

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen des H&M Reinigungsservice für Verbraucher**

## **§1 Geltungsbereich**

1.1. Die Geschäftsbedingungen sind gültig für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit natürlichen Personen (Endverbrauchern).

1.2. Abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden selbst bei Kenntnis nur Bestandteil, wenn ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt wird.

## **§2 Art und Umfang der Leistungen**

2.1. Vereinbarungen zwischen dem Auftraggeber (im Folgenden kurz AG) und dem Auftragnehmer H& M Reinigungsservice (im Folgenden kurz AN) sind verbindlich, wenn der AG einem Angebot zustimmt bzw. einen Auftrag unterzeichnet, der diese Bedingungen enthält. Wenn der AN die schriftliche oder mündliche Auftragsbestätigung vor Beginn der Arbeiten erhalten hat, gilt dies ebenso. Dem AG werden vor Vertragsabschluss die AGB zur Verfügung gestellt bzw. zur Kenntnis gegeben durch Hinweis auf die Veröffentlichung auf der Unternehmenswebsite.

2.2. Die beauftragten Leistungen laut Angebot werden im Arbeitsschein dokumentiert und wie vereinbart ausgeführt. Auftragsänderungen bzw. -erweiterungen haben nur Gültigkeit, wenn sie nach Art und Umfang schriftlich, im Ausnahmefall mündlich, von den hierzu autorisierten Personen festgelegt werden. Sie werden als zusätzliche Tätigkeiten (mitunter auch erst vor Ort beim AN im Arbeitsschein) nachgetragen und zum Angebotspreis ergänzt und vom AG gegengezeichnet. Die Abrechnung der Mehrarbeit kann auf Zeitbasis erfolgen, oder es wird eine Pauschale zwischen AG und AN vereinbart.

2.3. Die einfache Fensterrahmen-Reinigung ist in der Regel Bestandteil der Glasreinigung. Auf Wunsch kann eine Intensivreinigung der Fensterrahmen gegen einen Aufpreis vereinbart werden.

2.4. Die Entfernung hartnäckiger Verschmutzungen an Glas- und Gebäudeflächen (wie Flecken und Reste von Klebestreifen, Bauschmutz, Zementschleier, Nikotin, Fette, Kalk oder Exkremete, bzw. durch das Ausbleiben einer Reinigung von mindestens sechs Monaten) entspricht einer Grund- bzw. Bau(end)reinigung und kann vom AN gesondert in Rechnung gestellt werden. Erfolgt eine Begehung des zu reinigenden Objektes vor Auftragserstellung und Leistungserbringung wird dies von H& M Reinigungsservice ausdrücklich kommuniziert.

2.5. Bauendreinigungen erfolgen optimalerweise nachdem alle Gewerke in einem Neubau oder sanierten Objekt fertiggestellt sind. Somit ist der AN mit einer durchzuführenden Glasreinigung der Handwerker, der den Schmutz der verwendeten Baustoffe von vorherig tätigen Dienstleistern entfernen soll. So ist nun auch Schmutz von Baustoffen auf Fensterflächen vorhanden, der mit bloßem Auge nicht direkt sichtbar ist und beim Reinigen zu Glasschäden und Kratzern führen kann. Selbst bei

sorgfältigstem Vorgehen mit dem ersten Schritt einer Trockenreinigung ist es möglich und unvermeidbar, dass die zu säubernden Glasflächen kleine Kratzer abbekommen. Für die Schäden haftet der AN nicht.

2.6. Wünscht der AG eine Reinigung der Jalousien an den Fenstern, so übernimmt der AN bei der Durchführung keine Haftung für eine eventuell auftretende Beschädigung der Beschattungen, sofern die Arbeiten nach Herstellerangaben durchgeführt wurden.

2.7. Ausschließlich der AN legt fest, welche und wie viele Mitarbeiter die auszuführenden Leistungen zu erbringen haben. Der AN ist berechtigt, fachkundige Dritte mit der Erfüllung ihrer Aufgaben zu betrauen.

### **§3 Pflichten des Auftraggebers**

3.1. Der AG hat vor Beginn der Dienstleistungsarbeiten dafür Sorge zu tragen, dass die zu reinigenden bzw. zu bearbeitenden Flächen frei und sicher zugänglich sind und das Gegenstände (zum Beispiel Designöfen) in unmittelbarer Nähe ausreichend geschützt bzw. abgedeckt sind.

Darüber hinaus sind die Mitarbeiter des H&M Reinigungsservice auf besonders empfindliche Gegenstände und Materialien (wie Möbel, Bilder, Dekorationsobjekte, ...) oder Umstände vor Arbeitsbeginn ausdrücklich hinzuweisen. Anderenfalls kann für dadurch entstandene Schäden vom AN keine Haftung übernommen werden. Gegebenenfalls liegt es im Ermessen des ANs die zu reinigende bzw. zu bearbeitende Fläche frei und zugänglich zu machen und diese Leistung gesondert in Rechnung zu stellen. Für den Fall, dass die Leistungserbringung aus diesem Grund nicht möglich ist, kann der AN dennoch den vollen Rechnungsbetrag in Rechnung stellen.

