Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Mein Helfair GmbH
Am Wiesengraben 8
88048 Friedrichshafen

Gültig ab: 01.08.2026

Gliederung:

§ 1	Begriffsdefinitionen
§ 2	Geltungsbereich
§ 3	Vertragsparteien
§ 4	Vertragsabschluss und Erfüllungsort
§ 5	Leistungsumfang
§ 6	Abgrenzung zu Pflegeleistungen und IT-Unterstützung
§ 7	Haftung
§ 8	Verjährung
§ 9	Nutzung Buchungssystem
§ 10	Kundenrechnung
§ 11	Zahlungsfristen und Mahnung
§ 12	Kundenbonus
§ 13	Gutscheinbedingungen
§ 14	Stornierung und Widerspruchsrecht
§ 15	Annahmeverzug
§ 16	Mängelanzeigepflicht/Schlechtleistung
§ 17	Respekt und Eigentum
§ 18	Datenschutz/Datenverarbeitung
§ 19	Wirksamkeit und Schlussbestimmungen
Anlage 1	Preise und Leistungen

§ 1 Begriffsdefinition

Im Sinne dieser AGB gelten folgende Begriffe:

MH: Die Mein Helfair GmbH, die haushaltsnahe Dienstleistungen organisiert, vermittelt und koordiniert.

Kunde: Jede volljährige natürliche oder juristische Person, Organisation oder Institution, die Leistungen von MH beauftragt.

Haushaltsnahe Dienstleistungen: Unterstützungsleistungen, insbesondere technische Hilfe (z. B. bei Smartphone, Computer, Online-Diensten), außerhäusliche Leistungen (z. B. Gartenarbeiten, Entrümpelung). Medizinische oder pflegerische Tätigkeiten im Sinne des SGB XI sind hiervon ausdrücklich ausgeschlossen.

Helfer: Von MH eingesetzte Personen, insbesondere Schüler, Studenten oder junge Erwachsene. Sie sind keine Pflegekräfte und übernehmen keine medizinischen Aufgaben.

Buchungssystem: Die Online-Plattform von MH, über die Kunden Termine buchen, ändern oder stornieren können.

§ 2 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Verträge über haushaltsnahe Dienstleistungen, die zwischen der MH und Kunden geschlossen werden.
(2) Zusätzlich finden diese AGB auf Kooperationsvereinbarungen mit wirtschaftlichen Unternehmen, Organisationen oder Selbstständigen Anwendung, sofern nicht ausdrücklich abweichende Vereinbarungen in Textform getroffen wurden.
(3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners werden nur Vertragsbestandteil, wenn MH deren Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt.
(4) Die Leistungen von MH richten sich ausschließlich an volljährige Personen mit Wohnsitz in Deutschland. MH behält sich vor, in begründeten Einzelfällen Ausnahmen zuzulassen.

§ 3 Vertragsparteien

(1) Vertragsparteien sind MH und der jeweilige Kunde.
(2) Eine bevollmächtigte Person kann in Ausnahmefällen schriftlich benannt werden, die im Namen des Kunden zur Vertragsdurchführung berechtigt ist. Gesetzliche Vertreter mit entsprechender Vollmacht sind gleichermaßen zulässig.
(3) Vertragsparteien können auch juristische Personen, Organisationen oder Vereine sein. Kooperationen mit diesen sind in Textform festzuhalten und sollen eine wirtschaftlich kompatible Vereinbarung zum Ziel haben.

§ 4 Vertragsabschluss und Erfüllungsort

(1) Ein Vertrag zwischen MH und dem Kunden kommt zustande durch:

a. eine Buchung über das Buchungssystem,
b. eine telefonische oder schriftliche Beauftragung,
c. oder eine individuelle Vereinbarung in Textform.

(2) Nach der Buchung erhält der Kunde eine Bestätigung per E-Mail oder über das Buchungssystem. Diese Bestätigung gilt als verbindlicher Vertragsschluss.
(3) Erfüllungsort ist grundsätzlich die Wohn- oder Einsatzadresse des Kunden, sofern nichts anderes vereinbart ist. MH kann Einsätze außerhalb des gewöhnlichen Einsatzgebiets ablehnen oder gesondert vergüten.

