

FAQs

der Firma AKD REINIGUNGSSERVICE ALI AKDEMIR, vertreten durch den Inhaber, Ali Akdemir, geschäftsansässig Darmstädter Str. 112 in 64625 Bensheim

**Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reinigung der Firma AKD Reinigungsservice Ali Akdemir, vertreten durch den Inhaber, Ali Akdemir, geschäftsansässig Darmstädter Str. 112, 64625 Bensheim
- nachfolgend "AKD Reinigungsservice" genannt -**

1.) Abrechnung 2.) Angebote

1.) Abrechnung:

Wie werden Sonderreinigungen abgerechnet?

Sonderreinigungen werden erst dann in Rechnung gestellt, wenn uns nach Fertigstellung der Arbeiten der Sonderauftrag (= Lieferschein/Abnahmeschein für Arbeiten) vorliegt.

Bei Daueraufträgen (z. B. regelmäßigen Glasreinigungen) erfolgt die Abrechnung nicht automatisch, sondern ebenfalls nach diesem Prinzip.

Auf dem Sonderauftrag bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift und dem Datum die ordnungsgemäße Ausführung der Arbeiten und bei nicht pauschalen Aufträgen die Menge der jeweiligen Einheiten (Stunden, Quadratmeter, etc.).

Ist der Kunde zur Abnahme nicht vor Ort (z.B. wenn dies im Vorfeld vereinbart wird), so bestätigen unsere Mitarbeiter selbst mit Unterschrift und Datum die korrekte Ausführung der Arbeiten und vermerken die Abwesenheit des Kunden. Den Durchschlag des Sonderauftrags erhalten Sie von unseren Mitarbeitern. Existieren mehrere Verträge zwischen Ihnen und uns (z.B. Unterhalts- und Glasreinigung, Hygieneartikel, Waschservice, etc.), so erfolgt die Abrechnung in der Regel durch monatliche Sammelrechnung.

Warum werden Unterhaltsreinigungen nur mit Monatspauschalen abgerechnet?

Laufende Unterhaltsreinigungen, die pauschale abgerechnet werden, lassen sich sehr schnell und effizient abrechnen. Die Fehlerquote ist praktisch bei null, der Abrechnungsvorgang funktioniert schnell und fast vollautomatisch.

Eine Abrechnung nach Tagen oder Stunden wäre im Gegensatz dazu sehr aufwendig, fehleranfällig und nicht effizient. Würde eine Abrechnung nach Reinigungstagen durchgeführt werden, so müsste für jeden Auftrag jeden Monat im Vorfeld die Anzahl der Reinigungstage manuell ermittelt und in unserem System erfasst werden. Da wir eine Vielzahl von Reinigungsintervallen anbieten, gestaltet sich das noch schwieriger und die Fehleranfälligkeit steigt an.

Eine Abrechnung in Regie ist sogar noch aufwendiger und fehleranfälliger. Bei dieser Abrechnungsvariante müssten uns die Stundennachweise unserer Mitarbeiter erreichen. Das ist meist in der Folgewoche des Monatsletzten. Bis die Zeiten nun rechnungstechnisch erfasst werden und die Rechnungen dahingehend gebucht und gedruckt werden, wäre bereits Ende des Folgemonats.

Zudem ergeben sich einige Problemfelder in der Handhabung.

Wie gehen wir vor, wenn die Stundennachweise nicht rechtzeitig abgegeben werden?

Wie gehen wir vor, wenn die vereinbarten Reinigungszeiten über- oder unterschritten werden?

Wie gehen wir vor, wenn die aufgezeichneten Stunden seitens des Kunden angezweifelt werden?

Sehr viele Nachteile haben uns dazu bewegt, Unterhaltsreinigungen nur pauschal abzurechnen.

Welche Ausnahmen von der pauschalen monatlichen Abrechnung gibt es?

In einigen Fällen haben wir uns dazu entschlossen, eine Abrechnung anzubieten, die nicht pauschal erfolgt.

