

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1. Geltungsbereich:

1.1. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (kurz: AGB) werden Inhalt eines Vertrages zwischen TopRein Gebäudereinigungs- und Handels GmbH (TopRein, Auftragnehmerin, AN) und dem Kunden (Auftraggeber, AG). Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung der AGB. Entgegenstehende, einschränkende oder abweichende Geschäftsbedingungen werden nicht anerkannt, es sei denn, wir haben im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich zugestimmt. Bedingungen des Vertragspartners sind für uns nur dann verbindlich, wenn diese von uns gesondert anerkannt werden.

1.2. Diese AGB sind Vertragsgrundlage für die Beauftragung unserer Dienstleistungen und die Bestellung unserer Waren.

## 2. Vertragsabschluss:

2.1. Ein Vertragsabschluss kommt entweder durch beiderseitige, firmenmäßige Unterfertigung eines Vertrages, unserer Auftragsbestätigung, durch die Retournierung des vom Auftraggeber (firmenmäßig) unterfertigten Angebotes oder durch Erbringung der vom Kunden gewünschten Leistungen bzw. Lieferungen zustande. Bis dahin sind alle unsere Angebote freibleibend. Die in unseren Angeboten genannten Preise gelten unter dem Vorbehalt, dass die zugrunde gelegten Auftragsdaten unverändert bleiben.

2.2. Auf Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes finden diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ebenso Anwendung, sofern sie nicht zwingenden Regelungen des Konsumentenschutzgesetzes widersprechen.

2.3. Die Präsentation unserer Waren und Dienstleistungen auf unserer Website bzw. unserem Webshop sowie unsere Offerte und Aktionen sind freibleibend und unverbindlich.

2.4. Der Kunde hat vor Abgabe seiner Bestellung von Waren die Möglichkeit deren Inhalt zu prüfen und etwaige Fehler zu korrigieren. Durch Klick auf den Button „zahlungspflichtig bestellen“ wird seine Bestellung verbindlich. Nach Eingang seiner Bestellung erhält der Kunde eine gesonderte und automatisierte Bestätigung per E-Mail.

2.5. Die Vergabe eines Dienstleistungsauftrages ganz oder teilweise an Subunternehmer bleibt der Auftragnehmerin vorbehalten.

2.6. TopRein steht es frei, Bestellungen eines Kunden ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Insbesondere, wenn die von dem Kunden übermittelten Daten unvollständig, unglaubwürdig oder unrichtig sind, der Kunde in der Vergangenheit Zahlungsverpflichtungen gegenüber TopRein nicht erfüllt hat oder eines in der Vergangenheit begründetes Vertragsverhältnis zu diesem Kunden aufgrund Verletzung wesentlicher Verpflichtungen des Vertrages durch den Kunden geendet hat. Im Fall einer Ablehnung, hat der Kunde keinen Anspruch auf Ersatz von ihm allenfalls hierdurch entstehenden Schäden und/ oder Aufwendungen.

## 3. Vertragslaufzeit:

3.1. Wird im Vertrag zwischen Auftraggeber und Auftragnehmerin eine einmalige Dienstleistungserbringung bzw. eine bestimmte Laufzeit nicht ausdrücklich vereinbart, gilt der Vertrag auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und kann schriftlich unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten jeweils zum Monatsletzten beiderseits gekündigt werden.

3.2. Saisonaufträge (Grünanlagenpflege und Winterdienst) werden ebenfalls unbefristet abgeschlossen und können zu Saisonende (31.10. bei Grünanlagenpflege und 31.03. bei Winterdienst) innerhalb des Folgemonats gekündigt werden.

3.3. Eine Abänderung der Kündigungsfrist bedarf der beiderseitigen Zustimmung.

3.4. Eine Veräußerung der Liegenschaft oder Veränderung der Hausverwaltung lassen das Vertragsverhältnis unberührt. Ein Eintritt des neuen Hauseigentümers an Stelle des Veräußerers in das Schuldverhältnis ist mit Zustimmung von TopRein möglich.

## 4. Vorzeitige Vertragsauflösung:

4.1. Im Falle einer vorzeitigen Kündigung darf sich der Auftraggeber erst dann auf Nicht- oder Schlechtleistung berufen, wenn mehrmals begründete schriftliche Reklamationen nach Kenntnisaufnahme durch uns nicht behoben wurden. Eventuelle Reklamationen über Nichtleistungen müssen sofort, jedoch spätestens innerhalb von zwei Werktagen bei uns schriftlich einlangen, ansonsten hat der Auftraggeber keinen Anspruch auf Vergütung.

4.2. Im Falle von außerordentlichen Umständen, die eine vereinbarungsgemäße Durchführung der bestellten Dienstleistungen erschweren, behalten wir uns ein außerordentliches Kündigungsrecht ohne jedwede Frist vor. Der Vertrag endet sohin mit sofortiger Wirkung.

