

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## Privathaushaltsreinigung (PFS)

### 1. Gegenstand des Vertrages

Der Auftraggeber beauftragt den Auftragnehmer zur Ausführung von Reinigungsarbeiten basierend auf dem erstellten Pflichtenheft. Die Geltung dieses Vertrages wird in einem Objektvertrag im Doppel ausgeführt und von den Vertragsparteien gegenseitig unterzeichnet. Der Auftragnehmer ist frei, in der Wahl seiner Reinigungsmitarbeiter.

### 2. Leistungsumfang

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vereinbarten Leistungen sorgfältig und vertragsgemäß zu erbringen. **Das Hinzuziehen** von Dritten bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. Für die Handlungen beigezogener Dritter ist der Vertragspartner verantwortlich, wie wenn es die eigenen wären. Dieser Service umfasst die üblichen Arbeiten wie das Reinigen der Nasszellen, der Küche, alle Zimmer, das Gießen der Pflanzen, sowie jegliche anderen im Pflichtenheft **aufgeführten** Arbeiten. Bitte beachten Sie, dass aus organisatorischen Gründen die Reinigung an einem festgelegten Tag erfolgt. Änderungen teilen Sie uns bitte rechtzeitig, spätestens aber 14 Tage im Voraus schriftlich mit.

An Feiertagen fallen die Reinigungstage aus. Falls Alternativen der Reinigung gewünscht werden, muss sich der Auftraggeber mindestens zwei Wochen vor dem Termin mit dem Auftragnehmer in Verbindung setzen. Absagen der Reinigungen aufgrund Ferien des Auftraggebers können, im normalen Umfang von 4 Wochen pro Jahr, ohne Verrechnung abgemeldet werden. Absagen der Reinigung im Krankheitsfalle des Auftraggebers müssen **24 Std. vor der Reinigung mitgeteilt** werden. Ansonsten wird eine Verrechnung der Reinigung von **50%** stattfinden. Absagen weniger als **1 Stunde** vor der Reinigung oder keine Absage werden zu **100%** verrechnet.

Bei Krankheit / Ferienausfall, wird ein geeignetes Ersatzpersonal in einem **Zeitraum von 8 – 17 Uhr** organisiert. Bei Ferienersatz wird der Auftraggeber spätestens 3 Wochen vorher informiert und kann ohne Kostenfolge auf den Ferienersatz verzichten. Möchte er zu einem späteren Zeitpunkt trotzdem einen Ferienersatz, so kann der Auftragnehmer keinen Ersatz garantieren bzw. es können Ressourcen von einer anderen Abteilung (Spezialreinigung) zu einem höheren Tarif gebucht werden.

**Sonderwünsche** sind nur Vertragsinhalt, sofern sie von dem Auftragnehmer schriftlich bestätigt werden. Spezialreinigungen wie die Grundreinigung von Backofen oder Dampfzug sowie Fenster- und Lamellenreinigung können nicht über den Putzfrauenservice in Auftrag gegeben werden. Diese Reinigungsarbeiten erfordern speziell ausgebildetes Reinigungspersonal und müssen über die Spezialreinigungsabteilung per Kostenvoranschlag, gebucht werden.

### 3. Sekundengenaue Abrechnungsmethode

Die Clean Service Scaramuzzo AG verwendet eine präzise Abrechnungsmethode auf Sekundenbasis, um die erbrachten Reinigungsleistungen zu erfassen. Unser Reinigungspersonal bedient einen Start/Stopp-Knopf, der die genaue Dauer der Reinigungsarbeiten erfasst. Auf Basis dieser Daten wird am Ende des Monats die Rechnung erstellt. Es ist wichtig zu beachten, dass der tatsächliche Aufwand um bis zu 15 Minuten von dem vereinbarten Leistungsumfang abweichen kann. Diese Abweichung ermöglicht es uns, flexibel auf etwaige zusätzliche Anforderungen oder unvorhergesehene Umstände während der Reinigung einzugehen, während gleichzeitig eine transparente Abrechnung gewährleistet wird. Unsere Kunden können sich darauf verlassen, dass wir stets bestrebt sind, einen hohen Standard an Servicequalität und Genauigkeit in der Abrechnung zu gewährleisten.

