

Graffiti-Free

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Graffiti-Entfernung an Gebäuden und baulichen Anlagen

Ausschließlich gültig für Leistungen der Graffiti-Entfernung

Nicht gültig für Fassaden-, Innen-, Außenanlagereinigung und Dachrinnenreinigung

Kontakt: 06229 665 44 30 · christian.kaplan@graffiti-free.de

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Leistungen der Graffiti-Entfernung an Gebäuden und baulichen Anlagen. Sie gelten nicht für sonstige Reinigungsleistungen von Graffiti-Free, insbesondere nicht für Fassadenreinigung, Innen- und Außenanlagereinigung sowie Dachrinnenreinigung. Für diese Leistungen gelten gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen.

(2) Diese AGB gelten für alle Verträge über Graffiti-Entfernungsleistungen zwischen Graffiti-Free (nachfolgend „Auftragnehmer“) und dem jeweiligen Auftraggeber. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Graffiti-Free stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

(3) Diese AGB gelten ausschließlich im Geschäftsverkehr mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Für Verträge mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB gelten gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen.

(4) Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen, ohne dass sie erneut einbezogen werden müssen, sofern der Auftraggeber bei Abschluss des Erstvertrages auf ihre dauerhafte Geltung hingewiesen wurde.

(5) Diese AGB gelten sowohl für Einzelaufträge als auch für Rahmendienleistungsverträge. Beim Einzelauftrag kommt der Vertrag mit schriftlicher Auftragsbestätigung durch Graffiti-Free zustande. Beim Rahmenvertrag gelten ergänzend die individuellen Vereinbarungen des jeweiligen Rahmenvertrages. Im Widerspruchsfall gehen individuelle Vereinbarungen des Rahmenvertrages diesen AGB vor.

§ 2 Vertragscharakter

(1) Graffiti-Free erbringt Reinigungsdienstleistungen auf Basis eines Dienstvertrages im Sinne des § 611 BGB. Gegenstand der Leistung ist die fachgerechte Durchführung der Reinigung, nicht die vollständige Entfernung von Graffiti als garantierter Erfolg.

(2) Graffiti-Free verfolgt bei jeder Reinigung drei fachliche Ziele: das Anlösen der Bindemittel der Graffiti-Farbe durch geeignete chemische oder physikalische Verfahren, das Unterwandern und Trennen der Haftung zwischen Farbe und Untergrund sowie die Schonung des Originalzustands der Oberfläche. Der Grad der erreichbaren Entfernung hängt von Faktoren ab, die außerhalb des Einflussbereichs von Graffiti-Free liegen: insbesondere Untergrundtyp, Eindringtiefe der Farbe, Alter des Graffitis, Vorschäden sowie Witterungseinflüsse. Graffiti-Free bewertet diese Faktoren vor jeder Ausführung und kommuniziert das zu erwartende Ergebnis dem Auftraggeber vorab.

(3) Malerarbeiten, Oberflächenbeschichtungen oder sonstige Instandsetzungsarbeiten nach der Reinigung sind nicht Gegenstand der Leistung und obliegen dem Gewerk Maler und Lackierer. Auf Wunsch kann Graffiti-Free nach erfolgter Reinigung einen Oberflächenschutz (Anti-Graffiti-Beschichtung) auftragen. Diese Leistung wird gesondert beauftragt und abgerechnet.

§ 3 Verfahrenswahl

(1) Die Wahl des geeigneten Reinigungsverfahrens erfolgt durch Graffiti-Free auf Grundlage der fachlichen Befundbeurteilung vor Ort.

(2) Graffiti-Free setzt folgende Verfahren ein, je nach Untergrund und Verschmutzungsgrad:

- Minimalabrasives Vakuumstrahlverfahren: druckwasserfrei, staubarm, im geschlossenen Kreislauf
- Chemische Vorbehandlung und Nachbehandlung mit untergrundverträglichen Reinigungsmitteln
- Weitere Verfahren nach fachlichem Ermessen

§ 4 Befundbeurteilung und Auftragsannahme

(1) Vor jeder Ausführung bewertet Graffiti-Free den Zustand des Untergrundes und das zu erwartende Reinigungsergebnis. Das Ergebnis dieser Bewertung wird dem Auftraggeber vor Auftragsbestätigung schriftlich mitgeteilt.