4.3. Für den Fall, dass der Auftraggeber Zahlungen nicht oder verspätet leistet, sind wir berechtigt, unter Setzung einer fünfzügigen Nachfrist vom Vertrag mit sofortiger Wirkung zurückzutreten, ohne jedwede Leistungen erbringen zu müssen. Bei Zweifel an der Zahlungsfähigkeit oder Kreditwürdigkeit des Auftraggebers sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder die Erfüllung des Vertrages von uns geeignet erscheinenden Sicherheiten einschließlich Vorauszahlungen abhängig zu machen. ZahlungsEinstellung, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Liquidation des Kunden entbinden uns von der Liefer- bzw. Leistungsverpflichtung.

## 5. Bestimmungen zur Leistungserbringung:

5.1. Zum Umkleiden unseres Personals und zur Lagerung unserer Reinigungsutensilien ist vom Kunden ein verschließbarer und geeigneter Raum zur Verfügung zu stellen.

5.2. Ein Wasser- und Stromanschluss sind zur Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufes der Reinigungsarbeiten notwendig. Der jeweilige Wasser- und Stromverbrauch geht zu Lasten des Auftraggebers.

5.3. Vom Kunden sind uns von allen versperrten Räumlichkeiten und Außenbereichen (für z. B. Schranken, Tore), die zur Auftragsabwicklung betreten bzw. befahren werden müssen, zwei Schlüssel unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

5.4. Der freie Zugang zur Arbeitsstelle muss für unsere Mitarbeiter gewährleistet werden. Wartezeiten, vergebliche Anfahrten usw. sind nicht Bestandteil des vereinbarten Entgelts und werden gesondert nach Zeitaufwand in Rechnung gestellt.

5.5. Die Auftragnehmerin hat die Fertigstellung des Auftrages unverzüglich anzuzeigen. Sofern das aufgrund von Abwesenheit des Kunden nicht

möglich ist, gilt auch der Zugang der Rechnung beim Kunden als Anzeige der Fertigstellung.

5.6. Eine Abnahmebesichtigung hat innerhalb von zwei Werktagen nach der Fertigstellungsanzeige zu erfolgen. Der Auftraggeber kann auf die Abnahmebesichtigung verzichten. Als Verzicht gilt, wenn der Auftraggeber die Besichtigung nicht innerhalb von zwei Werktagen nach erfolgter Anzeige verlangt. Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes werden hierauf bei Fristbeginn besonders hingewiesen. Die bei der Abnahmebesichtigung festgestellte Fertigstellung der Arbeiten und ihr Ausmaß hat der Auftraggeber der Auftragnehmerin unverzüglich am entsprechenden Leistungs- bzw. Regieschein zu bestätigen.

## 6. Besondere Bestimmungen – Unterhalts- bzw. Büoreinigung:

6.1. Unsere Leistungen werden monatlich grundsätzlich mit einer im Jahr gleichbleibenden Pauschale abgerechnet. In Ausnahmefällen kann eine Abrechnung nach geleisteten Stunden erfolgen, vor allem dann, wenn eine gewisse Regelmäßigkeit nicht möglich ist. Pauschalaufträgen gehen immer eine Begehung mit dem Kunden und ein entsprechendes Angebot voran.

6.2. Die Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich in der Normalarbeitszeit von Montag bis Freitag zwischen 06.00 Uhr und 21.00 Uhr laut Kollektivvertrag. Außerhalb sind entsprechende Zuschläge zu verrechnen.

6.3. Fallen Reinigungstage auf kalendarische Feiertage, werden diese bei der Monatsrechnung nicht in Abzug gebracht, da diese Ausfälle in der Pauschale bereits miteinberechnet sind. Sollte die Reinigung einmal wöchentlich oder seltener mit dem Kunden vereinbart sein, bietet TopRein dem Kunden einen Ersatztag an. Bei begründeter Verhinderung des Kunden wird TopRein den Ersatztag im Einvernehmen mit dem Kunden vereinbaren. Nimmt der Kunde den Ersatztag aus Gründen, die in seiner Sphäre liegen, nicht in Anspruch, erfolgt keine Gutschrift.

6.4. Am 24. und 31. Dezember endet die Arbeitszeit um 12.00 Uhr (mittags) unter Fortzahlung des Lohnes für die ausfallende Arbeitszeit. Wünscht der Kunde einen Einsatz nach 12.00 Uhr, so gebührt für jede an diesen Tagen nach 12.00 Uhr geleistete Normalarbeitsstunde ein Zuschlag von 50 %. Ist ein Einsatz an beiden Tagen nach 12.00 Uhr gewünscht, so gebührt am 24.12. für jede an diesem Tag nach 12.00 Uhr geleistete Normalarbeitsstunde ein Zuschlag von 100 %.

6.5. Sperren durch Betriebsurlauben, die über einen längeren Zeitraum als drei zusammenhängende Werktage hinausgehen, werden bei rechtzeitigem Bekanntgabe seitens des Kunden mindestens vier Wochen vor der Sperre von der Monatspauschale aliquot abgezogen. Sperren durch Betriebsurlauben in Verbindung mit gesetzlichen Feiertagen (z. B. Weihnachten, Neujahr, etc.) sind in der Pauschale bereits in Abzug gebracht und werden daher nicht gutgeschrieben.

## 7. Besondere Bestimmungen – Stiegenhausreinigung:

7.1. Die Reinigung von Stiegenhäusern samt zugehöriger Räumlichkeiten (Kellergänge, Tiefgarage, etc.) erfolgt nach mit dem Kunden vereinbarten Intervallen und nach einem

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

abgestimmten bzw. unserem standardisierten Leistungsverzeichnis.