3.2. Der AG stellt dem AN das für die Dienstleistungsarbeiten erforderliche Kalt- und Warmwasser und den elektrischen Strom (gegebenenfalls die für die Organisation und Unterbringung der Reinigungsmittel/-geräte erforderlichen Räume) unentgeltlich zur Verfügung.

3.3. Können vereinbarte Termine zur Ausführung der Dienstleistung, egal aus welchem durch den AG zu vertretendem Grund, nicht eingehalten werden, so ist der AN berechtigt, ersparte Aufwendungen anzurechnen. Der AG ist verpflichtet, den AN spätestens 48 Stunden vor Beginn der Arbeiten per Mail darüber zu informieren, dass der Termin nicht stattfinden kann. Anderenfalls ist der AN berechtigt, den vollen Rechnungsbetrag in Rechnung zu stellen, selbst wenn die Dienstleistungen nicht erbracht werden konnten.

### **§4 Pflichten des Auftragnehmers**

4.1. H&M Reinigungsservice verpflichtet sich zur fachgerechten und fristgerechten Erfüllung der vertraglich vereinbarten Dienstleistung.

4.2. H&M Reinigungsservice stellt die zur Ausübung der vereinbarten Dienstleistung erforderlichen und fachlich geeigneten Mitarbeiter, die notwendigen Reinigungsutensilien und Putzmittel sowie den üblichen Tropfwasserschutz.

4.3. Die Mitarbeiter von H&M Reinigungsservice sind verpflichtet jegliche Handlung, die zu einer Gefährdung oder Verletzung des Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisses des AGs führen könnte, zu unterlassen.

## **§5 Preise – Zahlungsbedingungen**

5.1. Die im Angebot festgelegten Preise beziehen sich auf die zum Zeitpunkt der Abgabe des Angebotes geltenden tariflichen und gesetzlichen Bestimmungen. Bei deren Änderungen ändern sich auch die Preise entsprechend. Für natürliche Personen (Endverbraucher) werden die Preise einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer ausgewiesen.

5.2. Der Rechnungsbetrag ist ohne jeden Abzug innerhalb von 14 Werktagen nach Rechnungsstellung zu zahlen.

## **§6 Abnahme – Haftung – Einbehalt**

6.1. Die Werkleistungen des ANs gelten als auftragsgemäß erfüllt und abgenommen, wenn der AG nicht unverzüglich (innerhalb von 24 Stunden) schriftlich begründete Einwendungen erhebt. Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels muss dabei genau beschrieben und sollte möglichst mit Bildmaterial belegt werden.

In der Regel erfolgt die Abnahme der Leistung durch die Unterschrift des AGs auf dem Arbeitsschein. Nur in Ausnahmen verlassen die Mitarbeiter von H&M Reinigungsservice das Objekt ohne Abnahme durch den AG.

6.2. Werden vom AG bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigterweise Mängel beanstandet, so ist der AN zur Nachbesserung in einer angemessenen Frist verpflichtet.

Für Mängel und Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der AG wichtige Informationen über Art und Beschaffenheit der zu reinigenden bzw. zu bearbeitenden Flächen (zum Beispiel Wohnungstüren, die am unteren Ende keine Versiegelung aufweisen, fehlerhafter Wandanschluss bei Bodenbelägen) nicht an den AN weitergegeben hat, wird keine Gewährleistung übernommen. Gleiches gilt, wenn der AG keine ausreichenden Vorkehrungen für die Zugänglichkeit bzw. Erreichbarkeit der zu reinigenden bzw. zu bearbeitenden Fläche trifft.

6.3. Wenn der Mangel nicht beseitigt werden kann oder für den AG ein weiterer Nachbesserungsversuch nicht zumutbar ist, kann der AG anstelle der Nachbesserung eine Minderung der Vergütung verlangen.

6.4. Für Schäden, die nachweislich auf die erbrachte Dienstleistung sowie Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind, haftet der AN, beschränkt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, im Rahmen der von ihm abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung. Für Schäden, die dem AN nicht unverzüglich (an Werktagen innerhalb von 24 Stunden) gemeldet werden, entfällt die Haftung.

6.5. Das Recht des AGs, Sicherheitsbeträge für die Fertigstellung der vertraglichen Leistungen oder eventuelle Gewährleistungsansprüche einzubehalten, ist ausgeschlossen.

## **§7 Schlussbestimmungen**

7.1. Die geschäftsnotwendigen Daten werden, soweit im Rahmen des Bundesdatenschutzgesetzes (§ 26 BDSG) zulässig, EDV-mäßig gespeichert und verwaltet.

7.2. Bei Unwirksamkeit einzelner Teile dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen bleibt die Geltung der übrigen Bestimmungen erhalten.

7.3. Gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann vor Auftragsausführung innerhalb von 14 Tagen widersprochen werden. Kommt es zu einem Widerspruch, so gilt der Vertrag als gegenstandslos.

7.4. Als Gerichtsstand gilt der Sitz des ANs.