

# Reinigungsdienstleistungen

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

---

### 1. Allgemeines / Geltungsbereich

Die Einzelunternehmung „SaubereTropfen“ Frau Anabela da Costa Jorge Polito, Matt-  
hofring 15, 6005 Luzern, UID: CHE-172.139.005, erbringt Reinigungsdienstleistungen  
für Privatpersonen und Gewerbebetriebe. Es werden einmalige (Spezialreinigungen:  
bspw. Baureinigung, Umzugsreinigung) oder regelmässige (bspw. wöchentliche Reini-  
gungen in Wohn- / Geschäftsräumen) Reinigungseinsätze angeboten. Die einzelnen  
Einsätze richten sich nach den individuellen vertraglichen Vereinbarungen zwischen  
Auftraggeber und Auftragnehmerin. In begründeten Fällen können die Einsätze zeitlich  
verschoben und auf die individuellen Bedürfnisse ausgerichtet werden.

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) bilden einen  
integrierenden Bestandteil aller Aufträge zwischen dem Auftraggeber und „Saubere  
Tropfen“, Luzern, Inhaberin: Frau Anabela da Costa Jorge Polito (nachfolgend „Auftrag-  
nehmerin“).

Mit dem Auftrag an „SaubereTropfen“ bestätigt der Auftraggeber (Kunde), diese AGB im  
Einzelnen gelesen, verstanden und vollumfänglich akzeptiert zu haben. Die AGB gelten  
als Basis für sämtliche bestehende und/oder zukünftige Aufträge. Bei Änderungen muss  
der Auftraggeber (Kunde) schriftlich über die entsprechenden Punkte informiert werden.

### 2. Offerte / Vertragsabschluss

Ist auf einer durch die Auftragnehmerin ausgefertigten Offerte keine Frist aufgeführt, so  
ist die Offerte bis maximal 3 Monate ab Ausstellungsdatum gültig.

Der Vertragsabschluss kommt zustande, wenn die von beiden Parteien unterzeichneten  
Vertragsdokumente in 2-facher Ausführung vorliegen. Wird kein eigentlicher Vertrag  
ausgearbeitet (bspw. bei Einmaleinsätzen), so kommt der Vertrag zustande, wenn eine  
Auftragserteilung oder Bestätigung des Angebotes mündlich, schriftlich oder per E-Mail  
bei der Auftragnehmerin eingegangen ist.

Die Auftragnehmerin behält sich das Recht vor, mit dem Auftraggeber in Kontakt zu treten, wenn während der Auftragsausführung unvorhergesehener Zusatzaufwand entsteht, der von der ursprünglichen Offerte bzw. Richtzeit abweichen würde.

### **3. Entschädigung / Abrechnungsmodalität / Zahlungsfrist**

Die Auftragsentschädigung richtet sich nach dem individuellen Angebot. Sollte ein solches Fehlen, so richtet sich die Entschädigung nach der gültigen, betriebsüblichen Tarifliste. Je nach Art der Reinigungsarbeiten können unterschiedliche Tarife zur Anwendung kommen.

Die vereinbarten bzw. betriebsüblichen Stundenansätze verstehen sich stets exklusive Mehrwertsteuer. Die Verrechnung der Mehrwertsteuer erfolgt zusätzlich zum aktuell gültigen Mehrwertsteuersatz für Reinigungsdienstleistungen (MWST-Nr.: CHE-172.139.005 MWST).

Der Fahrtweg vom Sitz der Auftragnehmerin zum Einsatzort des Auftraggebers und zurück wird im Grundsatz nach zeitlichem Aufwand und mittels einer km-Entschädigung verrechnet. Diesbezüglich gilt das individuelle Angebot.

Die Auftragnehmerin behält sich das Recht vor, die Stundenansätze bzw. allfällige festgelegte Pauschalentschädigungen - nach vorgängiger Information an die betroffenen Auftraggeber (Kunden) - jederzeit anzupassen.

Die Reinigungsdienstleistungen werden grundsätzlich in Stunden nach effektivem Aufwand und auf Basis der entsprechenden Rapporte der Reinigungsfachpersonen verrechnet. Jede angefangene Viertelstunde wird mit 0.25 Stunden verrechnet. Der vereinbarte Stundenansatz gilt je eingesetzter Reinigungsfachperson.

Für gewisse Reinigungsaufträge gilt ein Mindestumfang an notwendig buchbaren Stunden. Diesbezüglich ist die individuelle Vereinbarung massgebend. Wird das Minimum an buchbaren Stunden nicht ausgeschöpft, so besteht kein Kompensationsanspruch seitens des Auftraggebers.