7.2. Die vereinbarten Leistungen werden in der Normalarbeitszeit von Montag bis Freitag tagsüber ausgeführt. Wird seitens des Kunden eine Leistungserbringung an Wochenenden, Feiertagen oder in der Nacht gewünscht, ist ein Aufschlag von 100 % und je nach dem mehr zu verrechnen.

7.3. Fallen Reinigungstage auf kalendarische Feiertage, werden diese bei der Monatsrechnung nicht in Abzug gebracht, da diese Ausfälle in der Pauschale bereits miteinberechnet sind. Sollte die Reinigung einmal wöchentlich oder seltener mit dem Kunden vereinbart sein, bietet TopRein dem Kunden einen Ersatztag an. Bei begründeter Verhinderung des Kunden wird TopRein den Ersatztag im Einvernehmen mit dem Kunden vereinbaren. Nimmt der Kunde den Ersatztag aus Gründen, die in seiner Sphäre liegen, nicht in Anspruch, erfolgt keine Gutschrift.

7.4. Das vereinbarte Entgelt basiert auf einer Kalkulation, für die von einer üblichen Verschmutzung ausgegangen wird. Verschmutzungen nach Bauarbeiten oder ekelerregende, gesundheitsgefährdende und giftige Verschmutzungen, die nur mit einer Art Sonderreinigung entfernt werden können, sind im Entgelt nicht enthalten und werden in Abstimmung mit dem Kunden gesondert verrechnet.

## 8. Besondere Bestimmungen – Grünanlagenpflege:

8.1. Bei Arbeiten, die von Witterungsverhältnissen abhängig sind, erstrecken sich die vereinbarten Ausführungsstermine in dem Ausmaß, in dem die Witterungsverhältnisse die Arbeiten verzögern bzw. unmöglich machen.

8.2. Pflanzen gelten am vereinbarten Tag ihrer Einpflanzung für den Auftraggeber als übernommen. Dies gilt auch bei Nichtanwesenheit des Auftraggebers.

## 9. Besondere Bestimmungen – Winterdienst (gem. StVO § 93 – Abs. 1):

9.1. Die Auftragnehmerin wird die im Vertrag angeführten Flächen in der Zeit vom 01.11. – 31.03. des Folgejahres entsprechend den behördlichen Vorschriften von Schnee säubern, bei Schnee und Glatteis mit Streusplitt bestreuen. Eine vollständig schneefreie Räumung der Verkehrsfläche ist vom Gesetzgeber nicht vorgesehen. TopRein ist daher nicht verpflichtet, die gegenständliche Fläche zur Gänze schneefrei zu räumen.

9.2. Der Auftraggeber hat auf die Arbeitsweise, Zeit und Ausführung der Reinigungsarbeit keinen Einfluss. Aufgrund gesetzlicher Vorgaben ist es in Kauf zu nehmen, dass der Räumeeinsatz bereits vor 06.00 Uhr beginnen muss.

9.3. Das erforderliche Reinigungsgerät und Streumaterial wird von der Auftragnehmerin beigestellt, der auch die Wahl des Streumaterials überlassen bleibt.

9.4. Sind aufgrund der zu räumenden Schneemengen zusätzliche Schneelagerflächen notwendig, verringern sich die gemäß Auftrag zu räumenden Flächen.

9.5. Ansammlungen von Schnee und Eis, die nicht unmittelbar auf den natürlichen Niederschlag zurückzuführen sind, müssen nicht in

einem gesonderten Arbeitsgang entfernt werden. Dies gilt zum Beispiel für Anhäufungen von Dachlawinen, Straßenräumgeräten, Eisbildungen durch ausfließendes Wasser etc. Es besteht keine Verpflichtung zur Beseitigung der Quelle, welche zur Ablagerung von Eis, Schnee oder sonstigen Verunreinigungen führen, es sei denn es besteht eine diesbezügliche gesonderte Vereinbarung. Die Reinigungsarbeiten beziehen sich ausschließlich auf die durch Schnee, Eis und Frost entstehenden winterlichen Behinderungen, sowie die Entfernung des Streumaterials gegen Ende der Wintersaison.

9.6. Die Tauwetterkontrolle dient der Abwendung von Schäden durch abgehende Dachlawinen und Vereisungen durch Schmelzwasser und ist ein Zusatzservice für in Auftrag gegebene Objekte, das gegen gesonderte Verrechnung vereinbart werden muss.

9.7. Ein Abtransport von Schnee erfolgt nur aufgrund besonderer Vereinbarung und wird gesondert in Rechnung gestellt.

9.8. TopRein ist nicht verpflichtet, im Zuge des Winterdienstes verstellte bzw. verparkte Flächen zu räumen. Eine Verpflichtung zur händischen Räumung zwischen den abgestellten Fahrzeugen besteht nicht und muss gesondert vereinbart werden.

