

## **Allgemeine Reinigungsbedingungen ECKHART SERVICE GmbH Bern**

### **Art. 1: Geltungsbereich**

Die nachstehenden Bedingungen der ECKHART SERVICE GmbH Bern finden auf alle Verträge Anwendung, welche von ECKHART SERVICE GmbH Bern abgeschlossen werden.

Wenn verschiedene, sich widersprechende, Vorschriften oder Vereinbarungen bestehen, so gilt die folgende Rangordnung: 1. Zwingende gesetzliche Bestimmungen; 2. Individuelle vertragliche Vereinbarungen; 3. Allgemeine Geschäftsbedingungen ECKHART SERVICE GmbH Bern.

### **Art. 2: Dienstleistung**

ECKHART SERVICE GmbH organisiert und erbringt Reinigungsleistungen und stellt hierzu Personal und Material zur Verfügung. Die Reinigungsleistung kann einmalig oder wiederkehrend sein.

Ein Vertragsverhältnis mit Auftraggebern kommt in schriftlicher und/oder mündlicher Form zustande.

Geleistete Arbeitszeiten werden auf volle 15 Minuten zur Preisberechnung gerundet. Bei einmaligen Arbeiten: In der Rechnung werden in der Regel 30 Minuten der Mittagszeit als Spesen berechnet. Die An- und Wegfahrt (je 15 Minuten in der Stadt Bern, ausserhalb Gemeinde Bern effektive Fahrzeit) gilt als Arbeitszeit. Bei wiederkehrenden Arbeiten: Es kommt die aktuelle Tarifgestaltung zum Einsatz.

### **Art. 3: Auftragserteilung und -ausführung**

Aufträge können für einmalige oder wiederkehrende Arbeiten schriftlich oder mündlich erteilt werden. Offerten und Kostenschätzungen werden hinfällig, wenn nicht innerhalb der Gültigkeitsfrist die Offerte oder Kostenschätzung angenommen, respektive bestätigt wird.

Vertragsgegenstand ist die Durchführung von Reinigungsarbeiten. Der Auftrag gilt mit der Erzielung eines bestimmten Reinigungsergebnisses als erfolgreich erledigt. Wenn nicht anders vereinbart, stellt ECKHART SERVICE GmbH die erforderlichen Reinigungsmittel und Geräte zur Verfügung.

Wenn möglich werden die Arbeiten, als Basis für die Kostenschätzung, vorgängig vor Ort besichtigt. Es obliegt dem Auftraggeber auf besondere Umstände hinzuweisen (spezielle, empfindliche Materialien wie Bodenbeläge oder Naturstein, schwer zugängliche Reinigungsbereiche, spezielle Ansprüche, etc.). Schäden, welche aufgrund mangelnder Information durch ECKHART SERVICE GmbH verursacht werden, gehen vollumfänglich zu Lasten des Auftraggebers.

Einmalige Einsätze (zum Beispiel Wohnungsreinigungen nach Auszug des Mieters) werden mit Übergabegarantie ausgeführt. Die Übergabegarantie beinhaltet im Normalfall die Reinigung bis die Verschmutzung entfernt ist. Von der Übergabegarantie ausgeschlossen sind: übermässige Verschmutzung zum Beispiel durch Nikotin oder sonstige Verwahrlosung, Kleinreparaturen und Handwerksarbeiten, Kontrolle von Elektrogeräten, Bohrlöcher verschliessen, Fensterläden aussenseitig wenn nicht ebenerdig zugänglich, Veränderungen von Materialoberflächen wie Kratzer oder eingefressene Klebereste oder veränderte Glasbeläge, Schäden von Ungeziefer, Waschen von Wänden, sowie Verschmutzungen welche nur unter erhöhter Gefahr (Höhe, Kälte, Dämpfe, etc.) für die Mitarbeiter ausgeführt werden können.

