



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, Dienstleistungen und Aufträge der **eM&Ka Dienstleistungen** (Inhaberin: Katarzyna Kwiatkowska), nachfolgend als „Auftragnehmerin“ bezeichnet.

2. Leistungsumfang, Personalbereitstellung und Vertragsabschluss

1. **Leistungsspektrum:** Der konkrete Leistungsumfang (z. B. Unterhaltsreinigung, Büroreinigung, Glas- und Fensterreinigung, Grundreinigung, Eventreinigung, Bauschlussreinigung sowie die Bereitstellung von Service- und Spülkräften) ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, dem Dienstleistungsvertrag oder den mündlichen bzw. schriftlichen Vereinbarungen.
2. **Vertragsabschluss und Preisfindung:** Die Stundensätze und Pauschalpreise werden individuell auf Basis eines schriftlichen/elektronischen Angebots oder durch mündliche Vereinbarung festgelegt. Mit der Beauftragung gilt das Angebot als angenommen.
3. **Terminabstimmung:** Nach Annahme des Angebots ist eine Abstimmung erforderlich, um den Ausführungstermin zeitnah festzulegen.
4. **Bereitstellung von Personal (Aushilfen, Spül- und Reinigungskräfte):** Bei der Überlassung bzw. Bereitstellung von Reinigungspersonal oder Spülkräften für Events, Gastronomie oder Gewerbebetriebe schuldet die Auftragnehmerin die ordnungsgemäße Bereitstellung der vereinbarten Arbeitskraft für den vereinbarten Zeitraum.

3. Preise, Zuschläge und Zahlungsbedingungen

1. **Hinweis zur Umsatzsteuer:** Im Sinne der Kleinunternehmerregelung nach § 19 UStG wird keine Umsatzsteuer berechnet und demnach auch nicht ausgewiesen. Alle Preise verstehen sich als Endpreise.
2. **Abrechnung nach Stunden:** Bei Abrechnung auf Stundensatzbasis wird jede angefangene Stunde als volle Arbeitsstunde berechnet.
3. **Samstagszuschlag:** Für Dienstleistungen, die auf Kundenwunsch an Samstagen erbracht werden, wird ein Zuschlag in Höhe von **25 %** auf den vereinbarten Preis bzw. Stundensatz berechnet.

4. **Sonn- und Feiertagszuschlag:** Für Dienstleistungen, die auf Kundenwunsch an Sonn- oder gesetzlichen Feiertagen erbracht werden, wird ein Zuschlag in Höhe von **50 %** auf den vereinbarten Preis bzw. Stundensatz berechnet.
5. **Nachzuschlag:** Bei Arbeiten in der Zeit von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr wird ein Zuschlag von **25 %** auf den jeweiligen Stundensatz bzw. Auftragswert erhoben.
6. **Mehraufwand-Zuschlag bei Event- und Sondereinsätzen (30 %):** Bei Einsätzen unter besonderen Bedingungen – insbesondere bei der Bereitstellung von Event-Aushilfen, Spül- oder Reinigungskräften – wird bei erheblichem Mehraufwand (z. B. bei einer unvorhergesehen höheren Besucher-/Gästeszahl als im Angebot angenommen oder außergewöhnlich starkem Verschmutzungsgrad) ein Zuschlag von **30 %** auf den vereinbarten Grundpreis/Stundensatz berechnet.
7. **Zahlungsfristen:**
 - **Private Auftraggeber (Verbraucher):** Rechnungen sind innerhalb von **7 Tagen** nach Erhalt ohne Abzug zahlbar.
 - **Gewerbliche Auftraggeber (Unternehmer / Geschäftskunden):** Rechnungen sind innerhalb von **14 Tagen** nach Erhalt ohne Abzug zahlbar.
8. **Verwendungszweck:** Bei der Überweisung ist zwingend die Rechnungsnummer im Verwendungszweck anzugeben.

