

Nutzungsbedingungen der Pflegix-Plattform

Pflegix bietet eine digitale Vermittlungsplattform für Pflege, Betreuung und Alltagshilfe und ermöglicht Helfern und Familien über diese in Kontakt zu treten, Dienstleistungen zu vereinbaren und abzuwickeln.

Unter Helfern versteht Pflegix Einzelpersonen, die über die Pflegix-Plattform Dienstleistungen im Bereich der Alltagshilfe, Betreuung, Haushaltshilfe und Pflege anbieten und erbringen. Sie handeln im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen als Unternehmer im Sinne des § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB).

- Unter Familien versteht Pflegix sowohl Personen, die Betreuungs-, Haushalts- und Pflegedienstleistungen selbst in Anspruch nehmen als auch deren Angehörige. Familien handeln im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen als Verbraucher im Sinne von § 13 BGB.

Unter Nutzern versteht Pflegix Helfer und Familien gleichermaßen.

- Diese Nutzungsbedingungen gelten für alle Nutzer, die sich ab dem 1. September 2018 registriert haben und bei der Anmeldung diesen Nutzungsbedingungen zugestimmt haben. Für alle übrigen registrierten Nutzer treten diese Nutzungsbedingungen ab dem 1. September 2018 in Kraft, sofern sie diesen nicht innerhalb von vier Wochen nach Empfang der E-Mail, in der den Nutzern diese neuen Nutzungsbedingungen mitgeteilt werden, widersprechen.

§ 1 Vermittlung und Vertragsschluss zwischen Helfern und Familien

1. Pflegix möchte Familien qualitativ hochwertige Dienstleistungen und Helfern attraktive Erwerbsmöglichkeiten bieten. Aus diesem Grund führt Pflegix vor der Freischaltung

der Nutzer eine Prüfung der Plausibilität angegebener Daten sowie der übermittelten Unterlagen durch. Diese Prüfung garantiert nicht, dass die angegebenen Informationen richtig und vollständig sind, insbesondere ersetzt sie weder ein persönliches Kennenlernen beider Parteien, noch die eigenständige Überprüfung der Bewerbungsunterlagen durch die Familien.

2. Die Vermittlung kommt durch das Herstellen eines Kontaktes beider Parteien zustande.
3. Bei Interesse an einer Zusammenarbeit mit einem Helfer haben Familien sich mit dem jeweiligen Helfer über ein Kennenlernen abzustimmen. Werden Familie und Helfer sich bei dem Kennenlernen einig, schließen sie eigenverantwortlich einen Dienstleistungsvertrag. Der Vertrag kann sowohl schriftlich als auch mündlich geschlossen werden. Pflegix empfiehlt die Schriftform.
4. Familien haben nach Vertragsschluss gegenüber den Helfern einen Anspruch auf Erbringung von Dienstleistungen entsprechend des Vertrages. Der Helfer hat der Familie gegenüber Anspruch auf Zahlung der vereinbarten Vergütung, nachdem die Dienstleistungen erbracht worden sind.
5. Kommt es zum Abschluss eines Dienstleistungsvertrages zwischen Familien und Helfern, sind Parteien dieses Dienstleistungsvertrages ausschließlich die Familie und der Helfer. Pflegix ist selbst nicht Partei dieses Dienstleistungsvertrages und schuldet daher weder die Erbringung von ordnungsgemäßen Dienstleistungen, noch haftet Pflegix für Mängel oder sonstige sich aus der nicht ordnungsgemäßen Erbringung ergebenden Rechtsfolgen.
6. Stornierung: Eine Absage eines durch den Helfer angenommenen Auftrags ist nur aus wichtigem Grund zulässig. Eine Stornierung durch Familien ist bis zu 24 Stunden vor Durchführung der gebuchten Dienstleistung kostenfrei möglich. Stornieren Familien eine Buchung innerhalb von weniger als 24 Stunden vor Beginn der Durchführung der

- Dienstleistung, hat der Helfer gegenüber der Familie Anspruch auf Schadensersatz in voller Höhe der vereinbarten Vergütung.
7. Helfer sind gegenüber Pflegix nicht weisungsgebunden und unterliegen keinem Direktionsrecht. Pflegix kann deshalb auch nicht garantieren, dass eine erfolgreiche Vermittlung zustande kommt.
 8. Bei Leistungsstörungen im Verhältnis zwischen Familien und Helfern kann es zu Rückwicklungsfällen (Storno) kommen. In diesen Fällen müssen sich Familien ausschließlich an den Helfer wenden, respektive Helfer an die jeweilige Familie.