§ 5 Leistungsumfang

(1) MH erbringt ausschließlich haushaltsnahe Dienstleistungen, insbesondere Gartenarbeiten, Entrümpelungen sowie Unterstützungsleistungen im Bereich Digitalisierung und IT-Hilfe.
(2) Medizinische oder pflegerische Tätigkeiten sind ausdrücklich ausgeschlossen.
(3) MH ist in bestimmten Landkreisen als haushaltsnaher Dienstleister anerkannt und berechtigt, mit Pflegekassen im Rahmen des Entlastungsbetrags nach § 45b SGB XI abzurechnen. Hierfür kann eine freiwillige Abtretungserklärung erteilt werden, die jederzeit widerrufbar ist.
(4) Soweit Kosten nicht von der Pflegekasse übernommen werden, trägt diese der Kunde selbst.
(5) Leistungen werden auf Stundenbasis oder nach individueller Vereinbarung erbracht. Preise, Zuschläge und Abrechnungsmodalitäten sind in Anlage 1 geregelt.
(6) Abgerechnet wird mindestens eine Stunde pro Auftrag, danach in der Regel im 15-Minuten-Takt.
(7) Zusatzkosten wie Fahrtkosten außerhalb des Einsatzgebietes oder Materialeinsatz werden transparent abgerechnet.
(8) MH setzt Helfer nach zeitlicher Verfügbarkeit ein. Ein Anspruch auf eine bestimmte Person besteht nicht, Wünsche werden jedoch versucht berücksichtigt zu werden.
(9) Kooperationen mit Partnern werden durch gesonderte Vereinbarungen geregelt.

§ 6 Abgrenzung zu Pflegeleistungen und IT-Unterstützung

(1) Helfer von MH dürfen keine pflegerischen oder medizinischen Tätigkeiten übernehmen.
(2) In medizinischen Notlagen beschränkt sich die Tätigkeit auf das Herbeirufen geeigneter Hilfe. Eine medizinische Verantwortung wird ausgeschlossen.
(3) Leistungen im Bereich IT sind reine technische Hilfestellungen.
(4) Der Kunde bleibt für die sachgerechte und sichere Nutzung seiner Systeme verantwortlich.
(5) Mitarbeiter von MH sind nicht berechtigt, Passwörter, PINs oder TANs entgegenzunehmen oder Transaktionen im Namen des Kunden durchzuführen.
(6) Eine Haftung für Vermögensschäden im Zusammenhang mit IT- oder Bankvorgängen ist ausgeschlossen, außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens MH.

§ 7 Haftung

(1) MH haftet uneingeschränkt bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, soweit diese auf vorsätzliche oder fahrlässige Pflichtverletzung zurückzuführen ist.
(2) Für sonstige Schäden haftet MH nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
(3) Bei einfacher Fahrlässigkeit wird nur für Kardinalpflichten gehaftet; die Haftung ist auf den vorhersehbaren Schaden begrenzt.
(4) Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

§ 8 Verjährung

(1) Ansprüche wegen Mängeln verjähren innerhalb von zwei Jahren ab Abnahme, soweit gesetzlich keine längere Frist vorgesehen ist.
(2) Gegenüber Unternehmern beträgt die Frist ein Jahr, es sei denn, MH handelt arglistig.

§ 9 Nutzung Buchungssystem

(1) MH stellt ein digitales Buchungssystem zur Verfügung.
(2) Im Rahmen der Buchung werden personenbezogene Daten verarbeitet, ausschließlich zur Vertragsabwicklung.
(3) Änderungen bei Zeiten, Leistungen oder Helfern sind vorbehalten; Kunden werden unverzüglich informiert.
(4) Buchungen sind verbindlich. Eine kostenfreie Stornierung ist bis 3 Stunden vor dem Termin möglich, danach kann eine Ausfallpauschale berechnet werden.

§ 10 Kundenrechnung

(1) Nach Abschluss eines Auftrags erhält der Kunde eine Rechnung mit allen relevanten Vertrags- und Leistungsdaten.
(2) Die Rechnung wird elektronisch übermittelt, sofern nichts anderes vereinbart ist.
(3) Die Preise sowie die Leistungen von MH sind in der Anlage 1 zu diesen AGB geregelt.

