

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Livit FM Services AG

Gültig ab Oktober 2017

## 1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) regeln die Rechtsbeziehungen zwischen der Livit FM Services AG (nachfolgend „LFMS“) und ihren Auftraggebern/innen (nachfolgend „Kunden“), soweit nicht schriftlich andere Vereinbarungen getroffen wurden. Mit dem Einreichen/Absenden der Bestellung gelten sie vom Kunden als akzeptiert.

Geschäftsbedingungen oder andere vorformulierte Vertragsbedingungen der Kundschaft oder Dritten sind nicht verbindlich und werden nicht Bestandteil der Vereinbarungen zwischen der LFMS und den Kunden.

Die AGB können jederzeit von der LFMS geändert oder angepasst werden und gelten jeweils ab dem Publikationsdatum. Maßgebend ist jeweils die zum Zeitpunkt der Bestellung geltende Version der AGB.

## 2 Dienstleistungsangebot und Qualität

Die LFMS möchte ihren Kunden Dienstleistungen anbieten, die das Leben vereinfachen und die Lebensqualität erhöhen. Wir sind bestrebt, das Dienstleistungssortiment auf die Bedürfnisse unserer Kunden anzupassen und dementsprechend auch immer wieder neue Dienstleistungen anzubieten sowie bestehende zu verbessern. Dazu sind wir zu einem maßgeblichen Teil auf die Rückmeldungen und Anregungen von unseren Kunden angewiesen. Das Dienstleistungsangebot kann je nach Standort einer Liegenschaft unterschiedlich zusammengestellt sein.

## 3 Mitarbeitende

Die LFMS gilt gegenüber dem Kunden in jedem Fall allein als Auftragnehmer. Die LFMS ist berechtigt zur Erfüllung der Dienstleistungen Dritte beizuziehen oder die Erfüllung Dritten zu übertragen. Die Mitarbeitenden der LFMS werden eingehend und regelmäßig auf einen einwandfreien Strafregisterauszug überprüft. Weiter befinden sie sich in einem direkten Anstellungsverhältnis mit der LFMS, weshalb der Kunde nicht befugt ist, dem eingesetzten Personal direkt Weisungen zu erteilen.

Die LFMS achtet bei der Auswahl ihrer Mitarbeitenden nebst fachlichen Fähigkeiten verstärkt auf deren soziale Kompetenzen. Wir wissen, dass im Dienstleistungsbereich mit intensivem Personenkontakt, Vertrauen an oberster Stelle stehen muss.

## **4 Zustandekommen des Vertrages**

Alle Angebote von LFMS sind unverbindlich. Der Vertrag zwischen dem Kunden und der LFMS kommt mit der vorbehaltlosen Annahme des schriftlichen, mündlichen oder elektronischen Auftrags des Kunden (nachfolgend auch „Bestellung“) durch die LFMS zustande. Nach Annahme des Auftrages durch LFMS erhält der Kunde eine entsprechende schriftliche Bestätigung der Bestellung. LFMS ist berechtigt, Aufträge ohne jegliche Begründung durch Nicht-Bestätigung abzulehnen.

## **5 Registrierung und Adressänderungen**

Der Kunde registriert sich einmalig über das Liegenschafts-App mit den vom Vermieter erhaltenen Zugangsdaten. Die Registrierung ist kostenlos. Durch Aufgabe einer Bestellung bestätigt der Kunde die Richtigkeit der angegebenen Daten. Schriftliche und/oder elektronische Mitteilungen und Lieferungen von LFMS gelten als gültig zugestellt bzw. erfolgreich geliefert, wenn sie an die letzte vom Kunden bekanntgegebene (Korrespondenz)-Adresse (Email und/oder Postadresse) gesendet worden sind. Der Kunde verpflichtet sich eigene Adressänderungen der LFMS umgehend nach Bekanntheit mitzuteilen. Allfällige Aufwendungen, die der LFMS durch Unterlassen dieser Meldepflicht entstehen, werden dem Kunden verrechnet. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Post der LFMS seine korrekte Anschrift mitteilt, wenn eine Postsendung nicht unter der angegebenen Anschrift ausgeliefert werden kann.

