Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

SUSAN STADE GmbH – Gebäudereinigung & Pflegedienstleistungen | Stand: 11/2026 (Geschäftsverkehr B2B)

§ 1 ALLGEMEINES / GELTUNGSBEREICH

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten ausschließlich für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit Unternehmern im Sinne des § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt). Sie sind Bestandteil aller Verträge, die die SUSAN STADE GmbH mit dem Auftraggeber über die von ihr angebotenen Leistungen schließt.
2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird durch die SUSAN STADE GmbH ausdrücklich in Textform zugestimmt.

§ 2 ANGEBOT / VERTRAGSSCHLUSS / VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

1. Angebote der SUSAN STADE GmbH sind – sofern im Angebot nicht ausdrücklich eine andere Bindefrist angegeben ist – für die Dauer von 4 Wochen ab Angebotsdatum verbindlich. Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Auftraggeber das Angebot der SUSAN STADE GmbH innerhalb der Bindefrist in Textform (§ 126b BGB) oder durch Unterschrift annimmt oder die SUSAN STADE GmbH einen Auftrag des Auftraggebers schriftlich bzw. in Textform bestätigt.
2. Die Leistungen werden wie im Angebot bzw. Leistungsverzeichnis vereinbart ausgeführt. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der getroffenen Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform (z. B. E-Mail, § 126b BGB). Individuelle Vertragsabreden haben stets Vorrang vor diesen AGB (§ 305b BGB). Mit Ausnahme der Geschäftsführung oder von Prokuristen sind die Reinigungskräfte und Vorarbeiter vor Ort nicht berechtigt, vertragsändernde Absprachen zu treffen.
3. Die Mindestvertragslaufzeit für wiederkehrende Leistungen (insbesondere Unterhaltsreinigung) beträgt 12 Monate, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Vertragsparteien ordentlich mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende (oder zum Quartalsende, je nach Vereinbarung) in Textform gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.
4. Die Reinigungsarbeiten werden grundsätzlich an Werktagen (Montag bis Samstag, außer an gesetzlichen Feiertagen) durchgeführt. Für Sondertermine oder medizinische Einrichtungen gelten die im Angebot getroffenen Individualabreden.
5. Die SUSAN STADE GmbH setzt fachlich geeignetes und zuverlässiges Personal mit gültiger Arbeits- und Aufenthaltsberechtigung ein. Das Personal unterliegt ausschließlich dem Direktions- und Weisungsrecht der SUSAN STADE GmbH (vertreten durch Objektleitung / Vorarbeiter). Dem Personal ist es untersagt, Einblick in Schriftstücke, Akten oder elektronische Daten zu nehmen sowie Schränke oder Behältnisse unbefugt zu öffnen. Über alle im Rahmen der Tätigkeit bekannt werdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse besteht strenge Verschwiegenheitspflicht. Gefundene Gegenstände sind unverzüglich beim Auftraggeber abzugeben.
6. Die SUSAN STADE GmbH stellt die erforderlichen Maschinen, Geräte und umweltverträglichen Reinigungsmittel zur Verfügung. Ein Anspruch auf den Einsatz einer bestimmten Arbeitskraft besteht nicht. Das Personal ist verpflichtet, die dem Auftragnehmer vorab übergebene Haus- und Sicherheitsordnung des Auftraggebers einzuhalten.