### 4. Änderung der Leistungen

Die berechneten Kosten basieren auf dem im Pflichtenheft aufgeführten Arbeitsumfang. Mehr- und/oder Minderleistungen aufgrund von Flächen- und/oder Nutzungsänderungen werden aufgrund der in der Angebotsphase ermittelten m2-Preise und/oder Aufwand berechnet. Eine Verminderung der Leistung, die eine Reduktion der Mitarbeitenden zur Folge hat, kann erst nach Ablauf der arbeitsvertraglichen Kündigungsfrist berücksichtigt werden oder hat eine Tarifänderung/Anpassung zur Folge.

### 5. Infrastruktur, Material und Maschinen

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen das erforderliche Wasser, den elektrischen Strom und die zur Organisation und Lagerung des Reinigungsmaterials erforderlichen Räume unentgeltlich zur Verfügung. Der Auftragnehmer achtet auf einen möglichst sparsamen Verbrauch. Das notwendige WC-Papier, Papierhandtücher und Seife, Plastiksäcke für Papierkörbe und Abfallbehälter, Hygienebeutel, Staubsauger, Bügeleisen, Bügelbrett und geeignetes Bügelwasser wird vom Auftraggeber kostenlos bereitgestellt. Der Dienstleister stellt die zur Reinigung benötigten Reinigungs-Utensilien und Mittel. Die Kosten sind im Stundentarif eingeschlossen. Das Pflegemittel für spezielle Bodenbeläge (w.z.B. geöltes Parkett, Naturstein, Chromstahl usw.) wird vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch können Spezialprodukte beim Auftragnehmer bestellt werden <https://clean-service-shop.ch>.

### 6. Schlüsselaushändigung

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer gegen Schlüsselquittung genügend Schlüssel für die Ausübung seiner Tätigkeit zur Verfügung. **Dieser Schlüssel ist ausschließlich für die zugeteilte Raumpflegerin.** Kann die zugeteilte Raumpflegerin die Reinigung nicht ausführen und der Kunde wünscht eine **Ersatzreinigung, so muss der Kunde den Zutritt gewährleisten.** Der Auftragnehmer garantiert hiermit die ordnungsgemäße Handhabung, der an ihn ausgehändigten Schlüssel, namentlich: Zutrittsverbot im Objekt außerhalb der vereinbarten Zeiten. Keine Aushändigung der Schlüssel an Dritte, ohne die ausdrückliche Zustimmung des Auftraggebers.

## 7. Sorgfalts-, Treue- und Schweigepflicht

Das durch den Auftragnehmer eingesetzte Reinigungspersonal ist an die Sorgfalts-, Treue- und Schweigepflicht gebunden. Diese verbietet ihm jegliche Einsichtnahme in Dokumente aller Art, sowie die Weitergabe von Informationen über persönliche Umstände und Verhältnisse an Dritte. Jegliche Handlungen oder Weitergaben von Informationen, welche das Betriebsgeheimnis oder den privaten Haushalt in irgendeiner Form gefährden könnten, sind untersagt. Diese Schweigepflicht besteht auch nach Auflösung des Vertragsverhältnisses fort.

