Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

eM&Ka Dienstleistungen – Inhaberin: Katarzyna Kwiatkowska

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, Aufträge und Dienstleistungen zwischen **eM&Ka Dienstleistungen, Inhaberin Katarzyna Kwiatkowska**, nachfolgend „Auftragnehmerin“ genannt, und ihren privaten sowie gewerblichen Auftraggebern, soweit keine abweichenden individuellen Vereinbarungen getroffen wurden.

2. Leistungsumfang und Vertragsabschluss

2.1 Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang, insbesondere Unterhaltsreinigung, Büroreinigung, Glas- und Fensterreinigung, Grundreinigung, Eventreinigung, Bauschlussreinigung sowie die Bereitstellung von Service-, Spül- und Reinigungskräften, ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Dienstleistungsvertrag oder einer sonstigen individuellen Vereinbarung.

2.2 Vertragsabschluss und Preise

Stundensätze und Pauschalpreise werden individuell vereinbart und ergeben sich insbesondere aus einem schriftlichen oder elektronischen Angebot. Ein Vertrag kommt durch Annahme des Angebots bzw. durch eine entsprechende individuelle Vereinbarung zustande.

2.3 Terminvereinbarung

Nach Vertragsschluss wird der konkrete Ausführungstermin zwischen Auftraggeber und Auftragnehmerin abgestimmt.

2.4 Bereitstellung von Personal

Bei der vereinbarten Bereitstellung von Service-, Spül- oder Reinigungskräften für Veranstaltungen, Gastronomie oder Gewerbebetriebe erfolgt der Einsatz für den vereinbarten Zeitraum und im vereinbarten Umfang.

3. Preise, Zuschläge und Zahlungsbedingungen

3.1 Umsatzsteuer

Soweit die Voraussetzungen der Kleinunternehmerregelung gemäß § 19 UStG erfüllt sind, wird keine Umsatzsteuer berechnet bzw. ausgewiesen.

Die aktuelle gesetzliche Regelung sieht für in Deutschland ansässige Kleinunternehmer grundsätzlich Umsatzgrenzen von 25.000 € im Vorjahr und 100.000 € im laufenden Kalenderjahr vor.

3.2 Abrechnung nach Zeitaufwand
Soweit eine Abrechnung nach Arbeitszeit vereinbart wurde, erfolgt diese auf Grundlage des vereinbarten Stundensatzes. Jede angefangene Stunde wird als volle Arbeitsstunde berechnet, sofern dies vor Auftragserteilung entsprechend vereinbart wurde.

3.3 Samstagszuschlag
Für auf Kundenwunsch an Samstagen ausgeführte Arbeiten kann ein Zuschlag von **25 %** auf den vereinbarten Preis bzw. Stundensatz berechnet werden, sofern dieser Zuschlag Bestandteil der Vereinbarung ist.

3.4 Sonn- und Feiertagszuschlag
Für auf Kundenwunsch an Sonn- oder gesetzlichen Feiertagen ausgeführte Arbeiten kann ein Zuschlag von **50 %** berechnet werden.

3.5 Nachtzuschlag
Für vereinbarte Arbeiten zwischen **22:00 Uhr und 06:00 Uhr** kann ein Zuschlag von **25 %** berechnet werden.

3.6 Zusätzlicher Mehraufwand
Entsteht bei Event-, Sonder- oder Reinigungseinsätzen ein bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarer erheblicher Mehraufwand, beispielsweise aufgrund einer wesentlich höheren Gästezahl, zusätzlicher Flächen oder eines außergewöhnlich hohen Verschmutzungsgrades, werden zusätzliche Leistungen nur nach entsprechender Abstimmung mit dem Auftraggeber berechnet. Soweit vereinbart, kann hierfür ein Zuschlag von **30 %** gelten.

3.7 Zahlungsfrist
Rechnungen sind, sofern auf der jeweiligen Rechnung nichts anderes angegeben ist, ohne Abzug zahlbar:

- Verbraucher: innerhalb von **7 Tagen** nach Rechnungserhalt,
- Unternehmer/Geschäftskunden: innerhalb von **14 Tagen** nach Rechnungserhalt.

3.8 Verwendungszweck
Bei Überweisungen soll die jeweilige Rechnungsnummer als Verwendungszweck angegeben werden.

4. Terminverschiebungen

4.1 Witterungsbedingungen
Bei Arbeiten, die von geeigneten Witterungsbedingungen abhängig sind, insbesondere Glas- und Außenreinigungen, kann ein Termin bei Starkregen, Sturm, Frost oder vergleichbaren Bedingungen aus Gründen der Qualität oder Arbeitssicherheit verschoben werden.

