

Allgemeine Geschäftsbedingungen der stressfrei UG (haftungsbeschränkt) für die Erbringung von Dienstleistungen

Stand April 2019

§ 1 Geltungsbereich

(1) Für die Geschäftsbeziehung zwischen der stressfrei UG (haftungsbeschränkt) (nachfolgend: „stressfrei“) und dem Kunden (nachfolgend: „Kunde“) gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB“) in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, stressfrei stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

(2) Kunden im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingung sind Verbraucher oder Unternehmer:
(a) Verbraucher ist jede natürliche Person, soweit der Zweck der geordneten Lieferungen und Leistungen nicht überwiegend seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. (b) Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

§ 2 Vertragsschluss

(1) Der Kunde kann aus dem Sortiment von stressfrei-Dienstleistungen (nachfolgend „Dienstleistungen“) wie beispielsweise Haushaltsreinigung, Wäschereinigung, Kinderbetreuung, Seniorenbegleitung und Haustierservice auswählen.

(2) Der Kunde kann die Dienstleistungen telefonisch oder per E-Mail bei stressfrei bestellen. Der Kunde kann die Dienstleistungen als Einzelauftrag oder als Dauerschuldverhältnis auswählen.

(3) stressfrei kann das Angebot innerhalb von 5 Werktagen durch eine schriftliche Auftragsbestätigung annehmen. Soweit stressfrei die im Angebot dargestellten Konditionen und Termine nicht erbringen kann, kann stressfrei dem Kunden ein erneutes Angebot mit veränderten Konditionen und Terminen unterbreiten. Der Kunde kann dieses Angebot innerhalb von 2 Werktagen telefonisch und/oder schriftlich annehmen, jedoch spätestens – soweit nicht anders vereinbart – 12 Stunden vor Dienstleistungsbeginn.

(4) stressfrei stellt dem Kunden eine Notfallbeauftragung zur Verfügung. Unter Notfallbeauftragung versteht sich eine Beauftragung, die mit einer kurzen Frist, ab 48 bis 12 Stunden vor Dienstleistungsbeginn, erfolgt. Die Notfallbeauftragung wird gesondert berechnet.

§ 3 Rechte und Pflichten

(1) stressfrei verpflichtet sich, die Dienstleistungen durch qualifiziertes Personal oder durch von stressfrei beauftragte Partner (nachfolgend: „Teammitglieder“) zu erbringen. stressfrei ist berechtigt, die Auswahl der die Dienstleistungen vornehmenden Teammitglieder nach freiem Ermessen zu treffen. stressfrei bemüht sich, stets den Wünschen der Kunden zu entsprechen, ein Anspruch auf ein bestimmtes Teammitglied besteht jedoch nicht.

(2) Das Teammitglied führt ausschließlich die gebuchten Dienstleistungen aus. Weder stressfrei noch

deren Teammitglieder sind dem Kunden gegenüber arbeitsrechtlich weisungsgebunden. Dies gilt insbesondere für Art, Ort und Zeit der Dienstleistung. *Verspätungen von bis zu 30 Minuten muss der Kunde in Ausnahmefälle hinnehmen. Die Teammitglieder sind unterrichtet worden, dass sie den Kunden in solchen Fällen informieren.

(3) Sofern stressfrei die Erbringung der Dienstleistungen aus Gründen, die stressfrei nicht zu vertreten hat, nicht einhalten kann (Nichtverfügbarkeit der Leistung), wird stressfrei den Kunden hierüber unverzüglich informieren. Eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird stressfrei unverzüglich erstatten.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, stressfrei die zur Vertragserfüllung notwendigen Auskünfte und Hilfestellungen zu erteilen. Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass alle zur Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Voraussetzungen zum vereinbarten Zeitpunkt erfüllt sind; dies gilt insbesondere für den Zugang zum Ort der zu erbringenden Dienstleistung.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, die zur Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Gerätschaften und Materialien zur Verfügung zu stellen. Etwas anderes gilt nur, sofern dies ausdrücklich anders vereinbart ist.

