

§1 Geltungsbereich

Diese AGB regeln alle Verträge, Leistungen und Angebote zwischen der **Smile Umzug GmbH** (im Folgenden "Anbieter") und unseren Kunden (im Folgenden "Kunden") im Bereich Reinigungsdienste. Der Anbieter kann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach eigenem Ermessen modifizieren, ohne eine gesonderte Benachrichtigung an bestehende Vertragsparteien zu versenden. Die Inanspruchnahme unserer Dienste setzt die Anerkennung dieser Bedingungen voraus.

§2 Dienstleistungsumfang

Unser Serviceangebot umfasst eine Vielzahl von Reinigungsleistungen für Wohnungen, Einfamilienhäusern, Büros und anderen Objekten, die von der Komplettreinigung von Küchen, Bädern bis hin zur speziellen Behandlung von Räumlichkeiten und Oberflächen reichen, darunter fallen unter anderem:

- Komplettsäuberung der Küche (inkl. Dampfzug, Backofen, Kühlschrank, Küchenschränke etc.) Ersatz der Abluftfilters nur bei Zurverfügungstellung des Filters durch Kundschaft oder Vermieter.
- Säuberung von Elektrogeräten, Schränken, Backofen, Spüle und Boden.
- Reinigung von Bädern und WCs, inklusive Kalkentfernung an Sanitäreanlagen, Spiegeln, Wandfliesen und Boden.
- Säuberung von Jalousien, Rollläden, Fenstern inklusive Rahmen und Fensterbänken.
- Die Reinigung von Dachfenstern dürfen wir aufgrund der Vorschriften der Unfallversicherung nicht durchführen. Eine spezielle Vereinbarung hierzu muss im Vertrag festgehalten werden.
- Reinigung von Türen inklusive Rahmen, Heizkörpern, Bodenbelägen, Einbauschränken und Briefkästen sowie Entfernung von Spinnweben.
- Säuberung von Aussenbereichen wie Terrassen, Balkonen, Kellern, Dachböden und Garagen.
- Verschluss von Dübellöchern in Wänden nach Kundenwunsch ohne Anspruch auf Farbanpassung und ohne Garantie für die Endabnahme.

Nicht im Pauschalpreis enthaltene Leistungen, die separat berechnet werden:

- Hochdruckreinigung verschiedener Flächen.
- Das Verschliessen von mehr als 10 Dübellöchern (ohne Abgabegarantie).

- Entfernung von Flecken an den Wänden.
- Das Shampooieren von Teppichen.
- Die Tiefenreinigung von Fugen sowie von Stein- und Parkettböden.
- Darüber hinaus spezielle Anbauten wie z.B. Wintergärten etc.

S3 Pflichten der Parteien

Kunden haben die Pflicht, dem Dienstleister alle erforderlichen Informationen und hauseigenen Richtlinien, darunter ausdrücklich Sicherheitsanforderungen, proaktiv und fristgerecht für die Erfüllung der Dienste zu übermitteln. Ferner müssen sie Zugang zu Wasser und Strom kostenfrei gewährleisten, die Zugangserlaubnis in die Wohnung sicherstellen sowie benötigte Räumlichkeiten bereitstellen, wobei eine direkte Einstellung von Mitarbeitenden des Dienstleisters durch den Kunden nicht gestattet ist.

Der Dienstleister seinerseits verspricht, die vereinbarten Services gewissenhaft und professionell mittels qualifizierten und angemessen eingewiesenen Personals zu erbringen. Er verpflichtet sich zudem zur Beachtung sämtlicher relevanter Arbeitsschutzvorschriften und zur korrekten Abführung von Sozialabgaben.

S4 Vertragsabschluss und -ausführung

Verträge gelten mit der Annahme unserer Offerte durch den Kunden als geschlossen. Die Ausführung der Dienstleistungen orientiert sich an den technischen Standards und den vereinbarten Spezifikationen. Der Anbieter behält sich das Recht vor, bei besonderen Umständen wie starken Verschmutzungen, fehlenden oder unkorrekten Informationen, fehlender Zugänglichkeit der Räumlichkeiten oder zu kurzfristigen Abgabeterminen, den Vertrag zu adjustieren oder abzulehnen. Auch kann der Anbieter jederzeit von einem Vertrag zurücktreten, wenn aufgrund von störenden Ereignissen durch Dritte oder im Falle von höherer Gewalt, die Arbeit nicht zufriedenstellend erledigt werden kann.

Für Wohnungen, deren Reinigungsdienst online und ohne vorherige persönliche Begutachtung vereinbart wurde, gilt folgende Regelung: Erweist sich der notwendige Reinigungsaufwand vor Ort als umfangreicher als angenommen, so obliegt es dem Kunden, für die entstehenden Mehrkosten aufzukommen.