Wiederkehrende, regelmässige Reinigungsaufträge werden grundsätzlich monatlich in Rechnung gestellt. Die Abrechnungen sind innert 10 Tagen resp. innerhalb der ggf. individuell vereinbarten Frist zahlbar. Bei notwendigen Mahnungen wird ab der 1. Mahnung und je Mahnung eine Gebühr von CHF 10.- erhoben. Alle weiteren Kosten mit einem allfällig notwendigen Inkasso gehen zusätzlich zu Lasten des Auftraggebers.

Bei ausstehenden oder verspäteten Zahlungen behält sich die Auftragnehmerin vor sämtliche vereinbarten Reinigungsdienstleistungen per sofort einzustellen. Die Wiederaufnahme des Auftrages erfolgt erst, wenn sämtliche offenen Forderungen samt der durch die Verzögerung entstandenen Spesen bezahlt sind.

Die Auftragnehmerin behält sich das Recht vor, für das Ausführen der Reinigungsdienstleistungen jederzeit eine Anzahlung oder Vorauszahlung zu verlangen. Ebenso steht es der Auftragnehmerin frei, Aufträge - insbesondere Einmalaufträge - nur gegen sofortige Barzahlung abzuwickeln.

#### **4. Pflichten der Auftragnehmerin**

- Einwandfreie und sorgfältige Reinigungsdienstleistung zur vertraglich vereinbarten Zeit.
- Bei Abwesenheiten der für das Objekt zuständigen Reinigungsfachperson organisiert die Auftragnehmerin eine Stellvertretung und stellt sicher, dass diese dem Auftraggeber persönlich bekannt ist und die Reinigungsfachperson die individuellen Reinigungsbedürfnisse des Objektes kennt. Ist dies nicht der Fall, so wird die Stellvertretung von der Auftragnehmerin persönlich begleitet und vor Ort direkt vorgestellt und eingeführt.
- Sofortige Kontaktaufnahme bei einem Ausfall der zugeteilten Reinigungsfachperson oder sonstigen Unregelmässigkeiten in Bezug auf die Auftragsausführung (bspw. Verspätung infolge Verkehrsstaus).
- Der Reinigungsfachperson ist es untersagt, Einsicht in Schriftstücke, Akten und andere Unterlagen zu nehmen, die sich im zu reinigenden Objekt befinden. Unbefugtes Öffnen von Schränken, Schubladen und anderen Einrichtungen ist nicht erlaubt. Die unbefugte Benutzung von Telekommunikationsmitteln, PC's und Kopiergeräten ist strengstens untersagt, ebenso die Aufnahme von Fotos oder Videos mittels Handy, iPad oder anderen Geräten.
- Absolute Diskretion und Verschwiegenheit der Reinigungsfachpersonen, dies auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses bei der Auftragnehmerin.
- Sorgfältige und sichere Aufbewahrung der anvertrauten Schlüssel gemäss separater Schlüsselquittung.

#### **5. Pflichten des Auftraggebers**

- Alle notwendigen Arbeitshilfsmittel (Reinigungsmittel in Originalpackungen, Staubsauger, Lappen etc.) werden zur Verfügung gestellt.
- Kein Abwerben der persönlich zugeteilten Reinigungsfachkraft bis mindestens 1 Jahr nach Vertragsbeendigung mit der Unternehmung „SaubereTropfen“.
- Sämtliche Informationen, die zu einer sorgfältigen und einwandfreien Auftragsausführung notwendig sind, werden der Auftragnehmerin bei Auftragsstart oder bei einer diesbezüglichen Änderung weitergegeben. Insbesondere die Notwendigkeit der Anwendung spezifischer Reinigungsmittel sowie das Vorhandensein und Pflegen sensibler Materialien oder Gegenstände im Auftragsobjekt. Ohne das Weitergeben dieser Informationen übernimmt die Auftragnehmerin keine Haftung für allfällige Schäden, die durch falsche Bearbeitung entstehen.

- Instruktion über den Umgang und das Vorhandensein allfälliger Haustiere sowie Gewährleisten der absoluten Sicherheit gegenüber der Reinigungsfachperson.
- Der Zugang und die Zufahrt zum Auftragsobjekt ist zu den vereinbarten Einsatzzeiten stets gewährleistet und es ist fließendes Warmwasser und Strom vorhanden, damit die Reinigungsarbeiten ohne Einschränkungen und Behinderungen vorgenommen werden können. Ansonsten muss der vorgesehene, ggf. nicht durchführbare Einsatz bzw. die Wartezeit trotzdem bzw. zusätzlich in Rechnung gestellt werden.
- Sollte das Ausführen der vertraglich vereinbarten Reinigungsarbeiten nicht möglich sein, sei es durch Wasser- oder Stromunterbrüche, Sperrung von Zufahrtsstrassen, so ist die Auftragnehmerin mindestens 48 Stunden im Voraus zu informieren, damit ggf. der Arbeitseinsatz verschoben werden kann. Bei nicht frühzeitiger Mitteilung an die Auftragnehmerin wird der nicht umsetzbare Reinigungseinsatz regulär verrechnet.

