

## 1. Anwendungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der HelloPflege GmbH („HelloPflege“ oder „wir/uns“) treten mit Wirkung zum 15.07.2023 in Kraft und ersetzen unsere bis dahin gültigen AGB. Unsere Lieferungen, Leistungen und sonstigen vertraglichen Geschäftsbeziehungen erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser AGB. Sie gelten neben allen künftigen Geschäftsbeziehungen auch für alle laufenden Geschäftsbeziehungen nach Maßgabe der Ziffer 2.3.

1.2. Diese AGB gelten grundsätzlich sowohl gegenüber privaten Endverbrauchern („Bestellern“), als auch gegenüber Unternehmen („Beratern“).

## 2. Vertragsgegenstand

2.1. Vertragsgegenstand ist die Lieferung von Pflegehilfsmitteln (Pflegeboxen) zur ambulanten Pflege gegenüber Bestellern oder der Einkauf von Serviceleistungen bei Beratern, die HelloPflege bei der Beratung von Bestellern zu den Lieferverträgen von Pflegehilfsmitteln unterstützen.

2.2. Alle Angaben zu den Pflegehilfsmitteln und Preisen vor Vertragsschluss sind freibleibend und unverbindlich. Produktabbildungen müssen nicht immer mit dem Aussehen der gelieferten Produkte übereinstimmen. Insbesondere kann es nach Sortimentserneuerungen der von HelloPflege unabhängigen Hersteller zu Veränderungen im Aussehen von Produkten kommen. Mängelansprüche bestehen insoweit nicht, als die Veränderungen der Produkte für den Besteller in Hinblick auf ihren Zweck und Nutzen zumutbar sind.

2.3. Notwendig werdende, dem Besteller bzw. dem Berater zumutbare Änderungen des Inhalts der zwischen HelloPflege und dem Besteller bzw. dem Berater bestehenden Verträge, einschließlich dieser AGB, werden dem Besteller bzw. dem Berater mit einer Vorlaufzeit von mindestens sechs (6) Wochen schriftlich oder in Textform (per E-Mail oder Fax) angezeigt. Solche Änderungen können insbesondere aufgrund einer Änderung im Sortiment der Hersteller, einer Produktumstellung bei HelloPflege oder aufgrund einer Gesetzesänderung notwendig werden. HelloPflege wird den Besteller bzw. den Berater über den Grund der notwendig werdenden Vertragsänderung informieren. Widerspricht der Besteller oder der Berater nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Erhalt der geänderten Vertragsbedingungen gegenüber HelloPflege schriftlich oder in Textform (per E-Mail oder Fax), gelten die Änderungen als genehmigt.

2.4. Die bestellten und gelieferten Pflegehilfsmittel sind nur für den persönlichen Gebrauch des Bestellers im Rahmen der ambulanten Pflege bestimmt. Der gewerbliche Weiterverkauf an Dritte ist nicht gestattet.

2.5. Der Vertrag mit einem Berater hat die Beratung und Aufklärung von Bestellern über den Inhalt der Pflegeboxen sowie eine etwaige Kostentragung nach Maßgabe der Ziffer 3.2 zum Gegenstand.

## 3. Vertragsabschluss

3.1. Ein Liefervertrag zwischen HelloPflege und dem Besteller wird wie folgt geschlossen:

3.1.1. Der Besteller stellt HelloPflege bei Abgabe seines Angebots auf Abschluss eines Liefervertrages wahrheitsgemäße Informationen über seine persönliche Versorgungssituation mit Hilfsmitteln (Name, Anschrift, Versicherungsnummer, mindestens Pflegegrad 1 etc.) zur Verfügung („Persönliche Informationen“). Etwaige Änderungen im Versicherungsstatus bzw. der Pflegegradeinstufung sowie sonstige Änderungen der „Persönlichen Informationen“ hat der Besteller HelloPflege innerhalb von zwei Wochen nach der Änderung schriftlich mitzuteilen. Im Fall einer nicht rechtzeitigen oder unterlassenen Mitteilung, ist der Besteller gegenüber HelloPflege zum Schadensersatz verpflichtet, wenn und soweit die Pflegekasse aufgrund der nicht gemeldeten Veränderungen HelloPflege nicht sämtliche Kosten für die gelieferten medizinischen Pflegehilfsmittel erstattet.

