

## **Allgemeines**

Alle Lieferungen, Dienst-, Werk- und Werklieferungsleistungen des Auftragnehmers erfolgen zu diesen Bedingungen. Der Auftraggeber erkennt durch den Vertragsabschluss bzw. Die Aufgabe von Bestellungen ausdrücklich an, dass diese Bedingungen Vertragsbestandteil sind. Für zukünftige, weitere Vertragsabschlüsse oder laufende Vertragsbeziehungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers auch ohne weitere ausdrückliche Bezugnahme in der jeweils gültigen Form als vereinbart.

Etwaige, entgegenstehende Bedingungen des Auftraggebers sind auch dann, wenn keine Zurückweisung erfolgt, nur und insoweit verbindlich, als die in ausdrücklicher Abänderung dieser Geschäftsbedingungen schriftlich vereinbart werden.

Mündliche und fernmündliche Vereinbarungen oder Absprachen, auch mit Außendienstmitarbeitern des Auftraggebers, gelten nur als rechtswirksam vereinbart, wenn sie STERN Serive e.U Services schriftlich bestätigt worden sind. Angebote von STERN Serive e.U Services sind bis zum Vertragsabschluss freibleibend und unverbindlich. Bei der regelmäßig vorgesehenen Schriftform kommt der Vertrag durch beiderseitige Unterzeichnung von Auftraggeber und STERN Serive e.U Services zustande. Erteilt der Auftraggeber den Auftrag mündlich, so kommt dieser unter Zugrundelegung des schriftlichen Angebotes mit der Auftragsbestätigung durch STERN Serive e.U Services zustande.

Für jeden Vertragsabschluss gelten die zu diesem Zeitpunkt gültigen Preise. Bei laufenden Geschäftsbeziehungen gelten die jeweils vereinbarten liefer- bzw. leistungszeitpunkt gültigen Preise von STERN Serive e.U Services.

### **§ 1 Vertragsdauer und Kündigung**

1.1 Gebäudereinigungsverträge werden zwischen Auftraggeber und STERN Serive e.U Services vorerst für eine unbestimmte Zeit geschlossen, mindestens jedoch für 1 Jahr.

1.2 Die Kündigungsfrist beträgt bei Laufzeitverträgen drei Monate zum Ablauf des Vertrages und bedarf der Schriftform. Wird der Vertrag nicht vor Ablauf gekündigt, so verlängert er sich stillschweigend um ein weiteres Jahr. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung kommt es nicht auf die Absendung an, sondern auf den Eingang beim anderen Vertragspartner.

1.3 Die in den Individualverträgen vereinbarten Laufzeiten/Kündigungsfristen sind den vorgenannten vorrangig. Verträge, die auf Zuruf entstehen, sind von dem Zeitpunkt an verbindlich an dem, dem Auftraggeber die schriftliche Auftragsbestätigung zugeht.

1.4 Wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, so ist jede Partei berechtigt, ihn mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Jahres zu kündigen, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart. Nebenabreden, Vorbehalte, Ergänzungen und Änderungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Bestätigung beider Vertragspartner.

### **§ 2 Objekteinweisung**

2.1 Vor der Tätigkeitsaufnahme durch STERN Serive e.U Services ist der Auftraggeber verpflichtet, die Mitarbeiter von STERN Serive e.U Services in das zu reinigende Objekt einzuweisen und auf mögliche Gefahrenquellen ausdrücklich hinzuweisen und sämtliche

erforderlichen Schlüssel (Schlüssel 3-fach) zu übergeben. Für Schlüsselverluste und für vorsätzlich oder fahrlässig durch das Personal von STERN Serive e.U Services herbeigeführte Schlüsselbeschädigungen, haftet STERN Serive e.U Services.

2.2 Nach Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, ist STERN Serive e.U Services verpflichtet, die überlassenen Schlüssel unverzüglich, dem Auftraggeber zurückzugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht steht STERN Serive e.U Services jedoch auf Grund von unbezahlten Rechnungen zu.

2.3 Erfolgt eine Einweisung, gleich aus welchen Gründen nicht, so kann der Auftraggeber bei eventuellen Fehlleistungen und Schäden, die auf mangelnde Unterrichtung zurückzuführen sind, STERN Serive e.U Services nicht schadensersatzpflichtig machen.

