

# Allgemeine Nutzungsbedingungen Pflegix

Stand: 15.03.2021

## 1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Nutzungsbedingungen stellen einen Vertrag zwischen dem Nutzer und Pflegix dar und gelten für alle Nutzer, die sich ab dem 15. März 2021 registriert haben und bei der Anmeldung diesen Nutzungsbedingungen zugestimmt haben. Für alle übrigen registrierten Nutzer treten diese Nutzungsbedingungen ab dem 15. März 2021 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.
- 1.2. 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).
- 1.3. Unter Familien versteht Pflegix sowohl die Person, die Betreuungs-, Haushalts- und Pflegedienstleistungen selbst in Anspruch nimmt, als auch einen Angehörigen. Familien handeln im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen als Verbraucher im Sinne von § 13 BGB.
- 1.4. Unter „buchende Person“ versteht Pflegix diejenige natürliche Person, die den Nutzungsvertrag mit Pflegix eingeht und konkrete Leistungen über die Plattform nachfragt und bucht.
- 1.5. Unter „Partnerunternehmen“ versteht Pflegix Unternehmen, die über die Pflegix Plattform Aufträge für Ihre Kunden einstellen oder diesen den Zugang zur Pflegix Plattform ermöglichen.
- 1.6. Zur Klarstellung wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sowohl der Vertrag über die Nutzung dieser Plattform, als auch der Vertrag mit dem Helfer stets nur mit dem registrierten Nutzer auf der Familienseite (buchende Person), nicht mit einer Personenmehrheit zustande kommt.
- 1.7. Unter Nutzern versteht Pflegix Helfer und Familien gleichermaßen.

## 1.8. Die Kontaktdaten von Pflegix lauten:

Pflegix GmbH  
Kortumstraße 75  
44787 Bochum  
Tel.: +49 (0)234-5200 7440  
E-Mail: [hallo@pflegix.de](mailto:hallo@pflegix.de)

## 2. Rolle von Pflegix

- 2.1. 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.
- 2.2. Familien können über die Plattform Leistungen suchen, anbieten und buchen. Pflegix ermöglicht den Kontakt zwischen den Parteien und unterstützt bei der Durchführung des Vertrages.
- 2.3. Die Leistung von Pflegix beschränkt sich auf die Bereitstellung der Plattform, die Ermöglichung von Buchungsanfragen, die Vermittlung des Dienstleistungsvertrages und die Unterstützung bei der Durchführung des Vertrages zwischen Familie und Helfer.
- 2.4. Pflegix ist nicht Arbeitgeber oder Auftraggeber des Helfers. Arbeitgeber bzw. Auftraggeber des Helfers ist allein die buchende Person auf Familienseite.
- 2.5. Pflegix ist auch selbst nicht Partei des Dienstleistungsvertrages zur Pflege bzw. Betreuung oder sonstiger Leistungen. Pflegix schuldet keine der genannten Leistungen und haftet nicht für Mängel oder sonstige sich aus der nicht ordnungsgemäßen Erbringung ergebenden Folgen.

## 3. Registrierung

- 3.1. Die Nutzung der Funktionen der Pflegix Plattform setzt eine Registrierung voraus. Mit der Registrierung geht der Nutzer einen rechtsgültigen Vertrag mit Pflegix ein. Die Registrierung ist kostenfrei.
- 3.2. Die Absendung der Registrierung stellt ein Angebot zum Abschluss eines Nutzungsvertrages unter Einbeziehung dieser Nutzungsbedingungen dar.
- 3.3. 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. Diese Einverständniserklärung kann jederzeit widerrufen werden.

