

§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 Umzugsdienstleistungen. 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 vollumfängliche Umzugsdienstleistungen für Wohnungen, Einfamilienhäuser, Büros und andere Objekte. Die Dienstleistung wird auch im Rahmen von Räumungen und Entsorgungen angeboten. Unser Dienstleistungsangebot umfasst:

- Planung und Durchführung von Umzügen, inklusive aller logistischen Aspekte
- Verpackung und sicheren Transport von Möbeln und Gütern
- Demontage und Montage von Möbeln und Einrichtungsgegenständen
- Bereitstellung und Betrieb von Umzugsfahrzeugen und technischen Hilfsmitteln

§3 Pflichten der Parteien

Kunden sind verpflichtet, dem Dienstleister alle erforderlichen Informationen zum Umzugsgut, den Laufwegen, der Parkplatzsituation sowie anderen Faktoren, die den Arbeitsaufwand beeinflussen, mitzuteilen. Zudem müssen die hauseigenen Richtlinien und Sicherheitsanforderungen proaktiv und fristgerecht für die Erfüllung der Dienste übermittelt werden. Ferner müssen sie Zugang zum 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.

§3.1 Angebot eines Besichtigungstermins und alternative Evaluationsmethoden

Um unseren Kunden ein präzises und massgeschneidertes Angebot unterbreiten zu können, bietet **Smile Umzug GmbH** eine kostenlose und unverbindliche Besichtigung an, sofern der Umfang und die Anforderungen des Umzugs dies erfordern. Sollte eine persönliche Besichtigung nicht notwendig sein, bitten wir den Kunden, Fotos oder ein

Video der zu umziehenden Räumlichkeiten sowie der Möbel und Güter zur Verfügung zu stellen.

Zusätzlich benötigen wir detaillierte Angaben über die Anzahl der Umzugskisten und spezifische Details zu den räumlichen Bedingungen, wie etwa mögliche Laufwege vom Hauseingang bis zum Möbelwagen. Diese Informationen sind essenziell, um eine genaue Kalkulation durchführen zu können. Für Dienstleistungen, die eine Endreinigung einschliessen, erfordern wir zusätzlich Fotos von Bad/WC, Küche, Fenstern und Böden sowie die Quadratmeterzahl der Wohnung.

Diese Informationen ermöglichen es uns, ein detailliertes Angebot zu erstellen, das speziell auf die Bedürfnisse und Umstände des Kunden zugeschnitten ist. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, diese Informationen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen, um eine effektive Planung und Angebotsvorbereitung zu gewährleisten.

§3.2 Verfügbarkeit von Servicedaten und Terminbestätigungen

Die Verfügbarkeit eines Umzugsdatums wird von der **Smile Umzug GmbH** bei jeder Kundenanfrage geprüft. Jedoch besteht keine Garantie, dass das gewünschte Datum auch bis zur endgültigen Bestätigung des Auftrags verfügbar bleibt. Auch während der Angebotsphase oder nach einer Besichtigung kann das angefragte Datum durch andere Buchungen blockiert werden. In solchen Fällen wird der Anbieter versuchen, gemeinsam mit dem Kunden ein alternatives Datum zu vereinbaren.

Es gilt das Prinzip "first come, first served", d.h. der Kunde, der den Auftrag zuerst bestätigt, erhält die Buchung für das entsprechende Datum. Sollten mehrere Kunden dasselbe Datum anfragen, erhält der Kunde mit der frühesten Bestätigung Vorrang.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, ein in der Offerte genanntes Servicedatum, das nachträglich ausgebucht wurde, nicht einzuhalten. Sollte kein alternatives Datum vereinbart werden können, behält sich die **Smile Umzug GmbH** das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten, ohne dass dadurch ein Anspruch auf Schadenersatz oder Erfüllung des ursprünglichen Servicedatums entsteht. Die Offerte bindet den Anbieter nicht an das genannte Umzugsdatum, sondern lediglich an die vereinbarten Leistungen.

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 Vertragsabschluss und -ausführung

Verträge gelten mit der Annahme unserer Offerte durch den Kunden als geschlossen. Die Ausführung der Umzugsdienstleistungen orientiert sich an den technischen Standards und den spezifisch vereinbarten Spezifikationen. Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Vertrag bei besonderen Umständen, wie beispielsweise Abweichung des Umzugsguts, unvollständigen oder unkorrekten Angaben zu den Umzugsbedingungen, fehlender Zugänglichkeit der Räumlichkeiten oder komplizierten Parkplatzsituationen, zu adjustieren oder abzulehnen.

Zusätzlich kann der Anbieter jederzeit von einem Vertrag zurücktreten oder ihn verschieben, wenn aufgrund von störenden Ereignissen durch Dritte, unvorhergesehenen Verkehrsbeschränkungen oder im Falle von höherer Gewalt, wie etwa extremen Wetterbedingungen oder behördlichen Anordnungen, die sichere und effiziente Durchführung des Umzugs nicht möglich ist.

