

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN für die Erbringung von FM-Leistungen**

### **§ 1 Allgemeines – Geltungsbereich**

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit Unternehmen im Sinne des § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
2. Es gelten ausschließlich diese AGB. Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als ISS ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Das Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, insbesondere auch dann wenn ISS in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden die Bestellung des Kunden vorbehaltlos ausführt. Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen, gleichartigen Verträge mit dem Kunden, ohne dass ISS in jedem Einzelfall erneut und ausdrücklich auf diesen Umstand hinweisen müsste.
3. Alle ergänzenden Vereinbarungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform, dies gilt auch für eine Änderung des Schriftformerfordernisses selbst.

### **§ 2 Zustandekommen des Vertrages, Vertragsdauer**

Der Vertrag über Dienstleistungen kommt mit der schriftlichen Auftragsbestätigung durch ISS zustande. Der Vertrag endet nach Erbringung der vereinbarten Leistung, spätestens jedoch zu dem im Vertrag vorgesehenen Enddatum, wenn er nicht zuvor einvernehmlich verlängert wurde. Davon unberührt bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund.

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

1. Die Leistungen werden wie im Angebot/Auftrag vereinbart ausgeführt. ISS wird die von zu erbringenden Leistungen leistungs-, fach- und fristgerecht auszuführen.
2. Der Kunde hat das Recht, von ISS einseitig Änderungen hinsichtlich der Art und Weise der Leistungserbringung zu verlangen, es sei denn, diese sind für ISS unzumutbar. Der Kunde muss ISS die gewünschten Änderungen spätestens einem Monat vor dem gewünschten Termin mitteilen. Änderungswünsche des Kunden wird ISS auf ihre möglichen Konsequenzen hin überprüfen und dem Kunden das Ergebnis innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang des Änderungsersuchens schriftlich mitteilen. Dabei wird ISS insbesondere die Auswirkungen auf die technische Ausführung, die Kosten und Terminpläne aufzuzeigen sowie etwaige Bedenken gegen die Leistungsänderung mitzuteilen. Entscheidet sich der Kunde – auch gegen die Bedenken von ISS – für die Leistungsänderung, so sind das Leistungsverzeichnis und im Einklang mit dessen Regelungen die Vergütung einvernehmlich anzupassen. ISS kann die Umsetzung der geänderten Leistungen bis zur Anpassung des Leistungsverzeichnisses und der Vergütung verweigern.
3. Werden Leistungsänderungen auf Grund von Änderungen bestehender oder Einführung neuer Gesetze, Regelwerke, Verbandsempfehlungen, Herstellervorschriften usw. erforderlich, trägt generell die Partei die dadurch verursachten Kosten, in deren Sphäre nach dem Sinn und Zweck dieses Vertrages die Leistungsänderung fällt. Gesetzes- oder Normänderungen sowie Verbandsempfehlungen, Herstellervorschriften usw., die die Soll-Beschaffenheit, das Betreiben oder die Instandhaltung von Anlagen/Einrichtungen

in dem Objekt des Kunden betreffen, fallen in die Sphäre des Kunden. Verweigert der Kunde in diesem Fall eine Anpassung des Leistungsverzeichnisses wird ISS von der Verpflichtung zur Leistung in Bezug auf die von der Normänderung betroffenen Bestandteile frei. Änderungen, die die Bedingungen des Einsatzes von Mitarbeitern der ISS betreffen, fallen in die Sphäre von ISS. Ist die Zuordnung nicht klar definiert oder nicht möglich, werden sich die Parteien im gegenseitigen Einvernehmen über die Kostenverteilung verständigen. Kommt eine einvernehmliche Einigung nicht zustande, bietet ISS dem Kunden die Leistungsänderung mit einem entsprechenden Mehr- oder Minderpreis an.