*(6) Sollten Teammitglieder verhindert sein, durch Urlaub oder Krankheit, informiert stressfrei den Kunden umgehend. Eine Vertretung stellt stressfrei – wenn gewünscht - im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten. Sollte ein anderes Teammitglied die Vertretung übernehmen, ist dies dann möglich, wenn der Kunde zuhause ist und das Teammitglied über den Aufgabenbereich im jeweiligen Objekt unterrichtet wird.

*(7) Wenn die geplante Einsatzzeit eines Termins überschritten werden soll, da z. B. Mehraufwand anfällt, kann dies im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten erfolgen. Die Teammitglieder sind angewiesen worden, die geplanten Einsatzzeiten einzuhalten. Sollten Mehraufwand oder Zusatzleistungen anfallen, muss dies mindestens eine Woche vor dem geplanten Termin mitgeteilt werden. Eine Garantie zu einem längeren außerplanmäßigen Termin kann stressfrei nicht geben. Mehraufwand wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

*(8) An gesetzlichen Feiertagen sowie sonntags findet keine Leistung statt. Fallen Daueraufträge auf einen gesetzlichen Feiertag, fällt dieser ersatzlos aus. Der geplante Wochenrhythmus bleibt dabei bestehen. Ersatztermine können nach Möglichkeit frühzeitig vereinbart werden.

§ 4 Zahlungsbedingungen

(1) Die Vergütung der jeweiligen Dienstleistung richtet sich nach der individuellen Vereinbarung zwischen stressfrei und dem Kunden.

(2) Der Kunde erhält die Rechnung standardmäßig per E-Mail. Auf expliziten Wunsch kann eine postalische Zusendung vereinbart werden. *Für die postalische Zusendung der Rechnung behält sich stressfrei das Recht vor, den Mehraufwand in Rechnung zu stellen.

(3) Die Zahlung der Vergütung ist innerhalb von 7 Tagen ab Rechnungsstellung fällig.

*(4) stressfrei behält sich vor, bei Zahlungsverzug die Dienstleistung bis zum Ausgleich der offenen Forderung einzustellen.

* (5) stressfrei hält sich das Recht vor, die vereinbarten Preise der allgemeinen Markt- und Kostenentwicklung anzupassen. Die Preisanpassung wird dem Kunden mindestens vier Wochen vor in Kraft treten schriftlich bekannt gegeben.

§ 5 Kündigung, Abwerbung, Datenschutz

(1) Das Recht zur Kündigung richtet sich nach der Rechtsnatur des geschlossenen Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und stressfrei.

(2) Kündigung bei Einzelaufträgen: Liegt ein Vertragsschluss in Form eines Einzelauftrags nach § 2 Abs. 2 vor, so kann der Dienstleistungsvertrag während der Dauer der Dienstleistung nicht gekündigt werden.

(3) Kündigung bei Dauerschuldverhältnissen: (a) Bei Dauerschuldverhältnissen wird das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit geschlossen. (b) Ist der Kunde Verbraucher im Sinne von § 1 Abs. 2a, kann das Dauerschuldverhältnis beiderseitig mit einer Frist von 4 Wochen gekündigt werden, ohne dass es einer Angabe von Gründen bedarf. Das gesetzliche Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. *Ein wichtiger Grund liegt z. B. dann vor, wenn der Kunden das Teammitglied abwirbt oder ähnliche Geldangebote (Schwarzarbeit) in dieser Form macht. Alle Teammitglieder sind angewiesen worden, solche Vorfälle unverzüglich dem stressfrei-Büro zu melden. (c) Ist der Kunde Unternehmer im Sinne von § 1 Abs. 2b, kann das Dauerschuldverhältnis beiderseitig mit einer Frist von 2 Monaten gekündigt werden, ohne dass es einer Angabe von Gründen bedarf. Das gesetzliche Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

(4) Die Kündigung bedarf für den Verbraucher mindestens der Textform. Eine Kündigung des Unternehmers ist nur in Schriftform gültig.