9.9. Ende März bis Mitte April werden die zu streuenden Flächen von Streumaterial gereinigt. Es gelten die Flächen, die im Winter von Schnee und Eis befreit wurden. Angrenzende Wiesen, Beete usw. werden nicht vom Streusplitt gereinigt. Unzugängliche, vor allem durch Fahrzeuge verparkte Flächen werden nur gegen Verrechnung des Mehraufwandes in einem gesonderten Arbeitsgang gekehrt.

## 10. Besondere Bestimmungen – Lieferungen von Waren

10.1. Angekündigte Liefertermine sind nur dann verbindlich, wenn ein Fixgeschäft schriftlich vereinbart worden ist.

10.2. Lieferungen, die mehrere Einheiten umfassen, berechtigen TopRein zur Lieferung in Teilen und hierüber Teilrechnungen zu legen.

10.3. Umstände, die die Lieferung unmöglich machen oder wesentlich erschweren und behördliche Eingriffe in das Vertragsverhältnis entbinden TopRein von der Lieferpflicht und berechtigen sie zum Vertragsrücktritt, sofern sie nicht nachweislich vorsätzlich oder grob schuldhaft herbeigeführt wurden.

## 11. Sonstige Bestimmungen:

11.1. Sämtliche technischen und sonstigen Unterlagen bleiben geistiges Eigentum der Auftragnehmerin. Jede Verwendung, insbesondere die Weitergabe, Vervielfältigung und Veröffentlichung bedarf der ausdrücklichen Zustimmung der Auftragnehmerin.

11.2. Änderungen, Ergänzungen oder Zusatzaufträge bedürfen der Bestätigung durch die Auftragnehmerin bzw. von ihr berechtigten Mitarbeitern (Kundenbetreuer, Bereichs- und Abteilungsleiter). Die zur Ausführung des Auftrages eingesetzten Arbeitskräfte sind nicht zur Entgegennahme von Änderungen, Ergänzungen oder Zusatzaufträgen berechtigt. Änderungen, Ergänzungen oder Zusatzaufträge, die entgegen dieser Bestimmung einer Arbeitskraft übertragen werden, gehen zu Lasten

# TopRein

des Auftraggebers und können daher von der Auftragnehmerin in Rechnung gestellt werden

11.3. Arbeiten, die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrages unbedingt notwendig bzw. unvermeidlich sind, jedoch ohne Verschulden der Auftragnehmerin erst während der Arbeitsdurchführung erkannt werden, sind dem Auftraggeber unverzüglich zu melden. Sofern es sich dabei um unbedingt notwendige bzw. unvermeidliche Arbeiten handelt, die eine Kostenüberschreitung um mehr als 15% des vereinbarten Entgelts bewirken, muss der Auftraggeber diese vor Durchführung genehmigen. Nur wenn der Auftraggeber die Arbeiten genehmigt, ist er verpflichtet, diese zu bezahlen. Ansonsten kann der Auftraggeber aber aus diesem Grund vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall sind alle bisher geleisteten Arbeiten zu vergüten. Bei einer Kostenüberschreitung von weniger als 15% des vereinbarten Entgelts ist der Auftraggeber auch ohne eine Genehmigung zur Bezahlung verpflichtet. Werden im Laufe der Durchführung der Arbeiten über das Angebot hinausgehende Arbeiten für zweckmäßig erkannt, so ist ebenfalls dem Auftraggeber unverzüglich Nachricht zu geben. Wenn der Auftraggeber diese Arbeiten genehmigt, gelten sie als Zusatzaufträge, die gesondert zu verrechnen sind.

## 12. Entgelt und Zahlungsbedingungen:

12.1. In den angeführten Nettopreisen (in Euro, exkl. gesetzlicher MwSt.) sind sämtliche Lohnkosten und Leistungen lt. Kollektivvertrag für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger, die Haftpflicht- und Unfallversicherung und sämtliche Materialkosten einschließlich der erforderlichen Geräte und Maschinen - sofern nicht extra angeführt - zum Zeitpunkt der Angebotserstellung enthalten. Preiserhöhungen aufgrund von kollektivvertraglichen Lohnerhöhungen oder sonstigen Kostensteigerungen behalten wir uns vor.

12.2. Der Verbrauch an Hygieneartikeln, wie z. B. Handwaschseifen, Desinfektionsmittel oder Hygienepapiere, ist in den Preisen grundsätzlich nicht enthalten und kann gesondert vereinbart werden. Die Lieferung durch uns erfolgt nach Bedarf. Die Verrechnung kann mit einer monatlich gleichbleibenden Pauschale oder nach Lieferung erfolgen.

12.3. Die zur Berechnung des Entgelts herangezogenen m<sup>2</sup>-Leistungen entsprechen der im Kollektivvertrag für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger verankerten ÖNORM D 2050.

12.4. Im Winterdienst ist der Anspruch auf das Entgelt vom Ausmaß der witterungsbedingt anfallenden Arbeiten unabhängig und besteht auch dann, wenn die Reinigungsarbeiten aus Umständen unterbleiben müssen, auf welche die Auftragnehmerin keinen Einfluss hat (z.B. Straßen- und Bauarbeiten der beauftragten Flächen).