## **6 Dienstleistungen**

Alle abgegebenen Dienstleistungen vor Ort werden von LFMS oder einem geprüften Partnerunternehmen auftragsgemäß oder bei fehlender Präzisierungen und Vorbehalte bei den aufgeführten Dienstleistungen nach bestem Wissen bearbeitet. Die Auswahl an Dienstleistungen der LFMS ist abhängig von der Liegenschaft und kann durch die LFMS laufend angepasst werden.

### **6.1 Wohnungsreinigungen**

Bei der Wohnungsreinigung werden die horizontalen und vertikalen Flächen gereinigt und entstaubt sowie von Griffspuren befreit. Dabei werden größere Einrichtungsgegenstände nicht verschoben. Es gilt keine feste Vertragsdauer, weshalb der Vertrag jeweils per Ende eines jeden Monats von beiden Parteien gekündigt werden kann. Die Kosten für das Reinigungsmaterial (Verbrauchsmaterial) sind in den Preisen inbegriffen. Die detaillierten Leistungsbestandteile sind auf der Liegenschafts-App aufgeführt.

Vorbehalt: Bei sehr starker Verschmutzung vor Ort kann der effektive verrechnete Endpreis über dem angegebenen Bestellwert liegen.

## **6.2 Spezialreinigung**

Das Aus- und Einräumen des Kücheninventars in der Leistung „Grundreinigung Küche“ ist nicht inbegriffen.

Vorbehalt: Starke Verkalkungen und Schimmelentfernungen sind in der „Grundreinigung Bad“ nicht inbegriffen.

Die LFMS bietet Wohnungsendreinigungen mit Abnahmegarantie sowie Frühlingsreinigungen an. Dabei werden die Zimmer, Fenster, Storen, Nasszellen, die Küche und der Keller umfangreich und intensiv gereinigt. Der Leistungsinhalt der End- sowie Frühlingsreinigung ist bis auf die Abnahmegarantie weites gehend identisch. Weiter gelten die Bestimmungen der Unterhaltsreinigung. Die aufgeführten Richtpreise orientieren sich nach dem Verschmutzungsgrad.

Vorbehalt: Bei sehr starker Verschmutzung kann der effektive verrechnete Endpreis über der angegebenen Preisspanne liegen. Die Kosten für das Reinigungsmaterial (Verbrauchsmaterial) sind in den Preisen inbegriffen. Die detaillierten Leistungsbestandteile sind auf der Liegenschafts-App aufgeführt.

Die Endreinigung wird von einer Abnahmegarantie von Seiten der LFMS abgeschlossen. Der Kunde koordiniert hierzu das Ausführungs- und Abnahmedatum mit der zuständigen Verwaltung. Die Abnahme durch die zuständige Verwaltung kann frühestens ab 16:00 Uhr des gleichen Tages der Endreinigung durchgeführt werden.

## **6.3 Fensterreinigung**

Die Fensterreinigung beinhaltet eine Glasreinigung von innen und außen inkl. Fensterrahmen und Wetterschenkel. Die Rollladen- und Storenreinigung beinhaltet die Feuchtreinigung der Lamellen und Rollläden.

Fenster- und Storenreinigungen sind nur bei Tageslicht und ab 5° Celsius durchführbar. Die Zugänglichkeit zu den Fenstern und Storen sowie das Öffnen der Fenster muss durch den Kunden gewährleistet und sämtliche Simse geräumt sein. Die LFMS übernimmt keine Haftung für Kratzer oder Beschädigungen an Fenstern, Rollläden und Storen, die durch eine fachlich saubere Ausführung der Dienstleistung entstanden sind.