(2) Bei der erstmaligen Aufnahme eines Objekts führt Graffiti-Free einmalig eine Vor-Ort-Befundbeurteilung durch (Erstbefund). Bei Folgeabrufen genügt eine fotografische Dokumentation durch den Auftraggeber, sofern keine der in Abs. 3 genannten Bedingungen vorliegt. In diesen Fällen ist ein erweiterter Vor-Ort-Befund gemäß Abs. 3 erforderlich.

(3) Ein erweiterter Vor-Ort-Befund ist erforderlich bei erstmalig aufzunehmenden Objekten, Untergründen unter Denkmalschutz, unbekanntem Untergrundbedingungen und Schadensflächen über 10 m². In Zone 1 ist die Befunderhebung kostenlos. In Zone 2 wird eine Befundpauschale von 50,00 EUR berechnet. Ab Zone 3 wird eine Befundpauschale berechnet, die Anfahrt und Bewertungszeit abdeckt: Zone 3 pauschal 150,00 EUR, Zone 4 individuell nach Absprache. Diese Pauschale wird bei nachfolgender Auftragsausführung vollständig auf den Auftragswert angerechnet. Wird kein Auftrag erteilt, verbleibt die Pauschale bei Graffiti-Free.

(4) Graffiti-Free ist berechtigt, einen Auftrag abzulehnen, wenn der Untergrund eine fachgerechte Reinigung nicht erlaubt oder das zu erwartende Ergebnis fachlich nicht vertretbar oder dem Auftraggeber gegenüber nicht seriös zusagbar ist. Die Ablehnung wird dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich mitgeteilt.

§ 5 Auftragsauslösung und Auftragsbestätigung

(1) Aufträge werden ausschließlich über das von Graffiti-Free bereitgestellte digitale Meldeformular auf der Webseite, einem individuell zur Verfügung gestellten Meldeformular (Rahmenvertrag) oder, bei dessen technischer Nichtverfügbarkeit, per E-Mail an die im jeweiligen Vertrag genannte Adresse erteilt.

(2) Jede Meldung muss folgende Pflichtangaben enthalten: Objektbezeichnung und genaue Lage, Ansprechpartner vor Ort mit Kontaktdaten, Lichtbilder in ausreichender Qualität, geschätzte Flächengröße in m², Zeitpunkt der Entdeckung sowie Angabe, ob Reinigungsversuche unternommen wurden (wenn ja: womit und wie).

(3) Ein Auftrag gilt erst mit schriftlicher Bestätigung durch Graffiti-Free als verbindlich erteilt. Die Bestätigung enthält Dringlichkeitsstufe, voraussichtlichen Ausführungstermin und Kostenindikation. Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der vollständigen Meldung.

§ 6 Reaktionszeiten und Dringlichkeitsstufen

(1) Werktage im Sinne dieser AGB sind Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage am Leistungsort ausgenommen.

(2) Es gelten folgende Reaktionszeiten ab Eingang der vollständigen Meldung:

Stufe	Auslöser	Bestätigung	Ausführungsbeginn
Standard	Normales Graffiti	2 Werktage	10 Werktage
Priorität	Prominente Lage, auf Kundenwunsch	1 Werktag	5 Werktage
Notfall	Diskriminierend oder strafrechtl. relevant	4 Stunden	Angestrebt 48 Std.

(3) Reaktionszeit bezeichnet den Beginn der Ausführung, nicht die Fertigstellung. Bei der Notfallstufe bemüht sich Graffiti-Free um Ausführung binnen 48 Stunden. Eine Garantie kann aufgrund von Kapazitätsabhängigkeit nicht übernommen werden.

(4) Für Prioritäts-Abrufe wird ein Aufschlag von 20 % berechnet. Für Notfall-Abrufe wird ein Aufschlag von 50 % berechnet. Dringlichkeitszuschläge werden auf den vereinbarten Netto-Ausführungspreis berechnet. Anfahrt, Material- und Entsorgungskosten bleiben hiervon ausgenommen.

§ 7 Leistungsnachweis und Dokumentation

- (1) Nach Abschluss jeder Reinigungsmaßnahme erhält der Auftraggeber automatisch einen Leistungsnachweis als PDF per E-Mail. Dieser enthält Lichtbilder vor und nach der Behandlung, Datum, Objektbezeichnung, behandelte Fläche in m² und eingesetztes Verfahren.
- (2) Der Leistungsnachweis wird binnen 3 Werktagen nach Abschluss des Einsatzes übermittelt. Er dient als Grundlage für die Rechnungsstellung und kann vom Auftraggeber für eigene Dokumentationszwecke verwendet werden.
- (3) Eine Verwendung von Lichtbildern für Marketingzwecke erfolgt nur nach gesonderter vorheriger Freigabe durch den Auftraggeber. Die Leistungs- und Schadensdokumentation zu internen Nachweiszwecken bleibt hiervon unberührt.

