GEBÄUDE- UND IMMOBILIENSERVICE S.A.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

für Kunden – Reinigung · Grünpflege · Winterdienst · Hausmeister- und Objektservice · sonstige Dienstleistungen

Stand: 01.10.2026

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

§ 1 GELTUNGSBEREICH

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge, Lieferungen und Dienstleistungen der Gebäude- und Immobilienservice S.A. (nachfolgend „Auftragnehmer“) an betreuten Objekten in Deutschland und Luxemburg. Sie gelten gegenüber Verbrauchern (Privatkunden) und Unternehmern (Geschäftskunden); ausdrücklich auf eine Kundengruppe beschränkte Regelungen gelten nur für diese. Erfasst sind insbesondere Gebäudereinigung, Grün- und Außenanlagenpflege, Winterdienst, Hausmeister- und Objektservice sowie sonstige ausdrücklich vereinbarte objektbezogene Dienstleistungen. Für das anwendbare Recht und die gerichtliche Zuständigkeit gilt § 30. Maßgeblich sind vorrangig das jeweilige Angebot, der Auftrag, das Leistungsverzeichnis und sonstige individuelle Vereinbarungen. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Zwingende gesetzliche Vorschriften, insbesondere gegenüber Verbrauchern, bleiben unberührt.

§ 2 ANGEBOTE UND VERTRAGSABSCHLUSS

Angebote sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Ein Vertrag kommt durch Unterzeichnung, Auftragsbestätigung in Textform oder durch Beginn der beauftragten Leistung auf Wunsch des Auftraggebers zustande. Änderungen des Leistungsumfangs bedürfen einer entsprechenden Vereinbarung.

§ 3 LEISTUNGSUMFANG UND ZUSATZLEISTUNGEN

Art, Umfang, Häufigkeit, Einsatzort und Vergütung ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag oder Leistungsverzeichnis. Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs, insbesondere Sonder-, Zusatz- oder Wiederholungsarbeiten aufgrund außergewöhnlicher Verschmutzung, Bewuchs, Witterung, Hindernisse oder sonstiger besonderer Umstände, können nach vorheriger Abstimmung gesondert berechnet werden.

§ 4 MITWIRKUNG, ZUGANG UND SICHERHEIT

Der Auftraggeber stellt rechtzeitig die erforderlichen Zugänge, Schlüssel, Zufahrtsmöglichkeiten, Ansprechpartner und Informationen bereit und weist auf bekannte Gefahrenstellen sowie besondere objektbezogene Vorgaben hin. Vom Auftraggeber zu vertretende Behinderungen oder fehlende Zugangsmöglichkeiten können zu Verschiebungen führen; gesetzliche Rechte und die Vergütungsregelungen des Einzelvertrages bleiben unberührt.

§ 5 EINSATZ VON SUBUNTERNEHMERN

Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Leistungserbringung geeignete Subunternehmer einzusetzen, soweit dem keine zwingenden gesetzlichen oder ausdrücklich vereinbarten Gründe entgegenstehen. Vertragspartner des Kunden bleibt der Auftragnehmer.

§ 6 VERGÜTUNG UND ZAHLUNG

Es gelten die im Vertrag, Angebot oder Leistungsverzeichnis vereinbarten Preise zuzüglich Umsatzsteuer, soweit diese anfällt. Zahlungsfristen ergeben sich aus der Rechnung oder dem Einzelvertrag. Eintritt und Folgen des Zahlungsverzugs richten sich nach dem anwendbaren Recht.

Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen macht der Auftragnehmer gesetzliche Verzugszinsen auf den jeweils offenen Forderungsbetrag für die Dauer des Verzugs geltend. Maßgeblich sind der nach dem anwendbaren Recht für Verbraucher oder Geschäftskunden geltende Zinssatz und der gesetzlich bestimmte Zinsbeginn. Gesetzlich erforderliche Rechnungs- und Verzugshinweise sowie besondere Voraussetzungen für Verbrauchergeschäfte bleiben unberührt.

Gesetzliche Ansprüche auf Beitreibungspauschalen und Ersatz weiterer Verzugsschäden bleiben unberührt. Mahn- und Rechtsverfolgungskosten können nur im gesetzlich erstattungsfähigen Umfang verlangt werden. Gesetzliche Unterschiede zwischen Verbraucher- und Geschäftskundenverträgen sowie Anrechnungsvorschriften sind zu beachten; eine doppelte Erstattung derselben Kosten ist ausgeschlossen.

§ 7 PAUSCHALVERGÜTUNGEN UND LEISTUNGSNACHWEISE

Bei vereinbarter Monats-, Quartals-, Saison- oder sonstiger Pauschalvergütung für Reinigung, Grünpflege, Winterdienst, Hausmeister- oder Objektservice wird der vereinbarte Leistungsumfang pauschal und nicht nach einzelnen Arbeitsstunden oder Einsätzen vergütet.