§ 11 Zahlungsfristen und Mahnung

(1) Kunden, die die Leistungen der MH weder über den Entlastungsbetrag gemäß § 45b SGB XI noch über die Pflegekasse abrechnen, sind verpflichtet, den Rechnungsbetrag innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug auf das in der Rechnung angegebene Konto der MH zu überweisen.
(2) Kunden, die die Leistungen der MH über den Entlastungsbetrag gemäß § 45b SGB XI und/oder über die Pflegekasse abrechnen, haben den Rechnungsbetrag innerhalb von achtundzwanzig (28) Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug auf das in der Rechnung benannte Konto der MH zu überweisen. Übernimmt die zuständige Pflegekasse lediglich einen Teilbetrag der Kosten, ist der Differenzbetrag vom Kunden innerhalb der vorgenannten Frist zu begleichen.

(3) Erfolgt innerhalb der in Abs. 1 oder 2 genannten Fristen keine Zahlung, erhält der Kunde zunächst eine Zahlungserinnerung ohne Berechnung von Verzugszinsen. Bleibt die Zahlung auch innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Zugang der Zahlungserinnerung aus, erfolgt eine Mahnung, ebenfalls ohne Verzugszinsen.
(4) Erfolgt auch innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Zugang der Mahnung keine vollständige Begleichung der offenen Forderung, ist MH berechtigt, die Forderung an einen Dritten (z. B. Inkasso- oder Factoring-Dienstleister) abzutreten. Sämtliche dadurch entstehenden Kosten trägt der Kunde in voller Höhe.
(5) Auf Antrag des Kunden kann MH im Einzelfall eine Verlängerung der Zahlungsfrist oder die Vereinbarung von Ratenzahlungen gewähren, sofern eine persönliche oder wirtschaftlich schwierige Situation des Kunden vorliegt. Ein Anspruch hierauf besteht nicht, die Entscheidung liegt ausschließlich im Ermessen der MH.

§ 12 Kundenbonus

~~(1) Kunden, die unmittelbar nach einem erfolgreich abgeschlossenen Kundenauftrag oder Folgeauftrag einen oder einen weiteren Folgeauftrag vereinbaren, erhalten für den aktuellen Kunden- oder Folgeauftrag einen Kundenbonus in Höhe von 10 % Rabatt auf die geleistete Dienstleistung. Pauschalen, Fahrtkosten oder der Schwerarbeitszuschlag bleiben hiervon unberücksichtigt.~~
~~(2) Der Kunde kann den Folgeauftrag verschieben oder stornieren. Der Folgeauftrag muss jedoch innerhalb von zehn (10) Wochen ab dem ursprünglich vereinbarten Termin stattfinden.~~
~~(3) Der Kundenbonus erlischt und beginnt von Neuem, wenn kein weiterer Folgeauftrag vereinbart wird, ein Folgeauftrag storniert wird oder die Frist gemäß Absatz 2 abläuft.~~
~~(4) Vereinbarte Daueraufträge sowie Leistungen, die über eine gesetzliche oder private Pflegekasse abgerechnet werden, sind vom Kundenbonus nach Absatz 1 bis 3 ausgenommen.~~

Entfallen zum 01.06.2026

§ 13 Gutscheinbedingungen

(1) Kunden können Gutscheine gemäß Anlage 1 erwerben. Die Gültigkeitsdauer beträgt drei (3) Jahre ab Kaufdatum. Danach verfällt ein etwaiges Restguthaben.
(2) Gutscheine sind nicht aufladbar. Sie sind übertragbar und können bis zur vollständigen Einlösung mehrfach genutzt werden.
(3) Die Einlösung erfolgt im Rahmen eines Kundenauftrags durch Angabe des Gutscheincodes, welcher digital verarbeitet wird.
(4) Gutscheine gelten ausschließlich für Dienstleistungen von MH. Eine Auszahlung oder Verzinsung ist ausgeschlossen.
(5) Bei Verlust oder Beschädigung eines digitalen Gutscheins zum Selbstausdruck kann der Kunde diesen erneut ausdrucken und verwenden, sofern der Gutscheincode lesbar und gültig ist.