§ 3 ABNAHME / GEWÄHRLEISTUNG / MÄNGELRÜGE

1. Wiederkehrende Reinigungsleistungen gelten als auftragsgerecht erbracht und abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht unverzüglich – bei offensichtlichen Mängeln spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Durchführung der Reinigung – in Textform unter genauer Bezeichnung von Ort, Zeit und Art des Mangels Einwendungen erhebt. Verdeckte Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung anzuzeigen; die gesetzlichen Verjährungsfristen für Mängelansprüche bleiben unberührt.
2. Bei einmaligen Werkleistungen (z. B. Bauendreinigung, Grundreinigung) erfolgt die Abnahme – ggf. auch abschnittsweise – unverzüglich nach Fertigstellungsmeldung durch die SUSAN STADE GmbH. Kommt der Auftraggeber einer Aufforderung zur Abnahme innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach, gilt die Leistung gemäß § 640 Abs. 2 BGB als abgenommen.
3. Bei berechtigten und rechtzeitig gerügten Mängeln ist die SUSAN STADE GmbH zunächst zur kostenfreien Nachbesserung innerhalb angemessener Frist verpflichtet. Schlägt die Nachbesserung fehl oder wird sie verweigert, kann der Auftraggeber nach den gesetzlichen Vorschriften Minderung verlangen oder – bei erheblichen Mängeln – vom Vertrag zurücktreten.
4. Keine Mängelhaftung besteht, soweit eine Beeinträchtigung des Reinigungsergebnisses darauf zurückzuführen ist, dass der Auftraggeber seiner Informationspflicht über empfindliche Oberflächen nicht nachgekommen ist oder den Zugang zu den Flächen nicht ermöglicht hat.
5. Wird vor Ort festgestellt, dass eine Mängelrüge nachweislich unberechtigt war und der Auftraggeber dies bei zumutbarer Sorgfalt hätte erkennen können, kann die SUSAN STADE GmbH den entstandenen Prüf- und Anfahrtsaufwand nach den vereinbarten Stundensätzen berechnen.
6. Bei alters- oder nutzungsbedingten Materialveränderungen (z. B. tiefsitzende Vergilbungen, Verätzungen, dauerhafte Verfärbungen an älteren Rahmen oder Belägen) wird eine fachgerechte Reinigung nach dem Stand der Technik geschuldet, jedoch keine Wiederherstellung des Neuzustandes, sofern dies materialbedingt ohne Beschädigung nicht möglich ist.

§ 4 OBLIEGENHEITEN DES AUFTRAGGEBERS

1. Der Auftraggeber stellt kaltes und warmes Wasser sowie Strom inkl. der erforderlichen Verbrauchsmengen für den Betrieb der Reinigungsgeräte unentgeltlich zur Verfügung.
2. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die zu reinigenden Räume und Flächen zum vereinbarten Termin frei zugänglich sind. Ist eine Leistung aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat (z. B. verschlossene Türen, nicht freigeräumte Flächen), nicht oder nur teilweise durchführbar, bleibt der Vergütungsanspruch unter Anrechnung ersparter Aufwendungen (§ 642 BGB) bestehen.
3. Soweit eine Reinigung von Ablagen und Möbeln vereinbart ist, werden nur frei zugängliche und abgeräumte Flächen bis zu einer Griffhöhe von 1,60 m (waagerecht) bzw. 2,00 m (senkrecht) gereinigt. Müssen Fensterbänke, Ablagen oder Möbel auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers erst durch Personal der SUSAN STADE GmbH ab- und wieder eingeräumt werden, wird dieser Mehraufwand nach dem vereinbarten Stundenverrechnungssatz gesondert vergütet.

§ 5 PREISE / ANGEBOTE / PREISANPASSUNG / MONATSPAUSCHALEN

1. Alle angegebenen Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Im Preis enthalten sind alle vertraglich vereinbarten Arbeitsleistungen, Urlaubs- und Krankheitsvertretungen sowie Standard-Reinigungsmittel.

2. Die vereinbarten Preise basieren auf den zum Zeitpunkt der Angebotserstellung geltenden tariflichen Lohnkosten des Gebäudereiniger-Handwerks sowie den gesetzlichen Lohnnebenkosten. Der Lohn- und Lohnnebenkostenanteil am Gesamtpreis beträgt – sofern im Angebot nicht abweichend beziffert – 80 %.

3. Ändern sich nach Vertragsschluss die tariflichen Löhne des Gebäudereiniger-Handwerks (insbesondere durch neue Tarifabschlüsse oder Allgemeinverbindlicherklärungen) oder die gesetzlichen Sozialabgaben, ist die SUSAN STADE GmbH berechtigt (und bei Kostensenkungen verpflichtet), die Preise ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung entsprechend dem in Abs. 2 genannten Lohnkostenanteil prozentual anzupassen. Die Preisanpassung wird dem Auftraggeber mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt und nachvollziehbar begründet. Beträgt eine Preiserhöhung mehr als 6 % des bisherigen Preises, steht dem Auftraggeber ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung zu.

4. Arbeiten, die auf Wunsch des Auftraggebers an Sonn- und Feiertagen oder in der Nachtzeit (22:00 bis 05:00 Uhr) ausgeführt werden, werden mit den tariflich vorgesehenen Zuschlägen abgerechnet.

5. Kosten für besondere Zugangssysteme, Hubarbeitsbühnen, Gerüste oder Spezialkräne sind in den Angebotspreisen nur enthalten, wenn sie ausdrücklich ausgewiesen sind. Andernfalls werden sie nach vorheriger Abstimmung gesondert berechnet.

