Stand: 20.02.2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Chance Bürgerservice Mannheim gGmbH Hauswirtschaft

§ 1 Allgemeines

Auftragnehmer: Chance Bürgerservice Mannheim gGmbH, im Folgenden als Chance bezeichnet.

Auftraggeber: Privatkunden, im Folgenden als Kunde/Kundin bezeichnet

Die nachstehenden Dienstleistungs- und Zahlungsbedingungen gelten für alle Leistungen der Chance im Bereich Wohnbegleitende Dienste – Hauswirtschaft.

§ 2 Vertrag und Auftragsdauer

Während des ersten Kontaktes (Mail oder Telefon) wird ein Termin mit dem/der Kunden/Kundin vereinbart. Beim zweiten Kontakt nach erhalten des aufgefüllten Auftrags zwischen dem/der Kunden/Kundin und der Mitarbeiter*in der Chance, wird der Umfang der zu erbringenden Leistung festgelegt und dokumentiert. Dieses Gespräch dient insbesondere der Klärung der Wünsche der Kunden und der Besprechung von Leistungen, Terminen und Preisen sowie der Erstellung eines individuellen Dienstleistungsangebotes. In diesem Termin unterzeichnet der/die Kunde/Kundin diese Dokumentation, wodurch ein Vertrag zwischen Kunde/Kundin und Chance entsteht. Mündliche Vereinbarungen in Bezug auf den Vertrag sind nicht zulässig.

§ 3 Art und Umfang der Leistungen

Die Firma Chance erbringt für ihre Kunden insbesondere folgende haushaltsnahe Dienstleistungen: Wohnungsreinigung, Treppenhausreinigung, Fensterreinigung, Gardinenservice, Einkaufsservice und Lieferservice. Es werden und dürfen nach dem Gesetz keine pflegerischen Leistungen erbracht werden.

Servicekarte
Mieter*innen, die die Servicekarte nutzen, müssen mindestens zwei Stunden pro Monat kostenpflichtige Leistungen in Anspruch nehmen.

Eine Erweiterung der bereits gebuchten Stundenzahl kann nur nach Rücksprache mit der Disponentin/dem Disponenten der Chance (Tel.: 0621 / 309683–64) gewährt werden, und ist nur bei entsprechender Kapazität möglich. Werden die Auftragsstunden reduziert, können diese nur bei ausreichender Kapazität wieder aufgestockt werden.

§ 4 Abnahme, Gewährleistung und Haftung

Ist die Leistung mangelhaft, kann der Kunde/die Kundin, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen und, soweit im Folgenden nicht anderes bestimmt ist, Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels verlangen.
Der Kunde/die Kundin ist verpflichtet, erkannte Mängel unverzüglich nach Entdeckung textförmlich (Brief oder Mail) und mit einer Fotodokumentation anzuzeigen. Für Mängel und Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde/die Kundin wichtige Informationen über Art und Beschaffenheit der zu reinigenden Flächen und Gegenstände nicht an den Auftragnehmer weitergegeben hat, wird keine Gewährleistung übernommen. Gleiches gilt, wenn der Kunde/die Kundin keine ausreichenden Vorkehrungen für die Zugänglichkeit bzw. Erreichbarkeit der zu reinigenden Flächen trifft.
Wenn der Mangel nicht beseitigt werden kann oder für den Auftraggeber ein weiterer Nachbesserungsversuch nicht zumutbar ist, kann der Kunde/die Kundin anstelle der Nachbesserung Herabsetzung der Vergütung (Minderung) verlangen oder den Vertrag kündigen.
Schadensersatz kann nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit verlangt werden. Ein nachweislich von uns verursachter Schaden am Eigentum des Auftraggebers wird zur Regulierung unserer Haftpflichtversicherung übergeben. Dies erfordert einen sofortigen Bericht beider Vertragsparteien über den entstandenen Schaden.

§ 5 Gegenseitige Rechte und Pflichten

Die Chance ist verpflichtet die angebotene Dienstleistung fristgerecht und ordentlich zu erbringen. Sollte dies Aufgrund von Abwesenheitsgründen (z.B. Krankheit, Pandemie) nicht der Fall sein, werden wir den Kunden telefonisch benachrichtigen. Die Chance hat die Diskretion zu wahren und keine Kenntnisse über den Kunden preiszugeben und weiterzuleiten.
Der Kunde ist berechtigt die erbrachte Dienstleistung zu kontrollieren und unverzüglich zu rügen. Die Chance verpflichtet sich, Fehler, die vor Ort und unverzüglich nach der Erbringung der Dienstleistung aufgezeigt werden, nachzubessern.
Der Kunde hat der Chance den Zugang zu den Räumen oder dem Gelände der Dienstleistungserbringung zu verschaffen. Sollte der Zugang zu den vereinbarten Terminen nicht durch den Auftraggeber ermöglicht worden sein, trägt der Kunde die Kosten für die Ausfallzeit und für eine erneute Anfahrt und Terminvereinbarung in voller Höhe.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Chance Bürgerservice Mannheim gGmbH Hauswirtschaft

Termine werden immer in einem Zeitfenster vereinbart, das den Termin und eine mögliche maximale Verspätung der Dienstleitungserbringung von bis zu zwei Stunden beinhaltet. Terminvereinbarungen sind verbindlich. Die Chance hat das Recht Aufträge und Termine abzulehnen oder bei Personalengpässen gegebenenfalls einzelne Termine kurzfristig zu stornieren. Vereinbarte Termine, die der Kunde nicht einhalten kann oder möchte, können 24h vorher kostenfrei abgesagt werden. Geschieht dies nicht trägt der Kunde die Kosten in voller Höhe, insoweit keine Erkrankung des Kunden vorliegt.