## **6. Haftung**

Die Auftragnehmerin haftet ausschliesslich für die mit dem Auftraggeber vereinbarte Leistung. Die Auftragnehmerin verfügt über eine marktübliche Haftpflichtversicherung (Berufs- und Betriebshaftpflichtversicherung) für Personen- und Sachschäden, Vermögensschäden und Schlüsselverlust.

Die Auftragnehmerin haftet nicht für die Abnutzung von Geräten oder Gegenständen / Objekten oder geringfügige Kratzspuren an den mit dem Reinigungsobjekt fix verbundenen Materialien (Bodenbeläge etc.).

Ebenso haftet die Auftragnehmerin nicht für Schäden, die infolge Unterlassung von Instruktionen des Auftraggebers verursacht wurden (bspw. Berücksichtigung sensibler Materialien) - siehe auch Ausführungen unter Ziffer 5.

Weiter haftet die Auftragnehmerin nicht für Schäden, Störungen, Unterbrechungen oder Abbruch der Arbeiten, die durch Dritte oder durch höhere Gewalt verursacht werden.

Für im Briefkasten oder ähnliche Orte deponierte Schlüssel haftet der Auftraggeber (Kunde), die Haftung seitens der Auftragnehmerin ist diesbezüglich ausgeschlossen.

## **7. Gewährleistung**

Die erbrachten Reinigungsdienstleistungen sind vom Auftraggeber unmittelbar nach Auftragserledigung sorgfältig zu prüfen. Allfällige Beanstandungen sind umgehend innert Wochenfrist für Einmalaufträge sowie innert 48 Stunden für wiederkehrende, regelmäßige Reinigungsaufträge nach Auftragsende der Auftragnehmerin zu melden. Später eingegangene Meldungen von Mängeln können nicht mehr berücksichtigt werden.

Nach fristgerechtem Eingang einer Kundenreklamation wird zwischen Auftragnehmerin und Auftraggeber eine Lösung zur Beseitigung des Mangels gesucht, sofern dieser nachweislich durch die vertraglich vereinbarte Tätigkeit der Auftragnehmerin begründet ist.

Die Mangelbehebung durch die Auftragnehmerin entfällt, wenn der Auftraggeber innerhalb der Beanstandungsfrist Veränderungen, Umgestaltungen und Zerstörungen am gereinigten Objekt vornimmt. Bei Vorkommnissen infolge höherer Gewalt und wetterbedingten Situationen (bspw. bei Scheibenreinigung) ist eine Mangelbehebung ausgeschlossen.

Eine Sonderregelung bzw. spezielle Fristen gelten für die mit einer allfälligen Abgabegarantie ausgeführten Umzugsreinigungen. Die diesbezüglichen Rahmenbedingungen sind dem individuellen, schriftlichen Vertrag zu entnehmen.

## **8. Versicherungen**

Die Auftragnehmerin ist ordentlich bei der Ausgleichskasse Luzern (AHV) bzw. der SUVA gemeldet. Die Auftragnehmerin besitzt für ihr Reinigungsunternehmen den Status als Selbständigerwerbende und fungiert als Arbeitgeberin.

Bei Notwendigkeit können die Anschlussbestätigungen der AHV / SUVA vom Auftraggeber verlangt werden.

Sämtliche Reinigungsfachpersonen sind bei der Ausgleichskasse registriert sowie bei der SUVA gegen Betriebsunfall versichert. Es werden die gesetzlichen Sozialversicherungsbeiträge abgerechnet.

Überdies verfügt die Auftragnehmerin, wie unter Ziffer 6 ausgeführt, über eine Betriebs- und Berufshaftpflichtversicherung.

## 9. Kündigung

**Wiederkehrende, regelmässige Reinigungsdienstleistungen** (u.a. Wohn- und Geschäftsräume, Treppenhäuser etc.)

- Bei Verträgen mit wiederkehrenden, regelmässigen Einsätzen, kann der Vertrag beidseits schriftlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten auf das Ende jedes Monats gekündigt werden. Anderweitige, individuelle Vereinbarungen bleiben vorbehalten und gehen in solchen Fällen vor.
- Die Kündigung befreit weder die Auftragnehmerin von der Ausführung der Leistungen bis zum Vertragsende, noch der Auftraggeber von der Zahlung der Dienstleistungen bis Vertragsende.
- Aus wichtigen Gründen (bspw. Belästigung, ausstehende Zahlungen, Unzumutbarkeit der Auftragsausführung) können beide Vertragsparteien den Vertrag ausnahmsweise einseitig per sofort fristlos auflösen. Auch dies bedarf der Schriftform.

