Art. 1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Reinigungsdienstleistungen (ausgenommen Messie-Reinigung, Sonderreinigung & Spezialreinigung) zwischen der Fessler Anstalt als Auftragnehmerin und dem Kunden als Auftraggeber.
Abweichende Vereinbarungen sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt wurden.

Art. 2 Auftragserteilung

2.1 Auftragsform
Aufträge sind schriftlich zu erteilen (E-Mail, Online-Formular, SMS, WhatsApp oder andere eindeutig zuordenbare elektronische Nachrichten).
Telefonische oder mündliche Absprachen sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt werden.

2.2 Gültigkeit von Offerten
Offerten verlieren nach 7 Tagen ihre Gültigkeit, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

2.3 Bereitstellung relevanter Informationen
Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle für die Reinigung relevanten Informationen korrekt bereitzustellen, insbesondere:

- Adresse der Liegenschaft
- Anzahl und Art der Räume
- Zustand der Räumlichkeiten
- Besondere Verschmutzungen (z. B. Kalk, Fett, Nikotin, Tierhaare)
- Empfindliche Oberflächen oder bekannte Schäden
- Besondere Anforderungen oder Termine (z. B. Wohnungsabgabe, Abnahme)

2.4 Nicht inbegriffene Leistungen
Leistungen, die nicht Bestandteil der Reinigung sind:

- Behebung von Bau- oder Materialmängeln
- Entfernung irreversibler Schäden oder Verfärbungen
- Abfallentsorgung, sofern nicht ausdrücklich in der Offerte enthalten
- Wiederherstellung stark beschädigter oder überalterter Oberflächen
- Leistungen, die aus hygienischen, technischen oder rechtlichen Gründen nicht zulässig sind

2.5 Besondere Materialien
Besonders empfindliche Materialien sind vor Arbeitsbeginn schriftlich zu melden. Ohne Meldung übernimmt die Fessler Anstalt keine Haftung.

Art. 3 Mitwirkungspflichten / Kundenpflichten

Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtliche Voraussetzungen zu schaffen, damit die Reinigungsarbeiten ordnungsgemäß, effizient und termingerecht durchgeführt werden können. Dazu gehören insbesondere:

3.1 Zugang und Erreichbarkeit der Räumlichkeiten

- Türen, Schlösser, Schlüssel oder digitale Zugangscodes sind rechtzeitig bereitzustellen.
- Zu reinigende Räume sind zum Termin frei zugänglich bereitzustellen.
- Eventuelle Zutrittsbeschränkungen, Sicherheitsbestimmungen oder Hausordnungen sind vorab mitzuteilen.

3.2 Vorbereitung der Räumlichkeiten

- Alle beweglichen Gegenstände, Möbel oder persönlichen Gegenstände werden grundsätzlich nicht gereinigt oder verschoben, es sei denn, dies wurde vorher ausdrücklich in der Offerte vereinbart. (Ausgenommen hiervon sind Waschmaschine, Tumbler sowie Kühlschrank, sofern diese zur Wohnung bzw. zum Haus gehören).
- Die Räumlichkeiten müssen besenrein übergeben werden. Dazu gehört, dass grober Müll, Essensreste, Krümel oder andere grobe Verschmutzungen entfernt werden. Auch Kühlschränke und Gefriertruhen sollten geleert und grob gereinigt sein (z. B. keine Essensreste, verschimmelte oder auslaufende Lebensmittel).
- **Elektrische Geräte** wie Kühlschrank und Gefriertruhe müssen ausgeschaltet und fachmännisch abgetaut werden. Wird die Gefriertruhe nicht abgetaut, kann die Fessler Anstalt dies gegen eine Pauschale von CHF 50.– verrechnen.
- **Müll, Abfall** oder Wertstoffe, die nicht ausdrücklich in der Offerte enthalten sind und vom Kunden liegen gelassen werden, können von der Fessler Anstalt entsorgt und mit CHF 25.– pro angefangenem 35 l Sack verrechnet werden.
- **Geklebte Gegenstände** wie Handtuchhaken, Halterungen, Fliegen-/Insektengitter, Klebestreifen, Folien oder sonstige Klebereste sind vor der Reinigung vollständig zu entfernen. Wurde dies nicht vorab gemeldet oder in der Offerte berücksichtigt, gilt die Entfernung als Zusatzaufwand. Die Entfernung kann zu Beschädigungen an Wänden, Türen oder Oberflächen führen. Diese Risiken trägt der Auftraggeber.