§ 2 Servicegebühr für Familien und Helfer

1. Familien und Helfer können sich kostenfrei registrieren.
2. Um die Pflegix-Plattform betreiben zu können, berechnen wir Familien und Helfern eine Servicegebühr in Höhe von jeweils 5 Prozent, die sich auf Grundlage des Helfer-Stundensatzes berechnet. In bestimmten Regionen und besonders gefragten Leistungskategorien kann diese auch höher ausfallen. Ausschlaggebend sind immer die in der Buchung angezeigten Servicegebühren. Diese werden im Pflegix-Konto unter 'Meine Buchungen' im jeweiligen Auftrag angezeigt.
3. Helfer verpflichten sich, geleistete Arbeiten über das zur Verfügung gestellte Dokumentationssystem der Pflegix-Plattform schnellstmöglich zu dokumentieren, keinesfalls aber später als 48 Stunden nach dem jeweiligen Arbeitseinsatz.
4. Pflegix ist berechtigt, Familien und Helfer über die Art und Weise der Auftragsabwicklung der Dienstleistungen zu befragen.
5. Pflegix ist berechtigt, externe Dienstleister zur Zahlungsabwicklung zu nutzen und, sollte sich der Nutzer für eine Zahlung mittels des über die Plattform abrufbaren

Dienstes Pflegix Pay entscheiden, die Zahlungsbeträge für die Nutzer auf einem Treuhandkonto zu verwalten.

§ 3 Pflichten der Helfer

1. Helfer sind verpflichtet, nach der Freischaltung ihres Profils durch Pflegix, Unterlagen wie eine Kopie des Personalausweises bzw. Reisepasses, des Gewerbescheins sowie der Zulassungen, Zeugnisse und Referenzen über die Pflegix-Plattform in ihrem Konto hochzuladen und damit an Pflegix zur Prüfung zu übermitteln. Pflegix führt eine Prüfung der angegebenen Daten sowie übermittelten Unterlagen durch und fordert bei Bedarf mehr Informationen an.
2. Stichprobenartig wählt Pflegix registrierte Helfer aus und fordert von diesen zusätzliche Unterlagen, wie z. B. polizeiliche Führungszeugnisse, zur Überprüfung ihrer Angaben. Die ausgewählten Helfer sind verpflichtet, Pflegix die angeforderten Unterlagen umgehend zukommen zu lassen. Übermittelt der Helfer die angeforderten Unterlagen nicht, kann Pflegix sein Profil sperren.
3. Helfer sind in der Behandlung von Anfragen durch Familien frei und zur Annahme von Anfragen bzw. Aufträgen von Familien nicht verpflichtet. Zur reibungslosen Abwicklung der Prozesse auf der Pflegix-Plattform verpflichten sich die Helfer jedoch, regelmäßig ihren bei der Registrierung auf Pflegix angegebenen E-Mail-Account auf Familien-Anfragen zu prüfen und diese schnellstmöglich zu beantworten.
4. Bei direkten Anfragen durch Familien haben Helfer den Familien schnellstmöglich mitzuteilen, ob sie an der Anfrage interessiert sind oder diese ablehnen möchten.
5. Helfer haben sich mit den gesetzlichen Bestimmungen für Selbständige zu beschäftigen und diese zu berücksichtigen. Pflegix leistet dabei Hilfestellung und distanziert sich somit ausdrücklich von Schwarzarbeit.

