

### **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 (TIP-TOP Dienstleistungen GmbH, Herschelstr. 11, 08060 Zwickau, Telefon: 01803003020, Telefax: 03762 953 120, E-Mail: kontakt@tip-top-online.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

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, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt 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 wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, 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.

### **Wir nehmen nicht an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.**

#### **1. Geltungsbereich**

1.1. Für alle unsere Verträge mit Verbrauchern zum Verkauf von Waren und Leistungen gelten ausschließlich in nachstehender Rangfolge folgende „**Vertragsbestandteile**“:

- a) die jeweilige Einzelbestellung oder Auftrag inklusive aller Anlagen wie Leistungs- und Vergütungsverzeichnis oder technische Bestimmungen,
- b) diese Allgemeinen Verkaufsbedingungen (im Folgenden AGB genannt),
- c) das Recht des BGB.

1.2. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers (im Folgenden „AG“ genannt) haben keine Gültigkeit. Die Durchführung von Lieferungen oder Leistungen und die Bezugnahme des AG führen nicht zu deren Geltung, auch wenn wir solchen Vertragsbedingungen nicht ausdrücklich gesondert widersprechen.

1.3. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten diese AGB für alle zukünftigen Geschäfte mit dem AG, auch dann, wenn wir nicht ausdrücklich Bezug nehmen.

1.4. Soweit wir mit dem jeweiligen AG ausdrücklich eine Individualvereinbarung geschlossen haben, finden diese AGB nur Anwendung, soweit sie in der Vertragsurkunde ausdrücklich einbezogen sind.

#### **2. Vertragsschluss und zusätzliche Leistungen**

2.1. Bestellungen des AG bedürfen der Textform. Der Vertrag kommt erst mit einer Bestätigung durch uns in Textform zustande. Mündliche Bestellungen

begründen für uns keine Leistungs- oder anderweitigen Verpflichtungen.

2.2. Arbeiten, die nicht in dem Vertrag oder in dem Auftrag des AG aufgeführt sind, werden grundsätzlich gesondert angeboten und zusätzlich vergütet ausgeführt. Änderungen und/oder Erweiterungen des Liefer- bzw. Leistungsumfanges, die sich bei der Ausführung als erforderlich erweisen, werden wir dem AG mitteilen. Änderungen und/oder Erweiterungen des Liefer- und Leistungsumfanges bedürfen im Übrigen unserer vorhergehenden Zustimmung in Textform. Auftragsänderungen und Auftragsweiterungen werden ausschließlich über unsere berechtigten Mitarbeiter, nicht über das eingesetzte Personal angenommen.

#### **3. Art und Umfang der Leistung**

3.1. Wir verpflichten uns, die im Rahmen des geschlossenen Vertrages zu erbringenden Leistungen leistungs-, fach- und fristgerecht auszuführen.

3.2. Wir stellen die erforderlichen Arbeitskräfte, dies umfasst auch die Bereitstellung von Arbeitskräften durch Partnerunternehmen oder Nachtunternehmer. Alle im jeweiligen Objekt des AG tätigen Arbeitskräfte sind im Besitz gültiger Aufenthalts- beziehungsweise Arbeitserlaubnisse und die sonstigen Melde- und Nachweispflichten sind erfüllt.

3.3. Das von uns eingesetzte Personal wird mindestens nach dem jeweils geltenden Tariflohn vergütet.

3.4. Die Regelungen dieser Ziffer 3 gelten auch für eventuell eingesetzte Arbeitskräfte von Partnerunternehmen und Nachtunternehmern.

#### **4. Pflichten des AG**

- 4.1. Der AG zahlt die vereinbarte oder in Ausnahmefällen nach Ziffer 11.3 angepasste Vergütung.
- 4.2. Sofern erforderlich ist der AG zur Mitwirkung verpflichtet. Soweit zur Leistungserbringung wichtige Informationen (z.B. über Art und Beschaffenheit der zu reinigenden Flächen und Gegenstände) an uns weiterzugeben sind, wird der AG diese Informationen unaufgefordert mit ausreichendem Vorlauf zur Verfügung stellen. Dies gilt auch für Informationen, die erforderlich sind um etwaige Schäden zu vermeiden, z.B. am Objekt oder darin enthaltenen Gegenständen oder sich dort aufhaltenden Dritten.
- 4.3. Die Mitwirkungspflicht des AG umfasst auch weitere für die Leistungserbringung erforderliche Maßnahmen, wie etwa die Gewährung der Zugänglichkeit bzw. Erreichbarkeit zu reinigender Flächen.