- **Beleuchtung:** In jedem Raum muss ausreichend Licht vorhanden sein. Fehlt die Beleuchtung, kann die Fessler Anstalt das Anbringen von Baufassungen mit Glühbirnen oder das Aufstellen von Strahlern veranlassen; die dafür anfallenden Kosten werden dem Auftraggeber verrechnet.
- **Raumtemperatur:** Die Räume sollten eine normale Raumtemperatur haben. Liegt die Temperatur deutlich darunter, können zusätzliche Kosten für verlängerte Arbeitszeit anfallen. Bei sehr niedrigen Temperaturen kann die Reinigung aus Sicherheits- und Qualitätsgründen nicht durchgeführt werden.
- **Wasserzugang:** Alle notwendigen Wasseranschlüsse (z. B. Spülen, Waschbecken) müssen
    - frei zugänglich sein
    - funktionsfähig sein
    - mindestens ein Waschbecken muss warmes Wasser haben.
      Ist dies nicht gewährleistet, können zusätzliche Kosten für Vorbereitung, Bereitstellung oder Verzögerungen anfallen.
- **Stromzugang:** Alle notwendigen Steckdosen und Stromanschlüsse müssen

➢ frei zugänglich und funktionsfähig sein
➢ Kindersicherungen oder andere Blockierungen müssen entfernt werden

3.3 Verfügbarkeit des Auftraggebers / Ansprechperson

Bei Fragen oder Problemen sollte eine Person erreichbar sein, um kurze Rücksprachen zu ermöglichen.

3.4 Beschädigungen oder Mängel melden

Vor der Reinigung vorhandene Schäden (z. B. Wasserflecken, Risse, defekte Fenster) müssen dem Auftraggeber vorab gemeldet werden, damit diese nicht fälschlicherweise der Fessler Anstalt zugerechnet werden.
Nicht gemeldete Schäden gelten als bereits vorhanden, sofern keine eindeutigen Hinweise auf eine Verursachung durch die Fessler Anstalt bestehen.

Art. 4 Leistungsumfang / Pflichten der Fessler Anstalt

a. Fachgerechte Reinigung

- Die Fessler Anstalt führt die vereinbarten Reinigungsarbeiten sorgfältig und fachgerecht aus.
- Alle Arbeiten erfolgen nach aktuellem Stand der Reinigungstechnik.

b. Arbeitszeiten

- Die Reinigung erfolgt zu den vereinbarten Terminen.
- Änderungen oder Verzögerungen werden dem Kunden so früh wie möglich mitgeteilt.

c. Umgang mit Schäden

- Entstehen während der Reinigung versehentliche Schäden, werden diese dem Kunden sofort gemeldet.
- Schäden, die vor Beginn der Reinigung gemeldet wurden, werden nicht der Fessler Anstalt zugerechnet.
- Die Haftung richtet sich nach den in den AGB definierten Bestimmungen und der bestehenden Versicherung.