* (5) stressfrei verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz einzuhalten. Die Kundendaten werden nur im Rahmen der zu erfüllenden Dienstleistung in digitaler und Papierform gespeichert. Gesetzlichen Änderungen werden ohne Information umgesetzt.

§ 6 Stornierung

(1) Die im Einzelauftrag bestellte Dienstleistung kann vom Kunden bis *sieben Tage vor Dienstleistungsbeginn kostenfrei storniert werden. *Die kostenlose Verschiebung eines Einzelauftrages kann bis zu sieben Tage vor dem geplanten Termin stattfinden. Ansonsten gelten die normalen Stornierungsbedingungen.

(2) Bei Daueraufträgen nach § 2 Abs. 2 können einzelne Dienstleistungsbestellungen kostenfrei bis sieben Tage vor Dienstleistungsbeginn storniert werden. *Die Anzahl der zu stornierenden Termine ist auf das Jahr gerechnet auf vier Wochen begrenzt. D. h. bei zweiwöchentlichen Terminen sind zwei Termine und bei wöchentlichen Terminen vier Termine stornierbar.

Bei mehr als einem Termin pro Woche erfolgt die Anzahl der maximal stornierbaren Termine in Absprache.

(3) Eine Stornierung kann telefonisch und/oder per E-Mail erfolgen. Storniert der Kunde einen Auftrag innerhalb *von weniger als sieben Tagen vor Dienstleistungsbeginn, hat stressfrei einen Anspruch auf Entschädigung. Diese Stornierungsgebühr beträgt bis fünf Tage vor Dienstleistungsbeginn 20 Prozent, bis drei Tage vor Dienstleistungsbeginn 50 Prozent und ab zwei Tage vor Dienstleistungsbeginn 100 Prozent der gebuchten Dienstleistung.

(4) Wird der Dauerauftrag wirksam gekündigt, so entfällt der Anspruch auf Stornierung nach § 6 Abs. 2. stressfrei behält den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung, es muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was es infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskräfte erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt.

(5) Die Stornierung bedarf für den Verbraucher und Unternehmer mindestens der Textform.

§ 7 Haftung

(1) stressfrei haftet für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer nachweislich vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von stressfrei, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist. Darüber hinaus sind Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz ausgeschlossen.

(2) Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet stressfrei nur für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(3) Die Einschränkungen der Abs. 1 und 2 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von stressfrei, wenn Ansprüche direkt gegen diesen geltend gemacht werden.

§ 8 Widerrufsrecht

(1) Wenn der Kunde Verbraucher ist (also eine natürliche Person, die die Bestellung zu einem Zweck abgibt, der weder Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann), steht dem Kunden nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.

(2) Im Übrigen gelten für das Widerrufsrecht die Regelungen, die im Einzelnen wiedergegeben sind in der folgenden

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns stressfrei UG (haftungsbeschränkt), *Raiffeisenstraße 3, 48161 Münster, E-Mail-Adresse: kunden@stressfrei.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein postalisch versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen

Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wird ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An:

stressfrei UG (haftungsbeschränkt), *Raiffeisenstraße 3, 48161 Münster

E-Mail-Adresse: kunden@stressfrei.de

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- in Auftrag gegeben bei der stressfrei UG
- Beauftragt am (*)Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Ort, Datum

§ 9 Schlussbestimmungen

(1) Auf Verträge zwischen stressfrei und den Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften insbesondere des Staates, in dem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.

(2) Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und stressfrei der Sitz von stressfrei.

(3) Der Dienstleistungsvertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein bzw. nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung möglichst nahekommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen beziehungsweise undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben.

(4) stressfrei behält sich vor, die allgemeinen Geschäftsbedingungen und sonstige Bedingungen aus triftigem Grund zu ändern, insbesondere aufgrund neuer technischer oder wirtschaftlicher Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen. Wird durch die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien erheblich gestört, so unterbleibt die Änderung. Im Übrigen bedürfen Änderungen der Zustimmung des Kunden.