Der Auftragnehmer schuldet dem Auftraggeber keine Erstellung oder regelmäßige Übermittlung einzelner Stunden-, Tätigkeits-, Einsatz- oder Anwesenheitsnachweise, insbesondere keine gegenzuzeichnenden Einsatzscheine, Fotodokumentationen oder GPS-Protokolle. Abweichende Dokumentations- und Berichtspflichten bedürfen einer ausdrücklichen gesonderten Vereinbarung, die Art, Umfang und Übermittlungsfristen festlegt. Gesetzliche Pflichten bleiben unberührt.

Eine nachträgliche Aufforderung oder Beanstandung des Auftraggebers begründet für sich allein keine zuvor nicht vereinbarte Pflicht zur Erstellung einzelner Einsatz- oder Anwesenheitsberichte. Gesetzliche Auskunfts- und Nachweispflichten, gerichtliche Anordnungen sowie die gesetzlichen Regeln über Darlegungs- und Beweislast bleiben unberührt.

Die Pflicht zur vertragsgemäßen Leistungserbringung und die gesetzlichen Rechte des Auftraggebers bei Leistungsstörungen bleiben unberührt. Bei vereinbarter Einzel-, Stunden- oder Einsatzabrechnung erfolgt eine nachvollziehbare Dokumentation der abrechnungsrelevanten Leistungen.

WINTERDIENST UND WETTERBEDINGTE LEISTUNGEN

§ 8 WETTERBEOBACHTUNG UND EINSATZENTSCHEIDUNG

Der Auftragnehmer berücksichtigt für die Einsatzplanung insbesondere Informationen des Deutschen Wetterdienstes, örtliche Wetter- und Straßenverhältnisse sowie die vereinbarten Objektanforderungen. Winterdiensteinsätze erfolgen im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs nach pflichtgemäßem Ermessen. Die Erforderlichkeit eines Einsatzes bemisst sich nicht allein nach der Lufttemperatur; Glätte oder Eisbildung kann auch bei Plusgraden auftreten.

§ 9 WINTERDIENSTPAUSCHALEN

Bei vereinbarter Winterdienst-Monatspauschale wird der vereinbarte Leistungsumfang einschließlich Einsatzbereitschaft, Vorhaltung, Planung, Wetterbeobachtung und erforderlicher Einsätze pauschal vergütet. Die Vergütung wird nicht nach einzelnen Arbeitsstunden oder Einsätzen berechnet. Eine geringe Einsatzanzahl oder das witterungsbedingte Ausbleiben erforderlicher Einsätze führt für sich allein nicht zu einer Kürzung der Pauschale. Die Zahlung ist nicht von der Vorlage vertraglich nicht geschuldeter Einsatzberichte abhängig. Gesetzliche Rechte wegen tatsächlich ausgebliebener oder mangelhafter Leistungen bleiben unberührt. Für Berichtspflichten gilt § 7. Bei anderen vereinbarten Winterdienstpauschalen gelten diese Grundsätze entsprechend, soweit im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist.

§ 10 EINZELABRECHNUNG IM WINTERDIENST

Bei vereinbarter Abrechnung nach Einsatz, Zeit, Fläche, Material oder einer Kombination dieser Abrechnungsarten werden die tatsächlich abrechnungsrelevanten Leistungen nach Maßgabe des Einzelvertrages berechnet.

§ 11 EINSATZZEITEN UND ÖRTLICHE VORGABEN

Einsatzzeiten richten sich nach dem vereinbarten Leistungsumfang, den örtlichen Verhältnissen, der Wetterlage und den einschlägigen öffentlich-rechtlichen Vorgaben. Soweit der Auftraggeber weitergehende Einsatzzeiten oder Standards wünscht, müssen diese ausdrücklich vereinbart werden.

§ 12 STREUMITTEL, HINDERNISSE UND AUSSERGEWÖHNLICHE EREIGNISSE

Art und Menge der Streumittel richten sich nach der Vereinbarung, den örtlichen Vorgaben und dem fachlichen Ermessen. Nicht oder nicht gefahrlos erreichbare Flächen können bis zur Beseitigung des Hindernisses von der Leistung ausgenommen werden. Außergewöhnliche Wintereereignisse oder Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs können, soweit vereinbart oder gesetzlich zulässig, gesondert vergütet werden.