- 3.4. Die Nutzerprofile werden in einer zentralen Datenbank gespeichert.
- 3.5. Nutzer sind verpflichtet, bei der Registrierung wahrheitsgemäß und vollständig ihre Daten insbesondere zur eigenen Person, Adresse, Telefonnummer, E-Mail sowie Zahlungsinformationen anzugeben. Änderungen haben sie unverzüglich in ihrem Profil einzupflegen.
- 3.6. Für die Registrierung von Helfern können Nachweise zu ihrer Identität und/oder Qualifikation und/oder ihrem Status, sowie weitere Unterlagen, die nach dem Ermessen von Pflegix im Einzelfall für erforderlich gehalten werden (z. B.: Personalausweiskopie, Führungszeugnis, Schufa-Auskunft, Gewerbeschein, etc.), angefordert werden. Helfer sind verpflichtet, die angeforderten Unterlagen über das Pflegix Portal hochzuladen.
- 3.7. Der Nutzer ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten. Er darf sie nicht weitergeben. Verlust oder Missbrauch hat der Nutzer Pflegix unverzüglich mitzuteilen.
- 3.8. Natürlichen Personen ist die Registrierung nur gestattet, wenn sie volljährig sind.
- 3.9. Pflegix behält sich das Recht vor, die eingegebenen Daten auf Plausibilität zu überprüfen.
- 3.10. Pflegix behält sich das Recht vor, die Bonität der Nutzer zu überprüfen und die Daten der Nutzer zu diesem Zweck an Auskunfteien zu übermitteln.
- 3.11. Pflegix behält sich das Recht vor, von den Helfern Nachweise zu den angegebenen beruflichen Qualifikationen anzufordern und diese Nachweise auf ihre Echtheit zu überprüfen. Der Helfer ist damit einverstanden, dass zu diesem Zweck Nachfrage bei dem Aussteller gehalten wird und ermächtigt den Aussteller, gegenüber Pflegix Auskunft zu erteilen.
- 3.12. Pflegix behält sich vor, Registrierungen abzulehnen.

## **4. Nutzungsvertrag zur Pflegix Plattform**

- 4.1. Der Nutzungsvertrag beginnt mit der Registrierung des Nutzers auf der Pflegix Plattform.

- 4.2. Der Vertrag zur Nutzung der Pflegix Plattform wird auf unbestimmte Zeit eingegangen.
- 4.3. Der Nutzungsvertrag kann jederzeit ohne Einhaltung einer Frist und ohne Angaben von Gründen von den Nutzern schriftlich per Post oder in Textform gekündigt werden.
- 4.4. Der Vertrag zur Nutzung der Pflegix Plattform kann von Pflegix mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden.
- 4.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 4.6. 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.
- 4.7. Pflegix behält sich das Recht vor, andere Nutzer über die Beendigung des Nutzungsverhältnisses in Kenntnis zu setzen.

## 5. Kostenfreie und kostenpflichtige Leistungen

- 5.1. Die Registrierung auf der Plattform ist kostenfrei.
- 5.2. Für die vollumfängliche Nutzung von Pflegix ist für Familien der Abschluss einer kostenpflichtigen Mitgliedschaft erforderlich. Darüber hinaus bietet Pflegix Familien weitere optionale, kostenpflichtige Dienstleistungen, wie beispielsweise Supportpakete.
- 5.3. Familien werden vor Abschluss von kostenpflichtigen Leistungen über den Inhalt der jeweiligen Leistung, die Preise und die Zahlungsbedingungen informiert. Mit Betätigen des Buttons "Zahlungspflichtig buchen" erklärt die buchende Person, einen Vertrag über die von ihr gewählten Leistungen abschließen zu wollen. Das Vertragsverhältnis hierüber entsteht mit E-Mail-Bestätigung der Bestellung durch Pflegix.
- 5.4. Bei der Buchung von Leistungen durch Familien berechnet Pflegix Helfern eine Servicegebühr. Die Höhe der Servicegebühr richtet sich nach der Art der Leistung und dem Entgelt des Helfers. Die Höhe der Servicegebühr ist unter <https://www.pflegix.de/servicegebuehr> einzusehen und herunterladbar.

- 5.5. Ausschlaggebend sind immer die in der Buchung angezeigten Servicegebühren. Diese werden im Pflegix Konto unter 'Buchungen' in der jeweiligen Buchung angezeigt.
- 5.6. Bietet Pflegix Helfern kostenpflichtige Dienstleistungen (z. B. in Form einer Plus-Mitgliedschaft) an, werden Helfer vor der Buchung kostenpflichtiger Angebote auf die Kostenpflicht sowie die Konditionen hingewiesen. Durch Klicken des Buttons „Zahlungspflichtig buchen“ werden diese vom Helfer akzeptiert.