## 8. Beanstandungen

Mängel an den ausgeführten Arbeiten sind dem Auftragnehmer bis spätestens **am folgenden Arbeitstag um 12 Uhr schriftlich** zu melden. Bei begründeten Beanstandungen kann der Auftraggeber eine Nachreinigung verlangen. Behobene Reklamationen können nicht zu einem späteren Zeitpunkt als Grund für eine ausser terminliche Kündigung geltend gemacht werden. **Abzüge gegenüber dem Auftragnehmer sind nicht geltend zu machen.** Fälle höherer Gewalt berechtigen den Auftragnehmer, die Erbringung ihrer Leistungen so lange hinauszuschieben, wie das Ereignis andauert. Solche Terminverzögerungen berechtigen den Auftraggeber nicht zum Widerruf oder zur Kündigung des Vertrages und begründen keinen Schadensersatzanspruch. Unter den Begriff der 'höheren Gewalt' fallen alle Umstände, welche weder der Auftragnehmer noch der Auftraggeber zu vertreten haben und durch welche der Auftragnehmer die Erbringung der Lieferung oder der Dienstleistung unmöglich gemacht oder unzumutbar erschwert wird, w.z.B. Streik, rechtmässige Aussperrung, Bürgerkrieg, Terrorakte, Unruhen, Naturkatastrophen, Pandemie, Ein- und Ausfuhrverbote, Energie- und Rohstoffmängel etc.

## 9. Preise / Preiserhöhungen

Die Preise für die Vertragsleistungen werden pro Standort in den Objektverträgen festgelegt und sind für das jeweils laufende Jahr fest vereinbart. Davon ausgenommen sind Änderungen der Kostenbasis, welche außerhalb des Einflussbereiches des Auftragnehmers liegen. Namentlich ist dies der Fall, wenn Änderungen der gesetzlich vorgeschriebenen Sozial- und Steuerabgaben sowie andere gesetzliche oder regulatorische Änderungen stattfinden. Mögliche Preisanpassungen sind unter Berücksichtigung der Veränderungen im Landesindex für Konsumentenpreise/ Gesamtarbeitsvertragsrecht/ GAV, gemeinsam partnerschaftlich zu beurteilen und zu vereinbaren.

Die Anpassungen erfolgen jeweils auf das Datum der Inkraftsetzung der Neuerung nach vorgängiger, schriftlicher Mitteilung zu Händen des Auftraggebers.

## 10. Verrechnungsrecht

Es ist kein Verrechnungsrecht erlaubt. Sollte der Auftragnehmer dem Auftraggeber aus irgendeinem Grund etwas schulden, so muss dem Auftragnehmer eine Rechnung mit gebührendem Zahlungsziel gestellt werden.

## 11. Rechnungsstellung/ Zahlung

Die Rechnungsstellung für die im Objektvertrag festgelegten Monatspauschalen erfolgt jeweils zum Ende des Vormonats elektronisch (PDF-Dokument per E-Mail). Sollte die Rechnung in Papierformat via Postversand erwünscht sein, wird zusätzlich eine Pauschale von CHF 3.- verrechnet. Die Zahlung wird mit Ablauf von 30 Tagen ab Rechnungsstellung netto ohne Skonto-Abzug fällig. Nach Ablauf des Zahlungszieles gilt ein Verzugszins von 10% als vereinbart. Ein Inkassounternehmen übernimmt die Forderungen und weitere Gebühren sind geschuldet. Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungserbringung ohne weitere Benachrichtigung zu verweigern oder einzustellen. Der Auftraggeber trägt die volle und alleinige Verantwortung für die Konsequenzen der Leistungsunterbrechung und kann keine Entschädigung seitens des Auftragnehmers geltend machen.

## 12. Vertragsbeginn, Vertragsdauer, Kündigung

Dieser Vertrag tritt mit der gegenseitigen Unterzeichnung in Kraft und wird mit unbefristeter Laufzeit abgeschlossen. Der Vertrag oder einzelne Objektverträge sind schriftlich unter Einhaltung der 1-monatigen Kündigungsfrist von beiden Parteien auf ein Monatsende kündbar. Sollte die Kündigungsfrist vom **Auftraggeber nicht gesetzmäßig eingehalten werden**, behält der Auftragnehmer sich das Recht vor, dem Auftraggeber **den monatlichen Rechnungsbetrag**, berechnet auf dem Durchschnitt der letzten 6 Monate, **zu 100%** in Rechnung zu stellen. Bei Ablauf des Vertrages oder dessen Kündigung durch eine Vertragspartei steht dem Auftraggeber das Recht zu, die Leistungen des Vertragspartners noch während eines weiteren Monats zu den bisherigen Konditionen in Anspruch zu nehmen.

