

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Putzfee 24 Inh. Arseni Cocev

Rheinstr. 62A in 76532 Baden-Baden, info@putzfee24.com

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Verträge über Reinigungsleistungen und sonstige Dienstleistungen der Putzfee 24 Inh. Arseni Cocev

(nachfolgend „Auftragnehmer“) gegenüber Privatkunden und gewerblichen Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“).

Diese AGB sind Bestandteil aller Verträge, unabhängig davon, ob diese schriftlich, mündlich oder elektronisch geschlossen werden.

Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wurde ausdrücklich schriftlich durch den Auftragnehmer zugestimmt.

Abweichende Vereinbarungen gelten ausschließlich dann, wenn sie in einem individuellen Einzelvertrag oder einer schriftlichen Zusatzvereinbarung ausdrücklich und schriftlich zwischen den Vertragsparteien festgehalten und bestätigt wurden.

Im Einzelfall getroffene Individualvereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen oder Änderungen) haben Vorrang vor diesen AGB, sofern sie schriftlich vereinbart und von beiden Parteien bestätigt wurden.

2. Leistungsumfang

2.1 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem individuellen Angebot, der Auftragsbestätigung oder dem vereinbarten Reinigungsplan.

2.2 Der Auftragnehmer erbringt Reinigungsdienstleistungen insbesondere in den Bereichen:

- Unterhaltsreinigung (regelmäßige Reinigung von Räumen, Sanitäranlagen, Böden etc.)
- Glas- und Fensterreinigung
- Bauendreinigung (nach Neubau, Umbau oder Sanierung)
- Hochdruckreinigung
- Teppich- und Couchreinigung
- Kindergartenreinigung
- Schulreinigung
- Apothekenreinigung

- Treppenhausreinigung
- Haushaltsreinigung
- Wäscheservice
- Hotel- und Ferienwohninnenreinigung

2.3 Änderungen oder Erweiterungen des Leistungsumfangs bedürfen der schriftlichen Vereinbarung.

3. Leistungsausführung

3.1 Die Reinigungsleistungen werden fachgerecht und mit zumutbarer Sorgfalt erbracht. Der Auftragnehmer setzt qualifiziertes Personal ein.

Der Auftragnehmer stellt die erforderlichen Arbeitskräfte ein und verpflichtet sich, nur zuverlässiges Personal zu beschäftigen, wobei er darauf achtet, dass nur Personal eingesetzt wird, das besonderen hygienischen Anforderungen entspricht.

Dem Auftraggeber nicht zuverlässiges bzw. nicht vertrauenswürdig erscheinendes Personal kann auf dessen Verlangen nicht weiter beschäftigt werden. Die Gründe für ein solches Verlangen sind dem Auftragnehmer schriftlich anzuzeigen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Unfallverhütungsvorschriften einzuhalten und das Personal diesbezüglich zu unterrichten und zu überwachen.

3.2 Die Ausführung erfolgt zu den vereinbarten Terminen. Verzögerungen durch höhere Gewalt, unvorhersehbare Ereignisse oder nicht durch den Auftragnehmer verschuldete Umstände berechtigen zur Anpassung der Ausführungstermine.

3.3 Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Räumlichkeiten zum vereinbarten Termin zugänglich sind. Bei versperrtem Zugang oder Nichtverfügbarkeit haftet der Auftragnehmer nicht für daraus entstehende Verzögerungen oder Kosten.

4. Anerkennung der AGB durch fehlende Rückmeldung

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für bestehende Geschäftsbeziehungen, sofern sie dem Auftraggeber schriftlich oder elektronisch (z.B. per E-Mail) übermittelt wurden.

Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang schriftlich per E-Mail oder Brief zu widersprechen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung, gilt dies als konkludente Zustimmung.

Im Falle einer Ablehnung behalten wir uns vor, die Zusammenarbeit nicht (weiter) fortzuführen.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Vergütung richtet sich nach dem individuell vereinbarten Angebot bzw. den Stundensätzen. Alle Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer, sofern nicht ausdrücklich brutto vereinbart ist.

5.2 Rechnungen sind nach Zugang sofort ohne Abzug fällig, sofern nicht anders vereinbart ist. Bei Zahlungsverzug fallen Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 BGB) an.