12.5. Die nach durchgeführter Arbeitsleistung erstellten Rechnungen sind in Anbetracht unseres lohnintensiven Betriebscharakters prompt nach Erhalt ohne jeden Abzug zur Einzahlung zu bringen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Ist der Kunde mit der vereinbarten Zahlung in Verzug, so können wir einerseits auf Erfüllung des Vertrages bestehen und die Erfüllung unserer eigenen Verpflichtungen bis fünf Tage nach Begleichung der rückständigen Zahlungen aufschieben. Andererseits kann die AN ab Fälligkeit Verzugszinsen in der Höhe von 12 % über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank verrechnen oder unter

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Einräumung einer angemessenen Nachfrist den Rücktritt vom Vertrag erklären. Der Auftraggeber hat uns jedenfalls als weiteren Verzugschaden die entstandenen Mahn- und Betreibungskosten (insbesondere die Kosten eines beigezogenen Rechtsanwaltes) zu ersetzen. Die Nichteinhaltung des Zahlungszieles berechtigt uns, den vollen Listenpreis bzw. gewährte Nachlässe nachzuverrechnen.

12.6. Mehrere Liegenschaftseigentümer haften solidarisch. Der Hausverwalter haftet neben den Liegenschaftseigentümern als Bürge und Zahler, wenn er deren vollständigen Namen und Adresse bei Vertragsabschluss nicht ordnungsgemäß bekannt gibt. Bei Übertragung der Liegenschaft oder bei Wechsel der Hausverwaltung hat der Auftraggeber für eine ordnungsgemäße Kündigung des mit uns abgeschlossenen Vertrages zu sorgen. Gegen unsere Ansprüche kann der Auftraggeber nur mit gerichtlich festgestellten oder von uns anerkannten Ansprüchen aufrechnen.

12.7. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüchen zurückzuhalten.

12.8. Ein Abzug vereinbarter Nachlässe ist unzulässig, solange ältere fällige Forderungen aushaften.

12.9. Für den Fall, dass der Kunde in Verzug gerät oder sich seine Vermögenslage deutlich verschlechtert, ist TopRein auch berechtigt, alle ihre Forderungen (auch bei Stundung der Zahlung) sofort fällig zu stellen und noch nicht oder nur teilweise erfüllte Verträge mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Für einen Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG tritt Terminverlust bloß dann ein, wenn - trotz vollständiger Erfüllung des Vertrages durch TopRein - eine von ihm zu erbringende Teilleistung seit mindestens sechs Wochen fällig ist und der Verbraucher diese Leistung trotz Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen und der Androhung des Terminverlustes nicht erbringt. TopRein ist in einem solchen Fall auch berechtigt, die sofortige Rückgabe bereits gelieferter Waren zu begehren.

12.10. TopRein ist berechtigt, Zahlungen des Kunden unabhängig von ihrer Widmung auf Forderungen ihrer Wahl anzurechnen. Zahlungen werden - wenn TopRein keine Erklärung abgibt - auf die jeweils älteste Forderung angerechnet wobei Zahlungen zuerst auf die Verzugszinsen und die Kosten der Rechtsdurchsetzung und erst danach auf die Forderung angerechnet werden.

12.11. In Saldomitteilungen ausgewiesene Beträge gelten als richtig anerkannt, wenn sie nicht unverzüglich bestritten werden. Eine Änderung von Fälligkeiten tritt durch Saldomitteilungen nicht ein.

12.12. Eine Aufrechnung von vermeintlichen Gegenforderungen des Kunden mit Forderungen von TopRein ist dem Kunden, sofern er Unternehmer ist, nicht gestattet. Für Kunden, die Verbraucher sind, besteht eine Berechtigung zur Aufrechnung nur dann, wenn die Ansprüche in rechtlichem Zusammenhang mit den Verbindlichkeiten des Kunden TopRein gegenüber stehen, TopRein die Ansprüche anerkannt hat oder sie gerichtlich festgestellt sind.

12.13. Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum von TopRein.

## 13. Gewährleistung und Haftung – Allgemein:

13.1. Wir haften für sach- u. fachgerechte Leistung. Bei Auftragsbeendigung ist der Auftraggeber verpflichtet, sofort gemeinsam mit unserem zuständigen Kundenbetreuer bzw. Vorarbeiter eine Abnahme des Objektes durchzuführen und etwaige Mängel, Schäden etc. sofort schriftlich bekannt zu geben. Später behauptete Mängel und Schäden werden nicht zur Kenntnis genommen. Findet keine Schlussbegehung statt, gilt der Auftrag als ordnungsgemäß abgeschlossen. Gewährleistungsansprüche sind dann - bei sonstigem Verlust – spätestens zwei Werktage nach Abschluss der Arbeiten unter genauer Beschreibung der Mängel schriftlich anzuzeigen. Eine Verlängerung der Gewährleistungspflicht tritt wegen einer Mängelbehebung nicht ein.

13.2. Treten Mängel auf, die die Auftragnehmerin zu vertreten hat, so kann der Auftraggeber ihre Beseitigung verlangen, jedoch nur, wenn die Beseitigung keinen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Sollte eine Beseitigung des Mangels sowohl durch Verbesserung als auch durch Austausch möglich sein, entscheidet der Auftragnehmer, auf welche Art er den Gewährleistungsanspruch erfüllt. Wenn die Beseitigung einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern würde, kann der Auftraggeber nur verlangen, dass die Vergütung in angemessener Höhe herabgesetzt wird.