## **6.4 Ferienservice**

Der Ferienservice bietet bei längeren Abwesenheiten die Möglichkeit, schnell und flexibel ohne grösseren Organisationsaufwand geschäftlich oder privat zu verreisen. Die Leistungen beinhalten grundsätzlich Pflanzen gießen, Briefkasten leeren resp. Post sammeln, Wohnung lüften, Kontroldurchgang und Sichtreinigung von Grobverschmutzung. Der optional ausählbare Grundversorgungseinkauf wird zusätzlich zum angegebenen Bestellwert in voller Höhe des Einkaufswertes dem Kunden verrechnet.

## **6.5 Troubleshooter**

Die LFMS bietet den Kunden mit dem Troubleshooter-Service eine möglichst grosse Bandbreite an zusätzlichen Dienstleistungen an (Handwerkarbeiten, Besorgungen, Fahrtendienste, etc.). Sie behält sich vor die Machbarkeit der Kundenanfragen zunächst zu prüfen und in Zweifelsfällen, Bestellungen auch abzulehnen resp. mit dem Kunden eine Alternative zu suchen. Weiter zu beachten gilt, dass aufgrund von geltenden Gesetzen und Verordnungen, logistischen Wegen oder äusseren Abhängigkeiten nicht sämtliche ausführbare Bestellungen von 08:00 bis 20:00 Uhr ausgeführt werden können und deshalb alternative Termine in Absprache mit dem Kunden gesucht werden.

## **6.6 Wäsche- und Bügelservice**

Im Bereich Wäsche- und Bügelservice arbeitet die LFMS mit Servicepartnern zusammen. Bestellungen können je nach Standort durch die Livit FM Service Mitarbeitenden oder über einen Servicepartner geliefert werden. Je nach Liegenschaftsstandort erhält der Kunde die Möglichkeit, direkt über einen Link bei unserem Servicepartner oder falls dies aus logistischen Gründen nicht möglich ist, über die LFMS die Dienstleistung zu bestellen.

Der Servicepartner der LFMS stellt wiederverwendbare Wäschetaschen für die Wäscheabholung bzw. Wäscheabgabe auf Bestellung gratis zur Verfügung. Die Wäschetaschen gehen nach Bestellung vollständig in den Besitz des Kunden über. Massgebend für die Bearbeitung und Rechnungsstellung ist die durch das Partnerunternehmen vorgenommene Unterscheidung in Wäschetaschen „Waschen, Bügeln, Falten“ (wählbare Größen L oder S), „Chemische Reinigung“ und „Hemden und Blusen“).

In der Tasche „Waschen, Bügeln, Falten“ (L oder S) befinden sich sämtliche Kleidungsstücke (inkl. Hemden und Blusen), welche in der Waschmaschine gereinigt werden dürfen. LFMS resp. das Partnerunternehmen liefert die bearbeitete Wäsche gefaltet oder am Bügel in der entsprechenden Wäschetasche mit sauberen Innenbeutel an den Kunden zurück. Die maximale Anzahl Hemden und/oder Blusen pro Tasche beträgt 10 Stück.

In der Tasche „Chemische Reinigung“ befinden sich ausschliesslich Kleidungsstücke, welche chemisch gereinigt werden dürfen. Die Kleidungsstücke aus dieser Tasche werden nach der Reinigung am Bügel und in der vom Partnerunternehmen gestellten Kleiderhülle für den Rücktransport bereitgestellt.

In der Tasche „Hemden und Blusen“ befinden sich ausschliesslich Hemden oder Blusen. Der minimale Bestellwert beträgt CHF 29.-. Die Hemden oder Blusen werden gewaschen und gebügelt und gemäss Kundenwunsch gefaltet oder am Bügel zurück geliefert.

Weiterführende Bestimmungen sind aus den Allgemeinen Geschäftsbestimmungen unserer Partnerunternehmen zu entnehmen.