**Einmalige Reinigungseinsätze** (u.a. Umzugs-, Baureinigungen, Frühjahrsputz etc.)

- Gebuchte Aufträge für einen einmaligen Reinigungseinsatz können grundsätzlich bis spätestens 21 Tage (3 Wochen) vor dem vereinbarten Ausführungszeitpunkt durch beide Vertragsparteien schriftlich ohne Kostenfolge storniert werden.
- Kündigt der Auftraggeber (Kunde) einen erteilten Reinigungsauftrag nach dieser Frist (weniger als 21 Tage bis Auftragsausführung), hat der Auftraggeber für den Wegfall des Auftrages 1/3 der geschätzten, offerierten Auftragskosten (zuzüglich Mehrwertsteuer) ohne Gegenleistung der Auftragnehmerin innert 10 Tagen ab Kündigungseingang an die Auftragnehmerin zu entrichten.

## 10. Datenschutz

Die im Rahmen der Auftragsausführung erhobenen personenbezogenen Daten verarbeitet und nutzt die Auftragnehmerin für die vertraglich vereinbarte Auftragsabwicklung inkl. Rechnungs- bzw. Quittungserstellung. Ebenso hat die für die Buchführung beauftragte Person durch die Belegverarbeitung Einsicht in diese Daten und wird ggf. mit gewissen auftragsbezogenen Administrationsarbeiten beauftragt.

Die Auftragnehmerin bearbeitet die personenbezogenen Daten nur soweit, wie es für die Zweckerfüllung im Rahmen der Vertragsausführung notwendig ist.

Für die Korrespondenz zwischen Auftragnehmerin und Auftraggeber wird ohne anderweitige vertragliche Vereinbarung auf branchenübliche Kommunikationsmittel, wie Telefon (inkl. SMS und ggf. Whatsapp), elektronischer (E-Mail) und sonstiger Schriftverkehr, abgestellt. Dies in beidseitiger Kenntnis davon, dass in der elektronischen Kommunikation trotz Schutzmechanismen grundsätzlich Daten abgefangen, vernichtet, manipuliert, nachteilig beeinflusst, verloren gegangen, verspätet oder unvollständig ankommen können. Der E-Mail-Verkehr von und mit der Auftragnehmerin erfolgt über öffentliche, nicht speziell geschützte Datenübertragungsnetze. Die Auftragnehmerin darf im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit die Möglichkeit des E-Mail-Verkehrs auch für die allfällige Zusendung eines Newsletters oder Werbeflyers nützen.

Wünscht der Auftraggeber den Ausschluss eines Kommunikationsmittels oder eine anderweitige Regelung, wie auch das Nichteinwilligen von Newsletter und Werbezustellung, so ist zwingend eine individuelle schriftliche Vereinbarung zu treffen, ansonsten gelten die oben beschriebenen Ausführungen. Die Kommunikationswahl darf vom Auftraggeber jederzeit mittels einer schriftlichen Vereinbarung widerrufen bzw. abgeändert werden.

Mit dem Akzeptieren der vorliegenden AGB's der Auftragnehmerin bestätigt der Auftraggeber (Kunde) über die hiermit in Ziffer 10 aufgeführten Möglichkeiten und Risiken des gemäss AGB grundsätzlich vorgesehenen Datenaustausches und gibt gleichzeitig das Einverständnis für diese Art der generellen Kommunikation im Zusammenhang mit der Auftragsausführung. Weiter steht dem Auftraggeber grundsätzlich ein Auskunftsrecht zu, welche personenbezogenen Daten bei der Auftragnehmerin gespeichert sind und er kann jederzeit die Korrektur unzutreffender Daten verlangen.

## **11. Schlussbestimmungen, Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Sollten einzelne Bestimmungen des Auftrages mit dem Auftraggeber (Kunden) einschliesslich dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung wird durch eine wirksame Bestimmung ersetzt bzw. ergänzt.

Jede Änderung der vorliegenden AGB muss schriftlich erfolgen.

Für die Erledigung von Streitigkeiten aus diesem Vertrag werden die ordentlichen Gerichte des Kantons Luzern als zuständig erkannt. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Geschäftssitz der Auftragnehmerin. Auf das Vertragsverhältnis kommt ausschliesslich das Schweizer Recht, insbesondere die Artikel 394ff des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag, zur Anwendung.

## **12. Inkraftsetzung**

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Auftragnehmerin und Einzelunternehmung „SaubereTropfen“ von Frau Anabela da Costa Jorge Polito, Luzern, sind auf sämtliche Geschäfts- und Vertragsbeziehungen per sofort anwendbar.

Luzern, 01.01.2020