d. Abgabegarantie / Nachreinigung

- Beanstandungen der Reinigung durch Verwaltung oder Eigentümer werden kostenlos nachgereinigt, soweit berechtigt.
- Die Abgabegarantie bezieht sich nur auf die vereinbarten und von der Fessler Anstalt ausgeführten Leistungen. Arbeiten, die der Kunde selbst übernommen hat oder von Dritten ausführen lässt (z. B. separate Bodenreinigung), fallen nicht unter die Abgabegarantie.
- Die Fessler Anstalt gibt keine Garantie für die vollständige Entfernung von Verschmutzungen, die aufgrund von Alter, Materialbeschaffenheit oder vorheriger unsachgemäßer Behandlung nicht rückstandslos entfernbar sind.
- **Die Abgabegarantie gilt nicht, wenn nach der Reinigung weitere Personen die Räumlichkeiten betreten oder Veränderungen/ Verschmutzungen verursachen (z. B. durch Handwerker, Maler, Verwaltung, Eigentümer, Wohnungsinteressenten oder andere Dritte).**
- Die Fessler Anstalt ist bei der Abnahme persönlich anwesend, um die Durchführung und Kontrolle zu gewährleisten.
- Weitere, berechtigte Nacharbeiten werden in Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

e. Zusatzleistungen

- Alle Arbeiten, die nicht ausdrücklich vereinbart wurden, gelten als Zusatzleistungen und werden gesondert verrechnet.

f. Reinigungsmittel und Equipment

- Die Fessler Anstalt stellt alle notwendigen Reinigungsmittel, Geräte und Verbrauchsmaterial.

- Spezielle Kundenwünsche müssen vorher vereinbart werden.

g. Zugang zu schwer erreichbaren Stellen

- Sehr hoch gelegene oder baulich schwer zugängliche Flächen (z. B. Oberlichter, Dachfenstern, Dachschrägen) werden nur im Rahmen der Arbeitssicherheit gereinigt.
- Bereiche, die ohne Spezialausrüstung (Sicherheitsausrüstung, Gerüst, usw.) nicht sicher erreichbar sind, gelten nicht als Bestandteil der Standard-Endreinigung und werden nur nach vorheriger Absprache und Vereinbarung gereinigt.

h. Sicherheit

- Die Fessler Anstalt sorgt für sichere Arbeitsbedingungen, insbesondere beim Umgang mit Leitern, Chemikalien oder schweren Geräten.

i. Dokumentation

- Bei außergewöhnlichen Verschmutzungen, Schäden oder Schwierigkeiten kann die Fessler Anstalt Fotodokumentation anfertigen, um Missverständnisse zu vermeiden.

j. Nebenflächen

- Keller, Balkon, Terrasse, Garage und ähnliche Nebenräume werden grundsätzlich besenrein (besenrein bedeutet grobe Verschmutzungen entfernt, jedoch keine Nass- oder Detailreinigung) gereinigt, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- Eine Intensivreinigung (z. B. mit Hochdruckreiniger, Einscheibenmaschine oder Spezialgeräten) ist nur Bestandteil der Leistung, wenn diese vorab besichtigt, ausdrücklich vereinbart und in der Offerte aufgeführt wurde.
- Nachträglich gewünschte oder vor Ort erforderliche Intensivreinigungen gelten als Zusatzleistung und werden separat verrechnet.

Art. 5 Preise & Zahlungsbedingungen

5.1 Grundlage der Offerten

Offerten basieren auf einer Besichtigung oder den Angaben des Kunden.
Weichen die tatsächlichen Gegebenheiten von diesen ab (z. B. Verschmutzungsgrad, zusätzliche Räume oder Mehraufwand), behält sich die Fessler Anstalt eine entsprechende Nachverrechnung vor.

5.2 Zusatzleistungen

Leistungen, die nicht Bestandteil der Offerte sind, werden nur nach Rücksprache ausgeführt und nach effektivem Aufwand oder vereinbarter Pauschale verrechnet.

5.3 Preisbasis

Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF).
Sofern nicht anders angegeben, verstehen sich die Preise inklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer.