2.4 STERN Serive e.U Services wird gestattet, innerhalb des betreuten Objekts für Bewohner und Besucher kenntlich, ein Firmenschild anzubringen, aus dem ersichtlich ist, dass das Objekt von STERN Serive e.U Services gereinigt wird und wie dessen Bewohner STERN Serive e.U Services erreichen können. Die Kosten hierfür werden von

STERN Serive e.U Services übernommen.

### **§ 3 Leistungen**

3.1 STERN Serive e.U Services verpflichtet sich, die im Leistungsverzeichnis des Reinigungsvertrages oder in der Auftragsbestätigung festgehaltenen Dienstleistungen fach- und sachgerecht durchzuführen und nur durch Arbeitskräfte durchführen zu lassen, die eine entsprechende Eignung und Zuverlässigkeit vorweisen und in einem Arbeits-/ Rechtsverhältnis zu STERN Serive e.U Services stehen. STERN Serive e.U Services ist berechtigt zur Erfüllung seiner Leistungen geeignete Subunternehmen zu beauftragen. Der Einsatz und die Weisungsbefugnis obliegt ausschließlich STERN Serive e.U Services. Abweichungen von den Vereinbarungen sind zulässig, wenn der vertraglich vereinbarte Dienstleistungsumfang und -standard gewahrt bleibt.

3.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Leistungen des Auftragnehmers nach deren Beendigung noch am selben Tag zu besichtigen und die ordnungsgemäße Ausführung sowie Material- und Zeitaufwand zu bestätigen. Verzichtet der Auftraggeber auf die Besichtigung und Bestätigung oder unterbleibt dies aus Gründen, die STERN Serive e.U Services nicht zu vertreten hat, so gelten die Leistungen als vertragsgerecht ausgeführt, es sei denn, der Auftraggeber rügt unverzüglich nach den für Reklamationen getroffenen Vereinbarungen.

3.3 Für ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild, sowie angepasste Arbeitskleidung sorgt STERN Serive e.U Services. Ausländisches Personal darf von STERN Serive e.U Services nur eingesetzt werden, wenn eine Aufenthalts- und Arbeitsgenehmigung vorliegt und man mit dem eingesetzten Personal in der deutschen Sprache kommunizieren kann. Das eingesetzte Personal wird durch das Qualitätsmanagement von

STERN Serive e.U Services regelmäßig überwacht.

3.4 Dem eingesetzten Personal ist ausdrücklich untersagt, Einblick in Schriftstücke, Akten, Hefter usw. zu nehmen sowie Schränke, Schreibtische oder sonstige Behältnisse zu öffnen. Das Personal ist verpflichtet, über alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die im Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Das Personal ist ferner verpflichtet, alle Gegenstände, die in den zu reinigenden Räumen gefunden

werden, unverzüglich beim Auftraggeber abzugeben. Dem Personal ist untersagt, Personen, die nicht vom Auftragnehmer eingesetzt sind, zur Arbeitsstelle mitzunehmen. Das gilt insbesondere auch für Kinder.

#### **§ 4 Umfang und Durchführung der Leistungen**

4.1 Die vereinbarten Leistungen werden im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung festgelegt. Sollten zusätzliche Arbeiten notwendig sein, so wird STERN Serive e.U Services dem Auftraggeber einen Kostenvoranschlag unterbreiten und aufgrund gesonderter Beauftragung tätig.

4.2 Vereinbarte turnusmäßige wöchentliche Leistungen können nur während der normalen Arbeitsstunden an Werktagen erbracht werden. Entfällt ein Turnus auf einen Feiertag, so entfällt der Anspruch des Auftraggebers auf die Durchführung der Leistung, ohne das ihm ein Minderanspruch zusteht. In den Fällen, in denen im Leistungsverzeichnis ein Turnus von 2x wöchentlich vereinbart ist, ist STERN Serive e.U Services bei Wegfall eines Turnus durch einen Feiertag jedoch nicht verpflichtet, die ausgefallenen Leistungen durch verstärkten Einsatz beim verbleibenden Turnus auszugleichen.

#### **§ 5 Leistungen des Auftraggebers**

5.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, STERN Serive e.U Services je Wirtschaftseinheit kostenlos Wasser und Strom für den Betrieb von Maschinen in dem für die Durchführung der Arbeiten erforderlichen Umfang zur Verfügung zu stellen, sowie einen ganzjährig frei zugänglichen Wasseranschluss mit Schlauchanschlussmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen.

5.2 Bei Großanlagen überlässt der Auftraggeber STERN Serive e.U Services unentgeltlich einen geeigneten, verschließbaren Raum für Materialien, Geräte und Maschinen, sowie einen Aufenthaltsraum für das Personal von STERN Serive e.U Services.