Dies bieten wir nur für jede Aufträge an, bei der eine regelmäßige Reinigung nach festem Turnus – und damit eine pauschale Abrechnung – keinen Sinn macht. In den meisten Fällen handelt es sich hierbei um

3.) Auftragsdurchführung 4.) Personal

Einzelaufträge ohne festes Reinigungsdatum, wie z.B. die Reinigung von Veranstaltungsräumen. Hier wird nämlich nach dem jeweiligen Belegungsplan gereinigt.

Die Entscheidung, ob wir diese Art der Abrechnung für einen Auftrag verwenden, erfolgt auf Kundenwunsch nach individueller Prüfung der Sachlage.

Werden Feiertage (bei monatlichen Pauschalen) gutgeschrieben?

Fällt ein Feiertag auf einen Reinigungstag, so ist eine Minderung der monatlichen Pauschale nicht möglich. Ist eine Reinigung an Feiertagen vereinbart, so ist dies explizit vertraglich fixiert.

Ist eine Reinigung an Feiertagen nicht explizit vertraglich vereinbart:

Fällt ein Arbeitstag auf einen Feiertag, so werden an diesem grundsätzlich keine Arbeiten ausgeführt.

Ein Anspruch auf Reduzierung der monatlichen Pauschale besteht dadurch, insbesondere unter Hinweis auf das EntgFG, Arbeitnehmer-Entsendegesetz und Mindestlohngesetz, nicht.

Soll eine Reinigung auf Ihre vorherige Beauftragung hin wegen eines Feiertags vorgezogen oder nachgeholt werden, so wird diese Reinigung zusätzlich in Höhe einer Tagespauschale (monatliche Pauschale/Solltage) berechnet. Unsere Mitarbeiter erhalten diese Arbeiten ebenfalls zusätzlich vergütet.

Durch die feste Einplanung unserer Mitarbeiter kann es dazu kommen, dass die zusätzliche Reinigung nicht durch das Ihnen für die laufende Reinigung zugeteilte Personal ausgeführt wird

Werden Schließtage / Betriebsurlaub / Ferien gutgeschrieben?

Eine Gutschrift von Schließzeiten ist generell nicht vorgesehen.

Neben dem hohen manuellen Aufwand für die Erstellung der Gutschriften müssten wir unsere Mitarbeiter ständig neu planen und riskieren bei Schließzeiten einen „Leerlauf“, der sich in Summe bemerkbar machen würde und wir somit im Vorhinein schon auf unsere Angebote aufrechnen müssten. Gerne führen wir auf Ihren Wunsch hin in der Zeit, in der keine reguläre Reinigung notwendig ist, andere Arbeiten aus, die nicht im Leistungsumfang vereinbart sind und die durch die reguläre Reinigungskraft in der regulären Arbeitszeit ausgeführt werden können.

Treten Sie bei Bedarf bitte rechtzeitig, mindestens 2 Wochen vorher, mit uns in Kontakt.

Wie werden laufende Unterhaltsreinigungen abgerechnet?

Unterhaltsreinigungen rechnen wir grundsätzlich mit vorher vereinbarten Monatspauschale ab.

Eine Abrechnung auf Stunden- oder Tagebasis ist bis auf wenige [Ausnahmen](#) nicht möglich.

Abrechnungsintervall

Unterhaltsreinigung rechnen wir in einem monatlichen Intervall ab. Die Höhe der Abrechnung richtet sich nach der vereinbarten Monatspauschale.

Zeitpunkt der Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt in der Regel zum Monatsanfang des Folgemonats des zu abzurechnenden Kalendermonats.

FAQs

der Firma AKD REINIGUNGSSERVICE ALI AKDEMIR, vertreten durch den Inhaber, Ali Akdemir, geschäftsansässig Darmstädter Str. 112 in 64625 Bensheim

So müssen Sie als Kunde nicht in Vorleistung gehen und haben kein Risiko.

Anteilige Abrechnungszeiträume

Beginnt bzw. endet die Reinigung nicht zu Beginn bzw. zum Ende des Monats (z. B. bei Auftragsbeginn zur Mitte des Monats), so erfolgt nur in diesem Monat eine Abrechnung auf Basis der Reinigungstage.