## **6. Buchungsprozess**

- 6.1. Auf Basis ihrer Präferenzen schlägt Pflegix Helfern Aufträge bei Familien in ihrer Nähe vor, auf die sie sich bei Interesse über die Plattform bewerben können.
- 6.2. Aufträge bei Familien können eine einzelne (einmalige Buchung) oder mehrere Buchungen (wiederkehrende Buchung) enthalten.
- 6.3. Einmalige Buchungen werden nur für den bezeichneten Einsatz beauftragt. Wiederkehrende Buchungen werden jeweils für mindestens einen Monat beauftragt.
- 6.4. Von den Helfern, die sich für den Auftrag beworben haben, können Familien innerhalb einer angezeigten Frist einen oder mehrere Helfer zur Erbringung der gewünschten Dienstleistungen auswählen. Durch das Klicken des Buttons 'Jetzt buchen' übermittelt Pflegix eine Buchungsanfrage an den jeweiligen Helfer.

## **7. Vertragsschluß über Hilfeleistungen - Vertragsparteien**

- 7.1. Ein Vertrag über Hilfeleistungen kommt ausschließlich zwischen dem Helfer und der Familie zustande. Pflegix ist nicht Partei dieses Vertrages.
- 7.2. Die Familie ist verpflichtet, bei der Abgabe von Leistungsnachfragen zutreffende Angaben zur Hilfeleistungsaufgabe, insbesondere zu Art, erforderlicher Qualifikation und Umfang, zu machen.
- 7.3. Der Helfer kann auf eine Leistungsnachfrage ein Angebot einstellen. Durch die Bereitstellung eines Angebotes gibt der Helfer ein bindendes Angebot zum Vertragsschluss zu den angegebenen Konditionen ab. Ist die buchende Partei ein Partnerunternehmen, so können gesonderte Konditionen oder Bedingungen gelten. In diesem Fall werden Helfer vor Einstellung ihres Angebotes auf diese hingewiesen. Durch Klicken des Buttons „Bewerben“ werden diese vom Helfer akzeptiert.

- 7.4. Die buchende Person ist in der Behandlung der Buchungsangebote frei. Sie kann das Angebot des Helfers annehmen. Geben mehrere Helfer ein Angebot für die gleiche Buchungsanfrage ab, ist die buchende Person frei darin, ob und welches Angebot sie annimmt.
- 7.5. Bei direkten Anfragen durch Nutzer haben Helfer den Familien schnellstmöglich mitzuteilen, ob sie an der Anfrage interessiert sind oder diese ablehnen möchten.
- 7.6. Der Vertrag zwischen der buchenden Person auf der Familienseite und dem Helfer kommt zustande, wenn die buchende Person ein Buchungsangebot auswählt und bestätigt. Mit der Buchungsbestätigung entsteht die Servicegebühr des Helfers gegenüber Pflegix.
- 7.7. Helfer und buchende Person verpflichten sich, keine Angebote nachzufragen, einzustellen oder anzunehmen, die eine geringere Vergütung als den gesetzlichen Mindestlohn für den Helfer generieren. Pflegix prüft die Einhaltung der Mindeststandards nicht. Stellt Pflegix eine Verletzung der Mindeststandards fest, ist Pflegix berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Zugang des Helfers und/oder der Familie zur Pflegix Plattform vorübergehend zu sperren oder dauerhaft zu deaktivieren.
- 7.8. Ist der Nutzer Verbraucher i.S.d. § 13 BGB, so steht ihm ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, sofern der Helfer Unternehmer ist. Der Helfer informiert selbstständig über ein etwaiges Widerrufsrecht.
- 7.9. Familien haben nach Vertragsschluss gegenüber dem Helfer einen Anspruch auf Erbringung der gebuchten Dienstleistungen.
- 7.10. Die Familie ist verpflichtet, die gebuchten Leistungen des Helfers über das von Pflegix angebotene Zahlungssystem zu bezahlen.

## **8. Umbuchung und Stornierung von Buchungen - Stornierung durch Familien**

- 8.1. Stornierung durch Familien
  - 8.1.1. Eine Stornierung oder Umbuchung einer Buchung durch die Familie ist bis zu 48 Stunden vor Durchführung der gebuchten Dienstleistung kostenfrei möglich.
  - 8.1.2. Storniert oder bucht die Familie eine Buchung innerhalb von weniger als 48 Stunden vor Beginn der Durchführung der Dienstleistung um, hat der Helfer Anspruch auf einen

Schadensersatz in halber Höhe der vereinbarten Vergütung gegenüber der buchenden Person.