## 13. Haftung

Der Auftragnehmer haftet für direkte Schäden, welche durch nachweisliche Fahrlässigkeit verursacht wurden, bis zum Betrag der erbrachten Leistung pro Jahr, höchstens jedoch bis zum Betrag von CHF 5`000`000.-- pro Ereignis. Die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden, wie entgangener Gewinn und Ansprüche Dritter ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Schadensansprüche müssen dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden, spätestens 3 Tage nach Bekanntwerden des schädigenden Ereignisses. Diese werden durch Einreichung von Quittungen/ Kaufbelegen, Kostenvoranschlägen, in den schriftlich eingereichten Hergang aufgenommen, überprüft und abgeklärt. Der Auftragnehmer haftet ausschliesslich im Rahmen der Versicherungsleistungen (**Zeitwert**) mit einem Nachweis des Wertes bei Kaufdatum. Für nachträglich gemeldete Schäden wird keine Haftung übernommen.

**Schlüssel:** Im Falle von Schlüsselverlust bzw. -Diebstahl -„Verlust fremder oder privater Schlüssel“- wird der Zeitwert des Schlüssels bzw. der Schliessanlage entrichtet. Für eventuelle Verzüge oder daraus entstehenden Kosten aus jeglichen Gründen, lehnen wir jede Haftung ab.

## 14. Personelles

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu einer sozialen Personalpolitik mit klaren Arbeitsverträgen nach Gesamtarbeitsvertragsrecht (GAV), zu der Bezahlung von marktgerechten Löhnen und zu der vollständigen Leistung aller Sozialkosten an die zuständigen Behörden. Die Mitarbeiter verfügen über einen einwandfreien Leumund welcher, durch Einsichtnahme in den Zentralstrafregisterauszug und der Einholung von persönlichen Referenzen von vorherigen Arbeitgebern, vom Auftragnehmer zuvor geprüft wird. Gibt das Personal des Auftraggebers Anlass zu berechtigten Klagen, muss es vom Auftragnehmer auf Antrag des Auftraggebers zurückgezogen, respektive ersetzt werden.

## 15. Personalabwerbung

Es ist dem Auftraggeber untersagt, mit Angestellten oder ehemaligen Angestellten, des Auftragnehmers ein **direktes Arbeitsverhältnis** einzugehen, um auf diese Weise, die als Vertragsgegenstand bezeichneten Leistungen in Konkurrenz zum Auftragnehmer selbst zu erbringen. Im widrigen Fall schuldet der Auftraggeber dem Auftragnehmer unabdingbar eine Konventionalstrafe in der Höhe von 30% eines Jahresumsatzes.

## 16. Rechtliche Tragweite der Vertragsbedingungen

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Auftraggeber, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die vereinbarten Leistungen verstanden und zur Kenntnis genommen zu haben und ohne Einschränkung damit einverstanden zu sein.

## 17. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages lückenhaft, rechtlich unwirksam oder aus Rechtsgründen undurchführbar sein, so wird die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen davon nicht berührt. Die Vertragsparteien werden in einem solchen Falle eine Vereinbarung treffen, welche die betroffene Bestimmung durch eine wirksame, wirtschaftlich möglichst gleichwertige Bestimmung ersetzt.

## 18. Anwendbares Recht/ Gerichtsstand

Auf das vorliegende Vertragsverhältnis ist materielles Schweizer Recht anwendbar. Gerichtsstand für alle entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist der Kanton Zürich. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.

## 19. Copyright

Leistungsverzeichnisse, Arbeitspapiere, Offerten und Konzepte der Clean Service Scaramuzzo AG sind deren Eigentum und dürfen weder abgeschrieben noch kopiert werden. Vor allem dürfen sie nicht an Dritte (Mitbewerber) weitergereicht oder diesen zugänglich gemacht werden.