



1. Geltungsbereich & Vertragsparteien

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Verträge über Außenreinigungsleistungen — insbesondere die Reinigung von Boden-, Terrassen-, Einfahrts- und Fassadenflächen — zwischen der HWG Reinigungstechnik, Eichenweg 11, 45665 Recklinghausen (nachfolgend „Auftragnehmer“) und dem jeweiligen Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“).

Die AGB gelten sowohl gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) als auch gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB). Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Auftraggebers werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Auftragnehmer diesen ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat.

2. Angebot & Vertragsschluss

Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt durch eine der folgenden Formen zustande:

- Schriftliche Auftragsbestätigung per E-Mail durch den Auftragnehmer nach Angebotsannahme des Auftraggebers, oder
- Mündliche Einigung vor Ort, die durch den Auftraggeber per E-Mail oder Textnachricht bestätigt wird.

Mit Annahme des Angebots — gleich in welcher Form — bestätigt der Auftraggeber ausdrücklich, dass alle im Angebot enthaltenen Angaben zu Flächen, Materialien, Flächengrößen, Verschmutzungsarten und dem Zustand der zu reinigenden Bereiche korrekt und vollständig sind. Fehlerhafte oder unvollständige Angaben des Auftraggebers, die zur Wahl eines ungeeigneten Reinigungsverfahrens oder -mittels führen, gehen ausschließlich zu dessen Lasten.

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages nach Vertragsschluss bedürfen der Schriftform (E-Mail genügt). Der Auftraggeber ist an sein Angebot für 14 Tage gebunden.

3. Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot. Zu den angebotenen Leistungen zählen insbesondere:

- Professionelle Außenreinigung mit Heißwasser-Hochdrucktechnik (Terrassen, Einfahrten, Gehwege, Pflasterflächen, Fassaden bis ca. 11 m Höhe)
- Neuverfugung mit speziellem Quarzsand (bindemittelgebunden, wasserdurchlässig, unkrauthemmend)
- Imprägnierung und Versiegelung von Außenflächen zum Langzeitschutz

Leistungen, die im Angebot nicht ausdrücklich aufgeführt sind, sind nicht Bestandteil des Auftrags und werden gesondert berechnet. Alle Arbeiten werden ausschließlich durch eigenes, geschultes Personal des Auftragnehmers ausgeführt — der Einsatz von Subunternehmern erfolgt nicht.

4. Richtigkeit der Kundenangaben & Materialverantwortung

Die Kalkulation des Angebots basiert auf den Angaben des Auftraggebers zu Flächengröße, Flächenmaterial, Art und Grad der Verschmutzung sowie dem allgemeinen Zustand der Flächen. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Richtigkeit dieser Angaben.

Folgende Falschangaben führen ausdrücklich zum vollständigen Haftungsausschluss des Auftragnehmers für daraus resultierende Schäden:

- **Falsche Materialangabe:** Wird eine Fläche als bestimmtes Material angegeben (z. B. Betonstein), das tatsächlich jedoch aus einem anderen, empfindlicheren Material besteht (z. B. Naturstein, gefärbter oder beschichteter Stein, Feinsteinzeug), und werden dadurch Schäden durch ein nicht geeignetes Reinigungsverfahren oder -mittel verursacht, haftet der Auftragnehmer nicht.
- **Verschwiegene Vorschäden:** Werden vor Arbeitsbeginn bestehende Schäden, Risse, instabile Fugen, lockere Platten oder sonstige Schwachstellen nicht offengelegt und entstehen durch die Reinigung Folgeschäden, liegt die Verantwortung ausschließlich beim Auftraggeber.
- **Bereits behandelte oder versiegelte Flächen:** Wurde eine Fläche vor dem Auftrag mit Ölen, Wachsen, Versiegelungen, Imprägnierungen oder sonstigen Mitteln behandelt und wird dies dem Auftragnehmer nicht mitgeteilt, kann die Reinigung zu Verfärbungen, Ablösungen oder Oberflächenveränderungen führen. Für solche Schäden übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung.

Der Auftragnehmer wählt das Reinigungsverfahren und die eingesetzten Mittel auf Grundlage der vom Auftraggeber gemachten Angaben nach bestem Fachwissen aus. Eine Materialbegutachtung durch einen unabhängigen Sachverständigen ist nicht Bestandteil des Auftrags, sofern nicht gesondert vereinbart.