5.3 STERN Serive e.U Services sorgt dafür, dass bei der Benutzung der Räume sowie bei der Begehung des Objektes alle gesetzlichen und behördlichen Auflagen eingehalten werden.

#### **§ 6 Reinigungsmittel und Geräte**

6.1 STERN Serive e.U Services stellt die für die Reinigungsarbeiten erforderlichen Geräte, Reinigungs- und pflegemittel, wenn nicht anderes vereinbart, in ausreichender Menge auf Kosten des Auftraggebers zur Verfügung. Für alle Arbeiten werden nur hochwertige Reinigungsmittel verwendet. Ätzende und säurehaltige Mittel dürfen, mit Ausnahme für Toiletten, nicht verwendet werden. PVC-Böden sind mit antistatischen und rutschfesten Mitteln zu reinigen. Der Auftraggeber stellt das zur Reinigung notwendige Wasser, Strom, Papier- und Mülltonnen, Handtücher und Toilettenpapier sowie einen für die Unterbringung der Hilfsmittel (Maschinen, Material, Geräte) verschließbaren Raum, Schrank o.ä. zur Verfügung und übernimmt dafür die Kosten.

#### **§ 7 Reklamationen**

7.1 STERN Serive e.U Services ist bei der Erbringung seiner Leistung verpflichtet, die Arbeiten so durchzuführen, dass Störungen und Belästigungen weitgehend vermieden werden und die gesetzlich bestimmten Ruhezeiten Beachtung finden. Reklamationen des

Auftraggebers können nur Berücksichtigung finden, wenn sie unverzüglich nach der Durchführung der Leistungen von STERN Serive e.U Services mittels eingeschriebenen Briefs oder per E-Mail mitgeteilt werden. Sie können nur innerhalb von längstens 24 Stunden nach Beendigung der beanstandeten Reinigungsarbeiten von STERN Serive e.U Services berücksichtigt werden. Fernmündliche oder mündliche Reklamationen können nur dann berücksichtigt werden, wenn deren Berechtigung STERN Serive e.U Services ausdrücklich bestätigt wird. Mängel müssen unverzüglich nach Beendigung der Reinigungsarbeiten gerügt werden.

7.2 Weisen die vertraglich vereinbarten Leistungen Mängel auf und wurden unverzüglich gerügt, dann ist STERN Serive e.U Services zur Nachbesserung verpflichtet, diese zeitnah zu beseitigen. Rechnungskürzungen ohne vorangegangene ordnungsgemäße Reklamation und Aufforderung zur Behebung der Mängel bzw. Einräumung einer Nachbesserung innerhalb einer hierfür gesetzten, angemessenen Frist, können vom Auftraggeber nicht vorgenommen werden.

7.3 Die Leistungen von STERN Serive e.U Services werden dann als vertragsgerecht durchgeführt anerkannt, wenn der Auftraggeber nach Beendigung der Arbeiten entgegen der ihn treffenden Besichtigung- und Bestätigungspflicht, nicht unverzüglich Einwendungen erhebt.

## **§ 8 Vergütung**

8.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die im Vertrag vereinbarte monatliche Vergütung innerhalb des vereinbarten Zahlungsziel nach Rechnungsstellung ohne jeden Abzug aus das von STERN Serive e.U Services bekannt gegebene Bank- oder Postscheckkonto zu überweisen.

8.2 Das Entgelt für Leistungen aus Langzeitverträgen, ist die Wertstellung zum 28ten eines jeden Monats, eingehend auf das Konto der STERN Serive e.U Services. Ab dem 29ten eines jeden Monats befindet sich der Auftraggeber in Verzug. Sollte dieses Datum auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag fallen, so ist die Wertstellung jeweils am vorhergehenden Werktag vorzunehmen. Der Auftraggeber ist nur zur Aufrechnung und Zurückbehaltung mit unstreitig oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen berechtigt. Das Zurückbehaltungsrecht ist nicht ausgeschlossen, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Für Leistungen an gesetzlichen Feiertagen, sowie am 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres wird ein Feiertagszuschlag in Höhe von 200% in Rechnung gestellt. Ansonsten werden die Zuschläge nach den gesetzlichen Bestimmungen mit dem Auftraggeber verrechnet. Bei Zahlungsverzug ist STERN Serive e.U Services berechtigt, ein Inkassobüro mit der Eintreibung seiner Forderung zu beauftragen.