## **7 Ausführung, Abholung und Lieferung**

Die Abholung und Lieferung erfolgt durch den Lieferservice von LFMS bzw. durch unseren Servicepartner an die beim Kunden bei der Registrierung bzw. Bestellung hinterlegten Adresse (Wohnadresse). Die LFMS sowie deren Partnerunternehmen holen und liefern bis an die Wohnungstür, sofern diese zugänglich ist.

### **7.1 Ausführung-, Abhol- und Lieferzeiten**

Die zur Verfügung stehenden Ausführungs-, Abhol- und Lieferzeiten sind auf der Liegenschafts-App publiziert und können je nach Leistung unterschiedlich ausfallen. Die LFMS bemüht sich, die angegebenen Ausführungs-, Abhol- und Lieferzeiten einzuhalten. Die publizierten Zeitangaben dienen jedoch hauptsächlich als Orientierung. Ist es der LFMS resp. deren Partnerunternehmen nicht möglich die Ausführung, Abholung bzw. Lieferung für eine bestätigte Dienstleistung/Bestellung auszuführen, vereinbart die LFMS eine neue Ausführungs-, Abhol- bzw. Lieferzeit mit dem Kunden. Die LFMS ist nicht verpflichtet die Abholung- bzw. Lieferung anderweitig durchzuführen. Durch eine Nichteinhaltung der ursprünglich bestimmten Ausführung, Abhol- bzw. Lieferfrist entsteht dem Kunden kein Anspruch auf Schadenersatz oder Vertragsrücktritt, sofern er über die Nichteinhaltung informiert wurde.

An Feiertagen findet grundsätzlich keine Ausführung, Abholung bzw. Lieferung statt. Kunden mit Ausführungen, Abholungen oder Lieferungen, welche auf kantonale/nationale (CH) Feiertage fallen, werden im Voraus informiert und darauf hingewiesen, einen Alternativtermin an einem herkömmlichen Arbeitstag festzulegen.

An Wochenenden werden je nach Dienstleistungsart und wo vermerkt, Ausführungs-, Abholung bzw. Lieferung nach Verfügbarkeit der Mitarbeitenden der LFMS und mit prozentualem Zuschlag auf den Bestellwert durchgeführt.

Wohnungsreinigungen werden von Montag bis und mit Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr ausgeführt.

Spezialreinigungen werden von Montag bis und mit Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr ausgeführt. Ausführungen an Samstagen und Sonntagen können auf Anfrage, mit 50% Zuschlag auf den Bestellwert, bestellt werden.

Der Ferienservice wird von Montag bis und mit Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr ausgeführt.

Der Troubleshooter-Service wird grundsätzlich von Montag bis und mit Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr ausgeführt. Ausführungen an Samstagen und Sonntagen können auf Anfrage, mit 50% Zuschlag auf den Bestellwert, bestellt werden.

Die Wäschetaschen werden je nach Liefergebiet mindestens zweimal pro Woche durch die LFMS selbst oder durch ein Partnerunternehmen abgeholt und geliefert. Die Bearbeitungsdauer von Schmutzwäsche dauert nach Abholung beim Kunden

mindestens zwei (2) Arbeitstage. Die Abhol- und Lieferzeiten bewegen sich von 07:00 bis 21:00 Uhr, was wiederum vom Liefergebiet abhängig ist.

#### **7.2 Liefergebiet & Ausführungs-, Abhol- und Liefertage**

Die zur Verfügung stehenden Ausführungs-, Abhol- und Liefertage sind auf der Liegenschafts-App publiziert resp. anwählbar. Die Verfügbarkeit der Dienstleistungen richtet sich nach der Verfügbarkeit der Liegenschafts-App resp. nach dem Zugang zu dieser.

#### **7.3 Bearbeitungszeit von Bestellungen**

Bestellungen werden an Arbeitstagen von Montag bis Freitag, zwischen 08:00 und 17:00 Uhr bearbeitet resp. bestätigt.