Die Berechnung dieser Monatspauschale wird wie folgt errechnet:

$$\text{Monatspauschale} / \text{SOLL-Tage} * \text{IST-Tage}$$

$$\text{Monatspauschale} = \text{vereinbarte komplette Monatspauschale}$$

$$\text{SOLL-Tage} = \text{Nach Leistungsverzeichnis theoretische Anzahl der Reinigungstage im Monat}$$

$$\text{IST-Tage} = \text{Geleistete Reinigungstage im Monat}$$

Wie werden Rechnung von AKD Reinigungsservice / Gebäudereinigung zugestellt?

Versand per Email

Sofern die Angebotszusendung per Email erfolgt ist, werden Rechnungen für neue Kunden standardmäßig per Email an die E-Mail Adresse versendet, die für den Angebotsprozess genutzt wurde.

Die Empfänger-Emailadresse kann jederzeit durch Mitteilung an uns geändert werden.

Wünschen Sie keinen Versand per E-Mail, sondern per Post, so teilen Sie uns dies bitte mit.

Versand per Post

Haben wir keine aktuelle Emailadresse von Ihnen oder Sie wünschen keinen Versand per Email, so versenden wir die Rechnung auf dem Postwege an Sie.

Eine Rechnung wird stets an den Rechnungsempfänger versendet. Aus versandtechnischen Gründen ist es nicht möglich, eine Rechnung an eine andere Adresse als die des Rechnungsempfängers zu versenden.

2.) Angebote:

Vorlaufzeit bei Beginn der Unterhaltsreinigung

Sobald uns unser von Ihnen unterzeichnete Angebot vorliegt und wir mit der Durchführung der angebotenen Arbeiten beauftragt wurden, werden bei uns intern einige Abläufe angestoßen, die vor der ersten Reinigung erledigt werden müssen (Erstausrüstung/Lager, Tourenplanung/Lager, Personaldisposition, Buchhaltung/Faktura).

Nach Beauftragung vereinbaren wir mit Ihnen einen Vertragsbeginn und Sie erhalten zeitnah im Anschluss eine Auftragsbestätigung o. einen Reinigungsvertrag.

Bitte rechnen Sie mit einer Vorlaufzeit von 10 – 15 Werktagen ab Eingang Ihres schriftlichen Auftrags.

Wie lange muss ich auf ein Angebot warten?

Je nach Umfang der Reinigungsarbeiten benötigen wir für die Ausarbeitung des Leistungsverzeichnisses und des Angebots mehrere Werktage.

In der Regel erhalten Sie unser Angebot innerhalb von 2-4 Werktagen nach Anfrage bzw. Besichtigung.

Wie viel kostet die Unterhaltsreinigung?

Die Kosten einer Unterhaltsreinigung richten sich individuell nach den Anforderungen des Kunden. Größe der zu reinigen Fläche, sowie Häufigkeit und Umfang der Reinigung (Leistungsverzeichnis) sind die wichtigsten Faktoren der Kalkulation.

Da Anforderungen an die Reinigung sehr individuell sind, können wir hier in diesem Eintrag keinen Preis, der nach Quadratmeter oder Ähnlichem gestaffelt ist, nennen.

Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles, kostenfreies Angebot.

In welcher Form erhalte ich ein Angebot?

Unser Angebot, sowie ggf. dazugehörige Anlagen wie Leistungsverzeichnis, AGB, Referenzen, usw. erhalten Sie per Mail.

Auf Ihren Wunsch hin können wir Ihnen unser Angebot nebst Unterlagen auch postalisch zusenden. Ein Versand per Fax ist leider nicht möglich.

Was kostet die Erstellung eines Angebots?

Durch Angebotsanfrage bei uns gehen Sie keine Verpflichtungen ein.

Für die Angebotserstellung entstehen Ihnen derzeit keine Kosten.

3.) Auftragsdurchführung:

Kommt immer die gleiche Reinigungskraft / das gleiche Reinigungsteam zum Reinigen?