### **§ 4 Pflichten**

1. ISS wird sich nach Aufnahme der Tätigkeit mit den Objektgegebenheiten und Anlagenzuständen u.a. durch Vorortbegehungen vertraut zu machen und alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Unterlagen sichten und prüfen.
2. ISS wird geeignetes Personal in ausreichendem Maß zur Verfügung halten und dafür sorgen, dass das eingesetzte Personal betreffend seines Aufgabenbereichs und seiner Ortskenntnisse ausreichend geschult ist.
3. Wird ISS in der ordnungsgemäßen Ausführung der Leistung behindert, wird ISS die Behinderung sowie die ausgefallene Leistung dem Kunden anzeigen. Das gilt auch bei Wegfall der vom Kunden zur Verfügung gestellten Arbeitsvoraussetzungen oder Arbeitshilfsmittel. Die Anzeige kann in sachlich begründeten Ausnahmefällen nachträglich erfolgen.
4. Unterlässt ISS die Anzeige, hat ISS nur dann Anspruch auf Berücksichtigung der hindernden Umstände, wenn dem Kunden offenkundig die Tatsache und deren hindernde Wirkung bekannt waren.
5. Einen Leistungsausfall aufgrund einer Behinderung hat ISS bei erfolgsbezogenen Tätigkeiten nachzuholen, nicht jedoch bei wiederkehrenden Leistungen. Im Zweifelsfall steht dem Kunden nach billigem Ermessen das Bestimmungsrecht zu, ob ISS die ausgefallene Leistung nachzuholen hat.
6. ISS hat den Kunden laufend über besondere Ereignisse zu informieren, insbesondere über Schäden sowie daraus möglicherweise resultierende Ansprüche gegen Dritte, Unfälle, Hausbesetzungen, kriminelle Ereignisse, Brände, Vandalismus und Attentatsdrohungen.

### **§ 5 Pflichten des Kunden**

1. Der Kunde wird den Mitarbeitern von ISS entsprechend deren Aufgaben und Funktionen Zutrittsberechtigungen zu Gebäudeteilen, Flächen, Anlagen oder sonstigen Einrichtungen gewähren.
2. Der Kunde stellt ISS unentgeltlich Räumlichkeiten und Flächen sowie Wasser und Energie zur Verfügung, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist.
3. Der Kunde erteilt ISS sämtliche Vertretungsbefugnisse, die für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung notwendig sind. Auf Verlangen von ISS erteilt der Kunde schriftliche Vollmachten für solche Geschäfte, bei denen sich ISS als Vertreter des Kunden legitimieren muss. Die Vollmachtserteilung erlischt bei Vertragsende ohne weitere Erklärung des Kunden automatisch.

## § 6 Unterlagen, Dokumentation

1. Der Kunde stellt ISS alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung, soweit diese nicht allgemein zugänglich sind oder ISS sie selbst zu beschaffen hat, und soweit sie vorhanden sind.
2. Fehlen Informationen und Unterlagen, die für die Leistungserbringung notwendig sind, hat der Kunde auf die Mitteilung von ISS die Möglichkeit, diese nachträglich binnen angemessener Frist bereitzustellen. Unterlässt er dies, hat ISS dem Kunden deren Beschaffung bzw. Erstellung anzubieten und dabei die Folgen fehlender Informationen oder Unterlagen aufzuzeigen, z.B. Behinderung der Leistung usw. Entscheidet sich der Kunde dafür, fehlende Unterlagen und Informationen von ISS beschaffen bzw. erstellen zu lassen, ist er zur Zahlung einer angemessenen Vergütung verpflichtet.
3. ISS hat die überlassenen Informationen und Unterlagen in einer Dokumentation zu erfassen und diese dem Kunden auszuhändigen.

## § 7 Abnahme

Der Kunde ist zur schriftlichen Abnahme nicht verpflichtet. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der AG den Leistungsgegenstand, an dem die Werkleistung erfolgt ist, seit mehr als 10 Werktagen in Benutzung genommen hat, sofern die Abnahme dabei nicht ausdrücklich wegen Mangelhaftigkeit der Werkleistung verweigert wurde.