6. Bei vereinbarten Monatspauschalen sind Feiertage, die auf einen regulären Reinigungstag fallen, bereits kalkulatorisch berücksichtigt und berechtigen nicht zu einer Rechnungskürzung oder Nachholung, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei betriebsbedingten Schließzeiten des Auftraggebers bleibt der Anspruch auf die Monatspauschale unberührt; ersparte Aufwendungen werden angerechnet.

7. Die Angebotspreise setzen den bei der Objektbesichtigung vorgefundenen Zustand voraus. Ergeben sich nachträglich wesentliche Änderungen am Objektzustand oder Nutzungsumfang, ist eine einvernehmliche Vertragsanpassung vorzunehmen.

§ 6 HAFTUNG / VERSICHERUNG

1. Die SUSAN STADE GmbH unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung mit deckungsgerechten Versicherungssummen für Personen-, Sach- und Bearbeitungsschäden. Ein Versicherungsnachweis wird auf Verlangen vorgelegt.

2. Die SUSAN STADE GmbH haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen, sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der SUSAN STADE GmbH, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

3. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf) ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

4. Der Auftraggeber ist gehalten, erkennbare Schäden unverzüglich nach Feststellung in Textform anzuzeigen, um eine zeitnahe Schadensregulierung über die Betriebshaftpflichtversicherung zu ermöglichen.

§ 7 BESONDERE MATERIAL- UND OBJEKTHINWEISE

1. Textilbeläge und Polster: Bei der Reinigung von Teppichen, Auslegware und Polstermöbeln weist die SUSAN STADE GmbH darauf hin, dass material- oder altersbedingt (z. B. durch nicht farbechte Färbungen, wasserlösliche Kleber oder Vorschädigungen) Verfärbungen, Verwellungen oder Ablösungen auftreten können. Der Auftraggeber verpflichtet sich, auf bekannte Materialbesonderheiten vorab hinzuweisen.

2. Glasflächen, Plexiglas und Photovoltaik: Bei empfindlichen Kunststoffen (z. B. Plexiglas/Acrylglas) sowie bei Einscheibensicherheitsglas (ESG) mit produktionsbedingten Oberflächenanhaftungen können trotz fachgerechter Ausführung mikroskopisch feine Reinigungsspuren entstehen. Der Einsatz von Glashobeln (Klingen) zur Entfernung hartnäckiger Bau- oder Farbverschmutzungen erfolgt nur nach vorheriger Rücksprache und Freigabe durch den Auftraggeber. Bei der Reinigung von Solar- und Photovoltaikanlagen übernimmt die SUSAN STADE GmbH keine Gewähr für eine bestimmte Ertragssteigerung; der Auftraggeber hat vorab die Herstellervorgaben zur Reinigung zu prüfen und mitzuteilen.
3. Sonnenschutz und Plissees: Innenliegende Plissees und Rollos unterliegen einer natürlichen UV- und Alterungsversprödung. Sofern deren Reinigung beauftragt ist, hat der Auftraggeber auf das Alter und etwaige Vorschäden der Anlagen hinzuweisen.
4. Die Haftungsregelungen des § 6 bleiben von den vorstehenden Risikohinweisen unberührt; bei unsachgemäßer Behandlung oder Pflichtverletzung haftet die SUSAN STADE GmbH nach Maßgabe von § 6.

§ 8 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN / TERMINABSAGEN / AUFRECHNUNG

1. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Ein Skontoabzug bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung in Textform.
2. Vereinbarte Einzeltermine (z. B. Glas- oder Sonderreinigung) können vom Auftraggeber bis spätestens 48 Stunden (2 Werktage) vor dem geplanten Termin kostenfrei abgesagt oder verschoben werden. Bei späterer Absage durch den Auftraggeber ist die SUSAN STADE GmbH berechtigt, den vereinbarten Werklohn abzüglich ersparter Aufwendungen (§ 648 BGB) in Rechnung zu stellen. Muss eine Außen- oder Glasreinigung aufgrund extremer Witterungsverhältnisse (z. B. Sturm, Starkregen, Frost) aus Arbeitsschutzgründen verschoben werden, wird ein zeitnaher Ersatztermin vereinbart; für den ausgefallenen Termin entsteht dem Auftraggeber kein Ausfallhonorar.
3. Die Aufrechnung durch den Auftraggeber ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
4. Befindet sich der Auftraggeber mit fälligen Zahlungen trotz Mahnung und angemessener Nachfristsetzung in Verzug, ist die SUSAN STADE GmbH berechtigt, ein gesetzliches Zurückbehaltungsrecht (§ 320 BGB) auszuüben und die Reinigungsleistungen bis zum Ausgleich der offenen Forderungen auszusetzen.