Wenn die Reinigungsarbeiten nicht ordnungsgemäss durchgeführt werden und wenn wegen verbleibender Verschmutzung eine Abnahme durch den Vermieter oder dessen Vertreter verweigert wird, so werden Nachbesserungsarbeiten ausgeführt bis die verbleibende Verschmutzung entfernt ist. Dies beinhaltet ausdrücklich, dass die Materialien und Oberflächen auch zu reinigen sind.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, zeitnah nach der Beendigung der Reinigungsarbeiten eine Abnahme durchzuführen oder zu organisieren. Unsere Anwesenheit an der Wohnungsübergabe wird zusätzlich in Rechnung gestellt. Findet die Abnahme, wenn nicht anders vereinbart, mehr als drei Tage nach Beendigung der Reinigungsarbeiten statt, können für Neuverschmutzung (durch Regen, Begehung der Räumlichkeiten, Benutzung der Sanitäreinrichtungen, etc.) keine Garantie geleistet werden. Wenn nach Beendigung der Arbeiten andere Personen Zutritt zur Wohnung haben, kann ECKHART SERVICE GmbH keine Verantwortung mehr für den Zustand des Objektes übernehmen und die Übergabegarantie erlischt. Die Räumlichkeiten gelten spätestens mit der Rückgabe des Schlüssels als erfolgreich abgenommen.

Bei sonstigen Einmalaufträgen ohne Abnahmegarantie (zum Beispiel Frühlingsreinigung, Fensterreinigung, etc.) gilt die Arbeit als erfolgreich abgeschlossen, wenn die im Auftrag spezifischen Tätigkeiten ordnungsgemäss durchgeführt wurden. Der Kunde hat bei Fensterreinigungen dafür zu sorgen, dass die Fenster zugänglich sind und Möbel oder Gardinen kein Hindernis darstellen.

#### **Art. 4: Reklamationen**

Reklamationen bei Einmalaufträgen müssen innert 48 Stunden nach Abschluss der Arbeiten schriftlich oder per E-Mail erfolgen. Im Falle von rechtzeitigen und berechtigten Beanstandungen seitens des Auftraggebers hat er das Recht auf kostenlose Nachbesserung. Werden innert dieser Frist keine Beanstandungen gemeldet, gilt der Auftrag als erfolgreich abgeschlossen. Die Garantie auf Nachbesserung entfällt und weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

#### **Art. 5: Rechnungsstellung**

Die Bezahlung erfolgt mittels Leistungsabrechnung nach schriftlicher Rechnungsstellung. Wenn der Rechnung nicht innert fünf Tagen widersprochen wird, gilt diese als akzeptiert.

Zur Bezahlung müssen die zugestellten Einzahlungsscheine verwendet werden oder die Rechnungsnummer zwecks Identifikation des Einzahlers aufgeführt sein.

Die Rechnung ist, in der Regel innert 10 Tagen rein Netto zu begleichen. Ab der zweiten Mahnung behält sich ECKHART SERVICE GmbH vor 5 % der offenen Forderung, mindestens jedoch Fr. 30.00 für den entstandenen Mehraufwand, in Rechnung zu stellen. Sämtliche Aufwendungen, die im Zusammenhang mit einer Betreibung entstehen, werden vollumfänglich dem Kunden in Rechnung gestellt.

#### **Art. 6: Beendigung, Stornierung und Verschiebung von Verträgen**

Einmalaufträge: Der Auftraggeber kann den bereits vergebenen Auftrag (Vertrag) unter folgenden Bedingungen kündigen:

- Kündigung bis 4 Wochen vor vereinbartem Arbeitsbeginn: 0 % des Vertragswertes
- Kündigung bis 2 Wochen vor vereinbartem Arbeitsbeginn: 30 % des Vertragswertes
- Kündigung bis 1 Wochen vor vereinbartem Arbeitsbeginn: 50 % des Vertragswertes
- Kündigung bis 3 Tagen vor vereinbartem Arbeitsbeginn: 100 % des Vertragswertes

Als Vertragswert gilt bei Einmalaufträgen der Vertragspreis gemäss Kostenschätzung.

Wiederkehrende Aufträge: Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen. Wenn eine kürzere Kündigungsfrist von Seiten Auftraggeber erwünscht ist, kommen obige Bedingungen zur Anwendung. Als Vertragswert dient hier die zu diesem Zeitpunkt vereinbarte Einsatzplanung. Verschiebungen einzelner Einsätze müssen frühestmöglich gemeldet werden. Allfällig aus einer Verschiebung entstehende Kosten gehen zu Lasten Auftraggeber. Terminabsagen müssen mindestens eine Woche vor dem Einsatz erfolgen, ansonsten der Einsatz, ohne erfolgte Reinigungsleistung, vollumfänglich in Rechnung gestellt wird.