#### **7.4 Abholung und Lieferung in Abwesenheit des Kunden**

Sollte eine persönliche Übergabe während der vereinbarten Lieferzeit nicht möglich sein, werden die Wäschetasche, falls dies bei der Bestellung ausdrücklich erwähnt wurde, vor der Haustür des Kunden deponiert. Die LFMS resp. deren Partnerunternehmen können nach Wunsch des Kunden, die Wäschetasche einem Nachbarn zustellen, sofern dies in der Bestellung durch den Kunden entsprechend angegeben worden ist.

Mit der Abgabe der Wäsche an den Kunden bzw. an die in der Bestellung angegebene Lieferadresse gehen Nutzen und Gefahr, insbesondere das Risiko von Diebstahl, Beschädigung durch Dritte sowie Umwelteinflüssen auf den Kunden über.

### **8 Stornierung und Unterbruch von Aufträgen**

Aufträge und Daueraufträge können von Montag bis und mit Freitag bis spätestens 17:00 Uhr, mindestens aber 24 Stunden vor Ausführung des vereinbarten (üblichen) Abhol- und Lieferzeitpunktes, elektronisch über die Liegenschafts-App, per E-Mail an [info@livit-fm.ch](mailto:info@livit-fm.ch) oder telefonisch unter 058 360 36 66 unterbrochen (pausiert) oder storniert werden. Der Kunde erhält eine elektronische Bestätigung des Unterbruchs bzw. der Stornierung.

Bei rechtzeitiger Mitteilung des Unterbruchs setzen die Abholungen und Lieferungen während des vom Kunden gewählten Zeitraums aus. Die während der Unterbruchzeit ausfallenden Leistungen werden dem Kunden nicht in Rechnung gestellt.

Bei einer rechtzeitig eingegangenen Stornierung wird die vereinbarte Leistung nicht erbracht. Eine verspätete Stornierung erzielt keine Wirkung. Der Auftrag oder Dauerauftrag bleibt mit der vom Kunden gewählten Periodizität von Abhol- und

Lieferterminen bestehen und wird dementsprechend als Leistung dem Kunden verrechnet.

## 9 Unmögliche Abholung bzw. Lieferung

Falls die beim Kunden bei der Registrierung hinterlegte Adresse für die Abholung bzw. Lieferung nicht zugänglich oder nicht (mehr) korrekt ist oder die Adresse bei gewünschter Abholung bzw. Lieferung in Abwesenheit des Kunden nicht gemäss Vereinbarung von der LFMS bedient werden kann (z.B. weil der Kunde abwesend ist), wird eine Gebühr von CHF 50 pro unmöglichem Abhol- bzw. Lieferversuch in Rechnung gestellt.

Mit dem Zustellversuch an die vom Kunden bei der Registrierung angegebene Adresse gilt der Auftrag als vollständig erfüllt. Wäsche, welche nicht zugestellt werden kann, wird von LFMS resp. von deren Partnerunternehmen in deren Auftrag wieder mitgenommen. LFMS trifft nach erfolglosem Zustellversuch keinerlei Aufbewahrungs- oder Überwachungspflicht für die Wäsche des Kunden. Wenn der Kunde sich seine Wäsche innerhalb von zwei (2) Monaten seit dem ursprünglichen Liefertermin nicht liefern lässt bzw. diese beansprucht, kann die LFMS resp. das Partnerunternehmen frei darüber verfügen.

## 10 Preise und Zahlungsverpflichtung

Alle Preise verstehen sich, falls nichts anderes erwähnt ist, in Schweizer Franken (CHF), inklusive Mehrwertsteuer (MwSt.). Die auf der Liegenschafts-App publizierten Preise gelten als Richtpreise und können in Ausnahmefällen infolge von Mehraufwendungen (Bsp.: Höherer Verschmutzungsgrad) von der LFMS angepasst werden.