3.1.2. Der Besteller kann das Angebot persönlich abgeben

oder einen Dritten mit der Bestellung in seinem Namen beauftragen. Die Bevollmächtigung des Dritten ist im Auftragsdokument oder durch separate Vollmacht nachzuweisen.

3.1.3. Der Besteller gibt ein Angebot ab, das von HelloPflege angenommen wird. Einen Anspruch auf Annahme des Vertrages durch HelloPflege hat der Besteller nicht. Der Besteller hat folgende Möglichkeiten, ein Angebot abzugeben:

- Am Telefon: Der Besteller gibt seine Bestellung im Rahmen eines Telefonats mit HelloPflege ab, wobei er den Inhalt seiner Bestellung so detailliert wie möglich unter Berücksichtigung seiner Bedarfssituation festlegt. HelloPflege berät den Besteller bei Bedarf, wenn dieser nicht bereits von dem Berater umfassend beraten wurde. HelloPflege stellt dem Besteller eine Zusammenfassung seiner Bestellung per E-Mail, Fax oder Post zur Verfügung.
- Auf der Webseite: Der Besteller kann auf der Webseite „helloPflege.de“ durch Ausfüllen des dort abrufbaren Bestellformulars ein Angebot auf Bestellung einer Pflegebox abgeben. Durch die Bestätigung des Buttons „Jetzt bestellen“ gibt der Besteller ein verbindliches Angebot ab.
- Durch Zusendung einer Kostenübernahmeerklärung: Die Zusendung der Bewilligung der gesetzlichen Pflegekasse des Bestellers auf Übernahme der Kosten der medizinisch notwendigen Pflegehilfsmittel an HelloPflege (Kopie oder Original) stellt ein verbindliches Angebot auf Lieferung der in der Bewilligung spezifizierten Pflegehilfsmittel dar.
- Schriftlich per E-Mail, Post oder Fax: Der Besteller kann sein Angebot formlos per E-Mail, Post oder Fax an die HelloPflege richten, dass die Persönliche Informationen des Bestellers enthalten sollte.
- Unsere Internetpräsenz als solche, insbesondere die Darstellung der Pflegeboxen und einzelner Pflegeprodukte auf helloPflege.de, stellt kein bindendes Angebot von Seiten der HelloPflege dar.
- Die HelloPflege nimmt das Angebot des Bestellers an, indem wir dem Besteller eine Versandbestätigung oder ein separates Schreiben über die Annahme per E-Mail oder per Post zusenden, oder die bestellte Pflegebox dem Besteller ohne weitere Bestätigung zusenden.

3.2. Die gesetzlich versicherten Besteller werden von dem Berater oder HelloPflege im Rahmen des Bestellprozesses umfassend darüber informiert, dass die Pflegekasse die Kosten nur für diejenigen Pflegehilfsmittel und in dem finanziellen Umfang übernimmt, für die die Pflegekassen eine Kostenübernahmeerklärung abgegeben hat. Der Besteller hat den Erhalt der Information zu bestätigen.

3.3. Die zu liefernden Mengen richten sich nach dem in der Kostenübernahmeerklärung angegebenen oder in der Bestellung angegebenen Umfang der Pflegehilfsmittel. Die Mengen, die der Besteller, über den in der Kostenübernahmeerklärung der gesetzlichen Pflegekassen angegebenen Bedarf hinaus bestellt sowie etwaige Sonderwünsche, hat der Besteller selbst zu bezahlen (Ziffer 6.1).

3.4. Der Beratervertrag zwischen HelloPflege und einem Berater kommt durch Unterzeichnung des dafür vorgesehenen Vertragsmusters zwischen HelloPflege und dem Berater zustande.

## 4. Vertragslaufzeit

4.1. Je nach Angebot des Bestellers und bei gesetzlich Versicherten abhängig von der Kostenübernahmeerklärung der zuständigen Pflegekasse wird der Vertrag zwischen HelloPflege und dem Besteller ohne feste Laufzeit oder mit fester Laufzeit geschlossen. Die Parteien können auch Lieferungen in regelmäßigen Abständen (eine Lieferung pro Monat) oder die unregelmäßige Lieferung einzelner Pflegeboxen auf Abruf durch den Besteller vereinbaren.

