

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeines:

Sauberhaft ist eine Marke der GoldCast GmbH mit Sitz im Kanton Schwyz.

Wir von «Sauberhaft» haben zum Ziel, in der gesamten Deutschschweiz regional verankert unseren Kundinnen und Kunden durch ehrliche und zuverlässige Arbeit ein attraktives Preis-/Leistungsverhältnis anzubieten sowie unsere MitarbeiterInnen anständig zu entlohnen.

Werten wie Menschlichkeit und auch Persönlichkeit wird im Unternehmen eine grosse Gewichtung beigemessen, wir legen unser Hauptaugenmerk auf die Zufriedenheit unserer Teammitglieder und versuchen auch stets, den Wünschen unserer Kundinnen und Kunden nach Möglichkeit Rechnung zu tragen.

Art. 1. – Anwendungsbereich

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind für alle Auftragsverhältnisse von Sauberhaft (Auftragnehmer) mit ihren Kundinnen und Kunden (Auftraggeber) verbindlich. Der Auftraggeber anerkennt die vorliegenden AGB mit der Unterzeichnung des schriftlichen Auftrages, welcher zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgeschlossen wird.

Die AGB sind bei jedem schriftlichen Auftrag referenziert; die aktuellen AGB sind jederzeit einsehbar auf unserer Homepage «sauberhaft.ch». Grössere Änderungen wie Preisanpassungen usw. werden jeweils per Mail oder Brief mitgeteilt. Eine von den AGB abweichende Regelung ist für die Vertragsparteien nur verbindlich, wenn diese schriftlich vereinbart worden ist.

Art. 2 – Leistung

Sauberhaft nimmt Aufträge entgegen und erfüllt damit einen Werkvertrag. Sie hat sich auf die Reinigung von Privathaushalten und Mikro-KMU spezialisiert und verrichtet Arbeiten als Reinigungsunternehmen mit Garantie auf die vereinbarten Leistungen. Die Einsatzplanung erfolgt durch Sauberhaft.

Art. 3. – Beginn, Dauer, Kündigung

Das Vertragsverhältnis beginnt mit beidseitiger Vertragsunterzeichnung und ist für unbestimmte Zeit abgeschlossen (Ausnahme: befristete Verträge mit Enddatum).

Während den ersten 30 Tagen (Start beim ersten Einsatz des zugeteilten Teammitglieds) kann der Vertrag von beiden Seiten jederzeit gekündigt werden. Beim Abschluss eines Abos gelten die Bestimmungen des Vertragszusatzes, bei frühzeitiger Auflösung der Zusammenarbeit fallen Mehrkosten an (Details siehe Art. 11)

Die ordentliche Kündigungsfrist nach Ablauf oben genannter Frist beträgt 1 Monat jeweils auf Ende eines Monats. Werden während der Kündigungsfrist Einsätze abgesagt, werden diese verrechnet.

Art. 4 – Pflichtenheft/Reinigungsprotokoll

Das Reinigungsprotokoll bildet einen integrierten Bestandteil dieses Vertrags. Dieses wird bei der Erstaufnahme von den Vertragsparteien zusammen ausgearbeitet.

Das Auftragsvolumen kann im gegenseitigen Einverständnis jederzeit aus- oder abgebaut werden. Beginn des veränderten Leistungsumfangs ist jeweils ab dem 1. des Folgemonats.



Art. 5 – Sorgfaltspflicht

Sauberhaft führt die ihr übertragenen Aufgaben sorgfältig und unter bestmöglicher Wahrung der Interessen der Kundinnen und Kunden aus und gewährleistet deren Erfolg.

Während der Einführung sowie bei den nachfolgenden 1 – 2 Einsätzen kann es aufgrund des Lern- und Abstimmungsprozesses zu einer leicht erhöhten Einsatzdauer kommen. Diese zusätzliche Zeit unseres Teammitglieds wird in jedem Falle dem Kunden in Rechnung gestellt.

Der erste Einsatz erfolgt jeweils begleitet durch die RegioLeitung, um von Beginn weg eine hohe Zufriedenheit auf beiden Seiten zu erzielen.

Jedes Teammitglied von Sauberhaft ist grundsätzlich frei, einen neuen Auftraggeber anzunehmen oder abzulehnen. Dies gilt gegenseitig in den ersten 6 Wochen ab erstem Einsatz.

Art. 6 – Reinigungsmaterial:

Der Auftraggeber stellt Sauberhaft sämtliche Utensilien wie Reinigungsmaterial, Putzmittel etc. kostenlos zur Verfügung und ist für das Vorhandensein der benötigten Arbeitsgegenstände verantwortlich. Von dieser Regelung ausgenommen sind Aufträge, bei denen die benötigten Gerätschaften normalerweise nicht in Privathaushalten anzutreffen sind (z.B. Schamponiergerät); hier erfolgt der Einsatz nach gegenseitiger Absprache.

