



# ENGEL SOLUTIONS

## IHR IMMOBILIEN CONCIERGE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

**Engel Solutions**

Sitz: Mühlheim am Main, Deutschland

#### 1. Geltungsbereich

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen Engel Solutions und ihren Kunden über die Erbringung von Dienstleistungen.

1.2. Engel Solutions bietet insbesondere Hausbetreuung und Hausreinigung, Concierge Service, Gartenservice, Poolservice, technische Objektbetreuung, Private-Chef-Service, Nanny Service, Chauffeurservice, Semmel- und Frühstücksservice, Kaminservice, Kühlschrankservice sowie weitere individuell vereinbarte Concierge-, Betreuungs- und Dienstleistungen an.

1.3. Die Leistungen werden überwiegend in Kitzbühel und Umgebung erbracht.

1.4. Kunden können sowohl Verbraucher als auch Unternehmer sein.

1.5. Individuelle Vereinbarungen, Angebote und Buchungsbestätigungen haben Vorrang vor diesen AGB.

#### 2. Vertragsschluss und Beauftragung

2.1. Ein Vertrag kommt durch Beauftragung des Kunden und deren Annahme durch Engel Solutions zustande.

2.2. Die Beauftragung kann – sofern nichts anderes vereinbart wurde – insbesondere telefonisch, per E-Mail, WhatsApp oder in sonstiger vereinbarter Form erfolgen.

2.3. Bei umfangreicheren oder individuell geplanten Leistungen erstellt Engel Solutions in der Regel ein individuelles Angebot. Mit Annahme des Angebots kommt der Auftrag zustande.



# ENGEL SOLUTIONS

## IHR IMMOBILIEN CONCIERGE

2.4. Art, Umfang, Zeitpunkt und Vergütung der jeweiligen Leistung ergeben sich aus der individuellen Vereinbarung, dem Angebot oder der Buchungsbestätigung.

2.5. Einzelaufträge enden grundsätzlich mit vollständiger Erbringung der vereinbarten Leistung.

2.6. Für dauerhaft vereinbarte Betreuungsverhältnisse gelten die jeweils individuell vereinbarten Vertragsbedingungen.

### 3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1. Die Preise ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, der Buchungsbestätigung oder der individuellen Vereinbarung.

3.2. Soweit nicht anders vereinbart, sind Rechnungen innerhalb von **7 Tagen ab Rechnungsdatum** ohne Abzug zur Zahlung fällig.

3.3. Bei bestimmten Leistungen kann Engel Solutions eine Anzahlung verlangen. Dies gilt insbesondere für individuell geplante Leistungen wie Private Chef, Private Dinner oder vergleichbare Veranstaltungen.

3.4. Die Höhe und Fälligkeit der Anzahlung werden abhängig von Art und Umfang des jeweiligen Auftrags individuell im Angebot oder in der Buchungsbestätigung festgelegt. Die Anzahlung wird auf den vereinbarten Gesamtpreis angerechnet.

3.5. Individuell vereinbarte Anzahlungs-, Zahlungs- oder Preisregelungen gehen den allgemeinen Bestimmungen dieser AGB vor.

### 4. Stornierung und Absage

4.1. Für reguläre Dienstleistungen gelten die jeweils individuell vereinbarten Stornierungsbedingungen.

4.2. Bei individuell geplanten Leistungen, insbesondere Private Chef, Private Dinner und vergleichbaren Veranstaltungen, können abweichende Stornierungsbedingungen vereinbart werden.



# ENGEL SOLUTIONS

## IHR IMMOBILIEN CONCIERGE

4.3. Dies gilt insbesondere für Leistungen an Weihnachten, Ostern, Silvester, Feiertagen sowie an anderen besonders nachgefragten Terminen.

4.4. Die für den jeweiligen Auftrag geltenden Stornierungsbedingungen werden dem Kunden vor Vertragsschluss im Angebot oder in der Buchungsbestätigung mitgeteilt und Bestandteil der jeweiligen Vereinbarung.

4.5. Soweit Stornierungskosten oder pauschalierter Schadensersatz vereinbart werden, bleibt dem Kunden der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

### **5. Leistungserbringung und Personaleinsatz**

5.1. Engel Solutions erbringt die vereinbarten Leistungen mit der erforderlichen Sorgfalt und nach den jeweils vereinbarten Qualitätsstandards.