6. Helfer sind ausschließlich selbst für die korrekte steuerliche und sozialversicherungsrechtliche Abrechnung ihrer Einkünfte, die sie unter Inanspruchnahme von Pflegix erzielen, verantwortlich. Pflegix ist kein Beschäftigungsdienst und kein Arbeitgeber in Bezug auf Helfer. Helfer werden eigenverantwortlich die entsprechenden behördlichen Abgaben entrichten (z. B. Einkommenssteuer, Mehrwertsteuer, etc.). Wird Pflegix, aus welchen Gründen auch immer, für derartige Abgaben in Anspruch genommen, sind Helfer verpflichtet, Pflegix schadlos zu halten.

§4 Umgehungs- und Abwerbverbot

1. Familien und Helfer verpflichten sich, zu vereinbaren, dass die Vergütung ausschließlich über das Pflegix-Buchungssystem abgerechnet wird.
2. Familien dürfen Helfer nicht abwerben, indem die von Pflegix eröffneten Kontaktdaten durch sie ausgenutzt und Vertragsverhältnisse mit dem Helfer abgeschlossen werden, die Pflegix nicht mitgeteilt werden.
3. Pflegix ist berechtigt, für Verstöße gegen das Umgehungs- und Abwerbverbot einen Schadenersatz in pauschalierter Höhe von 500 EURO zu verlangen, es sei denn, dass der Nutzer den jeweiligen Verstoß nicht zu vertreten hat. Das Recht von Pflegix einen darüber hinausgehenden Schaden geltend zu machen, bleibt davon unberührt. Dem Nutzer ist gestattet, den Nachweis zu erbringen, dass der Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerem Umfang entstanden ist.

§ 5 Haftpflichtversicherung

1. Pflegix unterhält eine Haftpflichtversicherung, über die Sach- oder Personenschäden, die bei der Durchführung der gebuchten Dienstleistungen durch die auf der Pflegix-Plattform registrierten Helfer verursacht wurden, mitversichert sind. Macht eine Familie oder ein Helfer einen

verursachten Schaden geltend, zeigt Pflegix den Schaden bei der Haftpflichtversicherung an. Der Schaden ist Pflegix unverzüglich zu melden, ansonsten greift die Haftpflichtversicherung nicht. Unter welchen Voraussetzungen und für welche Schäden die Haftpflichtversicherung im Detail greift, kann der aktuellen Information über die Versicherung entnommen werden unter www.pflegix.de/nutzungsbedingungen/haftpflicht. Die Haftung des Helfers bleibt unberührt.

2. Pflegix weist ausdrücklich darauf hin, dass die Haftpflichtversicherung nur für über die Pflegix-Plattform abgewickelten und dokumentierten Aufträge greift. Ein laufender Dienstleistungsvertrag zwischen der Familie und dem Helfer gemäß § 1 Abs. 3 wird vorausgesetzt.

§6 Registrierung

1. Die Nutzung der Pflegix-Plattform setzt eine Registrierung voraus. Die Profile werden in einer zentralen Datenbank hinterlegt.
2. Nutzer sind verpflichtet, bei der Registrierung wahrheitsgemäß und vollständig ihre Daten insbesondere zur eigenen Person, Adresse, Telefonnummer, E-Mail sowie Bankverbindung anzugeben. Änderungen haben sie unverzüglich in Ihrem Profil einzupflegen.
3. Für die Glaubwürdigkeit der Pflegix-Plattform ist es essentiell, dass ausschließlich ernst gemeinte Profile und Gesuche eingestellt werden. Nutzern ist es daher untersagt, fingierte Angebote als vermeintliche Familien oder Helfer einzustellen, deren Erfüllung nicht beabsichtigt ist. Pro Nutzer darf nicht mehr als ein Konto angelegt werden. Gelöschten oder gesperrten Nutzern ist es ohne die Genehmigung von Pflegix nicht gestattet, sich erneut anzumelden. §8 Satz 5 gilt entsprechend.