8.3 Auftraggeber, die im Namen von Dritten, z.B. Eigentümergemeinschaften, handeln, haften persönlich für die Zahlungsverpflichtungen aus den erteilten Aufträgen, wenn bei Vertragsabschluss dieser Dritte STERN Serive e.U Services nicht vollzählig und mit vollständiger Wohnanschrift durch Aufnahme in einer Anlage zum Vertrag bekannt gegebene werden und auf das Vertretungsverhältnis nicht schriftlich im Vertrag hingewiesen wird.

8.4 Werden von STERN Serive e.U Services Leistungen erbracht, für die ein gesonderter Auftrag erteilt wurde oder bei welchen es sich um kleinere Reparaturen oder Nothilfemaßnahmen handelt, so wird hierüber eine gesonderte Rechnung dem Auftraggeber

gestellt, die ohne Abzug zur sofortigen Zahlung fällig ist.

8.5 Kommt der Auftraggeber mit der Zahlung in Verzug, so ist STERN Serive e.U Services berechtigt, Verzugszinsen mit 5% über dem jeweils gültigen Diskontsatz zu berechnen. Ein Verzug von mehr als 4 Wochen berechtigt den Auftragnehmer zur fristlosen Kündigung, wobei Schadensersatzansprüche gesondert geltend gemacht werden können.

8.6 Das Personal von STERN Serive e.U Services ist nicht zum Inkasso berechtigt. Trotzdem geleistete Zahlungen an das Personal entbinden den Auftraggeber nicht von der Bezahlung der STERN Serive e.U Services zustehenden Vergütung.

8.7 Bei Zahlungsverzug ruhen die Reinigungspflichten von STERN Serive e.U Services nebst deren Haftung, ohne dass der Auftraggeber von der Verpflichtung zur Zahlung für die Vertragszeit oder dem Vertrag überhaupt entbunden ist. Kommt der Auftraggeber mit der Abnahme der vereinbarten Leistung in Verzug, so kann STERN Serive e.U Services bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen. STERN Serive e.U Services bleibt jedoch überlassen, die Höhe des Anspruchs nicht im Einzelnen darzulegen und statt dessen als Schadensersatz wegen Nichterfüllung für jede nicht abgenommene Reinigungsstunde 50% des Stundensatzes zu beanspruchen. Der Auftraggeber hat das Recht, nachzuweisen, dass STERN Serive e.U Services durch den Abnahmeverzug kein Schaden oder ein Schaden in nur geringer Höhe entstanden ist.

## **§ 9 Lohn- und Preisgleitklausel**

9.1 Im Falle der Veränderungen der Lohnkosten und Lohnnebenkosten erhöht sich der Reinigungspreis um den gleichen Prozentsatz zuzüglich der dann z.Zt. gültigen Mehrwertsteuer. Bei Laufzeitverträgen findet eine jährliche Anpassung des vereinbarten Entgelts i.H.v. 3,86% statt.

## **§ 10 Haftung und Haftungsbegrenzung**

10.1 STERN Serive e.U Services haftet für Schäden, die bei der Ausführung der vereinbarten Leistungen entstehen und schuldhaft verursacht werden. Ist der Auftraggeber Kaufmann, haftet STERN Serive e.U Services im Rahmen der z.Zt. gesetzlichen Bestimmungen nur für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von ihr, ihren gesetzlichen Vertretern oder ihren leitenden Angestellten verursacht werden. Beruht die Verursachung auf einfacher Fahrlässigkeit, haftet STERN Serive e.U Services dem Grunde nach nur dann, wenn wesentliche Vertragspflichten verletzt sind. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Ist der Auftraggeber nicht Kaufmann, haftet STERN Serive e.U Services nach Maßgabe von zu vorgenannten auch für Schäden, die ihre sonstigen Erfüllungsgehilfen verursachen.

10.2 Eine Haftung für Schäden, die durch Mängel am betreuten Objekt oder durch Betriebsstörungen im Objekt entstanden sind oder Schäden aufgrund behördlicher Eingriffe, Streiks, Aussperrung oder höhere Gewalt ist ausdrücklich ausgeschlossen. Gleiches gilt für Schäden, die durch strafbare Handlungen von Mitarbeitern von STERN Serive e.U Services verursacht werden. Nicht ersatzfähig sind außerdem alle nicht vorhersehbaren Schäden. Dazu zählen insbesondere Schäden, die mit der Dienstleistung von STERN Serive e.U Services in keinem Zusammenhang stehen, wie z.B. bei Bedienung von Fenstereinrichtungen oder bei der Bedienung und Betreuung von Maschinen, Kesseln, Heizvorrichtungen, elektrische

Anlage oder ähnliches.