Für Umzüge, die online und ohne vorherige persönliche Begutachtung des Umzugsguts und der Umzugsbedingungen vereinbart wurden, gilt: Erweist sich der notwendige Aufwand vor Ort als umfangreicher als zuvor angenommen, obliegt es dem Kunden, die daraus resultierenden Mehrkosten zu tragen. Dies umfasst Situationen, in denen die tatsächliche Menge oder Beschaffenheit des Umzugsguts von den ursprünglich gemachten Angaben abweicht, oder zusätzliche Dienstleistungen wie das Ein- und Auspacken oder Montieren und Demontieren von Möbeln und anderen Einrichtungsgegenständen erforderlich sind.

Bei Abweichungen des Umzugsguts oder veränderten Umständen wie längeren Laufwegen, Nichtverfügbarkeit des Lifts und anderen relevanten Faktoren, die erst am Umzugstag oder kurz davor festgestellt werden, kann das vereinbarte Kostendach oder der Pauschalpreis aufgelöst werden. In solchen Fällen wird die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand erfolgen, basierend auf den zuvor festgelegten Stundensätzen und weiteren anfallenden Kosten.

Zudem wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Besichtigung der Auszugswohnung standardmässig erfolgt, um Spezifikationen wie Liftgrösse, Verfügbarkeit von Parkplätzen und Breite des Treppenhauses zu klären. Es ist jedoch die Aufgabe des Kunden, vergleichbare Angaben für die Einzugswohnung zu organisieren und uns transparent zu informieren.

§4.1 Entsorgungsleistungen in Kombination mit Umzug

Die Entsorgung und der Transport erfolgen nach den Vorschriften des schweizerischen Umweltschutzgesetzes. Nicht im Preis inbegriffene Leistungen wie die Entsorgung von Sondermüll werden gesondert berechnet.

§4.2 Spezialtransporte

Der Anbieter bietet spezialisierte Dienstleistungen für den Transport empfindlicher Gegenstände wie Kunstwerke und Antiquitäten an. Diese Dienste umfassen die Verwendung von speziellen Verpackungsmaterialien und Techniken, um maximale Sicherheit während des Transports zu gewährleisten. Jeder Transport dieser Art muss vorab besprochen und in der Offerte spezifiziert werden.

§4.3 Klavier- und Schwerlasttransporte

Für den Transport von besonders schweren oder sperrigen Gegenständen wie Klavieren wird ein Zuschlag erhoben. Der Kunde ist verpflichtet, solche Gegenstände vor Vertragsabschluss anzumelden. Der Transport solcher Gegenstände erfordert besondere Vorkehrungen und Gerätschaften, die zusätzliche Kosten verursachen können.

§4.4 Kundenvorbereitungen und Mitwirkung

Eine erfolgreiche und effiziente Ausführung des Umzugsservices hängt massgeblich von der Vorbereitung und aktiven Mitwirkung unserer Kunden ab. Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, ist es erforderlich, dass alle kleinen Umzugsgüter am Servicetag vollständig in Kisten verpackt (ausser, wenn ein Einpackservice gebucht wurde) und die Wohnräume in einem aufgeräumten Zustand sind.

Dies umfasst:

- Das vollständige Verpacken aller Kleinteile in Umzugskisten
- Die Entleerung aller Schränke, Regale und sonstiger Möbelstücke
- Die Bereitstellung eines klaren Plans für die Platzierung der Möbel im neuen Wohnraum
- Falls die Kundschaft Montagearbeiten selbst übernimmt: Die Sicherstellung, dass alle Demontagen vor dem Eintreffen unseres Teams abgeschlossen sind

Zudem erwarten wir von unseren Kunden, dass eventuelle Hindernisse oder Zugangsprobleme vorab mitgeteilt werden. Die Kooperation der Kunden bei der Erfüllung dieser Vorbereitungsmaßnahmen ist essenziell, um den Umzug effizient und ohne Zeitverlust durchführen zu können.

§4.5 Kommunikation mit Dritten

Die Kundschaft trägt die Verantwortung, alle betroffenen Drittparteien, einschliesslich Nachbarn, Vermieter und andere relevante Personen oder Institutionen, über den bevorstehenden Umzug zu informieren. Dies umfasst die Mitteilung über geplante Umzugsdaten, erwartete Lärm- und Verkehrsbeeinträchtigungen sowie alle weiteren

Aspekte des Umzugs, die direkte Auswirkungen auf das unmittelbare Umfeld haben könnten.

Es ist essentiell, dass diese Informationen rechtzeitig weitergegeben werden, um mögliche Unannehmlichkeiten oder Konflikte zu vermeiden. Die Kunden müssen sicherstellen, dass alle erforderlichen Genehmigungen oder Zustimmungen eingeholt werden. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für Konsequenzen, die aus der Nichteinhaltung dieser Pflichten durch den Kunden resultieren.