5.4 Zahlungsmodalitäten

- Der vereinbarte Auftragswert ist wie folgt zahlbar:
  • Vorauszahlung gemäss Vereinbarung (2 % Skonto bei vollständiger Vorauszahlung)
  • Barzahlung unmittelbar nach Abschluss der Arbeiten vor Ort
  • Rechnung zahlbar innert 10 Tagen ab Rechnungsdatum
- Die Fessler Anstalt behält sich vor, die Zahlungsart im Einzelfall festzulegen oder eine Anzahlung bzw. Vorauszahlung zu verlangen.

5.5 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug gelten folgende Regelungen:

- Mahngebühr: CHF 50.– pro Mahnung
- Verzugszinsen gemäss gesetzlicher Grundlage
- Inkasso-, Betreibungs- und Rechtskosten gehen vollumfänglich zulasten des Auftraggebers

Art. 6 Haftung

6.1 Grundsatz

Die Fessler Anstalt haftet nur für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten ihrer Mitarbeitenden entstanden sind.
Für leichte Fahrlässigkeit wird keine Haftung übernommen.

6.2 Vorschäden

Der Auftraggeber ist verpflichtet, Vorschäden (z. B. an Böden, Wänden, Türen oder Installationen) vor Arbeitsbeginn zu melden.
Schäden an solchen bereits vorhandenen Mängeln werden nicht übernommen.

6.3 Haftungsbegrenzung

Die Haftung der Fessler Anstalt ist auf den Wert der Betriebshaftpflichtversicherung oder den vereinbarten Auftragswert begrenzt, je nachdem, welcher Betrag tiefer ist.

6.4 Ausnahmen

Keine Haftung besteht für:

- indirekte oder Folgeschäden, wie z. B. entgangener Gewinn oder Nutzungsausfall

- Schäden, die durch höhere Gewalt entstehen
- Schäden, die aus unvollständigen oder falschen Angaben des Auftraggebers resultieren
- Leistungen oder Bereiche, die nicht in der Offerte vereinbart wurden

6.5 Meldung von Schäden

Schäden müssen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach Abschluss der Arbeiten, schriftlich gemeldet werden.
Unterlassene Meldungen können Ansprüche ausschliessen.

6.6 Beweislast

Der Auftraggeber hat das Vorliegen eines Schadens, dessen Ursache, die Höhe des Schadens sowie die rechtzeitige Meldung nachzuweisen.
Zudem trägt der Auftraggeber die Beweislast, dass die betroffenen Flächen oder Einbauten vor Beginn der Leistungen der Fessler Anstalt frei von Vorschäden waren.
Kann der Auftraggeber nicht nachweisen, dass der Schaden während der Leistungserbringung der Fessler Anstalt entstanden ist, besteht kein Anspruch auf Haftung oder Kostenübernahme.

6.7 Haftungsumfang

Die Haftung der Fessler Anstalt ist in jedem Fall auf den Zeitwert der betroffenen Fläche oder des beschädigten Objekts begrenzt.
Der Auftraggeber hat Wert und Alter des betroffenen Objekts nachzuweisen (z. B. Kaufbeleg, Fotos).
Kann kein Nachweis erbracht werden, erfolgt die Entschädigung auf Basis des geschätzten Zeitwerts

Art. 7 Rücktritt, Stornierung & Abbruch des Auftrags

7.1 Stornierung durch den Auftraggeber

Eine Stornierung des Auftrags ist jederzeit möglich. Es gelten folgende Kostenregelungen:

- bis 7 Tage vor Ausführungsdatum: kostenfrei
- 6 bis 3 Tage vor Ausführungsdatum: 30 % des vereinbarten Auftragswerts
- 2 Tage bis 24 Stunden vor Ausführungsdatum: 60 % des vereinbarten Auftragswerts
- weniger als 24 Stunden vor Ausführungsdatum oder am Reinigungstag / Nichterscheinen: 80 % des vereinbarten Auftragswerts

Bereits entstandene Kosten (z. B. Material, Fahrzeuge, externe Dienstleistungen) werden unabhängig vom Zeitpunkt der Stornierung verrechnet.