§ 9 DATENSCHUTZ / VERTRAULICHKEIT / REFERENZEN

1. Beide Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).
2. Die SUSAN STADE GmbH verarbeitet personenbezogene Daten des Auftraggebers ausschließlich zur Vertragsdurchführung und Abrechnung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Weitere Informationen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung unter https://www.susan-stade.gmbh/datenschutz.
3. Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung erlangten vertraulichen Informationen, Kalkulationen und Betriebsgeheimnisse zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.
4. Foto- oder Videoaufnahmen von Reinigungsobjekten oder -ergebnissen für Referenz- oder Werbezwecke fertigt und verwendet die SUSAN STADE GmbH nur nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers in Textform an.

§ 10 PERSONAL / ABWERBEVERBOT

1. Die Auswahl, Disposition und Überwachung der eingesetzten Arbeitskräfte obliegt ausschließlich der SUSAN STADE GmbH.
2. Die Vertragsparteien verpflichten sich, während der Laufzeit des Vertrages keine Mitarbeiter der jeweils anderen Partei gezielt abzuwerben. Ein nachvertragliches Einstellungsverbot zulasten der Arbeitnehmer besteht nicht; sollte der Auftraggeber jedoch während der Vertragslaufzeit oder innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsbeendigung eine von der SUSAN STADE GmbH im Objekt eingesetzte Arbeitskraft aufgrund einer Abwerbung selbst anstellen oder über Dritte beschäftigen, ist eine angemessene Vermittlungs- bzw. Ausgleichsentschädigung in Höhe von 1,5 Bruttomonatsgehältern der betreffenden Arbeitskraft (maximal jedoch 3.500,00 EUR netto) fällig, sofern der Auftraggeber nicht nachweist, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

§ 11 REINIGUNGSMITTEL / GERÄTE / SCHLÜSSEL

1. Die SUSAN STADE GmbH stellt sämtliche erforderlichen Reinigungsgeräte und -mittel in ausreichender Menge zur Verfügung. Es werden ausschließlich zugelassene, materialschonende und umweltverträgliche Reinigungsmittel eingesetzt. Säuren oder stark alkalische Mittel kommen nur dort zum Einsatz, wo dies fachlich geboten und für die Materialien unbedenklich ist.
2. Der Auftraggeber stellt kostenlos einen abschließbaren Raum oder Schrank zur sicheren Aufbewahrung der Maschinen, Geräte und Materialien zur Verfügung.
3. Die für die Ausführung der Arbeiten erforderlichen Schlüssel, Transponder oder Zugangskarten sind vom Auftraggeber rechtzeitig und kostenfrei gegen schriftliche Quittung zu übergeben. Bei schuldhaftem Verlust oder Beschädigung von Schlüsseln haftet die SUSAN STADE GmbH im Rahmen der Betriebshaftpflichtversicherung (inklusive erforderlicher Schließanlagenkosten) nach Maßgabe von § 6.

§ 12 LEISTUNGSSTÖRUNGEN / HÖHERE GEWALT

1. Ereignisse höherer Gewalt sowie unvorhersehbare, unvermeidbare und schwerwiegende Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs der SUSAN STADE GmbH (z. B. Naturkatastrophen, behördliche Sperrungen, Epidemien, rechtmäßige Arbeitskämpfe) befreien die betroffene Partei für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten. Die Parteien werden sich hierüber unverzüglich informieren.
2. Dauert eine solche Behinderung länger als zwei Monate an, ist jede Vertragspartei berechtigt, den Vertrag hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils in Textform zu kündigen.

§ 13 GERICHTSSTAND / RECHTSWAHL / SCHLUSSBESTIMMUNGEN

1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
2. Ist der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis der Geschäftssitz der SUSAN STADE GmbH (Salzwedel / zuständiges Gericht im Bezirk Stendal). Die SUSAN STADE GmbH ist jedoch berechtigt, den Auftraggeber auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige gesetzlich zulässige Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.