Der Kunde verpflichtet sich zur Bezahlung des Gesamtpreises, welcher sich aus dem Bestellwert zuzüglich allfälliger Depotgebühren, allfälliger Abhol- und Liefergebühren und eines allfälligen Abzugs für Gutschriften wie folgt zusammensetzt:

### 10.1 Bestellwert

Der Bestellwert ist der Preis für die von der LFMS ausgeführten Dienstleistung. Er setzt sich je nach Leistungsart aus mehreren Bestandteilen zusammen:

- Reinigungsleistungen werden nach Wohnungsgröße sowie Reinigungsintervall berechnet. Sämtliches Verbrauchsmaterial, das zur Ausführung der beschriebenen Leistung benötigt wird, ist im Bestellwert inbegriffen.
- End- und Frühlingsreinigungen, werden mit Preisspannen hinterlegt. Der Gesamtpreis hängt wesentlich von der Wohnungsgröße sowie dem Verschmutzungsgrad ab, wobei der Bestellwert bei starker Verschmutzung über der angegebenen Preisspanne liegen kann. Im Bestellwert der

Endreinigung ist die Abnahmegarantie inbegriffen. Sämtliches Verbrauchsmaterial, das zur Ausführung der beschriebenen Leistung benötigt wird, ist im Bestellwert inbegriffen.

- Der Ferienservice wird pro Einsatz verrechnet. Der Grundversorgungseinkauf wird zusätzlich zum Ferienservice, in der Höhe des Einkaufswertes, verrechnet.
- Der Troubleshooter Service wird nach zeitlichem Aufwand verrechnet. Dabei wird jede angebrochene volle Stunde dem Kunden weiterverrechnet. Jegliches zusätzliches Material und Verbrauchsstoffe, die zur Erledigung des Auftrags benötigt werden, werden dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.
- Der Wäsche- und Bügelservice wird nach Wäschesackgrösse und Anzahl Wäschestücke (siehe 6.6), wie von der LFMS resp. deren Partnerunternehmen bei der Verarbeitung gezählt, verrechnet. Zusätzlich können Lieferzuschläge von der LFMS erhoben werden, wenn zusätzliche Leistungen (logistischer Aufwand, administrativer Aufwand, etc.) anfallen. Die Lieferzuschläge sind bereits vor Abgabe der Bestellung für den Kunden ersichtlich.

#### **10.2 Abhol- und Liefergebühr**

Die Abhol- und Liefergebühren sind, falls nicht explizit weitere Lieferzuschläge aufgeführt sind, in den Bestellwerten einmalig inbegriffen. Zusätzliche Abholungen- und Lieferungen betreffend der gleichen Bestellung werden, falls sie nicht aus Fahrlässigkeit der LFMS resp. deren Partnerunternehmen entstanden sind, dem Kunden nach Aufwand verrechnet.

### **11 Zahlungsbedingungen**

Der Gesamtpreis der bestellten Leistung wird, unter Einhaltung der herrschenden Bearbeitungszeiten, so schnell wie möglich dem Kunden bestätigt. Der Kunde erhält jeweils monatlich elektronisch eine Rechnung zugestellt, in welcher der Gesamtpreis, der innerhalb der Abrechnungsperiode bezogenen Leistungen, aufgeführt ist.

Der Gesamtpreis kann innerhalb von 20 Tagen ab Rechnungsstellung vollständig mit dem zugesendeten Einzahlungsschein vom Kunden beglichen werden. Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist befindet sich der Kunde ohne Mahnung durch die LFMS automatisch in Zahlungsverzug und schuldet der LFMS Verzugszinsen in definierter Höhe. Die LFMS behält sich in diesem Fall vor, mit der Lieferung resp. Ausführung von weiteren Leistungen bis zur vollständigen Begleichung des Gesamtpreises zuzuwartern.

#### **11.1 Kosten bei Zahlungsverzug**

- a) Mahngebühr jeweils CHF 30 (nach 20, 50 und 70 Tagen nach Valuta)
- b) Bearbeitungsgebühr (frühestens ab Tag 80 nach Valuta, bei Übergabe an Inkassodienstleister)

Die LFMS ist berechtigt, Dritte mit dem Inkasso zu beauftragen sowie die Forderungen aus dem Auftragsverhältnis ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen oder abzutreten.