7.2 Teilrücktritt oder Reduzierung des Auftrags

Reduziert der Auftraggeber den Leistungsumfang vor Ausführungsbeginn, besteht kein Anspruch auf Preisnachlass, da Personal, Geräte und organisatorische Ressourcen bereits eingeplant sind.

7.3 Änderungen am Reinigungstag

- **Zusatzleistungen:** Werden zusätzliche Leistungen gewünscht, entstehen die entsprechenden Zusatzkosten nach effektivem Mehraufwand.
- **Reduzierte Leistungen:** Werden Leistungen kurzfristig gestrichen, besteht kein Anspruch auf Preisreduktion. Bereits eingeplante Ressourcen werden in Rechnung gestellt.

7.4 Information und Kommunikation

Der Auftraggeber ist verpflichtet, jede Änderung, Stornierung oder Reduktion schriftlich und frühzeitig mitzuteilen.
Die Fessler Anstalt behält sich vor, Aufwand und Kosten im Falle kurzfristiger Änderungen entsprechend zu verrechnen.

7.5 Abbruch während der Durchführung

Bricht der Auftraggeber den Auftrag während der laufenden Arbeiten ab:

- **Vollständige Verrechnung:** Der vereinbarte Auftragswert wird in voller Höhe in Rechnung gestellt.
- **Zusatzkosten:** Alle bereits entstandenen Zusatzkosten (z. B. Material, externer Aufwand) werden zusätzlich verrechnet.

7.6 Rücktritt oder Abbruch durch die Fessler Anstalt

Die Fessler Anstalt ist berechtigt, den Auftrag ganz oder teilweise abzulehnen oder abzubrechen, wenn:

- Sicherheit oder Gesundheit des Teams nicht gewährleistet ist
- gefährliche oder gesetzeswidrige Bedingungen vorliegen
- der Auftraggeber falsche, unvollständige oder irreführende Angaben gemacht hat
- der tatsächliche Leistungsumfang erheblich vom vereinbarten Auftrag abweicht
- gesetzliche Vorschriften verletzt werden
- der Auftraggeber Weisungen missachtet oder den Ablauf behindert

- unvorhersehbare höhere Gewalt oder außergewöhnliche Umstände die Durchführung unmöglich machen

In diesen Fällen gilt:

- bereits erbrachte Leistungen werden anteilig verrechnet
- alle entstandenen Zusatzkosten werden berechnet
- kein Anspruch auf Schadenersatz des Auftraggebers

7.7 Verzögerungen durch externe Faktoren

Verspätungen oder Leistungseinschränkungen, verursacht durch Verkehr, Witterung, Strassensperrungen, behördliche Anordnungen oder andere unvorhersehbare externe Umstände, gelten nicht als Vertragsverletzung.
Die Fessler Anstalt haftet nicht für daraus entstehende Verzögerungen oder Folgekosten.

7.8 Terminverschiebungen

Wünscht der Auftraggeber eine Verschiebung des vereinbarten Termins, gilt dies wie eine Stornierung mit anschließender Neubeauftragung:

- Mitteilung weniger als 48 Stunden vor dem Termin: Stornierungskosten gemäß 7.1
- Bereits reservierte Ressourcen (Personal, Fahrzeuge, Parkbewilligungen, externe Dienstleistungen) werden weiterhin verrechnet

Die Fessler Anstalt bemüht sich, gemeinsam mit dem Auftraggeber einen neuen, passenden Termin zu finden.

Art. 8 Datenschutz

8.1 Grundsatz

Die Fessler Anstalt verarbeitet personenbezogene Daten des Auftraggebers ausschließlich zur Vorbereitung, Durchführung und Abwicklung des Auftrags sowie zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten.
Alle Daten werden vertraulich behandelt und nicht an unbefugte Dritte weitergegeben.