§ 14 Stornierung und Widerspruchsrecht

(1) Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag bis spätestens drei (3) Stunden vor dem vereinbarten Termin schriftlich, elektronisch oder mündlich zu stornieren oder zu verschieben.
(2) Erfolgt die Stornierung oder Verschiebung nicht fristgerecht, behält sich MH vor, entstandene Fahrtkosten oder Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

§ 15 Annahmeverzug

(1) Ein Annahmeverzug liegt vor, wenn eine vereinbarte Dienstleistung, für die Ort und Uhrzeit verbindlich festgelegt wurden, vom Kunden nicht angenommen wird.
(2) Der Annahmeverzug gilt insbesondere dann als eingetreten, wenn:

   a. der Mitarbeiter von MH am vereinbarten Treffpunkt bis zu 15 Minuten gewartet hat, der Kunde aber nicht angetroffen, erreicht oder kontaktiert werden konnte, oder
   b. der Kunde die Dienstleistung am vereinbarten Treffpunkt nicht annimmt und die Fristen zur Stornierung nach § 14 Abs. 1 nicht eingehalten hat.

(3) Der Mitarbeiter dokumentiert die Wartezeit sowie die Kontaktversuche. Diese Dokumentation kann dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.
(4) Bei Annahmeverzug werden dem Kunden die Versäumnispauschale sowie Fahrtkosten gemäß Anlage 1 in Rechnung gestellt.

§ 16 Mängelanzeigepflicht/Schlechtleistung

(1) Der Kunde ist verpflichtet, erhebliche Mängel der erbrachten Leistung unverzüglich schriftlich oder elektronisch anzuzeigen.
(2) MH prüft die Mängelanzeige und behebt berechtigte Mängel kostenfrei, sofern diese nicht vom Kunden verursacht wurden. Fahrtkosten im Rahmen der Mängelbeseitigung können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.
(3) MH kann bei komplexeren Problemen geeignete Dritte empfehlen oder an diese verweisen. MH weist ausdrücklich darauf hin, dass es sich um allgemeine Unterstützungsleistungen handelt und nicht um professionelle Fach- oder Handwerksleistungen.

§ 17 Respekt und Eigentum

(1) Kunden und Mitarbeiter von MH sind verpflichtet, einen respektvollen und rücksichtsvollen Umgang zu pflegen.
(2) Beleidigungen oder körperliche Übergriffe werden nicht toleriert. Bei Verstößen behält sich MH das Recht vor, den Vertrag fristlos zu beenden und rechtliche Schritte einzuleiten.
(3) Eigentum an sämtlichen von MH oder deren Mitarbeitern zum Auftrag mitgebrachten Gegenständen verbleibt bei MH bzw. den Mitarbeitern. Wird Eigentum versehentlich beim Kunden zurückgelassen, hat dieser MH unverzüglich zu informieren.

§ 18 Datenschutz/Datenverarbeitung

(1) Der Datenschutz richtet sich nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), den nationalen Datenschutzbestimmungen sowie der auf der Website von MH veröffentlichten Datenschutzerklärung.
(2) MH verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich zweckgebunden im Rahmen der Vertragserfüllung und gibt diese nur weiter, soweit dies gesetzlich vorgeschrieben oder für die Leistungserbringung erforderlich ist.
(3) Kunden haben jederzeit das Recht auf Auskunft, Berichtigung oder Löschung ihrer personenbezogenen Daten, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
(4) Der Datenschutz richtet sich nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), den nationalen Datenschutzbestimmungen sowie der auf der Website von MH veröffentlichten Datenschutzerklärung.
(5) MH verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich zweckgebunden im Rahmen der Vertragserfüllung und gibt diese nur weiter, soweit dies gesetzlich vorgeschrieben oder für die Leistungserbringung erforderlich ist.
(6) Kunden haben jederzeit das Recht auf Auskunft, Berichtigung oder Löschung ihrer personenbezogenen Daten, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

§ 19 Wirksamkeit und Schlussbestimmungen

(1) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Regelung gilt diejenige, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.
(2) Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
(3) Diese AGB treten mit dem angegebenen Datum in Kraft und gelten für alle danach geschlossenen Verträge zwischen MH und dem Kunden.