- 8.1.3. Storniert oder bucht die Familie eine Buchung innerhalb von weniger als 24 Stunden vor Beginn der Durchführung der Dienstleistung um, hat der Helfer Anspruch auf einen Schadensersatz in voller Höhe der vereinbarten Vergütung gegenüber der buchenden Person. Der gleiche Schadensersatz ist fällig, sollte es dem Helfer durch Verschulden der buchenden Person oder des Leistungsempfängers nicht möglich sein, seine Dienstleistungen zu erbringen (z. B. weil die Haustüre nicht geöffnet wird).
- 8.1.4. In allen Fällen der Ziffer 8.1 ist es der Familie freigestellt, nachzuweisen, dass dem Helfer kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

## 8.2. Stornierung durch Helfer

- 8.2.1. Eine Stornierung durch den Helfer ist aus wichtigem Grund bis zu 48 Stunden vor Durchführung der gebuchten Dienstleistung möglich. Pflegix ist daraufhin bemüht, einen passenden Ersatz für die Familie zu finden.
- 8.2.2. Storniert der Helfer eine Buchung innerhalb von weniger als 48 Stunden vor Beginn der Durchführung der Dienstleistung, hat Pflegix für den entstandenen Aufwand zur Suche einer kurzfristigen Ersatzlösung Anspruch auf eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 20 Euro.
- 8.2.3. Storniert der Helfer eine Buchung innerhalb von weniger als 24 Stunden vor Beginn der Durchführung der Dienstleistung, hat Pflegix Anspruch auf eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 40 Euro.
- 8.2.4. Für wiederkehrende Buchungen gilt eine Stornofrist von vier Wochen. Storniert der Helfer eine wiederkehrende Buchung mit einer Frist von weniger als vier Wochen, hat Pflegix für den Aufwand zur Suche einer Ersatzlösung Anspruch auf eine Aufwandsentschädigung von 50 Euro.
- 8.2.5. Storniert der Helfer eine als Partner-Auftrag (Auftrag eines Partnerunternehmens für dessen Leistungsempfänger) gekennzeichnete Buchung, so beträgt die Aufwandsentschädigung und Handlingpauschale stets 100 Euro. Es steht dem Helfer frei, nachzuweisen, dass kein oder nur ein

geringerer Aufwand aufgrund seiner Stornierung bei Pflegix entstanden ist.

8.2.6. Es ist allein Sache des Helfers, für den Fall seiner Verhinderung Vorsorge zu treffen. Erscheint der Helfer nicht zur gebuchten Leistung, entfällt sein Vergütungsanspruch. Der Anspruch von Pflegix auf die Servicegebühr bleibt bestehen. Darüber hinaus hat Pflegix Anspruch auf eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 50 Euro.

8.2.7. In allen Fällen der Ziffer 8.2 ist es dem Helfer freigestellt, nachzuweisen, dass Pflegix kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

## **9. Vertragsdurchführung**

9.1. Pflegix geht davon aus, dass die Helfer haupt- oder nebenberuflich selbstständig tätig werden.

9.2. Pflegix prüft nicht und kann auch nicht prüfen, ob die Tätigkeit des Helfers im Sinne des Sozialversicherungsrechts als selbstständige Tätigkeit oder als sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis einzuordnen ist.

9.3. Helfer und Familien beurteilen daher selbst, ob die gesetzlichen Voraussetzungen einer abhängigen Beschäftigung vorliegen und handeln danach.

9.4. Helfer nehmen ihre steuerlichen, sozialversicherungsrechtlichen und sonstigen behördlichen Verpflichtungen stets ausschließlich selbst wahr. Sie stellen Pflegix frei, soweit Pflegix für Beiträge und/oder Abgaben durch Behörden oder Sozialversicherungsträger in Anspruch genommen wird.

9.5. Helfer sind gegenüber Pflegix nicht weisungsgebunden. Helfer bestimmen selbst, welchen Stundensatz sie für die Erbringung ihrer Dienstleistung anbieten möchten.