#### **Art. 7: Haftung**

ECKHART SERVICE GmbH haftet für Sachschäden oder -verluste, sofern diese fahrlässig entstanden und unter Beachtung einer normalen Umsicht hätten vermieden werden können. Haftungsansprüche müssen innert 48 Stunden nach Auftreten des Schadens schriftlich erfolgen. Für Schäden die nicht innert 48 Stunden schriftlich angezeigt werden, entfällt die Haftung. Die Höhe der Haftung ist je Schadenfall auf Fr. 1'500.00 limitiert. Die Betriebshaftpflicht von ECKHART SERVICE GmbH deckt Personen- und Sachschäden bis zu 5 Millionen je Schadenereignis.

Entschädigungen für erforderliche Umtriebe, Verzögerungen, immaterielle Schäden oder Folgeschäden wie Verlust von Umsatz oder Verfügbarkeit, etc., sind ausgeschlossen.

ECKHART SERVICE GmbH haftet nicht

- wenn ein Schaden/Verlust durch Befolgung der Anweisungen des Kunden erfolgt
- wenn ein Schaden durch die Verwendung von unzureichenden, beziehungsweise ungeeigneten Arbeitsmaterialien und -bedingungen verursacht wurde, die vom Kunden beigelegt oder verursacht wurden
- wenn die Ausstattung und Einrichtung der Räumlichkeiten eine hohe Wahrscheinlichkeit eines Schadens birgt (z.B. sehr viele Details auf Sideboard, schlecht stehende Gegenstände auf Boden oder Ablagen, keine Sockelleisten, Stehlampen mit hohem Schwerpunkt, etc.)
- wenn der Kunde nicht auf spezielle Umstände hinweist, etwa wenn die zu reinigenden Objekte oder bereitgestellten Mittel die Gefahr eines Schadens bergen und dies nicht ohne weiteres für die Reinigungsmitarbeiter erkennbar ist (z.B. vorhandenes Spezialreinigungsmittel oder seltene und/oder nicht ordentlich versiegelte Bodenbeläge, unsachgemässe Aufhängung von Bildern, alte Armaturen und Kücheninstallationen, etc.)
- für Kleidungsstücke oder Textilien (beim Waschen oder Bügeln)
- für Schäden an bereitgestellten Reinigungsgeräten

Schadenersatzansprüche müssen unter Beachtung von Lebensdauer, Reparaturmöglichkeit und Restwert innert 2 Tagen nach Meldung beziffert werden. Der Neuwert ist zu belegen (z.B. Kaufquittung). Als Restwert gilt der Neuwert abzüglich 10 % pro Jahr seit Anschaffung. Wenn dem Regulationsvorschlag von ECKHART SERVICE GmbH nicht innert 3 Tagen widersprochen wird,

gilt er als akzeptiert. Wenn ECKHART SERVICE GmbH Schadenersatz leistet, geht der beschädigte Gegenstand auf Wunsch in deren Besitz über.

**Art. 8: Schweigepflicht**

ECKHART SERVICE GmbH verpflichtet sich zur Verschwiegenheit. Alle Mitarbeiter der Firma stehen vertraglich unter Schweigepflicht. Keine Informationen des Geschäftsverhältnisses oder Informationen über Kunden werden an Dritte weitergegeben, sofern es sich nicht um berechnigte öffentliche Stellen handelt oder dies zur Geschäftsabwicklung erforderlich ist.

Der Kunde verpflichtet sich, über jegliche Informationen, deren Weitergabe ECKHART SERVICE GmbH und deren Beschäftigten in irgendeiner Art und Weise schaden könnten oder über sonstige Geschäftsgeheimnisse, Stillschweigen zu wahren. Die Schweigepflicht besteht auch nach Auflösung des Vertragsverhältnisses.

**Art. 9: Konkurrenzverbot**

Der Kunde darf ohne schriftliche Bewilligung der ECKHART SERVICE GmbH deren Beschäftigte weder auf eigene Rechnung, noch auf Rechnung eines Dritten abwerben. Auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist es dem Kunden untersagt, Mitarbeiter von ECKHART SERVICE GmbH in irgendeiner Weise direkt oder indirekt zu beschäftigen. Dieses Verbot dauert bis zwei Jahre nach Beendigung des Auftragsverhältnisses.

**Art. 10: Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Für die Beurteilung aller zwischen den Vertragsparteien strittigen und sich aus dem Vertrag ergebenden Ansprüche gilt der Sitz von ECKHART SERVICE GmbH als Gerichtsstand.

Es gilt schweizerisches Recht.