## § 8 Vergütung und Zahlung

1. ISS erhält vom Kunden für die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen die vereinbarte Vergütung. Zusatzleistungen sind gesondert zu vergüten. Zu den Preisen ist die gesetzliche Mehrwertsteuer hinzuzurechnen.
2. Die im Angebot festgelegten Preise beziehen sich auf die zum Zeitpunkt der Abgabe des Angebotes geltenden tariflichen und gesetzlichen, insbesondere sozialversicherungs- und steuerrechtlichen, Bestimmungen. Bei deren Änderungen ändern sich auch die Preise entsprechend. Die Preisänderung gilt nicht für Leistungen, die innerhalb von 4 Monaten nach Auftragsabschluss erbracht werden.
3. Eine Zahlung gilt erst als erfolgt, wenn der Auftragnehmer über den Betrag verfügen kann. Im Fall von Schecks gilt die Zahlung erst als erfolgt, wenn der Scheck eingelöst und gutgeschrieben wird.
4. Die Abrechnung selbst erfolgt monatlich. Der Rechnungsbetrag ist ohne jeden Abzug innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Rechnung fällig. Der Verzug tritt automatisch mit Ablauf der Zahlungsfrist ein, ohne dass es einer Abmahnung/Zahlungsaufforderung bedarf. ISS berechtigt, im Falle des Verzuges mindestens die gesetzlichen Verzugszinsen zu berechnen. Die Geltendmachung höherer Zinsen ist nicht ausgeschlossen, muss von ISS aber nachgewiesen werden (Bankkredit etc.).

## § 9 Stundenlohnarbeiten

Stundenlohnarbeiten werden nach den vertraglichen Vereinbarungen abgerechnet. Soweit für die Vergütung keine Vereinbarungen getroffen worden sind, gilt die ortsübliche Vergütung. Der Kunde hat die von ihm bescheinigten Stundenlohnzettel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb des auf den Zugang

folgenden Werktages zurückzugeben. Nicht fristgemäß zurückgegebene Stundenlohnzettel gelten als anerkannt.

## § 10 Zurückbehaltungsrecht

Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit sie auf rechtskräftig festgestellten, unbestrittenen oder von ISS anerkannten Ansprüchen beruhen.

## § 11 Pflichtverletzungen, Höhere Gewalt

1. Gerät ISS mit der Erbringung einer Leistung in Verzug, setzt der Kunde ISS vor Ausübung seiner gesetzlichen Rechte eine angemessene Frist zur Leistung oder Nacherfüllung.
2. Wird ISS an der rechtzeitigen Leistungserbringung durch höhere Gewalt z.B. Krieg, innere Unruhen, Naturkatastrophen gehindert, ist ISS berechtigt, die Leistungen um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben oder zweckentsprechend umzustellen. Der höheren Gewalt stehen unvorhersehbare und mit vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht abwendbare Ereignisse, insbesondere Streik und Ausspernung, behördliche Anordnungen gleich die ISS die Leistungserbringung unzumutbar erschweren oder vorübergehend unmöglich machen. ISS wird den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Leistungsverzögerung unverzüglich informieren
3. Ansprüche wegen Pflichtverletzungen und Mängeln richten sich grundsätzlich nach den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften. Es gelten folgende Abweichungen:
  - Unterlässt ISS die Erbringung dienstvertraglich zu qualifizierender Tätigkeiten, bei denen die Nachholung nicht möglich ist oder vom Kunden nicht mehr gewünscht wird, kann der Kunde die Vergütung um dem Wert der unterlassenen Leistung entsprechend herabsetzen.
  - Erbringt ISS eine werkvertraglich zu qualifizierende Tätigkeit mangelhaft, erhält ISS das Recht zur Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist.
  - Mängelansprüche mit Ausnahme der Minderung bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit und bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit.
  - Mängelrügen gem. § 377 HGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
  - Lässt der Kunde eine ISS obliegende Leistung berechtigterweise durch einen Dritten erbringen, hat der Kunde ISS die dadurch entstandenen Mehrkosten innerhalb von drei Monaten nach Abrechnung mit dem Dritten mitzuteilen.