5. Termine & Wettervorbehalt

Vereinbarte Termine sind verbindlich, stehen jedoch unter dem Vorbehalt geeigneter Witterungsbedingungen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Termine bei ungeeigneter Witterung — insbesondere Starkregen, Frost, Sturm oder Temperaturen unter 5 °C — kurzfristig zu verschieben. Der Auftraggeber wird schnellstmöglich benachrichtigt; ein Ersatztermin wird einvernehmlich festgelegt. Aus witterungsbedingten Terminverschiebungen entstehen dem Auftraggeber keine Schadensersatzansprüche.

6. Stornierung & Terminabsage durch den Auftraggeber

Der Auftraggeber kann einen vereinbarten Termin kostenfrei stornieren oder verschieben, sofern die Absage spätestens 3 Werktage vor dem vereinbarten Leistungstermin beim Auftragnehmer eingeht (per E-Mail oder telefonisch).

Bei Stornierung oder Nichterscheinen nach Ablauf dieser Frist ist der Auftragnehmer berechtigt, die tatsächlich entstandenen Kosten (z. B. Anfahrt, Materialvorbereitung, Personaleinsatz) in Rechnung zu stellen. Kostenbelege werden auf Wunsch vorgelegt.

7. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, zum vereinbarten Leistungstermin folgende Voraussetzungen zu schaffen:

- Ungehinderter Zugang zu den zu reinigenden Flächen sowie zu Wasser- und Stromanschlüssen (230 V / 16 A), kostenfrei, sofern nicht abweichend vereinbart.
- Entfernung von Hindernissen (Gartenmöbel, Blumentöpfe, Fahrzeuge u. Ä.) vor Arbeitsbeginn, sofern nicht gesondert vereinbart.
- Geschlossene Fenster, Türen und Lüftungsöffnungen im Arbeitsbereich, um Wassereintritt, Schmutz- oder Chemikalieneintrag zu vermeiden.

- Vollständige und wahrheitsgemäße Offenlegung aller bekannten Vorschäden, empfindlichen Materialien, Vorbehandlungen und sonstigen Besonderheiten der zu reinigenden Flächen — spätestens bei der gemeinsamen Begehung vor Arbeitsbeginn.

Kommt der Auftraggeber diesen Pflichten nicht nach und entstehen dadurch Verzögerungen, Mehraufwand oder Schäden, gehen diese vollständig zu Lasten des Auftraggebers.

8. Zustandsprotokoll & Vorschäden

Vor Arbeitsbeginn wird gemeinsam mit dem Auftraggeber ein Zustands- und Besichtigungsprotokoll erstellt, in dem der vorgefundene Zustand der Flächen, Vorschäden und besondere Risiken dokumentiert werden. Dieses Protokoll ist Vertragsbestandteil.

Für Schäden, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind, übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung:

- Vorhandene, nicht angezeigte Vorschäden (z. B. lockerer Putz, brüchige oder fehlende Fugen, instabile Platten, defekte Dichtungen, Risse)
- Materialbedingte Unverträglichkeiten, die auf Falschangaben des Auftraggebers beruhen (vgl. Ziffer 4)
- Tiefgreifende organische Verkrustungen (Flechten, Algen, Moos), die ohne Substanzgefährdung nicht vollständig entfernbar sind
- Schäden an nicht gesicherten oder nicht entfernten Gegenständen im Arbeitsbereich

Bei Verschmutzungen, die über das im Angebot zugrunde gelegte Maß deutlich hinausgehen und erst vor Ort festgestellt werden, behält sich der Auftragnehmer eine Nachkalkulation vor. Der Auftraggeber wird vor Fortsetzung der Arbeiten informiert und hat das Recht, den Auftrag zu diesem Zeitpunkt kostenneutral zu beenden, sofern noch keine wesentliche Leistung erbracht wurde.

9. Zahlungsbedingungen

Die Vergütung ist nach vollständiger Leistungserbringung und Abnahme durch den Auftraggeber fällig. Es werden folgende Zahlungsarten akzeptiert:

- Barzahlung direkt vor Ort nach Abnahme der Leistung
- Banküberweisung — Zahlungsziel: 14 Tage nach Rechnungsdatum, ohne Abzug
- PayPal — auf Anfrage; anfallende Transaktionsgebühren trägt der Auftraggeber

Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, Verzugszinsen gemäß § 288 BGB zu berechnen sowie eine Mahngebühr von 5,00 € je Mahnung zu erheben. Gegenüber Unternehmern gelten zusätzlich die kaufmännischen Verzugsregelungen. Bei anhaltend offenem Rechnungsbetrag behält sich der Auftragnehmer die Übergabe an ein Inkassobüro oder die gerichtliche Geltendmachung vor.