§ 8 Preise, Materialkosten und Abrechnung

- (1) Die Vergütung für Leistungen von Graffiti-Free wird auf Basis einer Befunderhebung individuell festgelegt und in der Auftragsbestätigung verbindlich mitgeteilt.

Graffiti-Free ist berechtigt, die Preisübersicht gemäß Anlage 1 sowie noch nicht bestätigte Angebote und künftige Aufträge anzupassen, wenn sich die für die Leistungserbringung maßgeblichen Kosten verändern. Dies gilt insbesondere bei Änderungen von Material-, Strahlgut-, Reinigungsmittel-, Entsorgungs-, Energie-, Kraftstoff-, Versicherungs-, Lohn-, Lieferanten- oder sonstigen Betriebskosten.

Gleiches gilt bei außergewöhnlichen, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Ereignissen, die die Leistungserbringung wesentlich verteuern oder erschweren. Hierzu zählen insbesondere Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Pandemien, behördliche Maßnahmen, erhebliche Lieferkettenstörungen, Rohstoff- oder Energiekrisen sowie vergleichbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von Graffiti-Free.

Bereits schriftlich bestätigte Einzelaufträge bleiben von späteren Preisänderungen unberührt, sofern die Ausführung innerhalb des bestätigten Ausführungszeitraums erfolgt. Tritt nach Auftragsbestätigung ein außergewöhnliches, bei Auftragsbestätigung nicht vorhersehbares Ereignis ein, das die Leistungserbringung wesentlich verteuert oder erschwert, stimmen die Parteien eine Anpassung der Vergütung, des Ausführungstermins oder der Vorgehensweise ab. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

Bei laufenden Rahmenverträgen gelten Preisänderungen nur für künftige Abrufe und noch nicht bestätigte Einzelaufträge, sofern im jeweiligen Rahmenvertrag keine abweichende Regelung getroffen wurde. Der Auftraggeber wird über Preisänderungen in Textform informiert.

- (2) Materialkosten werden separat ausgewiesen und nicht im Einheitspreis eingerechnet. Sie umfassen Verbrauchsmaterial wie Abdeckfolien und Reinigungstücher, Chemiereiniger sowie Strahlgut. Die Materialkosten werden auf Basis des tatsächlichen Verbrauchs kalkuliert und als eigene Position in der Auftragsbestätigung und Rechnung ausgewiesen. Maßgeblich sind die aktuellen Einkaufspreise zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung. Entsorgungsaufwände können als separate Entsorgungspauschale

gemäß Anlage 1 berechnet werden. Ein Auftrag kann vom Auftraggeber binnen 24 Stunden nach Erhalt der Auftragsbestätigung kostenfrei storniert werden.

(3) Wird die Leistungserbringung durch außergewöhnliche, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbare Ereignisse wesentlich erschwert, verzögert oder vorübergehend unmöglich, informiert Graffiti-Free den Auftraggeber unverzüglich. Die Parteien stimmen in diesem Fall einen angepassten Ausführungstermin, eine geänderte Vorgehensweise oder eine angepasste Vergütung ab. Bereits entstandene Aufwände bleiben abrechenbar. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

(4) Alle genannten Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlich gültigen Umsatzsteuer.

(5) Rechnungen sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu begleichen. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen gemäß § 288 BGB.

(6) Der Auftraggeber ist zur Aufrechnung gegenüber Forderungen von Graffiti-Free nur berechtigt, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

§ 9 Haftung

(1) Graffiti-Free haftet für Schäden, die nachweislich auf fehlerhafte Leistungsausführung zurückzuführen sind. Die Haftung ist begrenzt auf den zweifachen Netto-Auftragswert des jeweiligen Einzelauftrags, mindestens jedoch 500,00 EUR, maximal auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von Graffiti-Free. Diese beträgt derzeit 5.000.000 EUR für Personenschäden sowie 5.000.000 EUR für Sach- und Vermögensschäden.

(2) Die Haftungsbegrenzung gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. In diesen Fällen haftet Graffiti-Free nach den gesetzlichen Vorschriften.