## 12 Verantwortlichkeit

Die LFMS führt ihre angebotenen Dienstleistungen mit grösster Pflichtbewusstsein aus und behandelt sämtliche Einrichtungsgegenstände und Textilien mit höchster Sorgfalt und wendet dabei die aktuellsten technischen Verfahren zur schonenden Pflege und Reparatur an; eine Erfolgsgarantie ist allerdings ausgeschlossen. Jede Haftung von LFMS wird im Rahmen der gesetzlichen Zulässigkeit und unabhängig von der geltend gemachten Anspruchsgrundlage, ausgenommen für Fälle grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichen Verhaltens; insbesondere haftet LFMS nicht für eine leichte und mittlere Fahrlässigkeit, für indirekte und mittelbare Schäden (wie entgangener Gewinn, Verlust an Aufträgen, etc.) oder für Drittpersonen bzw. Hilfspersonen. Dies bedeutet namentlich:

- Voraussetzung einer Haftung von LFMS ist die Beständigkeit der Artikel bei einer Behandlung gemäss dem auf der Textilpflegekennzeichnung empfohlenen Verfahren. Bei fehlender Textilpflegekennzeichnung stellt LFMS resp. ihre Partnerunternehmen auf seine Fachkenntnisse und auf den Verwendungszweck des Artikels ab; eine Haftung wird bei fehlender Textilpflegekennzeichnung ausdrücklich abgelehnt.
- Trotz vorangegangener, fachmännischer, einfacher Warenenschau können wir keine Verantwortung übernehmen für Schäden, die durch eine nicht erkennbare Beschaffenheit oder durch verborgene Mängel, wie ungenügende Festigkeit des Materials oder der Nähte, Echtheit von Färbungen und Drucken, Einflüsse auf Knöpfe, Schnallen, Reissverschlüsse, Achselpolster, Applikationen, Ornamente, Bändel usw. oder durch eine fehlerhafte Textilpflegekennzeichnung entstehen. Eine Haftung für Mass- oder Farbtonveränderungen der Stoffe und Gewirke im üblichen Toleranzbereich ist ausgeschlossen.
- Die Notwendigkeit für eine Sonderbehandlung muss offensichtlich sein; insbesondere durch feststellbare empfindliche Eigenschaften oder durch Verschmutzungen, welche eine Sonderbehandlung bedingen. Die Pflegesymbole und/oder Pflegehinweise der Textilpflegekennzeichnung sind massgebend.
- Ist ein Textilreinigungsauftrag nicht ausführbar, wird das Reinigungsgut im jeweiligen Zustand retourniert.

Ist die Dienstleistung nicht ausführbar, wird der Kunde entsprechend in Kenntnis gesetzt und es wird gemeinsam eine zielführende Lösung gesucht.

## 13 Beanstandungen & Feedback

Reklamationen der Kunden müssen unter Vorlage der Bestellbestätigung und unter Vorlage von Digitalfotos oder des betreffenden Artikels spätestens innerhalb von drei

(3) Arbeitstagen ab Entgegennahme des Artikels, bzw. Durchführung des Reinigungsauftages vor Ort schriftlich an die LFMS ([info@lavit-fm.ch](mailto:info@lavit-fm.ch)) erfolgen und durch LFMS geprüft werden. Ansonsten gilt die Ware resp. Dienstleistung als mängelfrei und genehmigt. Beanstandungen werden von LFMS sorgfältig geprüft und begründet beantwortet oder erklärt. Das weitere Vorgehen wird nach Möglichkeit im Einvernehmen mit dem Kunden festgelegt.