4. Pflegix behält sich das Recht vor, in Profilen angegebene Daten und eingestellte Inhalte zu entfernen sowie das Profil zu deaktivieren, wenn gegen diese Nutzungsbedingungen verstoßen wird. Für Pflegix besteht keine Verpflichtung, Nutzer über den Grund der Entfernung oder Deaktivierung zu informieren.
5. Natürlichen Personen ist die Registrierung nur gestattet, wenn sie volljährig sind.
6. Nutzer erklären sich mit der Registrierung damit einverstanden, dass Pflegix sowie seine Partner, Lizenznehmer, Nachfolger und mit Pflegix verbundene Gesellschaften die durch sie auf der Pflegix-Plattform zur Verfügung gestellten Inhalte wie Texte, Bilder und Videos für Marketingzwecke unentgeltlich verwenden und veröffentlichen darf. Die Einverständniserklärung kann jederzeit widerrufen werden.

§ 7 Nutzungsvertrag

1. Der Nutzungsvertrag beginnt mit der Registrierung des Nutzers auf der Pflegix-Plattform und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Nutzungsvertrag kann jederzeit ohne Einhaltung einer Frist und ohne Angaben von Gründen von den Nutzern schriftlich per Post oder E-Mail an Pflegix gekündigt werden.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ist der Nutzungsvertrag gekündigt, wird der Zugang zum Profil des jeweiligen Nutzers deaktiviert. Nach der Deaktivierung des Zugangs werden sämtliche Daten des Nutzers von Pflegix gelöscht, es sei denn, gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungsfristen sind zu beachten. Eine Reaktivierung ist nur innerhalb der ersten vier Wochen nach der Kündigung möglich.
3. Pflegix behält sich das Recht vor, von Nutzern im Profil angegebene Daten und eingestellte Inhalte zu entfernen sowie das Profil zu deaktivieren, wenn gegen diese

Nutzungsbedingungen verstoßen wird. Für Pflegix besteht keine Verpflichtung den Nutzer über den Grund der Entfernung oder Deaktivierung zu informieren.

4. Im Anschluss an jede Beendigung von jedweder individuellen Nutzung der Services der Pflegix-Plattform hält Pflegix sich das Recht vor, eine Information hierüber an andere Nutzer, mit denen Pflegix annimmt, dass diese in Kontakt mit dem betroffenen Nutzer standen, zu versenden. Dies impliziert nicht bzw. sagt keinesfalls aus, dass Pflegix Aussagen über den individuellen Charakter, generelle Reputation, persönliche Charakteristika noch über den Lebensstil des Nutzers trifft.

§ 8 Daten, Sicherheit und Verstöße

1. Nutzer erklären sich damit einverstanden, dass Pflegix zur kurzfristigen Abstimmung von vereinbarten Aufträgen ihre Telefonnummer – sowie für die Koordination eines Kennenlernetreffens und zur Durchführung von Aufträgen bei Familien ihre Anschrift – weitergibt.
2. Nutzer sind verpflichtet, die Pflegix-Plattform nicht missbräuchlich zu nutzen. Die Einstellung illegaler, pornografischer, beleidigender, rassistischer oder auf sonstiger Weise rechtswidriger Inhalte und die Schaltung von Verlinkungen auf Seiten mit illegalem, pornografischem, beleidigendem, rassistischem oder auf sonstiger Weise rechtswidrigem Inhalt ist untersagt. Die Nutzer versichern uns, Pflegix nicht zu nutzen, um Dritte zu belästigen, zu bedrohen, oder die Rechte Dritter anderweitig zu verletzen.
3. Für die Geheimhaltung der Zugangsdaten, insbesondere der Passwörter, sind Nutzer selbst verantwortlich. Nutzer dürfen ihre Zugangsdaten nicht weitergeben und haben alle Maßnahmen zu ergreifen, um eine Kenntnisnahme durch Dritte zu verhindern. Einem Verlust oder einem Missbrauch dieser Zugangsdaten haben Nutzer unverzüglich Pflegix mitzuteilen.