5.3 Fahrtkosten oder Sonderreinigungen werden gesondert berechnet, wenn dies nicht Teil des Pauschalpreises ist.

6. Stornierungen und Ausfallregelung

6.1 Regelmäßig vereinbarte Termine (z. B. bei Unterhaltsreinigung) können bis 24 Stunden vor dem Termin (während geschäftlichen Arbeitszeiten) kostenfrei, in schriftlicher Form, storniert werden. Bei späterer Absage oder Nichtzugänglichkeit des Objekts wird der volle Preis in Höhe von reservierter Zeit multipliziert mit dem individuellen Preis und Mitarbeiteranzahl berechnet. **Bitte um Beachtung der geschäftlichen Arbeitszeiten. Stornierungen am Sonntag können übersehen werden.**

6.2 Einmalige Einsätze (z. B. Bau- oder Glasreinigung) können bis 3 Werktage vor dem Termin kostenfrei storniert werden. Danach werden 50 % des Angebotspreises berechnet, ab 24 Stunden vorher 100 %.

6.3 Bei Ausfall durch den Auftragnehmer werden Ersatztermine angeboten. Schadenersatz wird nur bei nachgewiesenem Verschulden und maximal bis zur Höhe des Auftragswertes geleistet.

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass sich Ausfälle an Personal durch Krankheit, Urlaub u.a. nicht nachteilig auf die Reinigung auswirken. Ausfälle durch Streiks und höhere Gewalt entbinden den Auftragnehmer für die Dauer der Unmöglichkeit von der Verpflichtung zur Ausführung der Arbeiten. Solche Fehlzeiten dürfen dem Auftraggeber jedoch nicht in Rechnung gestellt werden.

6.4 Ausfallregelung bei nicht vom Auftragnehmer verschuldeten Leistungshindernissen.

Wird der Auftragnehmer an der Ausführung der vertraglich geschuldeten Leistungen gehindert, ohne dass ihn ein Verschulden trifft – insbesondere durch fehlenden oder

verspäteten Zugang zur Arbeitsstätte, unzureichende Vorleistungen Dritter, behördliche Anordnungen, höhere Gewalt oder vergleichbare Umstände –, so gilt dies als leistungsbereite Wartezeit und wird nach §642 BGB in Rechnung gestellt

Für diesen Zeitraum behält der Auftragnehmer den Anspruch auf die vertraglich vereinbarte Vergütung, soweit ihm das Vorhalten von Personal und Gerät oder die Anfahrt bereits Kosten verursacht hat oder diese Zeit vertraglich als Leistungseinheit gilt.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Eintritt sowie die voraussichtliche Dauer der Leistungshindernisse unverzüglich anzuzeigen. In solchen Fällen bemühen sich beide Vertragsparteien um eine einvernehmliche Anpassung des weiteren Leistungsablaufs.

7. Haftung und Schadensmeldung

7.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, die durch ihn oder sein Personal grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht werden. Für einfache Fahrlässigkeit wird nur gehaftet, wenn wesentliche Vertragspflichten verletzt wurden.

7.2 Für sogenannte Bagatellschäden unter EUR 499,00 (z. B. kleine Kratzer, leichte Materialabnutzung, kleine Dekogegenstände – unerhebliche, rein optische Beeinträchtigungen, die den Gebrauchswert nicht mindern) wird keine Haftung übernommen. Der Auftraggeber trägt hier das Risiko normaler Abnutzung, geringfügiger Gebrauchsspuren und geringwertigen Gegenstände.

7.3 Etwaige Schäden sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 48 Stunden nach Reinigungstermin schriftlich zu melden. Spätere Meldungen können nicht berücksichtigt werden.

7.4 Für Schäden an besonders empfindlichen oder wertvollen Gegenständen (z. B. Antiquitäten, Sonderbeschichtungen, technische Geräte, Erinnerungsstücke) haftet der Auftragnehmer nur bei ausdrücklicher schriftlicher Information vor Leistungsbeginn. Für sehr hochwertige Gegenstände empfiehlt sich Privathaftpflichtversicherung seitens des Auftraggebers.

8. Reklamation

Reklamationen über unzulängliche oder nicht ausgeführte Reinigungen etc. werden vom Auftragnehmer nur erkannt und in Ordnung gebracht, wenn diese vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich und nach Möglichkeit mit Fotodokumentation nach Feststellung angezeigt werden. Alle Reklamationen sind an folgende E-Mail-Adresse zu richten:

reklamationen@putzfee24.com

9. Hinweis zur Leistungsausführung und menschlichen Faktoren:

Die von uns eingesetzten Fachkräfte verfügen über die erforderliche Qualifikation und Erfahrung zur fachgerechten Ausführung der vereinbarten Leistungen. Trotz größtmöglicher Sorgfalt kann es – wie bei allen von Menschen ausgeführten Tätigkeiten – in Einzelfällen zu geringfügigen Abweichungen kommen, die den Gesamtzweck des Werks nicht beeinträchtigen. Diese stellen keinen Mangel im Sinne des Werkvertrages dar, sofern sie die vertraglich geschuldete Leistung nicht wesentlich beeinträchtigen.