## § 12 Haftung

1. ISS haftet – gleich aus welchem Rechtsgrund – für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften.
2. Für Schäden aus der Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Auftrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Vertragspflichten), haftet ISS auch bei einfacher Fahrlässigkeit, allerdings nur bis zum vorhersehbaren, typischer Weise eintretenden Schaden.
3. Eine Haftung bei fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten besteht nicht.

- Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -freizeichnungen gelten nicht im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Gleiches gilt bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des gesetzlichen Vertreters oder des Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers beruhen.

### **§ 13 Nachunternehmerleistungen und -verpflichtungen**

Ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden darf ISS deren Verpflichtungen aus dem Vertrag weder ganz noch teilweise auf andere übertragen oder die ihm übertragenen Leistungen an andere weitergeben (Nachunternehmer). Der Kunde darf seine Zustimmung nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes verweigern.

### **§ 14 Geheimhaltung und Datenschutz**

- Die Parteien haben alle vertraulichen Informationen, die ihnen die jeweils andere Partei im Zusammenhang mit dem Vertrag zugänglich macht, uneingeschränkt vertraulich zu behandeln. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung sind Informationen, Unterlagen, Angaben oder Daten, die als solche bezeichnet oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die der jeweils anderen Partei bei Empfang bereits nachweislich bekannt waren oder von denen sie anderweitig Kenntnis (z.B. von Dritten ohne Vorbehalt der Vertraulichkeit oder durch eigene unabhängige Bemühungen) erlangt hat. Die vorstehende Regelung verbietet den Parteien nicht, öffentlich-rechtlichen Institutionen die durch Gesetz oder aufgrund Gesetzes vorgeschriebenen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.
- Die Parteien verpflichten sich, nur solchen Mitarbeitern sowie Nachunternehmern und Lieferanten Zugang zu vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei zu gewähren, die mit der Leistungserbringung im Rahmen dieses Vertrages betraut sind. Die Parteien lassen auf Wunsch der jeweils anderen Partei diesen Personenkreis eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben und legen sie der jeweils anderen Partei vor.
- Die Parteien sind verpflichtet, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz zu beachten. Sie haben diese Verpflichtungen allen von ihnen mit der Durchführung des Vertrags beauftragten Personen aufzuerlegen. Die Parteien verpflichten sich, auf Verlangen der jeweils anderen Partei deren Datenschutzbeauftragten gegenüber die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.

### **§ 15 Gerichtsstand**

Als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesen AGB oder in Zusammenhang mit hierunter abgeschlossenen Verträgen gilt ausschließlich der Sitz von ISS.

### **§ 16 Datenspeicherung**

Es wird darauf hingewiesen, dass geschäftsnotwendige Daten, soweit im Rahmen des Bundesdatenschutzgesetzes (§ 28 BDSG) zulässig, EDV-mäßig gespeichert und verwaltet werden.

### **§ 17 Sonstiges**

- Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen dieses Vertrags bedürfen zu Beweis Zwecken der Schriftform und der ausdrücklichen Bezugnahme auf diesen Vertrag. Dies gilt auch für die Abbedingung dieses Schriftformerfordernisses selbst.
- Sollte eine Bestimmung in diesen Geschäftsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. In diesem Fall werden die Parteien die ungültige Bestimmung – falls dispositives Recht nicht zur Verfügung steht – durch eine wirksame ersetzen, die dem ursprünglich angestrebten Zweck wirtschaftlichen möglichst nahe kommt und rechtlich durchführbar ist.
- Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen hinsichtlich Verträgen über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 (CISG).