9.6. 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 Nutzern ihre Anschrift – weitergibt.

9.7. Pflegix ist berechtigt, durch technische Maßnahmen – einschließlich der Ortung – zu überprüfen, ob sich der Helfer zum Zeitpunkt der gebuchten Leistung am Leistungsort befindet. Der Nutzer wird bei der Einrichtung



der Funktion hierüber informiert. Pflegix ist weiter berechtigt, bei dem Nutzer abzufragen, ob die gebuchte Leistung ausgeführt wird.

- 9.8. Bei Leistungsstörungen im Verhältnis zwischen Familien und Helfern kann es zu Rückabwicklungsfällen (Storno) kommen. In diesen Fällen müssen sich Familien ausschließlich an den Helfer wenden, respektive Helfer an den jeweiligen Nutzer. Klarstellend wird noch einmal darauf hingewiesen, dass Pflegix an dem vermittelten Vertrag nicht beteiligt ist und mit Falle von Leistungsstörungen keine Befugnisse gegenüber dem Vertragspartner des Nutzers hat.

## 10. Abrechnung

- 10.1. Die Helfer teilen Pflegix unverzüglich nach Leistungserbringung Art und Umfang der durch die Familie bestätigten erbrachten Leistungen mit. Aus den übermittelten Leistungsdaten erstellt Pflegix namens und für Rechnung des Helfers die Abrechnung der Leistung und übermittelt diese an die buchende Person und an den Helfer. Gleichzeitig berechnet Pflegix gegenüber dem Helfer seine Servicegebühren.
- 10.2. Einwendungen teilen die Nutzer (Helfer oder Familien) Pflegix innerhalb von zwei Werktagen mit. Andernfalls gilt die Abrechnung als genehmigt.
- 10.3. Pflegix zieht die abgerechneten Leistungen zwei Werktage nach Abrechnungsdatum für Name und Rechnung des Helfers über das Pflegix Zahlungssystem ein.
- 10.4. Die Helfer ermächtigen Pflegix, Fehlbeträge in der Rechnungsstellung resultierend z.B. aus fälschlich dokumentierten Arbeitsstunden, automatisiert über das Zahlungssystem vom Zahlungsmittel des Helfers einzuziehen (Rückbuchung). Pflegix trägt grundsätzlich nicht das finanzielle Ausfallrisiko für Helfer im Bezug auf Zahlungen von Familien oder Partnerunternehmen.
- 10.5. Bis auf Widerruf erteilt die Familie Pflegix die Berechtigung, Leistungsentgelte per gewähltem Zahlungsmittel (z. B. SEPA-Bankeinzug) einzuziehen. Bis auf Widerruf erteilen auch Helfer Pflegix die Berechtigung, fällige Servicegebühren per gewähltem Zahlungsmittel (z. B. SEPA-Bankeinzug) einzuziehen.
- 10.6. Pflegix ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Servicegebühren von Pflegix einzubehalten und lediglich die Differenz an den Helfer auszukehren. Pflegix kann auch die Entgelte für eigene Leistungen unabhängig von der Abrechnung mit der Familie einziehen. Den Überschuss kehrt Pflegix an den Helfer aus.

- 10.7. Pflegix setzt externe Dienstleister zur Zahlungsabwicklung ein. Nutzer verpflichten sich, den vertraglichen Bestimmungen dieser Dienstleister zuzustimmen und stimmen zu, dass die Servicegebühren von dem Dienstleister direkt an Pflegix ausbezahlt werden.
- 10.8. Wird die Lastschrift mangels ausreichender Kontodeckung des Nutzers oder aufgrund der Angabe einer falschen Bankverbindung nicht eingelöst oder widerspricht der Nutzer der Abbuchung, obwohl er hierzu nicht berechtigt ist, hat der Nutzer die durch die Rückbuchung des jeweiligen Zahlungsdienstleisters entstehenden Gebühren zu tragen, wenn er dies zu vertreten hat. Außerdem kann eine Bonitäts- und Datenprüfung durch den Zahlungsdienstleister erfolgen.