Gleichzeitig verpflichtet sich der Auftraggeber dazu, dafür zu sorgen, dass die benötigten Reinigungsutensilien und Gerätschaften bei jedem Einsatz gewaschen und parat sind und auch alle Reinigungsmittel vorhanden sind.

Art. 7 – Qualität, ein Eckpfeiler von Sauberhaft

Nach einer erfolgreichen persönlichen Rekrutierung erfolgt bei jedem Teammitglied eine begleitete Einführung in die entsprechenden Räumlichkeiten sowie ein gemeinsames Durcharbeiten des Pflichtenhefts mit abschliessender Kontrolle am Ende des Reinigungseinsatzes.

Wir unterstützen es, wenn der Auftraggeber kleinere Beanstandungen oder auch Wünsche direkt mit seiner zugeteilten Reinigungsperson bespricht. Ist das Problem nicht lösbar, steht unser Qualitätsmanagement gerne zur Verfügung.

Mit regelmässigen Rückmeldungen über Ihre Zufriedenheit, Anregungen und Wünsche helfen Sie uns aktiv mit, unsere Qualität hochzuhalten und gleichzeitig unsere Feen entsprechend fair zu entlohnen.

Unsere Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit, nach jedem Einsatz auf das automatisch generierte Mail zum vergangenen Einsatz zu reagieren und etwaige Beanstandungen aber auch positive Rückmeldungen direkt an uns weiterzugeben.

Art. 8 – Zurückweisungsrecht

Grundsätzlich gilt: Die Zuteilung des eingesetzten Teammitglieds wird einzig von der RegioLeitung getroffen.

Folgende Gründe leiten einen Wechsel ein:

- Die Zusammenarbeit funktioniert auf zwischenmenschlicher Ebene nicht – gilt für beide Seiten
- Das Reinigungsergebnis ist auch nach mehreren Einsätzen und Kontrollen durch die RegioLeitung nicht zufriedenstellend



In beiden Fällen stellt Sauberhaft einen Ersatz. Eventuelle Wartezeiten bei Wechsel können nicht ausgeschlossen werden. Die Möglichkeit eines Wechsels besteht für unsere Auftraggeber im Maximum 2 Mal.

Art. 9 – Stellvertretungsregelung: (= Zusatzleistung, fakultativ buchbar)

Grundsätzlich gilt: Ist diese Zusatzleistung nicht gebucht, wird bei einem Ausfall der zugeteilten Reinigungsperson keine Stellvertretung garantiert. Bei einem Ausfall des zugeteilten Teammitglieds, welcher länger als 6 Wochen dauern wird, wird von Seiten Sauberhaft ein neues Teammitglied zugeteilt.

Bei Buchung der Zusatzdienstleistung «Stellvertreterregelung» ist Sauberhaft in jedem Fall bei Ferien und Krankheit der zugeteilten Reinigungskraft für eine Vertretung besorgt. Nicht garantiert werden kann derselbe Einsatztag bzw. dieselbe Einsatzzeit. Sollte eine Vertretung innert sinnvoller Frist aufgrund aussergewöhnlicher Umstände nicht möglich sein, wird der Vertragspartner umgehend darüber informiert (absolute Ausnahme).

Art. 10 – Verantwortlichkeit des Kunden

Der Vertragspartner verpflichtet sich im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Vertragserfüllung mitzuwirken. Er ist z.B. dafür besorgt, dass genügend saubere Reinigungsutensilien vorhanden sind und auch der Zugang zu der Liegenschaft gewährleistet ist.

Art. 11 – Preise, Konditionen, Fälligkeit, Mehrkosten:

Alle Preise verstehen sich inkl. Versicherungen sowie den üblichen Sozialleistungen und variieren je nach Auftragsvolumen und Abo zwischen CHF 38.40 und CHF 46.90 pro Stunde, zuzüglich Anfahrtspauschale und MwSt.

Eine Arbeitsstunde setzt sich aus 55 Minuten Arbeitszeit und 5 Minuten Pause zusammen

Die Zeiterfassung erfolgt mittels NFC-Karte minutengenau

Die Einsätze werden jeweils mittels Stundenabrechnung zu Beginn des Folgemonats verrechnet (beim Abschluss eines Abos gelten die auf dem Vertragszusatz vermerkten Zahlungskonditionen)

Der Kunde verpflichtet sich, den gestellten Rechnungsbetrag innert 10 Tagen zu begleichen. Ab der 2. Mahnstufe werden Mahnkosten in Höhe von CHF 25.00 pro Schreiben fällig. Sämtliche Aufwendungen, die im Zusammenhang mit einer Betreuung entstehen, werden vollumfänglich dem Kunden in Rechnung gestellt.