§4.6 Gewichtsbeschränkungen und Zugänglichkeitsinformationen

Die Kundschaft ist verpflichtet, den Anbieter proaktiv über jegliche Gewichtsbeschränkungen und spezifische Zugänglichkeitsbedingungen an allen beteiligten Adressen zu informieren. Dies schliesst insbesondere Beschränkungen bezüglich der Bodenbelastung ein, wie etwa das Vorhandensein von Tiefgaragen oder anderen Strukturen mit Gewichtsbegrenzungen unterhalb der Ent- oder Beladezonen.

Es ist essentiell, dass der Anbieter vorab über solche Beschränkungen informiert wird, da die Nutzung von Fahrzeugen mit einem Gesamtgewicht von 3,5 Tonnen und darüber Standard ist. Sollten bei Ankunft unerwartete Gewichtsbegrenzungen festgestellt werden, die eine normale Durchführung des Umzugs verhindern, sieht sich der Anbieter gezwungen, entweder den Auftrag abzubrechen oder die Fahrzeuge an einem alternativen, weiter entfernten Ort zu parken.

In solchen Fällen wird eine Anpassung des Vertrages in Betracht gezogen, um die entstandenen Mehrkosten und den Mehraufwand fair zu reflektieren. Der Kunde akzeptiert durch die Vertragsunterzeichnung, dass zusätzliche Kosten, die durch solche logistischen Anpassungen entstehen, zu seinen Lasten gehen.

§4.7 Montage von Deckenlampen

Im Rahmen unseres Umzugsservices bieten wir auch die Montage von Deckenlampen an. Um eine sichere Installation zu gewährleisten, führen unsere Teams am Umzugstag Bohrmaschinen mit sich. Die Montage der Deckenlampen erfolgt jedoch ausschliesslich unter der Bedingung, dass die Deckenkonstruktion aus Beton besteht und keine Gefahr des Abbröckelns beim Bohren besteht.

Die Eignung der Decke für die Montage wird von uns am Servicetag vor Ort evaluiert. Sollte sich herausstellen, dass die Deckenbeschaffenheit eine sichere Montage nicht zulässt, kann der Service nicht durchgeführt werden. Kunden sind angehalten, im Voraus Informationen zur Beschaffenheit der Decken in den neuen Räumlichkeiten bereitzustellen.

§4.8 Verpackungsmaterial und dessen Handhabung

Der Anbieter stellt seinen bestehenden Kunden, die einen Umzugsservice gebucht haben, Verpackungsmaterial zur Verfügung. Dies umfasst die Lieferung sowie die anschliessende Abholung des Materials. Das geliehene Verpackungsmaterial muss in einem akzeptablen Zustand, unter Berücksichtigung normaler Abnutzung, zurückgegeben werden.

Kunden sind angehalten, innerhalb von 2 bis 4 Wochen nach dem Umzug das Material auspacken und eine Abholung selbstständig zu terminieren. Material, das beschädigt ist oder aus anderen Gründen nicht zurückgegeben werden kann, muss vom Kunden zum Differenzbetrag zum Kaufpreis erworben werden.

Personen, die Verpackungsmaterial bestellen, ohne einen Umzugsservice in Anspruch zu nehmen, können dieses Material direkt in unserem Shop abholen und müssen die Zahlung dort vor Ort vornehmen.

§5 Haftungsausschluss bei Umzügen

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu transportierende Güter eindeutig von nicht zu transportierenden Gütern zu trennen. Sobald der Transport durch den Anbieter beginnt, gelten die übergebenen Güter als zur Verlegung bestimmt. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für irrtümlich zur Beförderung bereitgestellten Güter oder vom Kunden nachträglich als nicht zu transportieren gekennzeichnet wurden.

Sollte der Kunde zum Zeitpunkt des Transports nicht anwesend sein, ist es seine Pflicht, die zu transportierenden Güter klar und deutlich zu kennzeichnen. Der Anbieter haftet nicht für Fehler im Transport, die auf unzureichende oder fehlerhafte Informationen oder Anweisungen des Kunden zurückzuführen sind. Jegliche Kommunikation oder Anweisung bezüglich der Trennung oder Kennzeichnung der Güter muss vor Beginn des Transports erfolgen.

§6 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.

§6.1 Anpassung der Stundensätze

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Stundensätze gemäss der aktuellen Preisliste jederzeit zu ändern, um auf Marktveränderungen oder andere externe wirtschaftliche Bedingungen angemessen reagieren zu können. Es ist jedoch zu beachten, dass bereits offerierte und vom Kunden akzeptierte Preise von solchen Anpassungen nicht betroffen sind. Diese Preise bleiben für die vereinbarte Dienstleistung gültig.

Durch die Annahme des Angebots stimmt der Kunde zu, dass die Preisanpassungen Teil der Vertragsbedingungen sind und sich diese nach den Bedürfnissen des Marktes und des Anbieters richten können.

§7 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.

§8 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.

§9 Beauftragung von Drittanbietern (Subunternehmer)

Der Anbieter darf zur Ausführung der abgesprochenen Services Drittanbieter einsetzen z.B. Partnerfirmen, Sattelschlepper, Kranfahrzeuge Container etc. 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.

§10 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.

§11 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.