8.2 Art der verarbeiteten Daten

Folgende Daten können verarbeitet werden, soweit sie für die Auftragserfüllung notwendig sind:

- Kontakt- und Adressdaten
- Informationen zu Einsatzorten, Zugangssituationen und Räumlichkeiten
- Auftrags- und Leistungsdaten

- Kommunikationsdaten (E-Mails, Nachrichten, Telefonnotizen)
- Rechnungs- und Zahlungsinformationen
- Fotodokumentationen zur Auftragsdurchführung

8.3 Weitergabe an Dritte

Daten werden nur weitergegeben, wenn dies für die Auftragserfüllung erforderlich ist, insbesondere an:

- Partnerfirmen (z. B. Spezialreinigungen)
- Zahlungs- oder Inkassodienstleister bei Zahlungsverzug

Dritte erhalten nur jene Daten, die für ihre Aufgabe zwingend notwendig sind.

8.4 Speicherung & Aufbewahrungsdauer

Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie es für die Auftragserfüllung, gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder die Durchsetzung von Ansprüchen erforderlich ist.
Danach werden sie gelöscht oder anonymisiert.

8.5 Datensicherheit

Die Fessler Anstalt trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um personenbezogene Daten vor Verlust, Missbrauch, unbefugtem Zugriff oder Manipulation zu schützen.

8.6 Rechte des Auftraggebers

Der Auftraggeber kann Auskunft über gespeicherte Daten verlangen, unrichtige Daten berichtigen lassen, Löschung (sofern gesetzlich zulässig), Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch gegen die Verarbeitung geltend machen.
Anfragen sind schriftlich zu richten.

8.7 Einwilligung & Widerruf

Eine erteilte Einwilligung (z. B. für Marketingfotos) kann jederzeit schriftlich oder elektronisch widerrufen werden.
Der Widerruf betrifft keine bereits rechtmäßig erfolgten Verarbeitungen.

8.8 Fotodokumentation zur Auftragserfüllung

Fotos und Videos während Besichtigung, Vorbereitung und Durchführung dürfen angefertigt werden zur:

- Dokumentation von Vorschäden oder Mängeln an Räumlichkeiten
- Beweissicherung bei Unklarheiten oder Streitfällen

- internen Qualitätssicherung

8.9 Nutzung von Fotos zu Marketingzwecken

Veröffentlichung oder Nutzung für Marketing, Referenzen oder Werbezwecke erfolgt nur mit ausdrücklicher, freiwilliger Zustimmung des Auftraggebers.
Ohne Zustimmung werden keine Aufnahmen extern veröffentlicht.

Art. 9 Schluss- und Rechtsbestimmungen

9.1 Anwendbares Recht

Auf sämtliche Verträge zwischen dem Auftraggeber und der Fessler Anstalt sowie auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen findet ausschliesslich das Recht des Fürstentums Liechtenstein Anwendung.

9.2 Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist der sachlich zuständige Gerichtsstand am Sitz der Fessler Anstalt ausschließlich zuständig.

9.3 Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags oder dieser AGB bedürfen der schriftlichen Form.
Mündliche Absprachen sind nur gültig, wenn sie schriftlich bestätigt wurden.

9.4 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.

9.5 Vorrang der AGB

Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und Angaben in Offerten, E-Mails oder mündlichen Aussagen gelten ausschliesslich die Bestimmungen dieser AGB, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde und dies den gesetzlichen Vorschriften entspricht.

9.6 Versionierung & Aktualisierung

Die Fessler Anstalt kann diese AGB bei Bedarf anpassen oder aktualisieren.
Es gilt jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Version.
Die jeweils aktuelle Version wird dem Auftraggeber auf Verlangen zur Verfügung gestellt.

9.7 Sprache

Bei sprachlichen Abweichungen oder Übersetzungen ist die deutsche Fassung dieser AGB maßgebend.

9.8 Inkrafttreten

Diese AGB treten mit Veröffentlichung in Kraft und ersetzen alle früheren Versionen.