4.1.1. Bei Verträgen mit fester Laufzeit endet der Vertrag nach Ablauf der festen Laufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

4.1.2. Bei Verträgen ohne feste Laufzeit besteht die

Verpflichtung des Bestellers zur Abnahme von mindestens einer (1) Pflegebox, es sei denn es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Pflegeboxen für gesetzlich Versicherte liefert HelloPflege in regelmäßigen Abständen (eine Lieferung pro Monat) oder auf Abruf des Bestellers, wenn und solange eine Bewilligung der gesetzlichen Pflegekasse vorliegt. Wenn eine Kostenübernahmeerklärung bei Angebotsannahme durch HelloPflege noch nicht vorlag, liefert HelloPflege – ohne dass eine Rechtspflicht dazu besteht – maximal eine (1) Pflegebox, es sei denn die gesetzliche Pflegekasse hat die Bewilligung zur Kostenübernahme vor der ersten Lieferung abgelehnt. Bei Nichtvorlage der Kostenübernahmeerklärung durch die Pflegekasse nach Lieferung einer (1) Pflegebox oder bei Ablehnung oder Rücknahme der Kostenübernahmeerklärung endet der Vertrag automatisch, ohne dass es eine Kündigung durch eine Vertragspartei bedarf. Für die erste bzw. bis zur Ablehnung oder Rücknahme gelieferten Pflegeboxen gilt Ziffer 6.1. Für weitere Lieferungen von Pflegeboxen auf Selbstzahler-Basis bedarf es eines ausdrücklichen neuen Angebots des Bestellers.

4.2. Der Besteller und wir können Lieferverträge mit und ohne feste Laufzeit mit einer Kündigungsfrist von vier (4) Wochen zum Ende des Monats kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Die Kündigung ist in Textform (E-Mail oder Fax) oder schriftlich per Post zu erklären.

4.3. Die Lieferungen erfolgen im Inland frei Haus unter Ausnutzung des günstigsten Versandweges unserer Wahl.

4.4. Bestellungen werden im Allgemeinen und, wenn nichts Abweichendes zwischen HelloPflege und dem Besteller vereinbart ist, unverzüglich ausgeführt. Sofern im Einzelfall aufgrund besonderer, durch HelloPflege nicht zu vertretenden Umstände keine unverzügliche Lieferung der Gesamtbestellung möglich ist, werden wir den Besteller darüber unverzüglich informieren und diesem den neuen Liefertermin und den Umfang einer etwaigen zwischenzeitlichen Teillieferung mitteilen. Wir tragen die durch die Teillieferung entstandenen Mehrkosten. Ist die Gesamtleistung aufgrund durch HelloPflege nicht zu vertretende Umstände auch innerhalb der neuen Lieferfrist nicht verfügbar, wird HelloPflege von seiner Lieferpflicht frei. Die Kostentragung entfällt; eine bereits erbrachte Zahlung durch die Pflegekasse oder den Besteller werden wir unverzüglich erstatten.

4.5. Eine feste Lieferzeit ist nur dann verbindlich, wenn dies schriftlich oder in Textform (per E-Mail oder Fax) zwischen den Parteien vereinbart wurde.

4.6. Die Pflegebox enthält Produkte von Herstellern, mit denen HelloPflege vertragliche Beziehungen unterhält. Eine Verpflichtung von HelloPflege, sich bei anderen Fremdlieferanten einzudecken, besteht nicht.

4.7. Fälle höherer Gewalt suspendieren die Lieferverpflichtung von HelloPflege für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung. Höhere Gewalt liegt insbesondere in Fällen von Kriegen, Überschwemmungen, Brandschäden, Streiks, Aussperrungen, Pandemien und Endemie vor. HelloPflege wird den Besteller und die Berater unverzüglich über den Eintritt und die voraussichtliche Dauer des Leistungshindernisses informieren. Überschreiten die sich daraus ergebenden Lieferverzögerungen den Zeitraum von sechs (6) Wochen, sind beide Vertragspartner berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsumfanges den Vertrag zu kündigen. Darüber hinausgehen die Ansprüche bestehen nicht.