5.2. Engel Solutions ist berechtigt, zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen geeignete und qualifizierte Mitarbeiter, Freelancer, Subunternehmer oder sonstige geeignete Personen einzusetzen.

5.3. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer bestimmten Person besteht nicht. Dies gilt insbesondere bei Krankheit, Urlaub, Weiterbildung oder sonstiger Verhinderung.

5.4. Engel Solutions wird sich in solchen Fällen bemühen, eine geeignete und qualifizierte Ersatzperson einzusetzen und die vereinbarte Qualität der Leistung sicherzustellen.

5.5. Engel Solutions bleibt gegenüber dem Kunden Vertragspartner und Ansprechpartner für die vereinbarte Leistung.

### **6. Zugang zum Objekt und Schlüssel**

6.1. Der Kunde hat sicherzustellen, dass Engel Solutions zum vereinbarten Zeitpunkt Zugang zum jeweiligen Objekt erhält.

6.2. Erforderliche Schlüssel, Zugangskarten, Zugangscodes, Alarmcodes oder sonstige Zugangsmittel sind rechtzeitig und funktionsfähig zur Verfügung zu stellen.



# ENGEL SOLUTIONS

## IHR IMMOBILIEN CONCIERGE

6.3. Engel Solutions ist berechtigt, vom Kunden überlassene Schlüssel und sonstige Zugangsmittel zur Durchführung der vereinbarten Leistungen zu verwahren.

6.4. Die Verwahrung kann insbesondere in einem gesicherten Schlüsseltresor oder durch eine von Engel Solutions beauftragte Person erfolgen, die den Schlüssel sicher mit sich führt.

6.5. Der Kunde hat Änderungen von Schlüsseln, Zugangscodes, Alarmanlagen oder sonstigen Zugangsmöglichkeiten unverzüglich mitzuteilen.

6.6. Kann eine vereinbarte Leistung aufgrund eines fehlenden oder nicht möglichen Zugangs zum Objekt oder aufgrund fehlender erforderlicher Informationen nicht erbracht werden, bleibt der Vergütungsanspruch von Engel Solutions grundsätzlich bestehen, soweit Engel Solutions die Ursache hierfür nicht zu vertreten hat.

## **7. Kundeneigentum und Wertgegenstände**

7.1. Engel Solutions und die von ihr eingesetzten Personen behandeln das Eigentum des Kunden mit der erforderlichen Sorgfalt.

7.2. Der Kunde hat Engel Solutions vor Beginn der Leistung über besonders wertvolle, empfindliche oder besonders pflegebedürftige Gegenstände sowie über besondere Pflege-, Nutzungs- oder Handhabungshinweise zu informieren.

7.3. Wertgegenstände, die für die Durchführung der vereinbarten Leistung nicht benötigt werden, sollten vom Kunden nach Möglichkeit sicher verwahrt werden.

7.4. Für Schäden am Eigentum des Kunden gelten die gesetzlichen Haftungsregelungen gemäß Ziffer 8 dieser AGB.

## **8. Haftung und Schäden**

8.1. Engel Solutions haftet nach den gesetzlichen Vorschriften für Schäden, die durch Engel Solutions oder durch von Engel Solutions eingesetzte Personen schuldhaft verursacht werden.

8.2. Für Schäden, die bereits vor Beginn der Leistung vorhanden waren, haftet Engel Solutions nicht.



# ENGEL SOLUTIONS

## IHR IMMOBILIEN CONCIERGE

8.3. Der Kunde hat Schäden oder sonstige Vorkommnisse, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung stehen, Engel Solutions möglichst zeitnah mitzuteilen und bei der Aufklärung des Sachverhalts mitzuwirken.

8.4. Eine Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns, soweit eine Beschränkung gesetzlich unzulässig ist.

8.5. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Haftungsbestimmungen.

### **9. Vertraulichkeit und Diskretion**

9.1. Engel Solutions verpflichtet sich, sämtliche im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werdenden vertraulichen Informationen des Kunden vertraulich zu behandeln.