## **11. Umgehungs- und Abwerbungsverbot**

- 11.1. Familien und Helfer verpflichten sich, auch Folgeaufträge über die Pflegix Plattform abzuwickeln und Pflegix gegenüber anzuzeigen.
- 11.2. Familien und Helfer verpflichten sich, zu vereinbaren, dass die Vergütung ausschließlich über das Pflegix Buchungssystem abgerechnet wird.
- 11.3. Helfer, die nach einer ersten Buchung erneut von derselben Familie gebucht werden oder regelmäßig für die Familie tätig werden, sind verpflichtet, die Folgebuchungen unverzüglich in ihrem Pflegix Konto zu dokumentieren und Pflegix anzuzeigen, auch wenn die Folgebuchung nicht über die Pflegix Plattform zustande gekommen ist.
- 11.4. 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.
- 11.5. Pflegix ist berechtigt, für Verstöße gegen das Umgehungs- und Abwerbungsverbot einen Schadenersatz in pauschalierter Höhe von 500 Euro zu verlangen. Dies gilt auch für den Versuch einer Umgehung.
- 11.6. 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 geringerem Umfang entstanden ist.

## **12. Versicherungsschutz**

- 12.1. 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, versichert sind. Macht eine Familie oder ein Helfer

einen Schaden geltend, zeigt Pflegix den Schaden bei der Haftpflichtversicherung an.

- 12.2. Der Schaden ist Pflegix unverzüglich zu melden, andernfalls besteht kein Versicherungsschutz. Unter welchen Voraussetzungen und für welche Schäden der Versicherungsschutz im Detail gilt, kann der aktuellen Information über die Versicherung entnommen werden unter <https://www.pflegix.de/nutzungsbedingungen/haftpflicht>. Die Haftung des Nutzers bleibt daneben unberührt.
- 12.3. Pflegix weist ausdrücklich darauf hin, dass die Haftpflichtversicherung nur für über die Pflegix Plattform abgewickelte und dokumentierte Aufträge gilt. Ein laufender Dienstleistungsvertrag zwischen dem Nutzer und dem Helfer gemäß Ziffer 7 wird vorausgesetzt.

### **13. Gewährleistung und Haftung von Pflegix - Gewährleistung**

- 13.1. Pflegix überprüft die im Profil angegebenen Daten und übermittelten Unterlagen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns auf Plausibilität und Richtigkeit.
- 13.2. Pflegix haftet nicht für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Durchführung des Dienstleistungsvertrages zwischen Familien und Helfern.
- 13.3. Im Übrigen haftet Pflegix bei einer vertraglichen sowie außervertraglichen Pflichtverletzung durch Pflegix nach den gesetzlichen Vorschriften. Pflegix haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. 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.
- 13.4. 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 zu einer ordnungsgemäßen Abwehr der Inanspruchnahme erforderlich sind.
- 13.5. Die Haftung ist auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Der Haftungsausschluss für bestimmte Vermögensschäden kann der aktuellen Information über die Versicherung entnommen werden unter: <https://www.pflegix.de/nutzungsbedingungen/haftpflicht>.

- 13.6. 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.

## **14. Bewertungen**

- 14.1. 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.
- 14.2. Bewertungen bilden die Meinung der jeweiligen Nutzer ab, nicht die Meinung von Pflegix selbst.
- 14.3. Mit der Abgabe einer Bewertung verpflichten sich Nutzer, wahrheitsgemäße Angaben zu machen und auf beleidigende, rassistische oder auf sonstige Weise rechtswidrige Formulierungen zu verzichten. Pflegix behält sich vor, Bewertungen nach eingehender Prüfung nicht zu veröffentlichen bzw. zu löschen.
- 14.4. 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.

## **15. Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen / Vertragsstrafe**

- 15.1. Nutzer dürfen die Pflegix Plattform nicht missbräuchlich nutzen. Die Einstellung illegaler, pornografischer, beleidigender, rassistischer oder auf sonstige Weise rechtswidriger Inhalte und die Schaltung von Verlinkungen auf Seiten mit illegalem, pornografischem, beleidigendem, rassistischem oder auf sonstige 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.
- 15.2. 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. Dem Nutzer steht es frei, nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Die

Geltendmachung von weiteren Schadensersatzansprüchen durch Pflegix bleibt hiervon unberührt.