4. Mit der Zustimmung dieser Nutzungsbedingungen bestätigen die Nutzer, dass diese nicht, und nach ihrer Kenntnis auch kein Mitglied ihres Haushaltes, wegen einer vorsätzlichen Straftat vorbestraft ist.
5. Bei einem vorsätzlichen oder fahrlässigen Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen ist eine Vertragsstrafe fällig. Pflegix ist berechtigt, von Nutzern für jeden Fall der Zuwiderhandlung eine Vertragsstrafe in Höhe von 500 Euro zu fordern. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleibt hiervon unberührt.

§ 9 Bewertungen

1. Nutzer werden von Pflegix an verschiedenen Stellen gebeten, Bewertungen abzugeben. Darüber kann sowohl die Arbeitsleistung als auch das Verhalten von Helfern sowie die Zufriedenheit der Helfer mit Auftraggebern abgefragt werden.
2. Bewertungen bilden die Meinung der jeweiligen Nutzer ab, nicht die Meinung von Pflegix selbst.
3. Mit der Abgabe einer Bewertung verpflichten sich Nutzer, wahrheitsgemäße Angaben zu machen und auf beleidigende, rassistische oder auf sonstiger Weise rechtswidrige Formulierungen zu verzichten. Pflegix behält sich vor, Bewertungen nach eingehender Prüfung nicht zu veröffentlichen bzw. zu löschen.
4. Nutzer geben die Nutzungsrechte über den Bewertungstext für unbestimmte Zeit an Pflegix ab. Pflegix darf Bewertungen an unterschiedlichen Stellen der Plattform veröffentlichen und für Marketingzwecke einsetzen. Die Einverständniserklärung hierzu kann jederzeit widerrufen werden.

§ 10 Pflichten und Haftung von Pflegix

1. Pflegix überprüft, ob die im Profil angegebenen Daten und übermittelten Unterlagen sowie weitere von den Nutzern

- eingestellte Inhalte wie verfasste Texte und hochgeladene Dateien wie Bilder und Videos vollständig und plausibel sind.
2. Pflegix haftet nicht für die Durchführung des Dienstleistungsvertrages zwischen Familien und Helfern.
 3. Im Übrigen haftet Pflegix bei einer vertraglichen sowie außervertraglichen Pflichtverletzung durch Pflegix nach den gesetzlichen Vorschriften. Gleich aus welchem Rechtsgrund haftet Pflegix bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei geringerer als grober Fahrlässigkeit haftet Pflegix nur für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für Schäden aus der Verletzung von Kardinalspflichten, das sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Nutzungsvertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
 4. Nutzer verpflichten sich, Pflegix von Klagen, Schäden, Verlusten oder Forderungen, die durch eine schuldhafte, nicht ordnungsgemäße Anmeldung des Helfers, der Familie und/oder der Nutzung der Services entstehen, freizustellen. Dies bezieht sich insbesondere auf die angemessenen Kosten, die zur einer ordnungsgemäßen Abwehr der Inanspruchnahme erforderlich sind.
 5. Die Haftung ist auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Der Haftungsausschluss für bestimmte Vermögensschäden kann der aktuellen Information über die Versicherung entnommen werden unter: pflegix.de/nutzungsbedingungen/haftpflicht
 6. Die Website von Pflegix enthält auch Links zu Websites, die von Dritten betrieben und gepflegt werden. Pflegix kann keine Verantwortung für Inhalte fremder Websites übernehmen, da Pflegix keine Möglichkeit hat, Inhalte dieser Websites umfassend zu kontrollieren. Pflegix bittet Nutzer daher, unverzüglich, auf rechtswidrige und zweifelhafte Inhalte auf verlinkten Websites aufmerksam zu machen.

§ 11 Widerrufsbelehrung

1. Familien haben ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen.
2. Die Widerrufsbelehrung können Familien unter pflegix.de/nutzungsbedingungen herunterladen.
3. Pflegix nimmt einen Widerruf des Nutzungsvertrages entgegen.