13.3. Unterbleibt die Ausführung eines Auftrags, so gebührt uns gleichwohl das vereinbarte Entgelt, wenn wir zur Leistung bereit waren und durch Umstände, deren Ursache nicht in unserer Sphäre liegen, an der Leistungserbringung verhindert worden sind. In diesem Fall wird auch nicht angerechnet, was wir durch anderweitige Verwendung erworben haben oder erwerben hätten können.

13.4. Für Schäden oder Verzögerungen, die dem Auftraggeber durch höhere Gewalt oder Dritte entstehen, entfällt jegliche Haftung, auch während der Ausführung der Arbeiten. Für alle anderen Schäden, ausgenommen Personenschäden, haftet die Auftragnehmerin nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

13.5. Bei Verlust eines vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Schlüssels wird nur der Ersatz des Einzelschlüssels geleistet. Ein Ersatz einer Zentralschließanlage bzw. deren Kosten ist ausgeschlossen.

13.6. Soweit wir haften, kann nur Geldersatz bis zur Höhe des Zeitwertes verlangt werden. Eine weitergehende Haftung insbesondere für Schäden, wie Ertrags- und Verdienstaussfall oder Regressansprüche Dritter, besteht nicht.

13.7. Ergibt sich trotz vorheriger sachgemäßer Prüfung erst im Laufe der Bearbeitung, dass der Auftrag unausführbar ist, so können wir vom Vertrag zurücktreten, es sein denn, der Auftraggeber stimmt einer Änderung des Auftrags zu.

## 14. Gewährleistung und Haftung – Reinigung:

14.1. Sollten sich Mörtel- oder Putzspritzer auf zu reinigenden Glas- oder Fensterflächen befinden, so gelten diese Glas- und Fensterflächen als bereits beschädigt, da es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, diese ohne Schäden (Kratzspuren bedingt durch Quarzsand) zu entfernen. Jegliche Haftung für Schäden durch

Kratzspuren wird daher von vornherein ausgeschlossen. Wir haften auch nicht für Schäden, die auf versteckte Produktions- bzw. Herstellungsrückstände sowie auf Härtings- oder Wärmebehandlungen der Glasscheiben zurückzuführen sind. Die Glas- und Fensterreinigung wird von uns fachgerecht mit Glashobelklinge, Portalbürste bzw. Einwaschstrip und Abzieher durchgeführt. Mit diesen Werkzeugen ist es (sofern das Glas vor Durchführung der Reinigung nicht bereits durch Putz- oder Mörtelspritzer oder durch andere Verunreinigungen wie z.B. Herstellungs- bzw. Produktionsrückstände verunreinigt oder beschädigt ist) bei fachmännischer Verwendung nicht möglich, Glas zu zerkratzen. Vor Beginn der Glasreinigungsarbeiten sind wir schriftlich darüber zu informieren, bei welchen Flächen es sich um Einscheibensicherheitsglas (ESG) handelt, da dieses eine geringere Härte (auf der Mohs'schen Härteskala) als normales Floatglas aufweist und daher selbst bei Verschmutzung mit kleinen Staubkörnern und Sand beim Rückwärtsfahren mit der Glashobelklinge verschiedene Kratzer entstehen können. Es wird daher von uns in diesen Fällen keine Haftung (gleichgültig wer Verursacher der zerkratzten Glas- und Fensterflächen ist) übernommen.

14.2. Für Schäden am Reinigungsgut durch nicht offenkundige Beschaffenheit vor Beginn der Reinigung (wie z. B. Teppichverlegung mit wasserlöslichem Kleber, Schäden durch ungenügende Festigkeit des Gewebes, ungenügende Echtheit von Färbungen, Einlaufen, frühere unsachgemäße Behandlung, verborgene Mängel, fehlender Feuchtigkeitsschutz durch mangelhaftes Silikonieren von Türstöcken) sowie für sonstige Schäden an Rechtsgütern des Auftraggebers haften wir nur, sofern wir zuvor vom Auftraggeber schriftlich über die nicht offenkundige Beschaffenheit des Reinigungsgutes aufgeklärt wurden und bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unserer MitarbeiterInnen.

14.3. Im Pauschalpreis sind auf den Auftrag abgestimmte Reinigungsmittel, -geräte und auch -maschinen enthalten. Besteht der Kunde auf die Verwendung von vom Kunden angeschafften Reinigungsutensilien, ändert dies am Preis aufgrund des nur geringfügigen Kostenanteils nichts und wird keine Haftung für Schäden durch falsche Anwendung übernommen, auch, wenn eine Schulung vorangegangen ist. Zeitaufwände für derartige (Nach)Schulungen sind nicht im Pauschalpreis enthalten und werden gesondert nach Aufwand verrechnet.

## 15. Gewährleistung und Haftung – Grünanlagenpflege:

15.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer auf schadensgeneigte Stellen (z.B. Wegbegrenzungssteine, hervorstehende Kanaldeckel oder sonstige Gegenstände, grobe Unebenheiten, etc.) hinzuweisen, widrigenfalls entfällt bei Beschädigung für den Auftragnehmer jegliche Haftung.