#### **5. Auftragserfüllung, Abnahme**

- 5.1. Die erbrachten Leistungen gelten auch dann als auftragsgemäß erfüllt und abgenommen, wenn der AG nicht unverzüglich im direkten Anschluss an die jeweilige Leistungserbringung (dies gilt gleichermaßen bei einmaligen sowie bei wiederkehrenden Leistungen) schriftlich begründete Einwendungen erhebt, sofern wir dem AG zur Erklärung der Abnahme eine angemessene Frist gesetzt haben. Wir werden den AG bei Beginn der Frist auf die Rechtsfolgen seines Verhaltens gesondert hinweisen.
- 5.2. Im Falle einer nicht vertragsgemäßen Erfüllung hat uns der AG, unbeschadet der Vorschrift des § 281 Abs. 2 BGB, mindestens eine angemessene Frist zur Nacherfüllung durch uns zu setzen.

#### **6. Vergütung, Zahlungsbedingungen**

- 6.1. Der AG hat die im jeweiligen Vertrag vereinbarte Vergütung ohne jeden Abzug auf das bekannt gegebene Bankkonto zu überweisen. Alle Preise verstehen sich netto, zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe. Zahlungsziel sind 14 Tage nach Zugang unserer Rechnung ohne Abzug.
- 6.2. Der AG darf mit unseren Forderungen nur aufrechnen, sofern die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Rechnungskürzungen oder ein Zurückbehaltungsrecht wegen behaupteter Mängel stehen dem AG nicht zu, soweit der AG uns nicht im Einklang mit Ziffer 5 die zugrundeliegenden Einwendungen angezeigt hat.

#### **7. Unsere Haftung**

- 7.1. Wir haften gegenüber dem AG im Rahmen unserer Mängelgewährleistung für mangelhafte Leistungen nach den gesetzlichen Vorschriften. Wir haften jedoch nicht für Mängel oder Schäden, welche aufgrund einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflichten des AG nach Ziffer 4 entstehen.
- 7.2. Auf Schadensersatz haften wir unbeschränkt nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- 7.3. Im Fall leichter oder einfacher Fahrlässigkeit haften wir:

- a) für Schäden aufgrund der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;  
b) für Schäden aufgrund der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (bzw. der Verletzung von Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertraut und vertrauen darf [Hauptvertrags-/Kardinalpflichten]).

In diesen Fällen ist unsere Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt.

#### **8. Haftung des AG**

- 8.1. Der AG haftet uns gegenüber bei der Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 8.2. Der AG haftet uns gegenüber zudem für jeden Schaden, der aus einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflichten des AG nach Ziffer 4 entsteht. Soweit uns hieraus eine Haftung gegenüber Dritten entsteht, stellt uns der AG von einer solchen Haftung auf erstes Anfordern unverzüglich frei.

#### **9. Vertragsdauer, Kündigung**

- 9.1. Soweit nicht anderweitig vereinbart, beginnt die Vertragslaufzeit des jeweiligen Vertrags mit der Bestätigung nach Ziffer 2.1 durch uns.
- 9.2. Verträge mit unbestimmter Laufzeit können beiderseits mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen gekündigt werden. Bis zum Ende der Kündigungsfrist wird dem AG der im Vertrag oder Auftrag des Auftraggebers angegebene Preis für die bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistungen in voller Höhe in Rechnung gestellt.
- 9.3. Kündigungen von Verträgen, welche über eine feste Laufzeit von zwölf Monaten geschlossen wurden, sind beiderseits jeweils zum Ende der Vertragslaufzeit mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Laufzeitende möglich. Wird der Vertrag nicht fristgerecht bzw. nicht formgerecht gekündigt, verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um weitere zwölf Monate. Die Kündigungsfrist für die Laufzeitverlängerung beträgt ebenfalls drei Monate zum Laufzeitende.
- 9.4. Die Möglichkeit einer außerordentlichen Kündigung nach den gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.
- 9.5. Kündigungen haben in Textform per Brief oder per E-Mail an [vertragsmanagement@tip-top-online.de](mailto:vertragsmanagement@tip-top-online.de) zu erfolgen.