Wir versuchen stets, gleichbleibendes Personal einzusetzen. Das baut Vertrauen auf und stellt sicher, dass sich das Reinigungspersonal in ein Objekt einarbeiten kann und die „Ecken und Kanten kennt“. Nur so ist auf Dauer eine gute Reinigungsleistung möglich.

Grundsätzlich sind unsere Mitarbeiter immer festen Arbeitsstellen zugewiesen.

In Ausnahmefällen kann es jedoch vorkommen, dass andere unserer Mitarbeiter kurzfristig oder langfristig als Ersatz eingesetzt werden. Das kann z. B. im Krankheits- oder Urlaubsfall möglich sein.

Wann / an welchen Tagen / zu welcher Uhrzeit werden Unterhaltsreinigungen ausgeführt?

Unterhaltsreinigungen werden grundsätzlich in einem vereinbarten, festen Intervall zu vereinbarten, festen Uhrzeiten durchgeführt.

Die tariflichen Bestimmungen sehen einen Nachzuschlag in Höhe von derzeit 30 % für Arbeiten zwischen 22 Uhr und 5 Uhr vor. Wir führen daher die Arbeiten, soweit nicht anders vereinbart, zwischen 5 und 22 Uhr durch. Der Tarifvertrag sieht zudem einen Sonn- und Feiertagszuschlag von 80 % vor. An speziellen Feiertagen fallen nach Tarifvertrag Zuschläge bis zu 200% an.

Ist eine Durchführung zwischen 22 Uhr und 5 Uhr oder an Sonn- und Feiertagen zwingend notwendig und seitens des Kunden ausdrücklich gewünscht (z.B. in der Gastronomie), so ist dies ausdrücklich vertraglich vereinbart. Der tarifliche Nachzuschlag und/oder Sonn- und Feiertagszuschlag ist dann bereits als Mischkalkulation in der monatlichen Pauschale enthalten.

Zu welcher Uhrzeit und an welchen Tagen wir reinigen vereinbaren wir bereits vor Auftragsbeginn (bei zuschlagspflichtigen Zeiten bereits bei Angebotserstellung). Bei Büroräumlichkeiten hat sich eine Reinigung unter der Woche vor bzw. nach der Arbeitszeit oder am Samstag bewährt.

Welche Materialien werden zur Durchführung der Unterhaltsreinigung verwendet?

Für die Durchführung der Unterhaltsreinigung stellen wir unseren Mitarbeitern alle Gerätschaften und Arbeitsmittel zur Verfügung, die zur Durchführung benötigt werden. Welche Gerätschaften und Arbeitsmittel notwendig sind, legen wir dabei vor Auftragsbeginn fest.

Ein Anspruch auf Verwendung bestimmter Materialien besteht nicht!

Ebenfalls besteht kein Anspruch auf Nutzung unserer firmeneigenen Materialien durch unsere Kunden!

Die Belieferung mit neuer Reinigungschemie, Wechsel von Wischbezügen und Mikrofasertüchern usw. erfolgt in einem bestimmten Intervall automatisch durch uns.

FAQs

der Firma AKD REINIGUNGSSERVICE ALI AKDEMIR, vertreten durch den Inhaber, Ali Akdemir, geschäftsansässig Darmstädter Str. 112 in 64625 Bensheim

Wer betreut mein Objekt?

Die Zuteilung eines festen Ansprechpartners aus unserem Hause bieten wir nur in Ausnahmefällen und gegen gesonderte Berechnung an, diese ist nicht automatischer Bestandteil von Angeboten und Verträgen.

Durch die flexible und dynamische Zuweisung von Kundenanliegen an Innen- bzw. Außendienstmitarbeiter ist eine gleichmäßigere Auslastung der Mitarbeiter garantiert. Es wird somit sichergestellt, dass Ihre Anliegen zeitnah bearbeitet werden, ohne dass Sie auf einen Termin eines fest zugewiesenen Ansprechpartners warten müssen.

Wird die Unterhaltsreinigung an gesetzlichen Feiertagen / Sonntagen durchgeführt?

Nach § 9 Abs. 1 Arbeitszeitgesetz dürfen an gesetzlichen Feiertagen keine Arbeitnehmer beschäftigt werden. Eine Ausnahme nach § 10 Abs. 1 Satz 14 kommt – außer in wenigen Ausnahmefällen z.B. in Gastronomie – nicht in Frage.