15.2. Falls Pflanzen vom Auftraggeber beigelegt werden, erstreckt sich die Haftung des Auftragnehmers auf die fachgerechte Arbeit, nicht aber auf Ansprüche aus den beigelegten Pflanzen.

15.3. Mutterboden- oder Humuslieferungen werden vom Auftragnehmer nur nach der äußeren Struktur und Beschaffenheit geprüft. Für hierbei nicht feststellbare Mängel, insbesondere



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

im Nährstoffgehalt wie in der Schädlingsfreiheit, wird keine Haftung übernommen.

15.4. Für Setzungsschäden, die an Arbeiten auf nicht vom Auftragnehmer ausgefülltem Gelände entstehen, so wie für Schäden, die durch eine Verunkrautung des Bodens entstehen, wird nicht gehaftet. Die Verpflichtung des Auftragnehmers, nach Maßgabe des erteilten Auftrages das Unkraut zu bekämpfen, wird dadurch nicht berührt.

15.5. Wenn der Auftragnehmer Pflanzen oder Saatgut liefert, so hat er Mängel, die darin bestehen, dass Pflanzen nicht anwachsen oder Saatgut nicht aufgeht, nur dann auf seine Kosten zu beseitigen, wenn ihm die Pflege für mindestens eine Vegetationsperiode, im Allgemeinen für ein Jahr, übertragen wurde. Von dieser Verpflichtung ist er jedoch befreit, wenn die Schäden auf das seiner Einflussnahme entzogene Verhalten von Menschen, Haustieren, Wild, Weidevieh oder sonstiger äußerer Einflüsse oder auf ein starkes Auftreten von pflanzlichen oder tierischen Schädlingen zurückzuführen sind. Die Kosten für die Pflege sind gesondert zu vereinbaren.

15.6. Pflanzen, die auf der beauftragten Fläche gepflanzt sind und nicht oder nur besonders nach Kundenwunsch gepflegt werden dürfen, müssen vom Kunden gekennzeichnet werden. Ansonsten nehmen wir auftragsgemäße und fachgerechte Pflegearbeiten vor.

## 16. Gewährleistung und Haftung – Winterdienst (gem. StVO § 93 – Abs. 1):

16.1. In Fällen höherer Gewalt, beispielsweise Zusammenbruch des Individualverkehrs, extremen Schneemengen, Schneeverwehungen, andauernder gefrierender Regen, kann eine termingerechte Räumung nicht gewährleistet werden. Die übertragenen Arbeiten werden in angemessener Zeit nach Normalisierung des Verkehrs durchgeführt.

16.2. Wird spezielles Streumaterial vom Kunden gefordert und auf gesonderte Rechnung bestellt, wird für eventuell auftretende Schäden (z. B. auf Bodenplatten) nicht gehaftet.

16.3. Für Unfälle, die sich auf bereits geräumten, aber nachträglich durch Dritte (zum Beispiel ein- bzw. ausparkende Autos, Straßenräumgeräte, spielende Kinder usw.) verunreinigten Gehsteigen ereignen, wird keine Haftung übernommen.

16.4. Weiters wird keine Haftung übernommen für Schäden, die auf das Verhalten des Auftraggebers, eines Dritten, Zufall oder höhere Gewalt (z.B. Zusammenbruch des Verkehrs, extreme Schneemengen usw.) zurückzuführen sind und wenn die Schneeräumung und Streuung aufgrund parkender Fahrzeuge, widerrechtlich abgestellter Gegenstände, etc. nicht möglich ist oder der Zutritt zu versperrten Flächen nicht möglich ist.

16.5. Für Schäden durch Räumgeräte und Streumaterial an Verkehrsflächen und Grünanlagen, auch deren Einfassungen, wenn deren Abgrenzung bei Schneelage nicht eindeutig ersichtlich ist, sowie Frostaufbrüche, wird keine Haftung übernommen. TopRein haftet nicht für Folgeschäden und Folgekosten und reine Vermögensschäden.

16.6. Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, Umstände, aus denen der Auftraggeber haftbar

werden könnte und Beschädigungen, welche mit den Reinigungsarbeiten in Zusammenhang stehen (z.B. Körperverletzung von Passanten), dem Auftraggeber nach Bekanntwerden unverzüglich zu melden und bei der Feststellung des Sachverhalts behilflich zu sein. Sämtliche Schadenersatzansprüche gegen die Auftragnehmerin verfallen bzw. verjähren, wenn sie nicht binnen eines Jahres ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend gemacht werden.

## 17. Gewährleistung und Haftung – Lieferung von Waren:

17.1. Wird ein vereinbarter Liefertermin bzw. eine Leistungsfrist um mehr als zwei Wochen überschritten, so kann der Kunde schriftlich eine Nachfrist von zwei Wochen setzen und nach deren erfolglosen Verstreichen vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall ist davon auszugehen, dass die Vereinbarung von TopRein ohne ihr Verschulden nicht erfüllt werden konnte. Dem Kunden stehen in keinem Fall Ansprüche gegenüber TopRein auf Ersatz ihm allfällig entstehender Schäden oder Aufwendungen zu.

