

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der Firma Putzfee 24 GmbH

Herrengut 6b in 76530 Baden-Baden, info@putzfee24.com, www.putzfee24.com

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Reinigungsleistungen der Firma Putzfee 24 GmbH (nachfolgend "Auftragnehmer") gegenüber Privatkunden und gewerblichen Kunden (nachfolgend "Auftraggeber"). Sie sind Bestandteil aller Verträge – unabhängig davon, ob sie schriftlich, mündlich oder elektronisch geschlossen wurden.

Abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn sie schriftlich durch den Auftragnehmer 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 uvm
- Kindergartenreinigung
- Schulreinigung
- Apothekenreinigung
- Treppenhausreinigung
- Haushaltsreinigung
- Wäscheservice
- Hotel- und Ferienwohnninnenreinigung

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. 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 in Höhe von 5.000,- zu erstatten.

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. Schlüsselüberlassung

4.1 Wenn der Auftragnehmer Zugang mittels überlassener Schlüssel erhält, verpflichtet er sich zur sorgfältigen Verwahrung und ausschließlichen Nutzung für die vereinbarten Zwecke.

4.2 Im Verlustfall haftet der Auftragnehmer nur bei nachgewiesenem Verschulden und bis zur Höhe des Wiederbeschaffungswertes, jedoch nicht für Folgeschäden (z. B. Austausch kompletter Schließanlagen), sofern keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegt.

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.

5.2 Rechnungen sind nach Zugang innerhalb von 7 Kalendertagen ohne Abzug fällig, sofern nicht anders vereinbart. Bei Zahlungsverzug fallen Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 BGB) an.

5.3 Fahrtkosten, Materialaufwand 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 kostenfrei storniert werden. Bei späterer Absage oder Nichtzugänglichkeit des Objekts wird der volle Preis in Höhe von reservierter Zeit multipliziert mit dem individuellen Preis berechnet.

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.

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, Deko usw) wird keine Haftung übernommen, sofern sie den vertragsgemäßen Gebrauch nicht wesentlich beeinträchtigen. 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) 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 mit Bildern nach Feststellung angezeigt werden. Alle Reklamationen sind an folgende E-Mail-Adresse zu richten:

reklamationen@putzfee24.com

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 Werkvertrags 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.

9. 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.

10. Rechnungsstellung

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

Rechnungen sind innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen. Bei verspäteter Zahlung können ab Fälligkeit Verzugszinsen in Höhe der jeweils banküblichen Kontokorrentzinsen berechnet werden. Eventuell entstehende Mahnkosten werden in Rechnung gestellt.

11. 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.

12. 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.

13. Ankunftszeit und Wartezeit

Wir bemühen uns stets, vereinbarte Termine pünktlich einzuhalten. Als mobiler Handwerksbetrieb sind wir jedoch auf Straßenverhältnisse, Verkehrslage sowie andere

unvorhersehbare Umstände angewiesen, die außerhalb unseres Einflussbereichs liegen. Aus diesem Grund können wir keine verbindlichen Ankunftszeiten garantieren.

Sofern der Kunde nicht bereit ist, uns vorab einen Schlüssel zu übergeben oder anderweitigen Zugang zu ermöglichen, sind eventuelle Wartezeiten bei der Ankunft einzukalkulieren. Diese Wartezeiten berechtigen nicht zur fristlosen Kündigung oder Stornierung des Auftrags und gelten nicht als Verzug unsererseits.

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

14. 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 getroffen werden.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz des Auftragnehmers, sofern der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

15.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt.

15.3 Die AGB gelten in der jeweils bei Vertragsschluss gültigen Fassung. Eine aktuelle Version ist jederzeit unter www.putzfee24.com abrufbar.