Mehrkosten: Grundsätzlich gilt: Alle Mehraufwände sind auf dem Kundenrapport ersichtlich

- Wird ein separater Kennenlern- und Besichtigungstermin mit dem zugeteilten Teammitglied gewünscht, d.h. ist dieser nicht im ersten Reinigungseinsatz integriert, bitten wir um Verständnis, wenn diese Zeit ebenfalls in Rechnung gestellt werden muss.
- Kurzfristige Terminabsagen werden wie folgt verrechnet:
 - 48 – 24 Stunden vor dem Einsatz wird 1 Stunde in Rechnung gestellt
 - 24 Stunden bis Mitternacht vor dem geplanten Einsatz wird die Hälfte des geplanten Einsatzes in Rechnung gestellt
 - Bei Absagen am Einsatztag wird der komplette Einsatz in Rechnung gestellt.



- Für zusätzliche Fahrten mit dem Auto unseres Reinigungspersonals wird eine KM-Ansatz in Höhe von Fr. 0.90/km verrechnet, z.B. beim Einkaufen
- Muss Wäsche für den Kunden bei unserem Teammitglied zuhause gewaschen werden (z.B. schmutzige Lappen) verrechnen wir pro Maschine CHF 12.00, bei grosser Wäsche (z.B. Bettwäsche) CHF 20.00. Dies beinhaltet ebenfalls die Zeit des Aufhängens und Trocknens sowie das benötigte Material
- Materialspeisen: Normalerweise arbeitet unser Reinigungspersonal mit den Reinigungsmitteln und den -utensilien des Auftraggebers. Ist es bei Einzelaufträgen (z.B. Frühlingsputz) gewünscht, dass wir die kompletten Utensilien mitnehmen, wird eine Pauschale verrechnet. Diese richtet sich nach der Menge an Material und wird vorgängig mit dem Kunden vereinbart.
- Zuschlag für Einsätze an Sonn- sowie Feiertagen; Nachtarbeit gem. GAV der Reinigungsbranche:
 - Einsätze an Sonn- sowie Feiertagen: Zuschlag in Höhe von 50% auf den Grundtarif
 - Nachtarbeit: Einsätze zwischen 23:00 Uhr und 06:00 Uhr werden mit einem Zuschlag von 25% verrechnet
- Frühzeitiger Abbruch bei fix definierter Laufzeit (Abschluss eines Abos)
 - Nach Ablauf des Probemonats bzw. sobald die Rechnung gestellt wurde, ist es für den Vertragspartner möglich, sich in folgenden, begründeten Fällen ohne Mehraufwand aus dem Vertrag zurückzuziehen:
 1. Wegzug – neues Domizil ist ausserhalb des Tätigkeitsgebiets von SAUBERhaft
 2. Wegzug in eine Altersresidenz
 3. Ableben des Vertragspartners oder des im selben Haushalt wohnenden Partners/der Partnerin
 4. Krankheitsbedingte Veränderungen der Lebenssituation
 5. Unerwartete Arbeitslosigkeit
 - In allen anderen Fällen gilt folgende Regelung:
 1. Rückwirkend auf den ersten Einsatz wird für sämtliche, bereits geleistete Stunden der Standardtarif verrechnet. Hinzu kommt noch eine einmalige Pauschale in Höhe von CHF 250.- für den administrativen Aufwand.
 - Die Rechnung war bereits beglichen: der Restbetrag wird innert Monatsfrist rückvergütet.
 - Die bereits gestellte Rechnung ist noch ausstehend: Es wird eine neue Rechnung zu den genannten Konditionen gestellt, welche innert 10 Tagen zu begleichen ist.

Art. 12 – Rechtliche Grundlagen / Anpassungen / Löhne:

Rechtliche Grundlage von Sauberhaft bildet der GAV der Reinigungsbranche.

Sauberhaft bestätigt hiermit, dass sämtliches eingesetztes Personal in jeder Hinsicht die gesetzlichen Anforderungen erfüllt und die Einstellungsbedingungen den Auflagen des GAV der Reinigungsbranche im Detail gerecht werden.

Jährliche **Anpassungen** der Teuerung, Änderungen der paritätischen Kommission sowie Auflagen des GAV werden jeweils an den Kunden weitergegeben.



Faire **Löhne** und faire Preise bedeuten, dass unsere Mitarbeiterinnen einen guten Lohn erhalten (ausnahmslos über dem Mindestlohn des GAV!) und Sie für unsere Arbeit einen guten Preis erhalten.