#### **10. Vertraulichkeit, Datenschutz**

- 10.1. Der AG ist verpflichtet, Stillschweigen hinsichtlich aller Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu wahren, von denen er im Rahmen der vertraglichen Beziehung mit uns erfährt. Diese Verpflichtung gilt auch gegenüber den Beschäftigten des AG, soweit diese nicht ermächtigt oder aufgrund ihrer Dienststellung oder ihres Beschäftigungsvertrages berechtigt sind, die entsprechenden Informationen entgegen zu nehmen.
- 10.2. Die voranstehenden Geheimhaltungsverpflichtungen gelten nicht, solange und soweit die Informationen

nach den Bestimmungen dieses Vertrages an Dritte weitergegeben werden dürfen, dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies der Empfänger zu vertreten hat, dem Empfänger von einem Dritten ohne Verstoß gegen Geheimhaltungsverpflichtungen mitgeteilt bzw. überlassen werden, vom Empfänger nachweislich unabhängig gewonnen worden sind, von uns gegenüber dem AG zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind oder aufgrund einer gesetzlichen Vorschrift oder einer richterlichen oder behördlichen Anordnung offengelegt werden müssen.

- 10.3. Wir verpflichten unser Personal vertraglich zur Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich personenbezogener Daten des AG sowie Dritter. Wir werden jedoch keine personenbezogenen Daten im Auftrag für den AG verarbeiten. Daher erfolgt eine besondere Schulung hinsichtlich des Umgangs mit personenbezogenen Daten nur auf Verlangen und auf Kosten des AG.

## **11. Änderungen dieser AGB**

- 11.1. Wir behalten uns das Recht vor, die AGB unter Wahrung der Interessen des Vertragspartners in zumutbarem Umfang zu ändern, soweit dies aufgrund einer Änderung der Rechtslage wegen Gesetzesänderungen oder einem Wechsel in der höchstrichterlichen Rechtsprechung erforderlich werden sollte.
- 11.2. Eine Änderung der AGB teilen wir dem AG unter Setzung einer angemessenen Frist für sein Einverständnis mit. Sofern der AG mit der Änderung nicht einverstanden ist, ist er berechtigt, bestehende Verträge mit uns zu kündigen, soweit in diese Verträge die AGB mit einbezogen sind. Sofern der AG sein Einverständnis nicht innerhalb der gesetzten Frist erklärt oder der Änderung widerspricht, gilt die Änderung als vom AG akzeptiert und künftige Verträge werden auf Grundlage der geänderten AGB vereinbart.
- 11.3. Wir sind darüber hinaus berechtigt, die im Rahmen eines Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem

Ermessen der Entwicklung der Kosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich zB die Kosten für die Leistungserbringung erhöhen oder veränderte rechtliche Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen (zB durch die Einführung von Mindestlöhnen oder Erhöhung der geltenden Tarife). Steigerungen bei einer Kostenart, zB den Lohnkosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Materialkosten, erfolgt. Wir werden bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den AG ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

## **12. Schlussbestimmungen**

- 12.1. Alle Vereinbarungen, die zwischen den Parteien zwecks Ausführung des Vertrages getroffen wurden, sind in den Vertragsbestandteilen enthalten. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Ergänzungen oder Änderungen des Vertrages – einschließlich dieser Formklausel – bedürfen der Textform.
- 12.2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 12.3. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB oder Bestimmungen der übrigen Vertragsbestandteile ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag Lücken enthalten, so berührt das die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und Klauseln nicht. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Klausel durch eine andere zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Klausel oder fehlenden Regelung am nächsten kommt.