REINIGUNG, GRÜNPFLEGE UND OBJEKTSERVICE

§ 13 GEBÄUDEREINIGUNG

Art, Umfang und Turnus der Reinigungsleistungen ergeben sich aus dem Leistungsverzeichnis oder Einzelvertrag. Nicht vereinbarte Sonderreinigungen, außergewöhnliche Verschmutzungen, Bauendreinigungen oder zusätzliche Reinigungsleistungen werden nur nach gesonderter Beauftragung geschuldet und entsprechend der Vereinbarung berechnet.

§ 14 GRÜN- UND AUSSENANLAGENPFLEGE

Grünpflegeleistungen werden im vereinbarten Umfang unter Berücksichtigung von Jahreszeit, Witterung, Vegetationsentwicklung und geltenden naturschutzrechtlichen Vorgaben ausgeführt. Ist kein konkreter Ausführungstermin vereinbart, bestimmt der Auftragnehmer die Termine innerhalb des vereinbarten Pflegezeitraums nach fachlichem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers. Ausdrücklich vereinbarte Häufigkeiten und Leistungsziele bleiben verbindlich. Erforderliche wesentliche Terminverschiebungen werden dem Auftraggeber mitgeteilt.

§ 15 GRÜNPFLEGEPAUSCHALEN UND EINZELAUFTRÄGE

Für vereinbarte Pflegepauschalen gilt § 7. Die Pauschale deckt den im Einzelvertrag beschriebenen Pflegeumfang ab, nicht eine bestimmte Stundenzahl, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Werden einzelne Arbeiten, etwa Heckenschnitt, Rasenpflege oder Laubarbeiten, nach Einsatz oder Zeit beauftragt, werden sie entsprechend der Einzelvereinbarung nachvollziehbar abgerechnet. Nicht vereinbarte Zusatzarbeiten werden nur nach gesonderter Beauftragung vergütet.

§ 16 NATUR-, ARTEN- UND PFLANZENSCHUTZ

Gesetzliche Schutzvorschriften, behördliche Vorgaben sowie erforderliche Maßnahmen zum Arten- und Pflanzenschutz sind einzuhalten. Ist eine vereinbarte Pflegemaßnahme aus solchen Gründen vorübergehend nicht zulässig oder fachlich nicht vertretbar, stimmt der Auftragnehmer eine rechtlich zulässige Ersatzterminierung mit dem Auftraggeber ab. Gesetzliche Ansprüche bei dauerhafter Unmöglichkeit oder Leistungsstörungen bleiben unberührt.

§ 17 HAUSMEISTER- UND OBJEKTSERVICE

Hausmeister-, Kontroll- und Objektserviceleistungen werden ausschließlich im vereinbarten Umfang erbracht. Eine technische, sicherheitsrechtliche oder fachunternehmerische Prüfung wird nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart und vom Auftragnehmer rechtlich und fachlich erbracht werden darf. Ein bestimmter Erfolg wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

PREISE UND KOSTENENTWICKLUNG

§ 18 PREISANPASSUNG

Eine einseitige Preisänderung allein aufgrund dieser AGB ist nicht vorgesehen. Preisänderungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung mit dem Auftraggeber. Für längerfristige Verträge können die Parteien im Einzelvertrag eine gesonderte, transparente Preisgleitklausel mit benannten Kostenbestandteilen, deren Gewichtung, einem nachvollziehbaren Berechnungsverfahren sowie Berücksichtigung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vereinbaren. Zwingende gesetzliche Vorschriften bleiben unberührt.

§ 19 KRAFTSTOFF- UND ENERGIEKOSTEN

Änderungen von Kraftstoff- und Energiekosten begründen für sich allein keinen einseitigen Anspruch auf Änderung der vereinbarten Vergütung. Eine Anpassung setzt eine wirksame individuelle Vereinbarung oder eine gesondert wirksam einbezogene Preisgleitklausel voraus. Dabei sind Kostensteigerungen und Kostensenkungen nach dem vereinbarten Verfahren gleichermaßen zu berücksichtigen.

§ 20 GESETZLICHE, TARIFLICHE UND BEHÖRDLICHE KOSTENÄNDERUNGEN

Auch Änderungen von Mindestlohn, Sozialversicherungsbeiträgen, Steuern, Abgaben, Maut oder sonstigen gesetzlichen, tariflichen oder behördlichen Kostenfaktoren führen nicht automatisch zu einer einseitigen Preisänderung. Eine Vergütungsanpassung erfolgt nur aufgrund einer wirksamen vertraglichen Regelung oder einer gesonderten Vereinbarung. Gesetzliche Anpassungsrechte bleiben unberührt.