4. Wetterbedingte und gesundheitliche Anpassungen

1. **Wetterbedingte Verschiebungen:** Zur Gewährleistung von Qualität und Arbeitssicherheit (z. B. bei Glas- und Außenreinigungen) behält sich die Auftragnehmerin bei Extremwetter (Starkregen, Sturm, Frost) eine kurzfristige Terminverschiebung vor.
2. **Krankheitsfall:** Da es sich um ein Einzelunternehmen handelt, stehen bei kurzfristigem Ausfall der Inhaberin unter Umständen keine Ersatzkräfte zur Verfügung. Im Falle von Krankheit oder aus gesundheitlichen Gründen behält sich die Auftragnehmerin das Recht vor, den Termin kurzfristig zu verschieben. In diesen Fällen wird umgehend ein zeitnahe Ersatztermin mit dem Kunden abgestimmt.

5. Stornierung und Terminausfall

1. **Absagefrist:** Vereinbarte Termine müssen spätestens 24 Stunden vor dem geplanten Einsatzbeginn abgesagt werden.
2. **Ausfallpauschale:** Bei kurzfristigeren Absagen (unter 24 Stunden) oder wenn am Ausführungstag kein Zugang zum Objekt/Einsatzort ermöglicht wird bzw. vereinbarte Personalressourcen nicht in Anspruch genommen werden,

berechnet eM&Ka Dienstleistungen eine Ausfallpauschale in Höhe von 30 % des vereinbarten Auftragswertes.

6. Vorbereitung vor Ort, Mitwirkungspflicht und Arbeitssicherheit

1. **Zugangs- und Nutzbarkeit:** Der Kunde ist verpflichtet, den ungehinderten Zugang zu allen vereinbarten Flächen zu ermöglichen sowie kostenfrei Strom und Wasser zur Verfügung zu stellen.
2. **Sicherung von Eigentum:** Der Kunde hat empfindliche Gegenstände (z. B. Elektronik, hochwertige Möbel, Dekoration, Pflanzen) im Arbeitsbereich vor Arbeitsbeginn abzudecken oder zu entfernen. Für Schäden an ungesicherten Gegenständen wird keine Haftung übernommen.
3. **Erschwerter Zugang und Abweichungen:** Erschwerter Zugang, unvorhergesehene Hindernisse oder Abweichungen vom ursprünglichen Briefing (z. B. höherer Verschmutzungsgrad, zusätzliche Räumlichkeiten) führen zu entsprechenden Mehrkosten.
4. **Arbeitssicherheit:** Die Auftragnehmerin behält sich das Recht vor, Arbeiten abzulehnen oder abzuberechnen, wenn die Arbeitsumgebung unzumutbar ist oder die Sicherheit/Gesundheit des Personals gefährdet ist (z. B. fehlende Absturzsicherungen, Gefahrstoffe, erhebliche Hygiene- oder Gesundheitsrisiken).

7. Haftung, Versicherung und Reklamation

1. **Betriebshaftpflicht:** Für die gewerbliche Tätigkeit besteht eine ordnungsgemäße Betriebshaftpflichtversicherung.
2. **Vorschäden:** Es wird keine Haftung für bereits vorhandene Schäden übernommen (z. B. Kratzer in Verglasungen, spröde Dichtungen, blinde Scheiben, abgenutzte Oberflächen, vorgeschädigtes Inventar), die erst im Zuge der Reinigung sichtbar werden.
3. **Sonder- und Bauverschmutzungen:** Die Standardreinigung umfasst keine Entfernung von hartnäckigen Rückständen wie Farbe, Kleber, Zement- oder Kalkschleier, Bauschutt oder Fäkalien, sofern dies nicht ausdrücklich als Sonderreinigung vereinbart wurde.
4. **Haftungsbeschränkung:** Für sonstige Schäden haftet eM&Ka Dienstleistungen nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, soweit gesetzlich zulässig.
5. **Reklamationsfrist:** Etwaige Mängel oder Reklamationen bezüglich der erbrachten Dienstleistung müssen innerhalb von 24 Stunden nach Leistungserbringung schriftlich oder in Textform (E-Mail/WhatsApp) gemeldet werden.

8. Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Impressum / Kontakt:

eM&Ka Dienstleistungen

Hoopter Str. 141

21423 Winsen (Luhe)

Mobil: +49 178 10 222 80

E-Mail: emkagebaudereinigung@gmail.com

Inhaberin: Katarzyna Kwiatkowska