17.2. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm gelieferten Waren unverzüglich zu überprüfen und Mängel - bei sonstigem Verlust der Ansprüche - binnen zwei Werktagen nach Erhalt der Ware nachweislich schriftlich zu rügen, wobei der Kunde zu beweisen hat, dass der Mangel bereits bei Übergabe der Waren vorhanden gewesen ist. Berechtigte Gewährleistungsansprüche kann TopRein nach ihrer Wahl durch Verbessern, Nachtrag des Fehlenden, Preisminderung, Austausch oder Rückerstattung des Entgeltes gegen Rücknahme der Ware erfüllen.

17.3. Kunden, die Verbraucher sind, leistet TopRein zwei Jahre hindurch Gewähr dafür, dass die von ihr gelieferten Waren unter Einhaltung ihrer Handlungs-, Betriebs-, Verwendungs- und Sicherheitsvorschriften und unter der Voraussetzung, dass die Waren unter zumindest allgemein üblichen oder den speziell angegebenen notwendigen Bedingungen verwahrt und eingesetzt werden, die Bedingungen oder gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften aufweisen und den über sie gemachten öffentlichen Äußerungen entsprechen, soweit sie TopRein kannte oder kennen musste und sie für den Verbraucher wesentliche Voraussetzung im Abschluss des Vertrages gewesen sind.

17.4. TopRein haftet nicht für Schäden, die dem Kunden oder einem Dritten durch Abnutzung, missbräuchliche Verwendung, ungewöhnliche äußere Einflüsse, Feuchtigkeit, Wärme oder Kälte entstanden sind, oder, wenn der Kunde oder ein Dritter an den ihm gelieferten Gegenständen Änderungen, Bearbeitungen oder Versuche der Mängelbehebung vorgenommen hat.

17.5. Für Schäden aus nachweisbar verschuldeter Vertragsverletzung haftet TopRein nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Diese Beschränkung gilt nicht für Verbrauchsgeschäfte, soweit es sich um Personenschäden handelt.

17.6. TopRein haftet nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes für Personen- und Sachschäden, die ein Verbraucher erleidet. Gegenüber Unternehmen ist diese Haftung auf vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführte Sachschäden beschränkt.

17.7. In keinem Fall haftet TopRein für Schäden, die dritte Personen erleiden, wie auch für Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, entgangenen Gewinn, indirekte Schäden und Seitenschäden.

## 18. Schiedsgutachten und Gerichtsstand:

18.1. Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen der Auftragnehmerin und dem Auftraggeber über Fragen fachlicher Art ist das Schiedsgutachten eines Sachverständigen, der auf Antrag eines der Streitparteien von der Wirtschaftskammer des Bundeslandes, in dem die Auftragnehmerin seinen Unternehmenssitz hat, aus der Liste der ständig gerichtlich beideten Sachverständigen zu bestellen ist, bindend. Die Kosten des Gutachtens trägt jener Teil, dessen Meinung unterliegt, im Zweifelsfall werden die Kosten von den Streitparteien je zur Hälfte getragen.

18.2. Gerichtsstand ist Linz. Auf die Rechtsbeziehungen zwischen den Vertragsparteien ist ausschließlich österreichisches Recht anwendbar.

## 19. Abwerbeverbot:

Es ist dem Auftraggeber nicht gestattet, MitarbeiterInnen der Auftragnehmerin für den eigenen Betrieb (Eigenreinigung) oder für ein anderes Reinigungsunternehmen (Wechsel des Reinigungsunternehmens) ohne unsere ausdrückliche Zustimmung abzuwerben. Dies gilt während des aufrechten Vertragsverhältnisses und darüber hinaus über die Dauer von sechs Monaten nach Beendigung des Vertrages. Bei Zuwiderhandlung wird eine Vertragsstrafe von drei Monatspauschalen vereinbart, mindestens jedoch € 5.000,00 je abgeworbener Person. In Bezug auf die Vertragsstrafe wird das richterliche Mäßigungsrecht ausgeschlossen.

## 20. Salvatorische Klausel:

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle einer unwirksamen Vorschrift ist eine Regelung zu vereinbaren, die der wirtschaftlichen Zwecksetzung der Parteien am nächsten kommt. Dasselbe gilt für den Fall, dass diese Geschäftsbedingungen Lücken enthalten.

## 21. Abweichende Bestimmungen:

Alle vom Auftraggeber gemachten Vorschriften und Bemerkungen, die sich mit den vorstehenden Geschäftsbedingungen nicht decken, sind nur dann für uns verbindlich, wenn sie von uns bestätigt wurden und gelten nur für jenes Geschäft für welches sie vereinbart wurden.

## 22. Datenschutz

Welche Daten von Ihnen gespeichert werden, entnehmen Sie bitte unserer Website unter dem Link [DSGVO \(toprein.at\)](https://www.toprein.at). Ausdrücklich möchten wir jedoch darauf hinweisen, dass, wenn zur Durchführung des Auftrages notwendig, Ihre Daten an Dritte (z. B. Logistiker, Speditionen, Hebebühnenverleih, Subunternehmer, etc.) weitergegeben werden.

Gültigkeit ab 1. Dezember 2021