LEISTUNGSSTÖRUNGEN, VERTRAGSDAUER UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN

§ 21 HÖHERE GEWALT UND AUSSERGEWÖHNLICHE UMSTÄNDE

Außergewöhnliche, vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Ereignisse können die Leistungserbringung beeinträchtigen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über erhebliche Hindernisse und bemüht sich um eine zumutbare Lösung. Ob und inwieweit Leistungspflichten, Vergütungsansprüche oder sonstige Rechte entfallen oder angepasst werden, richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften und dem Einzelvertrag.

§ 22 PERSONAL-, FAHRZEUG- UND GERÄTEAUSFÄLLE

Bei Personal-, Fahrzeug- oder Geräteausfällen trifft der Auftragnehmer angemessene organisatorische Maßnahmen zur Erfüllung der vereinbarten Leistungspflichten. Soweit die Leistung nicht oder verspätet erbracht wird, gelten die gesetzlichen Rechte des Auftraggebers. Eine Haftungsfreistellung ist mit dieser Regelung nicht verbunden.

§ 23 WEGFALL ODER ÄNDERUNG VON KUNDENOBJEKTEN

Ändern sich Umfang oder Verfügbarkeit eines Kundenobjekts, können die Parteien eine Anpassung des Leistungsumfangs und der Vergütung vereinbaren. Ohne eine solche Vereinbarung richten sich die Rechte und Pflichten der Parteien nach dem Einzelvertrag und den gesetzlichen Vorschriften.

§ 24 BEANSTANDUNGEN UND NACHERFÜLLUNG

Beanstandungen sollen dem Auftragnehmer möglichst zeitnah und so konkret mitgeteilt werden, dass eine Prüfung und gegebenenfalls Nachbesserung möglich ist. Zwingende gesetzliche Rechte und Fristen des Auftraggebers werden dadurch nicht eingeschränkt.

§ 25 HAFTUNG

Die Haftung des Auftragnehmers richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Zwingende Haftungstatbestände, insbesondere für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach zwingenden gesetzlichen Haftungsregelungen, bleiben unberührt.

§ 26 VERTRAGSLAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

Vertragslaufzeit, Verlängerung und ordentliche Kündigungsfristen ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund sowie zwingende gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

§ 27 AUFRECHNUNG UND ZURÜCKBEHALTUNG

Für Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte gelten die gesetzlichen Vorschriften. Gegenüber Unternehmern kann im Einzelvertrag eine weitergehende gesetzlich zulässige Regelung getroffen werden.

§ 28 DATENSCHUTZ

Personenbezogene Daten werden im Rahmen der geltenden Datenschutzvorschriften verarbeitet, soweit dies für Vertragsanbahnung, Vertragsdurchführung, Abrechnung, Kommunikation oder die Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist. Ergänzende Datenschutzhinweise bleiben unberührt.

§ 29 TEXTFORM UND INDIVIDUALVEREINBARUNGEN

Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang vor diesen AGB. Änderungen und Ergänzungen sollen aus Beweisgründen in Textform festgehalten werden. Gesetzliche Formvorschriften und der Vorrang individuell ausgehandelter Abreden bleiben unberührt.

§ 30 GERICHTSSTAND UND ANWENDBARES RECHT

Für Verträge über Dienstleistungen, die ausschließlich an Objekten in Deutschland erbracht werden, wird deutsches Recht vereinbart. Für Verträge über Dienstleistungen, die ausschließlich an Objekten in Luxemburg erbracht werden, wird luxemburgisches Recht vereinbart. Maßgeblich ist der tatsächliche Standort des betreuten Objekts. Bei einem Auftrag mit Objekten in beiden Ländern sind die Leistungen und das jeweils vereinbarte Recht im Einzelvertrag ausdrücklich je Objekt zuzuordnen. Fehlt eine solche Vereinbarung, bestimmt sich das anwendbare Recht nach den gesetzlichen Kollisionsnormen.

Gegenüber Verbrauchern darf diese Rechtswahl nicht dazu führen, dass ihnen der Schutz zwingender Bestimmungen des ohne Rechtswahl anwendbaren Rechts entzogen wird. Dies gilt insbesondere für zwingende Verbraucherschutzbestimmungen des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts, soweit die Voraussetzungen des Artikels 6 der Rom-I-Verordnung erfüllt sind. Zwingend anwendbare Vorschriften bleiben unberührt.

Die gerichtliche Zuständigkeit richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die vorstehende Rechtswahl begründet keinen ausschließlichen Gerichtsstand am Dienstleistungsort. Gesetzliche Verbrauchergerichtsstände bleiben unberührt.

§ 31 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, richtet sich die Rechtsfolge nach den gesetzlichen Vorschriften; die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt. Diese AGB ersetzen keine individuelle Leistungsbeschreibung. Für Art, Umfang, Turnus und Vergütung der konkreten Leistung bleibt der jeweilige Einzelvertrag maßgeblich.