telefonische Bedarfsabklärung
2. das Infoschreiben für Kundinnen und Kunden
3. die gemeinsame Dienstleistungsvereinbarung bei längerfristigen Einsätzen
4. die nachfolgenden Geschäftsbedingungen

Allgemeines

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen von SOS-Dienst Luzern gelangen zur Anwendung, wenn für eine bestimmte Dienstleistung oder für bestimmte Kundengruppen keine abweichende Regelung besteht. Im Rahmen eines Vertrages erbringt der SOS-Dienst Luzern entgeltliche Dienstleistungen im Bereich Hauswirtschaft, Alltagsunterstützung und Familienhilfe vorwiegend für das Gebiet der Stadt Luzern.

Dienstleistungen

Der Dienstleistungsumfang deckt nach Möglichkeit die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden im Bereich Hauswirtschaft, Alltagsunterstützung und Familienhilfe vorwiegend für das Gebiet der Stadt Luzern ab. Die Bedürfnisse werden bei einem längerfristigen Einsatz in einem Dienstleistungsvertrag festgehalten.

Ändern sich die Umstände, so kann die Abklärung bei Bedarf auf Kundenwunsch oder auf Anregung des SOS-Dienstes Luzern wiederholt werden.

Verlangt die Kundin/der Kunde vorübergehend weitergehende Dienstleistungen, so sind sie vorgängig der Einsatzleitung anzukündigen.

Die Einsatzplanung sowie die Aufgabenverteilung an die Mitarbeitenden werden von der Einsatzleitung übernommen. Die Dauer eines einzelnen Einsatzes beträgt mindestens 1 Stunde.

Die Kundin/der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass spezielle Bedürfnisse (z.B. Autofahrten) schriftlich zu regeln sind.

Dienstleistungsgrenzen

Die Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, als es die im Rahmen der Möglichkeiten des SOS-Dienstes Luzern im Bereich Hauswirtschaft, Alltagsunterstützung und Familienhilfe zulassen. Die Kundin/der Kunde achtet auf den Gesundheitsschutz der SOS-Dienst Luzern Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen. In besonderen Situationen ist der SOS-Dienst Luzern berechtigt, andere Stellen wie Ämter und Ärzte beizuziehen oder zu kontaktieren oder in Gefährdungslagen bei der

Erwachsenenschutzbehörde eine Gefährdungsmeldung einzureichen. Die Kundin/der Kunde ist jedoch vorgängig darüber zu informieren.

Zugang

Die Kundin/der Kunde ist verantwortlich, den SOS-Dienst Luzern Mitarbeitenden den Zutritt zu ihrer/seiner Wohnung zu gewährleisten. Die Zugangsabgabe wird auf dem Formular Schlüssel-/Codequittung festgehalten und von beiden Parteien unterzeichnet. Der SOS-Dienst Luzern ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Für Schäden infolge Verlustes oder der Entwendung des Schlüssels haftet der SOS-Dienst Luzern nur bei Vorsätzlichkeit oder grober Fahrlässigkeit ihrer Mitarbeitenden. Wir empfehlen in jedem Fall den Abschluss einer Hausratversicherung, in der Schäden aufgrund von Diebstahl abgedeckt sind.

Ist das Vertragsverhältnis beendet oder der Zugang wird zur Erfüllung des Auftrages hinterlegt, hat die Kundin/der Kunde selbstständig für eine etwaige Absicherung Sorge zu tragen.

Ist kein Zugang vorhanden und muss aufgrund einer Notfallsituation in die Wohnung eingedrungen werden, trägt die Kundin/der Kunde die Kosten für die Notöffnung.

Tarife und Rechnungsstellung

Alle Dienstleistungen des SOS-Dienstes Luzern werden gemäss dem zum Zeitpunkt der Erbringung der Dienstleistung gültigen Tarif in Rechnung gestellt. Die Kundin/der Kunde wird über die geltenden Tarife informiert. Die Mindesteinsatzdauer von 1 Stunde pro Einsatz wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Die Arbeitszeit wird auf eine Viertelstunde genau erfasst.

Die monatliche Abrechnung erfolgt anhand der Daten, die die Mitarbeitenden pro Einsatz elektronisch erfasst und an die Geschäftsstelle übermittelt. Ist die Kundin/der Kunde mit der erhaltenen Rechnung nicht einverstanden, muss dies innert 10 Arbeitstagen der Geschäftsstelle gemeldet und begründet werden.

Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

Sollte die Kundin/der Kunde einen vereinbarten Termin aus wichtigem Grund nicht wahrnehmen können, ist eine Terminänderung bzw. Absage bis 36 Stunden vor dem vereinbarten Termin ohne Kosten möglich. In diesem Fall genügt eine schriftliche oder telefonische Mitteilung an die Einsatzleitung. Bei Terminänderung bzw. Absage innerhalb von 36 Stunden vor dem vereinbarten Termin werden die vollen Kosten berechnet.

Bei übermässigem Aufwand für die Bedarfsabklärung und Einsatzplanung wird nach Absprache mit der Kundin/dem Kunden ein Pauschalbetrag von CHF 70.00 verrechnet.

Reinigungsmittel und Verbrauchsmaterialien

Die Kundin/der Kunde ist für die notwendigen Arbeitsgegenstände selber verantwortlich und stellt den Mitarbeitenden sämtliche Utensilien wie Reinigungsmaterial, Putzmittel, Staubsauger etc. kostenlos zur Verfügung. Die Kundin/der Kunde ist z.B. dafür besorgt, dass die Reinigungstücher bei jedem Einsatz gewaschen vorliegen und Hilfsmaterial zur Verfügung steht.

Die SOS-Dienst Luzern Mitarbeitenden arbeiten aus hygienischen Gründen mit Handschuhen. Ein Paket mit 100 Handschuhen wird beim Kunden deponiert und verrechnet.

SOS-Dienst Luzern übernimmt keine Verantwortung für Abnutzungsschäden aus dem normalen Verbrauch und Gebrauch. Weiter ist die Kundin/der Kunde angehalten, die Sicherheit der SOS-Dienst Luzern Mitarbeitenden zu gewährleisten. Ist dies nicht der Fall, können die Mitarbeitenden die Arbeit ablehnen.

Personal

SOS-Dienst Luzern bietet faire Anstellungsbedingungen und übernimmt die gesetzlichen Sozial- und Unfallversicherungen.

Sollte die Kundin/der Kunde Mitarbeitende von SOS-Dienst Luzern in Schwarzarbeit anstellen, wird das Vergehen mit einer Konventionalstrafe belegt und dem Mitarbeitenden fristlos gekündigt.

Haftung

Allfällige Schäden sind unverzüglich an Geschäftsleitung zu melden. Der entstandene Schaden wird auf dem Schadenformular festgehalten, (wenn möglich mit Foto) und von der Verursacherin und dem Geschädigten unterschrieben.

Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von der Kundin/dem Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften anzunehmen, die einen jährlichen Betrag von CHF 100.00 für den persönlichen Gebrauch übersteigen. Spenden in die Personalkasse werden gerne entgegengenommen, da davon alle Mitarbeitende profitieren können.

Kündigung

Ordentliche Kündigungsfrist

Der Auftrag kann jederzeit beidseitig unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 7 Tagen aufgelöst werden.

Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung
- Verweigerung der Anschaffung notwendiger Hilfsmittel trotz mehrfacher Mahnung
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Kundin/des Kunden, der Angehörigen oder Bezugspersonen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der SOS-Dienst Luzern Mitarbeitenden unzumutbar machen.

Form

Die Kündigung des Vertrages kann mündlich oder schriftlich erfolgen.

Formlose Vertragsauflösung

Der Dienstleistungsvertrag endet ohne förmliche Kündigung

- durch Eintritt in ein Altersheim oder betreutes Wohnen
- im Todesfall

Der SOS-Dienst Luzern teilt der Kundin/dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn der Auftrag aus gesundheitlichen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr leistbar ist. Der SOS-Dienst Luzern trägt in solchen Fällen zu einer sinnvollen Lösung bei.

Schweigepflicht und Datenschutz

SOS-Dienst Luzern und deren Mitarbeitenden verpflichten sich, keinerlei Informationen, die sie im Rahmen des vorliegenden Vertragsverhältnisses erfahren, an Dritte weiterzugeben.

Änderungen

Der SOS-Dienst Luzern behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit anzupassen. Die Kundin/der Kunde wird vorgängig über die Änderungen informiert.

Streitigkeit, Erfüllungsort und Gerichtsstand

Differenzen, welche sich aus dem Vertrag ergeben können, werden wenn immer möglich im gegenseitigen Gespräch zwischen den Vertragsparteien geregelt.

Für sämtliche sich zwischen den Parteien aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist der Gerichtsstand Luzern. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integrierender Bestandteil des Auftrages mit der Kundin/dem Kunden. Durch die Auftragserteilung erklärt die Kundin/der Kunde ihr Einverständnis mit sämtlichen Bedingungen.

Luzern, 1. Mai 2021