Eine verbindliche Buchung kommt ausschliesslich durch eine schriftliche Bestätigung per E-Mail zustande. Telefonische oder mündliche Zusagen gelten nicht als rechtsverbindliche Bestätigung. Die Bestätigung muss innerhalb unserer regulären Bürozeiten bei uns eingehen und rechtzeitig erfolgen, sodass der Auftrag von uns organisatorisch geprüft und bearbeitet werden kann. Kurzfristige Bestätigungen, die nicht mehr rechtzeitig bearbeitet

werden können (z. B. Bestätigungen am Freitagabend für einen Auftrag am darauffolgenden Montag), begründen keine Verpflichtung zur Durchführung des Auftrags.

§4.1 Möblierte Objekte

Der Hauptfokus liegt auf der Reinigung leerstehender Objekte. Möblierte Räume bedürfen einer separaten Absprache und Offerte.

§4.2 Dübellöcher

Der Dienstleister bietet das Füllen von Dübellöchern als Zusatzleistung an, ohne Gewährleistung für das Endergebnis. Der Anbieter behält sich zudem das Recht vor, am Tag der Reinigung zu entscheiden, ob und wie die Löcher behandelt werden können. Üblicherweise werden zwischen 5 und 10 Dübellöcher pro Objekt bearbeitet. Bei einer Anzahl von mehr als 10 Löchern können zusätzliche Kosten anfallen. Für Kosten, die durch von der Verwaltung, dem Vermieter oder den Mietern beauftragten Malerarbeiten entstehen, übernimmt der Dienstleister ausdrücklich keine Verantwortung und lehnt eine Kostenübernahme ab.

§4.3 Entsorgungsleistungen

Die Entsorgung von Abfällen ist kein Standardbestandteil der Dienste und kann gegen Aufpreis vereinbart werden.

§5 Finanzielle Bedingungen

Die Preisgestaltung basiert auf der aktuellen Preisliste oder individuellen Vereinbarungen. Zahlungen sind direkt nach Dienstleistungserfüllung fällig, es sei denn, es wurde anders vereinbart. Bei Zahlungsverzug oder ausbleibender Vorauszahlung behält sich der Anbieter das Recht vor, zusätzliche Gebühren zu erheben oder den Auftrag nicht anzutreten.

§6 Versicherung und Haftung

Unser gesamtes Personal ist umfassend sozialversichert. Schäden, die im Rahmen der Auftragsdurchführung entstehen, sind bis zu einem Betrag von 5 Millionen Franken gedeckt. Die Haftung für indirekte Schäden sind ausgeschlossen, ausser bei nachweislich grob fahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten Seitens des Anbieters. Der Anbieter haftet ausschliesslich für die mit dem Kunden vereinbarte Leistung. Für Schäden, Störungen, Verkehrsstau, Verspätungen oder Unterbrechung oder Abbruch der Arbeiten, die von Dritten oder durch höhere Gewalt verursacht werden, wird nicht gehaftet.

§7 Kündigungsbedingungen

Aufträge können bis zu sieben Tage vor dem vereinbarten Termin kostenfrei storniert werden. Danach fallen Stornogebühren an, die sich nach dem Zeitpunkt der Kündigung und dem vereinbarten Auftragsvolumen richten. Bei kurzfristigen Aufträgen oder langfristigen Verträgen gelten besondere Bedingungen.

§8 Reklamationen und Nachbesserung

Reklamationen sind unmittelbar nach der Dienstleistung oder bei festgestellten Mängeln zu melden. Wir verpflichten uns zur kostenlosen Nachbesserung, sollte die Reinigungsleistung nicht den vereinbarten Standards entsprechen. Bei weiterhin bestehenden Mängeln nach der Nachreinigung behalten wir uns das Recht vor, eine unabhängige Instanz einzuschalten.

§9 Abnahmegarantie

Falls Beanstandungen zur Sauberkeit der Wohnung seitens Verwaltung oder Eigentümers erfolgen, verpflichten sich der Dienstleister zur unentgeltlichen Nachreinigung. Da die Wahrnehmung von Sauberkeit subjektiv variieren kann, steht es dem Dienstleister frei, bei anhaltenden unbegründeten Beanstandungen nach der Nachreinigung, den Reinigungsverband als neutrale Prüfinstanz hinzuzuziehen. Jegliche Kosten, die durch diese Begutachtung entstehen, werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

§10 Beauftragung von Drittanbietern (Subunternehmer)

Der Anbieter darf zur Ausführung der abgesprochenen Services Drittanbieter einsetzen. Der Kunde wird hiermit über die Inanspruchnahme dieser Drittanbieter in Kenntnis gesetzt. Für sämtliche Tätigkeiten und Versäumnisse dieser Drittanbieter übernimmt der Anbieter die gleiche Verantwortung wie für ihr eigenes Personal.

§11 Datenschutz

Der Schutz personenbezogener Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Diese werden ausschliesslich zur Abwicklung der Aufträge genutzt und nicht ohne ausdrückliche Zustimmung an Dritte weitergegeben.