## 16. Widerrufsrecht

Ist der Nutzer Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, steht ihm das nachfolgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

– Widerrufsbelehrung –

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um das Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,

Pflegix GmbH  
Kortumstraße 75  
44787 Bochum  
Tel.: +49 (0) 234-5200 7440  
E-Mail: [hallo@pflegix.de](mailto:hallo@pflegix.de)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das Muster-Widerrufsformular unter <https://www.pflegix.de/muster-widerrufsformular.pdf> verwenden, was jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie während der Widerrufsfrist eine Mitgliedschaft oder einen anderweitigen Servicevertrag mit Pflegix geschlossen oder verlangt, dass die Dienstleistungen beginnen sollen, so haben Sie einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts

hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

– Ende der Widerrufsbelehrung –

## Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An: Pflegix GmbH, Kortumstraße 75, 44787 Bochum, E-Mail: [hallo@pflegix.de](mailto:hallo@pflegix.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

Bestellt am (\*) / erhalten am (\*)

Name des/der Verbraucher(s)  
Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)  
Datum

(\*) Unzutreffendes streichen

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem Sie als Verbraucher dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

## 17. Datenschutz

Pflegix behandelt Ihre Daten mit großer Sorgfalt. Die Datenschutzerklärung von Pflegix können Sie unter <https://www.pflegix.de/datenschutz> einsehen und herunterladen.

## 18. Alternative Streitbeilegung - Belehrung

18.1. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die unter

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu finden ist. Pflegix ist nicht dazu verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

18.2. Pflegix nimmt auch nicht freiwillig an dem Streitbeilegungsverfahren teil.

## **19. Verlängerung / Kündigung der Mitgliedschaft**

19.1. Bei dem Abschluss von kostenpflichtigen Leistungen in Form einer Mitgliedschaft oder darüber hinausgehenden Supportpaketen verlängert sich der Vertrag automatisch, sofern die Familie oder der Helfer die jeweilige/n Leistung/en nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist ordentlich kündigt. Die Laufzeit der Verlängerung sowie deren Kosten ergeben sich in diesem Fall aus den Vertragsinhalten der Leistung, die im Rahmen des Bestellvorganges bestätigt werden und sind über das Pflegix Konto unter 'Mein Konto' einsehbar.

19.2. Die Kündigung von kostenpflichtigen Leistungen von Pflegix wie Mitgliedschaften, Supportpakete, etc. ist jederzeit unter Berücksichtigung einer 14-tägigen Kündigungsfrist zum Ende der Laufzeit des jeweiligen Dienstes über Ihr Pflegix Konto unter 'Mein Konto' möglich. Bitte befolgen Sie die dort beschriebenen Instruktionen.

19.3. Die jeweilige Laufzeit der kostenpflichtigen Leistungen ist in Ihrem Pflegix Konto unter 'Mein Konto' einsehbar.

19.4. Sollte eine laufende Buchung nicht vor Beendigung der Mitgliedschaft aktiv durch die buchende Person beendet worden sein, so wird diese mit Eingang der Kündigung automatisch durch Pflegix beendet.

## **20. Schlussbestimmungen - Anwendbares Recht**

20.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, wobei die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften insbesondere des Staates, in dem der Nutzer als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, unberührt bleiben.

20.2. Über Änderungen dieser Bedingungen wird Pflegix den Nutzer vorab mindestens in Textform unterrichten. Sofern der Nutzer der Änderung nicht innerhalb von mindestens 4 Wochen nach Bekanntgabe der Änderung in Textform (z. B. per E-Mail) widerspricht, gilt dies als Einverständnis mit der Änderung; hierauf wird Pflegix in den Änderungsmitteilungen hinweisen.

- 20.3. Pflegix ist berechtigt, diesen Vertrag einschließlich aller zusätzlichen Vereinbarungen mit allen Rechten und Pflichten auf ein Unternehmen seiner Wahl zu übertragen. Bei der Übertragung dieses Vertrages auf ein anderes Unternehmen steht dem Nutzer ein Sonderkündigungsrecht zu, das innerhalb von 14 Tagen nach Mitteilung durch Pflegix schriftlich geltend gemacht werden muss. Pflegix wird den Nutzer in der Mitteilung gesondert auf die Bedeutung seines Verhaltens hinweisen.