9.2. Dies gilt insbesondere für Informationen über Personen, Familien, Immobilien, private Angelegenheiten, Sicherheitsvorkehrungen, Zugangsdaten und sonstige nicht öffentlich bekannte Informationen.

9.3. Eine Weitergabe vertraulicher Informationen an Dritte erfolgt nur, soweit dies zur Durchführung des jeweiligen Auftrags erforderlich ist oder eine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht.

9.4. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt auch für von Engel Solutions eingesetzte Mitarbeiter, Freelancer, Subunternehmer und sonstige Personen.

9.5. Fotos, Informationen über Objekte oder private Angelegenheiten des Kunden werden ohne dessen Zustimmung nicht zu Werbe- oder Veröffentlichungszwecken verwendet, soweit keine gesetzliche Verpflichtung besteht.

9.6. Besteht mit einem Kunden oder einer Familie eine gesonderte Geheimhaltungsvereinbarung (NDA), bleibt diese unberührt und gilt ergänzend zu diesen AGB. Bei abweichenden Regelungen geht die individuelle Geheimhaltungsvereinbarung vor, soweit dies dort vereinbart wurde.

### **10. Datenschutz**



# ENGEL SOLUTIONS

## IHR IMMOBILIEN CONCIERGE

10.1. Engel Solutions verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften.

10.2. Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben sich aus der auf der Website von Engel Solutions veröffentlichten Datenschutzerklärung.

### **11. Zahlungsverzug**

11.1. Gerät der Kunde mit einer fälligen Zahlung in Verzug, gelten die gesetzlichen Vorschriften über den Zahlungsverzug.

11.2. Engel Solutions ist berechtigt, offene Forderungen nach Eintritt des Zahlungsverzugs ohne weitere Ankündigung zur rechtlichen Durchsetzung an einen Rechtsanwalt zu übergeben.

11.3. Der Kunde hat im Falle des Zahlungsverzugs die gesetzlich erstattungsfähigen Kosten der Rechtsverfolgung zu tragen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen.

11.4. Zusätzlich fallen die gesetzlichen Verzugszinsen an.

11.5. Gegenüber Unternehmern kann die gesetzliche Verzugs pauschale geltend gemacht werden, soweit deren gesetzliche Voraussetzungen vorliegen.

### **12. Unvorhersehbare Ereignisse und Leistungshindernisse**

12.1. Kann eine vereinbarte Leistung aufgrund von Umständen, die Engel Solutions nicht zu vertreten hat, nicht oder nicht rechtzeitig erbracht werden, haftet Engel Solutions im gesetzlich zulässigen Umfang nicht für daraus entstehende Schäden.

12.2. Hierzu können insbesondere extreme Wetterbedingungen, Naturereignisse, behördliche Maßnahmen, Verkehrssperren, Ausfälle von Versorgungsleistungen oder vergleichbare unvorhersehbare Ereignisse gehören.

12.3. Soweit dies möglich und zumutbar ist, wird Engel Solutions gemeinsam mit dem Kunden einen Ersatztermin vereinbaren.



# ENGEL SOLUTIONS

## IHR IMMOBILIEN CONCIERGE

12.4. Bereits erbrachte Leistungen sowie nachweislich angefallene und nicht mehr vermeidbare Kosten bleiben von einer solchen Beeinträchtigung unberührt, soweit der Kunde diese nach den gesetzlichen oder individuell vereinbarten Regelungen zu tragen hat.

### **13. Verbraucherrechte**

13.1. Gesetzliche Verbraucherrechte, insbesondere gesetzliche Widerrufs- oder Rücktrittsrechte, bleiben unberührt.

13.2. Soweit für eine bestimmte Leistung gesetzliche Ausnahmen oder besondere Voraussetzungen hinsichtlich eines Widerrufs- oder Rücktrittsrechts gelten, richtet sich dies nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften.

### **14. Schlussbestimmungen**

14.1. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.2. Gegenüber Verbrauchern gelten die zwingenden gesetzlichen Verbraucherschutzvorschriften.

14.3. Individuelle Vereinbarungen zwischen Engel Solutions und dem Kunden haben Vorrang vor diesen AGB.

14.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.

14.5. Gegenüber Unternehmern gilt, soweit gesetzlich zulässig, als Gerichtsstand der Sitz von Engel Solutions. Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

**Stand: August 2026**