„Arbeitnehmer dürfen an Sonn- und gesetzlichen Feiertagen von 0 bis 24 Uhr nicht beschäftigt werden.“

Sofern nichts anderes ausdrücklich vertraglich vereinbart, werden unsererseits keine Arbeiten an gesetzlichen Feiertagen und Sonntagen durchgeführt. Ist eine Durchführung an gesetzlichen Feiertagen oder Sonntagen zwingend notwendig und seitens des Kunden ausdrücklich gewünscht (z.B. in der Gastronomie), so ist dies ausdrücklich vertraglich vereinbart. Der tarifliche Feiertagszuschlag ist dann bereits als Mischkalkulation in der monatlichen Pauschale enthalten. An gesetzlichen Feiertagen in Hessen ist unser Büro geschlossen.

Wem übergebe ich Objektschlüssel?

Objektschlüssel übergeben Sie bitte ausschließlich an unsere Außendienstmitarbeiter. Eine Übergabe von Schlüsseln an unsere Reinigungskräfte sollte nur nach vorheriger Absprache mit uns erfolgen! In Ausnahmefällen und eiligen Situationen ist es möglich, dass wir einen Botendienst mit der Abholung des Schlüssels bei Ihnen beauftragen. In diesem Fall setzen wir uns rechtzeitig mit Ihnen in Verbindung.

Über die uns übergebenen Schlüssel führen wir Protokoll, sodass eine Nachverfolgung jederzeit möglich ist. In der Regel verbleibt der uns überlassene Objektschlüssel fest bei den eingesetzten Reinigungskräften, welche wiederum um den Erhalt und die sichere Verwahrung bestätigen müssen. Wurden uns Ersatzschlüssel übergeben, so werden diese bei uns in einem Schlüsseltresor sicher verwahrt.

Werden die Reinigungskräfte gesetzestkonform angemeldet und abgerechnet?

Die Firma AKD Reinigungsservice / Gebäudereinigung meldet alle Mitarbeiter gesetzestkonform an und rechnet diese gesetzestkonform ab.

Selbstverständlich beachten wir darüber hinaus alle tariflichen Bestimmungen des „allgemeinverbindlichen Tarifvertrags für die gewerblichen Beschäftigten in der Gebäudereinigung“ (Lohntarif, Rahmentarif, Mindestlohn). Wir arbeiten insbesondere bei sozialversicherungstechnischen Fragen in beide Richtungen sehr eng mit der AOK Hessen - Bensheim zusammen.

Zudem setzen wir eine zertifizierte Softwarelösung zur Abrechnung und Meldung von Mitarbeitern ein, die allen gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt. Sofortmeldungen (Meldegrund 20) werden von uns unverzüglich vor Arbeitsbeginn vorgenommen.

Stundennachweise, Personalunterlagen und sonstige steuerlich und sozialversicherungstechnisch relevanten Daten werden nach den gesetzlichen Vorgaben archiviert und nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist unter Beachtung des Datenschutzes vernichtet.

Sollten Sie weitere Informationen benötigen, so stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

4.) Personal:

Sprechen die Reinigungskräfte Deutsch?

Auf Grund der vielfältigen Nationalitäten, die bei der Firma AKD Reinigungsservice / Gebäudereinigung vertreten sind, können wir nicht versprechen, dass jede Reinigungskraft gutes Deutsch spricht.

Wir versuchen aber stets unsere Mitarbeiter so einzusetzen, dass eine Kommunikation bei unseren Kunden vor Ort stattfinden kann. Das ist zuletzt auch aus unserer Sicht wichtig, denn wir müssen uns ebenfalls mit unseren Mitarbeitern verständigen können.

Bei Einsatzorten mit mehreren Mitarbeitern vor Ort ist mindestens eine Reinigungskraft dabei, die ausreichend Deutsch versteht und spricht. Sollte es tatsächlich zu Verständnisschwierigkeiten kommen, helfen hier über unsere Zentrale gerne weiter.