## 5. Widerrufsrecht für Besteller

### WIDERRUFSBELEHRUNG

#### 5.1. Widerrufsrecht

Besteller haben das Recht, ohne Angabe von Gründen den mit der HelloPflege abgeschlossenen Liefervertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn (14) Tage ab dem Tag, an dem der Besteller oder ein von ihm benannter Dritter die Pflegebox oder die letzte Teillieferung der ersten Lieferung in Besitz genommen haben bzw. hat. Das Widerrufsrecht ist mittels einer eindeutigen Erklärung

(z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über den Entschluss, den Liefervertrag zu widerrufen, gegenüber uns, der HelloPflege GmbH

Rahlstedter Str. 189

22143 Hamburg

E-Mail: [hello@hellowpflege.de](mailto:hello@hellowpflege.de)

auszuüben. Dafür kann das unter Ziffer 5.3 beigefügte Muster-Widerrufsformular verwendet werden, das jedoch nicht verpflichtend vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist abgesendet wird.

#### 5.2. Folgen des Widerrufs

5.2.1. Wenn der Liefervertrag von dem Besteller widerrufen wird, haben wir alle vom Besteller erhaltenen Zahlungen, ausschließlich der zusätzlichen Kosten, die sich ggf. aus der gewählten Zahlungsart ergeben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn (14) Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf bei uns eingegangen ist. Für die Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das bei der ursprünglichen Zahlung eingesetzt wurde, es sei denn, es wurde mit dem Besteller ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

5.2.2. Der Besteller hat die erhaltenen Produkte unverzüglich und vollständig und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn (14) Tagen ab dem Tag, an dem der Widerruf des Liefervertrags ausgeübt wurde, an die unter Ziffer 5.1 genannte Versandadresse von HelloPflege zurückzusenden. Die Frist ist gewahrt, wenn die Produkte vor Ablauf der Frist von vierzehn (14) Tagen absenden. Sie tragen die Kosten der Rücksendung der Waren. Der Besteller muss für einen etwaigen Wertverlust der Produkte nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Produkte nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist.

#### 5.3. Muster Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, kann zu diesem Zweck das folgende Formular ausgefüllt und zurückgesandt werden an:

HelloPflege GmbH

Rahlstedter Str. 189

22143 Hamburg

E-Mail: [hello@hellowpflege.de](mailto:hello@hellowpflege.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren:

Bestellt am (\*)erhalten am (\*) \_\_\_\_\_

Name des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Anschrift des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Unterschrift des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

(\*) Unzutreffendes streichen  
Ende der Widerrufsbelehrung

#### 5.4. Ausschluss des Widerrufs

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen.

5.4.1. zur Lieferung von Produkten, die nicht vorgefertigt sind

und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher/Besteller maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers/Bestellers zuge-schnitten sind;

5.4.2. zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;

5.4.3. zur Lieferung versiegelter Waren und Produkten, die aus Grün- den des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

## 6. Zahlung von Rechnungen sowie Zuzahlungspflichten

6.1. Bei Vorlage einer Kostenübernahmeerklärung durch die gesetz- liche Pflegekasse rechnet HelloPflege bis zur Höhe des bewilligten Betrages direkt mit der Pflegekasse ab. Darüberhin- ausgehende Kosten oder Kosten für Bestellungen, die nicht von der Pflegekasse genehmigt werden, hat der Besteller selbst zu tragen (vgl. Ziffer 3.3), einschließlich etwaiger Zuzahlungen. Die Höhe der Zuzahlung richtet sich nach den jeweils gelten- den gesetzlichen Regelungen und etwaigen Vorgaben der zu- ständigen Pflegekasse.

6.2. Die gegenüber dem Besteller gestellten Rechnungen sind inner- halb der mit Rechnungsstellung kalendermäßig gesetz- ten Frist, ohne jeden Abzug zu bezahlen.

6.2.1. Der Besteller kann HelloPflege bis auf Widerruf die Be- rechtigung erteilen, den jeweils fälligen Rechnungsbetrag per Bankeinzug abzubuchen. Für diesen Fall erfolgt der Bankeinzug jeweils zu dem auf der Rechnung unter „Zahlungsbedingun- gen“ angegebenen SEPA-Last- schrift-Datum.

6.2.2. Können die Forderungen von HelloPflege durch die Be- rechtigung zur Abbuchung per Bankeinzug nicht erfüllt werden oder erfolgt eine Rückbuchung, ist HelloPflege berechtigt, die dabei angefallenen Bankgebühren in Rechnung zu stellen.

6.3. Bei Überschreitung der gegenüber dem Besteller gelten- den Zahlungsfrist werden unter Vorbehalt der Geltendma- chung eines weitergehenden Schadens Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz sowie EUR 3,- Mahnkos- ten pro Mahnung berechnet. Darüber hinaus behalten wir uns vor, weitere Lieferungen erst nach Erteilung einer Bankeinzugs- ermächtigung auszuführen.