Die Auftragnehmerin informiert den Auftraggeber hierüber so früh wie möglich und vereinbart einen Ersatztermin.

4.2 Krankheit oder sonstiger unvorhersehbarer Ausfall
Kann ein Termin aufgrund von Krankheit oder eines anderen unvorhersehbaren, von der Auftragnehmerin nicht zu vertretenden Umstands nicht durchgeführt werden, wird der Auftraggeber unverzüglich informiert und ein Ersatztermin abgestimmt.

5. Stornierung und Terminausfall

Vereinbarte Termine sollen mindestens **24 Stunden vor dem vereinbarten Einsatzbeginn** abgesagt werden.

Bei einer Absage weniger als 24 Stunden vor dem Termin, bei Nichterscheinen des Auftraggebers oder wenn der vereinbarte Zugang zum Objekt nicht ermöglicht wird, kann eine Ausfallpauschale von **30 % des vereinbarten Auftragswertes** berechnet werden.

Dem Auftraggeber bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass **kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist**. Der Auftragnehmerin bleibt der Nachweis eines höheren tatsächlich entstandenen Schadens vorbehalten.

6. Mitwirkungspflichten und Arbeitssicherheit

6.1 Zugang, Strom und Wasser
Der Auftraggeber stellt sicher, dass die vereinbarten Arbeitsbereiche zugänglich sind. Soweit für die Durchführung der vereinbarten Arbeiten erforderlich, werden vorhandene Strom- und Wasseranschlüsse kostenfrei zur Verfügung gestellt.

6.2 Empfindliche Gegenstände
Der Auftraggeber wird gebeten, besonders empfindliche oder wertvolle Gegenstände, insbesondere Elektronik, Dekoration oder sonstige leicht beschädigbare Gegenstände, vor Arbeitsbeginn entsprechend zu sichern oder die Auftragnehmerin auf besondere Risiken hinzuweisen.

6.3 Zusätzlicher Aufwand
Nicht vorhersehbare Hindernisse, zusätzliche Flächen oder ein erheblich vom vereinbarten Zustand abweichender Verschmutzungsgrad können zusätzlichen Arbeitsaufwand verursachen. Zusätzliche kostenpflichtige Leistungen werden grundsätzlich mit dem Auftraggeber abgestimmt.

6.4 Arbeitssicherheit
Die Auftragnehmerin ist berechtigt, Arbeiten nicht aufzunehmen oder zu unterbrechen, wenn konkrete Gefahren für Gesundheit oder Sicherheit bestehen, beispielsweise aufgrund fehlender erforderlicher Absturzsicherungen, gefährlicher Stoffe oder erheblicher Gesundheitsrisiken.

7. Haftung, Vorschäden und Reklamationen

7.1 Betriebshaftpflichtversicherung
Für die gewerbliche Tätigkeit besteht eine Betriebshaftpflichtversicherung.

7.2 Bereits vorhandene Schäden
Für Schäden, die bereits vor Beginn der Arbeiten vorhanden waren, haftet die Auftragnehmerin nicht. Hierzu können insbesondere bereits vorhandene Kratzer, beschädigte oder spröde Dichtungen, blinde Verglasungen, abgenutzte Oberflächen oder vorgeschädigtes Inventar gehören.

7.3 Sonderverschmutzungen
Die gewöhnliche Reinigung umfasst keine Entfernung außergewöhnlicher Rückstände wie Farbe, Klebstoff, Zementreste, starke Kalk- oder Baurückstände, Bauschutt oder vergleichbare Sonderverschmutzungen, sofern deren Entfernung nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

7.4 Haftung
Die Auftragnehmerin haftet nach den gesetzlichen Vorschriften für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung im gesetzlich zulässigen Umfang auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

Im Übrigen gelten die gesetzlichen Haftungsbestimmungen.

7.5 Reklamationen
Der Auftraggeber wird gebeten, erkennbare Mängel möglichst unverzüglich, vorzugsweise innerhalb von **24 Stunden nach Leistungserbringung**, per E-Mail, WhatsApp oder auf anderem geeigneten Weg mitzuteilen, damit eine zeitnahe Prüfung und gegebenenfalls Nachbesserung erfolgen kann.

Die gesetzlichen Rechte des Auftraggebers bleiben hiervon unberührt.

8. Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Für Verbraucher gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als ihnen dadurch nicht der Schutz zwingender gesetzlicher Bestimmungen entzogen wird.

Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt.

Kontakt

eM&Ka Dienstleistungen
Inhaberin: Katarzyna Kwiatkowska
Hoopter Str. 141
21423 Winsen (Luhe)

Telefon: +49 178 10 222 80
E-Mail: **info@emkadienstleistungen.de**
Website: www.emkadienstleistungen.de

Stand: September 2026