Wir bitten um Verständnis, dass ein gewisses Maß an Toleranz gegenüber menschlichen Faktoren zum professionellen Umgang miteinander gehört. Ein respektvoller und sachlicher Umgang bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

10. Gerätegestellung

Alle zu den Reinigungsarbeiten benötigten Maschinen, Geräte sowie die normalen Reinigungsmittel stellt der Auftragnehmer. Die Handelsware wie zum Beispiel Müllbeutel, Toilettenpapier oder Handtuchpapier sind in unserem Preis für die Unterhaltsreinigung nicht enthalten.

Der Auftraggeber hat die Kosten für Strom- und Wasserverbrauch zu tragen.

Hinweis zur Geräte- und Reinigungsmittelgestellung:

Wir verwenden ausschließlich unsere erprobten und materialschonenden Reinigungsmittel sowie unser eigenes Reinigungsequipment, das auf Kratzfreiheit und Wirksamkeit geprüft ist. Sollten Sie als Auftraggeber wünschen, dass wir Ihre eigenen Reinigungsmittel oder Ihr Reinigungsequipment verwenden, weisen wir darauf hin, dass wir hierfür keine Haftung für etwaige Schäden, insbesondere Oberflächenbeschädigungen, übernehmen können.

11. Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für ausgeführte Arbeiten, sowie für die Lieferung von Reinigungsmaterialien erfolgt jeweils zum Ende des zu reinigenden Monats.

Unsere Rechnungen sind unmittelbar nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig, da wir mit der Leistungserbringung in Vorleistung treten. Bei verspäteter Zahlung können ab Fälligkeit Verzugszinsen in Höhe der jeweils banküblichen Kontokorrentzinsen berechnet werden. Eventuell entstehende Mahnkosten werden in Rechnung gestellt.

12. Verschwiegenheitspflicht

Den Mitarbeitern des Auftragnehmers ist es untersagt, Einblick in sämtliche Unterlagen/ Schriftstücke des Auftraggebers zu nehmen, oder durch Einblick erlangte Kenntnisse an Dritte weiterzugeben. Die Vervielfältigung solcher Unterlagen ist verboten.

Bei den Reinigungsarbeiten gefundene Gegenstände werden unverzüglich dem Auftraggeber oder dessen Beauftragten übergeben.

Bereits im Rahmen des Einstellungsverfahrens unterzeichnet das eingesetzte Personal eine **Verschwiegenheitserklärung**, sodass der Schutz vertraulicher Informationen gewährleistet ist.

13. Datenschutz

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich zur Vertragsabwicklung gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen (DSGVO). Es erfolgt keine Weitergabe an Dritte, sofern dies nicht zur Vertragserfüllung notwendig ist.

14. Ankunftszeit und Wartezeit

Wir bemühen uns stets, vereinbarte Termine pünktlich einzuhalten. Als mobiler Dienstleistungsbetrieb sind wir jedoch auf Straßenverhältnisse, Verkehrslage sowie andere unvorhersehbare Umstände angewiesen, die außerhalb unseres Einflussbereichs liegen. Verbindliche Ankunftszeiten können daher nicht garantiert werden.

Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass zum vereinbarten Termin Zugang zu den zu reinigenden Räumlichkeiten besteht. Sofern kein persönlicher Zugang gewährleistet ist, ist rechtzeitig ein Schlüssel oder eine anderweitige Zugangsmöglichkeit bereitzustellen.

Sofern der Auftraggeber zum vereinbarten Termin nicht anwesend ist oder trotz Anwesenheit keinen Zugang zu den Räumlichkeiten ermöglicht, sind die Mitarbeiter des Auftragnehmers berechtigt, eine Wartezeit von maximal 15 Minuten einzuhalten. Wird innerhalb dieser Zeit kein Zugang gewährt, sind wir berechtigt, den Einsatz abubrechen und den Einsatzort zu verlassen.

In diesem Fall gilt der Termin als vom Auftraggeber zu vertretene Ausfallleistung. Die vereinbarte Einsatzzeit bzw. die vereinbarte Mindeststundenanzahl wird in voller Höhe in Rechnung gestellt. Ein Anspruch auf Nachholung des Termins besteht grundsätzlich nicht, es sei denn, dies wird individuell vereinbart.