6.4. Eine Zahlung gilt erst dann als geleistet, wenn wir über den Betrag verfügen können. Erfüllungsort für Zahlungen ist Ham- burg. Im Falle einer Nichtzahlung innerhalb der in der Mahnung angegebenen Frist, geben wir die Angelegenheit ohne weitere Korrespondenz mit Ihnen zur Beitreibung ab, wodurch zu Lasten des Bestellers weitere Kosten und Gebühren entstehen kön- nen.

6.5. Nur unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderun- gen berechtigen die Besteller und Berater zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung.

## 7. Gewährleistung und Haftung gegenüber Bestellem

7.1. Die Angaben in unseren Sortiments- und Leistungsübersich- ten oder in sonstigem Informations- und Werbematerial sind keine Garantien für eine besondere Beschaffenheit der Pflege- hilfsmittel. Derartige Beschaffenheitsgarantien werden nur be- gründet, wenn sie schriftlich ausdrücklich vereinbart werden.

7.2. Der Besteller hat die gelieferten Produkte unverzüglich bei Erhalt zu untersuchen; andernfalls gelten die Produkte als man- gel- frei angenommen. Mängelrügen werden nur berücksich- tigt, wenn sie innerhalb von zwei (2) Werktagen nach Erhalt der Produkte – bei verborgenen Mängeln nach ihrer Entdeckung – schriftlich unter Beifügung von Belegen gegenüber HelloP- flege erhoben werden.

7.3. Bei jeder Mängelrüge sind wir berechtigt, das beanstan- dete Produkt zu überprüfen. Hierzu können wir verlangen, dass die beanstandeten Produkte auf unsere Kosten an uns zurück- gesandt oder beim Besteller abgeholt werden. Bei unaufgefor- dert, ohne Erhebung einer Mängelrüge zurückgesandter Ware

behalten wir uns die ersatzlose Vernichtung vor.

7.4. Erweist sich die Mängelrüge als vorsätzlich oder grob fahr- lässig ungerechtfertigt, behalten wir uns ausdrücklich die Gel- tendmachung des Ersatzes aller in diesem Zusammenhang entstandenen Aufwendungen vor.

7.5. Wir übernehmen keine Gewähr für Schäden, die durch un- sachgemäße Verwendung, Lagerung, oder Transport durch den Besteller entstanden sind, es sei denn diese Schäden sind auf unser schuldhaftes Verhalten zurückzuführen.

7.6. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

## 8. Datenverarbeitung

Personenbezogene Daten der Besteller und Berater werden unter Berücksichtigung der geltenden gesetzlichen Bestim- mungen zum Datenschutz, insbesondere der EU-Datenschutz- grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzge- setzes zulässig, erhoben, EDV-mäßig gespeichert und verar- beitet. Es gelten die Bestimmun- gen in der Datenschutzerklärung in der jeweils geltenden Fassung (abrufbar auf unserer Website unter [www.hellopflege.de](http://www.hellopflege.de)).

## 9. Gerichtsstand

Gerichtsstand, auch für Wechsel- und Scheckklagen, ist das je- weils sachlich zuständige Gericht in Hamburg. Diese Gerichts- standklausel gilt nicht gegenüber dem Besteller (Verbraucher); insoweit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

## 10. Deutsches Recht

Sämtliche unter Einschluss dieser AGB geschlossenen Verträge unterliegen deutschem Recht. Die Anwendbarkeit des UN- Kauf- rechts sowie sonstiger Regelungen zum Internationalen Privatrecht sind ausgeschlossen.

## 11. Allgemeine Bestimmungen

11.1. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen ei- ner schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses. Ziffer 2.3 bleibt davon unberührt. Die Geltung abweichender oder ergänzender Geschäfts- und Einkaufsbedingungen Dritter ist ausgeschlossen, auch wenn wir diesen nicht ausdrücklich wi- dersprechen.

11.2. Ist eine vertragliche Vereinbarung dieser Geschäftsbe- dingungen ganz oder teilweise unwirksam, so bleibt die Wirk- samkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. In die- sem Fall verpflichten sich die Parteien, die unwirksame Bestim- mung durch eine wirk- same zu ersetzen, die dem wirtschaftli- chen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.