Unterschriften:

Friedrichshafen, 27.07.2026



Hannes Burget
Geschäftsführer



Moritz König
Geschäftsführer

Anlage 1

Dienstleistungen	Beschreibung	Bruttopreis	Einheit
Basispreis	Haushaltsnahe Dienstleistungen (§35a Abs. 2 EStG) Außerhäusliche/technische Tätigkeiten	31,00 EUR	pro Stunde
Stundenpreis Entlastungsbetrag	Haushaltsnahe Dienstleistungen für Pflegebedürftige Personen (mind. Pflegegrad 1) die über den Entlastungsbetrag abgerechnet werden.	39,50 EUR	pro Stunde
Schwerarbeitszuschlag	Zuschlag auf den Basispreis für Anspruchsvolle außerhäusliche/technische Tätigkeiten	8,00 EUR	pro Stunde
Feiertagsaufschlag	Stundenaufschlag pro Auftragsstunde an gesetzlichen Feiertagen	3,57 EUR	pro Stunde
Sonntagsaufschlag	Stundenaufschlag pro Auftragsstunde an Sonn-/Ruhetagen	3,57 EUR	pro Stunde

Gutscheine	Beschreibung	Bruttopreis	Einheit
Gutschein M	Gutschein zum Verschenken für Mein Helfair Leistungen Kleiner Gutschein	30,00 EUR	pro Stück
Gutschein L	Gutschein zum Verschenken für Mein Helfair Leistungen Mittlerer Gutschein	45,00 EUR	pro Stück
Gutschein XL	Gutschein zum Verschenken für Mein Helfair Leistungen Großer Gutschein	75,00 EUR	pro Stück
Servicepauschale	Pauschale für Druck-, Versand- und Transaktionskosten von Gutscheinen.	4,58 EUR	pro Stück

Fahrtkosten	Beschreibung	Bruttopreis	Einheit
Mobilitätspauschale A	Pauschalbetrag für Hin- und Rückweg zum Kundenauftrag/Erfüllungsort Gesamtwegstrecke 1 bis 5 Kilometer	3,45 EUR	pro Auftrag
Mobilitätspauschale B	Pauschalbetrag für Hin- und Rückweg zum Kundenauftrag/Erfüllungsort Gesamtwegstrecke 6 bis 10 Kilometer	5,36 EUR	pro Auftrag
Mobilitätspauschale C	Pauschalbetrag für Hin- und Rückweg zum Kundenauftrag/Erfüllungsort Gesamtwegstrecke 11 bis 20 Kilometer	9,40 EUR	pro Auftrag
Mobilitätspauschale D	Pauschalbetrag für Hin- und Rückweg zum Kundenauftrag/Erfüllungsort Gesamtwegstrecke 21 bis 30 Kilometer	14,16 EUR	pro Auftrag
Mobilitätspauschale E	Pauschalbetrag für Hin- und Rückweg zum Kundenauftrag/Erfüllungsort Gesamtwegstrecke 31 bis 40 Kilometer	18,92 EUR	pro Auftrag
Mobilitätspauschale X	Bei einer Gesamtwegstrecke (Hin- und Rückfahrt) von mehr als 40 Kilometern werden sämtliche gefahrenen Kilometer mit einem Satz von 0,38 € pro Kilometer abgerechnet.	0,45 EUR	pro Kilometer

*** Die Mobilitätspauschalen können an neuen Standorten/Einzugsgebieten abweichen.**

Service/Mittel	Beschreibung	Bruttopreis	Einheit
Arbeitsmittel (Klein)	Pauschale für kleine Arbeitsmittel, die MH oder einem Mitarbeiter von MH gehören welche beim Kundenauftrag zum Einsatz gekommen sind. (z.B. kleines Werkzeug/Laptop)	4,76 EUR	pro Auftrag
Arbeitsmittel (Groß)	Pauschale für große Arbeitsmittel, die MH oder einem Mitarbeiter von MH gehören und beim Kundenauftrag zum Einsatz gekommen sind. (z.B. Rasenmäher/Festplatten)	17,85 EUR	pro Auftrag
Transportmittel	Pauschale für verwendete Anhänger oder Transportmittel (Fahrtkosten nach Anlage 1 entfallen bei dieser Pauschale)	41,65 EUR	pro Auftrag
Postservice	Servicepauschale für Kunderechnungen, Dokumente, Mahnungen oder einen Kostenvoranschlag, welche per Post verschickt werden.	2,37 EUR	pro Auftrag

Sonstiges	Beschreibung	Bruttopreis	Einheit
Versäumnispauschale	Pauschalbetrag für einen Annahmeverzug nach § 615 BGB (zzgl. Fahrtkosten nach Anlage 1)	22,00 EUR	pro Auftrag

Wir sind seit dem 01.08.2026 Umsatzsteuerpflichtig (!)
Die Umsatzsteuer ist in den Preisen inbegriffen.