§12 Gerichtsstand und Schlussbestimmungen

Für vertragliche Differenzen ist, wenn möglich, eine aussergerichtliche Einigung anzustreben. Ansonsten ist der Gerichtsstand am Sitz des Anbieters. Sollten Teile dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Es gilt Schweizer Recht.

Zusatzbestimmungen für «Besenrein-Reinigung»

Bei einer Besenrein-Reinigung führen wir folgende Arbeiten aus (wenn nicht anders vereinbart):

Küche:

- Grundreinigung und Entfernen von Fett

- Herausputzen der Küchenschränke
- Reinigen von Backofen und Kühlschrank

Badezimmer/WC:

- WC, Spülkasten, Lavabo, Bade- und Duschwanne reinigen
- Armaturen und Spiegel reinigen
- Boden und Plattenwände reinigen

Wohn- und Schlafräume:

- Boden staubsaugen oder nass aufwischen
- Entfernung von Spinnenweben an Wänden, Decken und Balken

Fenster und Türen:

- Oberflächliches Abwischen von Fensterbänken und Türen exklusive Rahmen

Radiatoren:

- Abwischen von Staub

Einbauschränke:

- Oberflächliche Reinigung, sofern vorhanden

Terrasse/Sitzplatz/Balkon/Keller/Estrich/Garage:

- Boden staubsaugen oder aufwischen und Spinnweben entfernen

Kellerräume:

- Wischen der Böden
- Beseitigung von Spinnweben

Explizit ausgenommen sind:

- Reinigung der Fenster und Storen
- Reinigung von Radiatoren
- Entkalken von jeglichen Oberflächen

Diese Aufstellung berücksichtigt die übliche Praxis, wonach bei "besenreiner" Reinigung Küche und Bad gründlich gereinigt werden, während in anderen Räumen eine grundlegende Bodenreinigung (Staubsaugen oder Nasswischen) durchgeführt wird.

Fensterreinigung ist nicht Bestandteil der "besenreinen" Reinigung, ebenso wenig wie Rollläden, Entfernung von Staub und Dreck an Heizkörpern, Tiefenreinigung von Radiatoren sowie gründliche Reinigung von Türen, Türgriffen und speziellen Oberflächen. Auch das Reparieren von Dübellöchern ist nicht inbegriffen, es sei denn, es ist explizit vereinbart.

Zusatzbestimmungen für «Baureinigung»

Die Baureinigung umfasst spezialisierte Reinigungsleistungen nach Baumassnahmen, die nach Abschluss von Bauarbeiten durchgeführt werden, um ein Gebäude oder eine Baustelle von Bauschmutz, Staub und anderen Rückständen zu befreien.

Baureinigung:

- Entfernung von Bauabfällen, Staub, Kleberesten, Schmutz und Verpackungen
- Reinigung und Säuberung der neu errichteten bzw. renovierten Räumlichkeiten (Böden und Wände)
- Reinigung von Staub und Schmutz von Fenstern, Türen, Schränken, Regalen und anderen Oberflächen
- Reinigung von Sanitärinstallationen, Armaturen und Ausstattungen
- Säuberung von Küchengeräten und -oberflächen
- Nassreinigung aller Bodenflächen
- Innen- und Aussenreinigung von Fenstern inklusive Rahmen und Fensterbänken
- Reinigung von Heizkörpern und Lüftungsgittern
- Staubwischen von Einbauschränken, Regalen und anderen Einrichtungen
- Säuberung von Treppen und Geländer
- Fegen und Reinigung von Aussenbereichen

Baustellenendreinigung:

- Gründliche Säuberung von Oberflächen, Böden, Wänden, Fenster und Türen
- Grundreinigung von Sanitärbereichen, Küchen und eingebauten Geräten
- Entfernung von Schutzfolien, Etiketten und Kleberesten
- Säubern von Heizkörpern, Steckdosen, Lichtschaltern und Beleuchtungskörpern

- Reinigung der Fenster, sowohl innen als auch aussen

Zusatzleistungen (Nach Absprache):

- Entfernung von bauüblichen Verschmutzungen (ohne Garantie)
- Fachgerechte Entsorgung von Sondermüll und Baustellenabfällen
- Spezialreinigungen wie die Entkalkung von Sanitäranlagen, Öl- und Fettentfernung
- Grundreinigung von Bodenbelägen

Explizit ausgenommen sind:

- Fensterreinigung ausserhalb der oberflächlichen Säuberung
- Rollläden, spezielle Oberflächen und Tiefenreinigung von Radiatoren
- Dübellöcher-Reparaturen, es sei denn, es ist explizit anders vereinbart
- Entfernung von Zementresten und Farbspritzern

Die genauen Leistungen können variieren und werden im Detail zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbart, abhängig von den spezifischen Anforderungen des Bauprojekts und dem Zustand der Immobilie.