Schadensfälle im Textilpflegebereich können in der Schweiz nicht versichert werden. Ein allfälliger Schadenersatz bei Schäden am Artikel oder bei Verlust desselben bemisst sich nach der Zeitwerttabelle für die Wertabnahme von Textilpflegeartikel. Artikel gelten als verloren wenn sie zwanzig (20) Tage nach rechtmässigem Eingang einer Reklamation nicht aufgefunden wurden. Dies gilt unabhängig von Marke, Preis oder Zustand des Artikels. Ein Realersatz ist ausgeschlossen. Die Verantwortlichkeit für lose Artikel die der Kunde der LFMS sowie deren Partnerunternehmen versehentlich abgibt (wie z.B. Bargeld, Uhren, Schmuck, etc.) wird ausdrücklich wegbedungen.

Aufträge oder Produkte und Dienstleistungen, die der Kunde versehentlich bestellt, werden nicht zurückgenommen, rückerstattet oder entschädigt.

Der LFMS Kundendienst freut sich über Ihr Feedback und hilft Ihnen gerne bei allfälligen Fragen zu unseren Produkten und Dienstleistungen. Sie können uns folgendermaßen kontaktieren:

Livit FM Services AG  
Altstetterstrasse 124  
CH-8048 Zürich  
Telefon:  
D-CH +41 58 360 36 66  
E-Mail: [info@lavit-fm.ch](mailto:info@lavit-fm.ch)

## 14 Datenschutz / elektronische Kommunikation

Die Informationen auf der Liegenschafts-App werden unter anderem zu dem Zweck zusammengestellt, um über die Produkte und Dienstleistungen der LFMS zu informieren.

Der Kunde ist ausdrücklich damit einverstanden und willigt ein, dass die LFMS sämtliche ihr vorliegenden Daten des Kunden, insbesondere auch Personendaten, zwecks Prüfung von Annahme des Auftrags sowie Abwicklung und Bearbeitung des Auftrags, auch zu Inkassozwecken, an eine Drittpartei im In- oder Ausland übermitteln kann, sofern diese ihrerseits zur Geheimhaltung verpflichtet wird.

Die LFMS kann die einwandfreie elektronische Datenübermittlung bzw. die Verfügbarkeit der Liegenschafts-App nicht jederzeit garantieren. Für die Sicherheit der im Internet übermittelten Daten kann grundsätzlich keine Haftung übernommen werden. LFMS haftet nicht für Unterbrüche in der Datenübermittlung bzw. Unterbrüche in der App-Verfügbarkeit, technische oder elektronische Probleme

während des Bestellprozesses oder für die Entgegennahme und die Bestätigung von Bestellungen.

## 15 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB aus irgendeinem Grund nichtig oder unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Falle der Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einer Bestimmung ist diese durch eine solche wirksame zu ersetzen, die dem Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn sich eine Lücke offenbart.

## 16 Haftung

Die LFMS übernimmt die Gewähr für eine ordnungsgemäße und fachgerechte Ausführung der vereinbarten Leistungen. Sie haftet dem Auftraggeber bis zu einem festgelegten Höchstbetrag pro Schadenfall für Sach- und Personenschäden, die durch Verschulden der LFMS bzw. des von ihr oder von Dritten im Rahmen des vorliegenden Auftrags eingesetzten Personals eingetreten sind. Eine Haftung für in den Wohnräumlichkeiten des Auftraggebers allenfalls entstehende Folgeschäden, aber auch nicht realisierte Einsparungen und dgl., werden ausdrücklich wegbedungen.

## 17 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und der LFMS unterstehen schweizerischem Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (Wiener Kaufrecht).

Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der LFMS (auch bezüglich der Anwendbarkeit und Gültigkeit der vorliegenden AGB) ist – sofern keine zwingenden Gesetze entgegenstehen – Zürich, Schweiz. Die LFMS behaltet sich das Recht vor, den Kunden auch beim zuständigen Gericht seines Wohnsitzes bzw. Sitzes, oder einem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

Erfüllungsort für alle aus dem Vertrag sich ergebenden Verbindlichkeiten ist Zürich, Schweiz.