10.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Haftpflichtansprüche unverzüglich geltend zu machen.

10.4 Die Haftung von STERN Serive e.U Services für die nachweislich im Rahmen der erbrachten Leistungen verursachte Schäden, wird ausdrücklich auf die Deckung entsprechend den Bedingungen der Betriebshaftpflichtversicherung dem Grunde und der Höhe nach auf 5.000.000 Euro für Personen-, Sach- und Vermögensschäden beschränkt.

10.5 Weitergehende Ansprüche auf Schadenersatz wegen unmittelbarer, mittelbarer oder Folgeschäden sind somit ausgeschlossen.

10.6 Mit Ablauf des Servicesvertrages oder Beendigung der Einzelleistungen endet die Haftungsverpflichtung des Auftragnehmers.

### **§ 11 Abwerbung**

11.1 Die Abwerbung oder versuchte Abwerbung der Mitarbeiter von STERN Serive e.U Services stellen eine grobe Vertragsverletzung dar. Unter Abwerbung bzw. versuchter Abwerbung ist jede Verbindung mit dem oder die Beeinflussung des Personals von STERN Serive e.U Services zu sehen, die geeignet ist, eine Kündigungsbereitschaft zu fördern, verbunden mit der Absicht, das Personal nach seinem Ausscheiden selbst mit der Durchführung von Leistungen am Vertragsobjekt oder anderen Objekten des Auftraggebers zu beschäftigen

11.2 Im Falle einer erfolgten Abwerbung ist der Auftragnehmer berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

11.3 Der Auftraggeber ist im Falle der Abwerbung zur Bezahlung eines Schadenersatzanspruches in Höhe eines Jahres-Bruttogehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters verpflichtet. Dies gilt auch dann, wenn der abgeworbene Mitarbeiter nicht in die Dienste des Auftraggebers tritt, seine Kündigung jedoch durch Abwerbemaßnahmen des Auftraggebers oder in seinem Verantwortungsbereich handelnder Personen erfolgt ist.

### **§ 12 Unterbrechung der Reinigung**

12.1 Im Streikfall, bei Unruhen und anderen Fällen höherer Gewalt oder Pandemie, siehe § 275 BGB sowie § 313 BGB die "Unmöglichkeit" der Leistung, kann STERN Serive e.U Services den Reinigungsdienst, soweit dessen Ausführung unmöglich wird, unterbrechen oder zweckentsprechend umstellen. Im Falle der Unterbrechung ist STERN Serive e.U Services berechtigt, Rechnungslegung gemäß Vertrag durchzuführen.

### **§ 13 Rechtsnachfolge**

13.1 Bei Tod des Auftraggebers tritt der Rechtsnachfolger in den Vertrag ein, es sei denn, dass der Gegenstand des Vertrages hauptsächlich auf die persönlichen Belange des Auftraggebers abgestellt war. Durch Tod, sonstige Rechtsnachfolge oder Rechtsveränderung im Bereich der STERN Serive e.U Services wird der Vertrag nicht berührt.

## **§ 14 Datenschutz**

14.1 STERN Serive e.U Services verpflichtet sich, ihre Daten vertraulich nach den Bestimmungen der DSGVO zu behandeln und ist berechtigt ihre Daten an verbundene Unternehmen weiterzugeben.

## **§ 15 Schlussbestimmungen**

15.1 Bei Nichtigkeit, Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB tritt an ihre Stelle die gesetzlich zulässige Regelung, die dem Sinn und Zweck am nächsten kommt. Übrige Inhalte werden hiervon nicht berührt. Insofern in Individualvereinbarungen andere Fristen oder andere gesetzlich zulässige Vereinbarungen getroffen wurden, gelten diese vorrangig. Insofern ergänzungsbedürftige Lücken vorhanden sein sollten, tritt an diese Stelle eine gesetzlich zulässige Regelung.

15.2 Soweit in der AGB keine Sonderregelungen vereinbart sind, gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere diejenigen des Dienstleistungs- und Werkvertragsrechts.

## **§ 16 Gerichtsstand und Erfüllungsort**

16.1 Gerichtsstand und Erfüllungsort ist im vollkaufmännischen Geschäftsverkehr und im Geschäftsverkehr

mit Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens der Sitz der

STERN Serive e.U Services, Berlin.

16.2 Es gilt österreichische Recht.