Wartezeiten oder Terminverschiebungen berechtigen nicht zur fristlosen Kündigung oder kostenfreien Stornierung des Auftrags und gelten nicht als Verzug unsererseits.

Mit Auftragserteilung erkennt der Auftraggeber diese Regelung ausdrücklich an. Ein Anfechten dieser Bestimmung ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

15. Kündigung

Regelmäßig vereinbarte Reinigungstermine gelten als fortlaufende Vereinbarung und können von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform (z. B. per E-Mail) gekündigt werden. Bis zum Ablauf der Kündigungsfrist sind die vereinbarten Leistungen vertragsgemäß zu erbringen. Sonderkündigungen aus wichtigem Grund oder in besonderen Fällen können nach individueller Absprache einvernehmlich in Schriftform getroffen werden.

16. Abwerben vom Personal

Dem Auftraggeber ist es untersagt, Reinigungspersonal welches mit dem Auftragnehmer einen Arbeitsvertrag abgeschlossen hat, innerhalb einer Frist von 6 Monaten nach Auflösung desselben, selbst bzw. auch durch Dritte einzustellen und mit Reinigungsaufgaben zu beauftragen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, für den Fall der Zuwiderhandlung dem Auftragnehmer entstandenen Schaden mit einer angemessener Vertragsstrafe bis zu 5.000,- zu erstatten.

17. Schlüsselhaftung

Überlassene Schlüssel werden von uns mit größter Sorgfalt behandelt, nur für die vereinbarten Reinigungszeiten verwendet und getrennt gesichert aufbewahrt.

Im Verlustfall haftet der Auftragnehmer ausschließlich bei nachgewiesenem Verschulden bis zur Höhe der Wiederbeschaffungskosten des Schlüssels – nicht jedoch für etwaige Folgekosten (zum Beispiel Austausch kompletter Schließanlagen), sofern kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

18. Terminänderungen im Rahmen der Einsatzplanung

Der Auftragnehmer behält sich vor, vereinbarte Reinigungstermine nach vorheriger Rücksprache mit dem Auftraggeber zu verschieben oder zeitlich anzupassen, wenn dies zur besseren Koordination der Einsätze, aus betrieblichen Gründen oder zur effizienten Einsatzplanung erforderlich ist.

Dabei wird auf die Wünsche und Bedürfnisse des Auftraggebers nach Möglichkeit Rücksicht genommen. Kurzfristige Änderungen erfolgen nur in dringenden Fällen oder nach vorheriger Abstimmung.

Eine Änderung des Termins durch den Auftragnehmer berechtigt den Auftraggeber nicht zur Kürzung der Vergütung oder zur Kündigung des Vertrages, sofern ein gleichwertiger Ersatztermin angeboten wird.

19. Gleichbehandlung und Einsatz des Personals

Die Putzfee 24 Inh. Arseni Cocev setzt qualifiziertes, eingelerntes und sorgfältig ausgewähltes Personal ein – unabhängig von Geschlecht, Herkunft oder sonstigen persönlichen Merkmalen.

Ein Anspruch des Auftraggebers auf eine bestimmte Reinigungskraft oder auf den Ausschluss einzelner Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter besteht grundsätzlich nicht.

Kundenwünsche bezüglich des eingesetzten Personals werden berücksichtigt, sofern triftige, nachvollziehbare Gründe vorliegen (z. B. grobes Fehlverhalten, Vertrauensbruch). Rein persönliche Präferenzen – insbesondere hinsichtlich des Geschlechts – stellen keinen ausreichenden Grund für einen Personalaustausch dar

20. Außerordentliche Kündigung und Preisanpassung

Die Putzfee 24 Inh. Arseni Cocev behält sich das Recht vor, das Vertragsverhältnis bei schwerwiegenden Verstößen des Auftraggebers – insbesondere bei wiederholtem Zahlungsverzug, groben Pflichtverletzungen oder massiv gestörtem Vertrauensverhältnis – auch außerordentlich und fristlos zu kündigen. In solchen Fällen ist keine weitere Leistungserbringung durch den Auftragnehmer geschuldet.

Bei längerfristigen Vertragsverhältnissen behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, die vereinbarten Preise angemessen anzupassen, sofern sich wesentliche Rahmenbedingungen – z. B. gesetzliche Lohnvorgaben, Energie- oder Materialkosten – nachweislich erheblich verändern. Eine solche Anpassung wird dem Auftraggeber mit mindestens 4 Wochen Vorlauf schriftlich mitgeteilt.

Der Auftraggeber hat im Falle einer Preisänderung ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Preise.