Der Kunde stellt Mittel, Geräte und Materialien dem Personal der Chance für ihre Dienstleistungserbringung zur Verfügung. Sollten Mittel und Materialien dermatologisch oder Geräte sicherheitstechnisch bedenklich sein, so hat das Personal der Chance ein Recht zur Ablehnung der Leistungserbringung.
Die Chance hält eine Personalüberkapazität von 20 Prozent vor, um Ausfallzeiten zu vermeiden. Dennoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass Termine wegen Personalausfalls abgesagt werden müssen.

§ 6 Preise und Zahlungsmöglichkeiten

Die Chance rechnet gegenüber dem Kunden die tatsächlich geleisteten und protokollierten Stunden nach dem vereinbarten Stundensatz ab. Die kleinste Verrechnungseinheit ist eine halbe Stunde, wobei mindestens eine Stunde am Stück abgenommen werden muss. Je Monat müssen mindestens zwei Stunden in Anspruch genommen werden. Im Vertrag sind die vereinbarten Leistungen und Preise inklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer festgehalten. Die Angebote der Chance bleiben frei und unverbindlich.

Zahlungsmöglichkeiten ohne Servicekarte
a) für Träger per Überweisung
Der Auftraggeber erhält eine monatliche Rechnung, Abrechnungszeitraum ist der Kalendermonat. Die Rechnung ist innerhalb von 15 Tagen ab Rechnungsdatum, ohne jeglichen Abzug über die angegebene Bankverbindung, zu begleichen.
b) für Privatkunden per SEPA-Lastschrifteinzug.
Der Kunde erteilt der Chance die Erlaubnis, die offenen Beträge monatlich einzuziehen. Der Einzug erfolgt für den vergangenen Monat bis zum Ende des Folgemonats. Bei Zahlungsverzug des Kunden sind sämtliche erbrachte Leistungen sofort fällig. Die vertraglich zugesicherten Leistungen werden bis zur vollständigen Begleichung der Verbindlichkeiten eingestellt.

Preise ohne Servicekarte
GBG-Mieter ohne Servicekarte oder Kostenträger zahlen 26 € für die erste angefangene Stunde, 13 € für jede weitere angefangene halbe Stunde, zzgl. 7,54 € Fahrtkosten / pro Anfahrt

Zahlungsmöglichkeiten mit Servicekarte
Der monatliche Beitrag der Servicekarte liegt bei 10,00 € und wird monatlich vom Konto des Mitglieds abgebucht. Sollte in einem Monat aus Gründen, die bei der Chance liegen, keine Leistungserbringung möglich sein, wird der Monatsbeitrag dem Kunden gutgeschrieben bzw. erstattet. Für Kunden, die auf der Warteliste stehen, wird kein monatlicher Beitrag fällig.

Preise mit Servicekarte
GBG-Mieter mit Servicekarte zahlen für die erste angefangene Stunde 13,00 €, für jede weitere angefangene halbe Stunde 6,50 €.

Zahlungsbedingungen
Die Zahlung des monatlichen Beitrags und der in Anspruch genommenen Leistungen erfolgt via SEPA-Lastschriftmandat. Die Gebühr für eine Rücklastschrift beträgt 5,00 €. Die Chance wird im Falle einer Rücklastschrift automatisch ein zweites Mal versuchen, den Beitrag zzgl. der Rücklastschriftgebühr einzuziehen. Schlägt auch der zweite Versuch fehl, erhält der Kunde eine Mahnung für den offenen Monatsbeitrag und die beiden Rücklastschriften von je 5,00 €. Eine andere Zahlungsweise ist nur mit Genehmigung der Geschäftsführung möglich. Der Monatsbeitrag wird zu Monatsanfang abgebucht. Die Abbuchung des Betrags für die in Anspruch genommenen Leistungen erfolgt im darauffolgenden Monat.

§ 7 Kündigung

Der Vertrag ist unbefristet und kann mit einer Frist von vier Wochen zum Quartalsende schriftlich per Post gekündigt werden, hier gilt das Datum des Posteingangs. Der Vertrag wird 14 Tage nach Eingang der dritten Mahnung seitens der Chance gekündigt. Bei Ableben des Vertragspartners endet der Vertrag. Bei Lebensgemeinschaften geht der Vertrag nicht automatisch auf den überlebenden Partner über. In diesem Falle werden die Kriterien für die Voraussetzung des Vertrages erneut geprüft. Irrtümer und Änderungen bleiben vorbehalten. Die AGBs treten zum 15. September 2025 in Kraft und verlieren ihre Gültigkeit durch Neufassung.