Ihr Feedback ist sehr wichtig: Sind Sie der Meinung, Ihr/e Raumpfleger/in leistet hervorragende Arbeit, dann lassen Sie es uns bitte wissen. Ihre schriftliche Rückmeldung (info@sauberhaft.ch) hat massgeblichen Einfluss auf den Lohn des jeweiligen Teammitglieds, denn sowohl die Zufriedenheit unserer Sauberhaft-Familie wie auch die unserer Kunden ist ein wichtiger Bestandteil unserer Unternehmenskultur.

Art.13 – Haftung:

Aufgrund der Vielfalt an verbauten Materialien in der heutigen Zeit verpflichtet sich der Auftraggeber, bei heiklen Materialien Sauberhaft vor dem ersten Einsatz über deren Vorhandensein zu informieren und eine sachgemässe Reinigung kurz zu erläutern. Bei Vertragsunterzeichnung wird bereits das Material sowie die Pflege im Reinigungsprotokoll festgehalten.

Die Betriebshaftpflicht von Sauberhaft deckt je nach Art des Ereignisses Schäden (Zeitwert) bis zu einer Höhe von CHF 5'000'000.- ab. Auf Wunsch kann der Kunde jederzeit detaillierte Informationen über die Deckung dieser Versicherung bei Sauberhaft/GCG anfordern.

Für andere Schäden ist die Deckung von Sauberhaft auf CHF 500.- (inkl. MwSt.) limitiert. Dies gilt ebenso für Schäden jeglicher Art, bei denen die Versicherung die Haftung ablehnt.

Die Leistungen von Sauberhaft gelten als vertragsmässig erfüllt und abgenommen d.h. die Haftung für Mängel entfällt, wenn der Auftraggeber nicht unverzüglich nach dem jeweiligen Einsatze, spätestens jedoch innert 48 Stunden nach Beendigung des Auftrages, einen Mangel anzeigt. Allfällige Mängel sind schriftlich an untenstehende Adresse bzw. per E-Mail (info@sauberhaft.ch) zu rügen. Gleichzeitig bietet sich die Möglichkeit, diese jeweils mittels Feedback-Formular, welcher Ihnen nach jedem Einsatz per Mail zugestellt wird, zu melden.

Sauberhaft übernimmt keine Schäden jeglicher Art, welche durch die Benützung der im Haushalt vorhandenen Reinigungsmittel /-utensilien entstehen. Ausnahme bildet eine nachweislich unsachgemässe Handhabung.

Ist der Mangel nachweislich durch eine Mitarbeiterin von Sauberhaft verursacht worden, verpflichtet sich Sauberhaft, den Mangel kostenlos an einem mit dem Auftraggeber vereinbarten Termin zu beheben.

Art. 14 – Geschäftsgeheimnis, Geheimhaltungspflicht:

Sauberhaft und deren Beschäftigte verpflichten sich, keinerlei Informationen, die sie im Rahmen des vorliegenden Vertragsverhältnisses erfahren, an Dritte weiterzugeben. Dies betrifft insbesondere Dokumente aller Art, Wohn-, Einkommens- und Besitzverhältnisse sowie Gespräche über den Gesundheitszustand. Der Auftraggeber erklärt sich ebenfalls damit einverstanden, dass er einer Schweigepflicht für Geschäftsgeheimnisse unterliegt. Als Geschäftsgeheimnisse gelten jegliche Informationen, deren Weitergabe Sauberhaft und deren Beschäftigten in irgendeiner Art und Weise schaden könnten. Diese Schweigepflicht besteht auch nach Auflösung des Vertragsverhältnisses.



Art. 15 – Konkurrenzverbot:

Der Auftraggeber darf ohne schriftliche Bewilligung von Sauberhaft deren Beschäftigte weder auf eigene Rechnung noch auf Rechnung eines Dritten abwerben und Sauberhaft in irgendeiner Weise konkurrenzieren. Auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist es dem Kunden (ungeachtet der gewählten Rechtsform) untersagt, Raumpflegerinnen von Sauberhaft direkt oder indirekt zu beschäftigen. Dieses Verbot dauert bis ein Jahr nach Beendigung des Auftragsverhältnisses an.

Art. 16 – Anpassungen:

Gesetzliche Vorgaben, Änderungen der paritätischen Kommission, Auflagen der GAV, Anpassungen der Teuerung, der MwSt. sowie Preisanpassungen etc. bleiben ausdrücklich vorbehalten. Alle Anpassungen müssen dem Auftraggeber 2 Monate zum Voraus schriftlich (Mail oder Post) angekündigt werden.

Art. 17 – Salvatorische Klausel:

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen. Es ist das Schweizer Recht anwendbar.

Gerichtsstand:

Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Schwyz (Regionalgericht Einsiedeln).