10. Abnahme der Leistung

Nach Abschluss der Arbeiten wird die Leistung gemeinsam mit dem Auftraggeber begangen und abgenommen. Der Auftraggeber hat das Recht, erkennbare Mängel bei der Abnahme sofort zu rügen. Mit der Abnahme gilt die Leistung als vertragsgemäß erbracht, soweit keine ausdrücklichen Vorbehalte schriftlich festgehalten werden.

Ist der Auftraggeber zum Abnahmetermin nicht anwesend oder verweigert er die Abnahme ohne Angabe konkreter Mängel, gilt die Leistung nach Ablauf von 5 Werktagen als stillschweigend abgenommen.

11. Gewährleistung & Mängelanzeige

Mängel sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Abschluss der Arbeiten, schriftlich (E-Mail genügt) beim Auftragnehmer anzuzeigen. Später gemeldete oder bei ordnungsgemäßer Prüfung erkennbare Mängel können nicht mehr geltend gemacht werden.

Der Auftragnehmer hat das Recht zur Nacherfüllung. Schlägt die Nacherfüllung zweimal fehl, stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Rechte auf Minderung oder Rücktritt zu. Kein Mangel liegt vor, wenn das Reinigungsergebnis durch Vorschäden, Materialeigenschaften oder Falschangaben des Auftraggebers beeinträchtigt wird.

12. Haftung & Betriebshaftpflichtversicherung

Der Auftragnehmer haftet uneingeschränkt für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden, sowie für Personenschäden jeder Art.

Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit besteht nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und ist auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Für Vermögensschäden, entgangenen Gewinn oder mittelbare Schäden haftet der Auftragnehmer nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Der Auftragnehmer unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung. Im Schadensfall wird der Auftraggeber gebeten, den Schaden unverzüglich und schriftlich zu melden, damit eine Regulierung über die Versicherung geprüft werden kann. Schäden, die auf Falschangaben des Auftraggebers (vgl. Ziffer 4), verschwiegene Vorschäden oder fehlende Mitwirkungspflichten zurückzuführen sind, sind ausdrücklich vom Versicherungsschutz und von jeder Haftung des Auftragnehmers ausgenommen.

13. Bildokumentation & Referenzfotonutzung

Der Auftragnehmer ist berechtigt, vor, während und nach der Leistungserbringung Fotos der behandelten Flächen zu erstellen. Diese Dokumentation dient der internen Qualitätssicherung sowie dem Nachweis des Vorher-Nachher-Zustands.

Darüber hinaus dürfen solche Aufnahmen — ausschließlich in anonymisierter Form (ohne Nennung von Kundennamen, Hausnummer oder Kfz-Kennzeichen) — zu Werbezwecken auf der Website, in sozialen Medien und in Printmaterialien der HWG Reinigungstechnik verwendet werden. Dies gilt als mit Auftragsannahme stillschweigend genehmigt.

Der Auftraggeber kann dieser Verwendung jederzeit — auch noch nach Vertragsschluss — schriftlich widersprechen. In diesem Fall werden bereits veröffentlichte Bilder unverzüglich entfernt. Der Widerspruch hat keinen Einfluss auf die Wirksamkeit des übrigen Vertrags.

14. „Kunden werben Kunden“-Aktion

Bestandskunden erhalten für jeden geworbenen Neukunden, der einen kostenpflichtigen Auftrag abschließt und vollständig bezahlt, eine Gutschrift von 5 % ihres letzten Rechnungsbetrages. Die Gutschrift wird nach vollständiger Zahlung des Neukunden verrechnet. Eine Barauszahlung ist ausgeschlossen. Die Verrechnung erfolgt mit der nächsten oder einer zurückliegenden Rechnung des Werbers. Ein Rechtsanspruch auf die Gutschrift besteht nur bei vollständiger Erfüllung der genannten Voraussetzungen.

15. Datenschutz

Die im Rahmen der Geschäftsbeziehung erhobenen personenbezogenen Daten (Name, Adresse, E-Mail, Telefon) werden ausschließlich zur Vertragserfüllung und -abwicklung verarbeitet und nicht an Dritte

weitergegeben, soweit dies nicht zur Leistungserbringung erforderlich ist. Es gilt die separate Datenschutzerklärung der HWG Reinigungstechnik, die auf Anfrage ausgehändigt wird und auf der Website einsehbar ist. Die Rechtsgrundlage der Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

16. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen Regelung gilt die gesetzliche Regelung.

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB) wird als ausschließlicher Gerichtsstand Recklinghausen vereinbart.