(3) Die Haftung für entgangenen Gewinn, Folgeschäden, Mietausfälle und sonstige mittelbare Schäden ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei Personenschäden.

(4) Vor jedem Einsatz dokumentiert Graffiti-Free den Zustand des Untergrundes fotografisch und übermittelt diese Dokumentation dem Auftraggeber. Widerspricht der Auftraggeber den dokumentierten Vorschäden nicht binnen zwei Werktagen nach Übermittlung, gelten diese als Grundlage der weiteren fachlichen Bewertung. Der Auftraggeber bleibt berechtigt, offenkundige Unrichtigkeiten der Dokumentation nachzuweisen.

(5) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle vor der Beauftragung unternommenen Reinigungsversuche vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Bei verschwiegenen Vorbehandlungen haftet Graffiti-Free nicht für Schäden oder unzureichende Ergebnisse, die auf diese nicht mitgeteilten Vorbehandlungen zurückzuführen sind.

(6) Bei fachgerecht ausgeführter Leistung haftet Graffiti-Free nicht für vorhersehbare Oberflächenveränderungen, die dem Auftraggeber vorab schriftlich kommuniziert wurden.

(7) Wird ein Auftrag auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers ausgeführt, obwohl Graffiti-Free vorab schriftlich auf ein konkretes erhöhtes Schadens- oder Ergebnisrisiko hingewiesen hat, haftet Graffiti-Free nicht für Schäden oder Ergebnisabweichungen, die auf dem konkret benannten Risiko beruhen. Die Haftung bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit bleibt unberührt.

§ 10 Reklamation und Nachbesserung

(1) Offensichtliche Mängel an der erbrachten Leistung sind binnen 10 Werktagen nach Übermittlung des Leistungsnachweises schriftlich zu rügen. Später erkennbare Mängel sind binnen 10 Werktagen nach Entdeckung schriftlich zu rügen.

(2) Bei berechtigter Mängelrüge hat Graffiti-Free das Recht zur Nachbesserung. Schlägt die Nachbesserung fehl oder verweigert Graffiti-Free sie, hat der Auftraggeber Anspruch auf angemessene Minderung der Vergütung für den betroffenen Auftrag.

§ 11 Kündigung

(1) Rahmenverträge können mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform mit eigenhändiger Unterschrift oder qualifizierter elektronischer Signatur.

(2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn wesentliche Vertragspflichten trotz schriftlicher Abmahnung nicht binnen 10 Werktagen erfüllt werden oder über das Vermögen einer Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird.

(3) Bereits bestätigte Einzelaufträge werden auch nach Kündigung ausgeführt, sofern der Ausführungstermin vor dem Vertragsende liegt.

(4) Einzelaufträge sind keine Dauerschuldverhältnisse und unterliegen nicht der ordentlichen Kündigung. Das Recht zur kostenlosen Stornierung binnen 24 Stunden nach Auftragsbestätigung gemäß Anlage 1 bleibt unberührt. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Stornierung nur gegen Erstattung der bis dahin entstandenen Aufwände möglich.

§ 12 Textform, Schriftform und Änderungen

(1) Änderungen und Ergänzungen im laufenden Betrieb können in Textform erfolgen, insbesondere per E-Mail, sofern in diesen AGB oder im jeweiligen Vertrag nicht ausdrücklich Schriftform verlangt wird. Kündigungen bedürfen der Schriftform mit eigenhändiger Unterschrift oder qualifizierter elektronischer Signatur.

(2) Mündliche Nebenabreden haben keine Vertragswirkung.

(3) Graffiti-Free ist berechtigt, diese AGB mit einer Ankündigungsfrist von 6 Wochen zum Beginn des nächsten Vertragsmonats zu ändern. Änderungen werden dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt. Der

Auftraggeber hat das Recht, Änderungen binnen 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung schriftlich zu widersprechen. Auf dieses Widerspruchsrecht und seine Folgen wird in der Mitteilung ausdrücklich hingewiesen. Im Falle eines fristgemäßen Widerspruchs gilt der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin fort. Änderungen gelten ausschließlich für künftige Leistungen und noch nicht bestätigte Aufträge. Bereits bestätigte Einzelaufträge bleiben von späteren AGB-Änderungen unberührt.

§ 13 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Regelung am nächsten kommt.

§ 14 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Verträgen, auf die diese AGB Anwendung finden, ist der Leistungsort, soweit der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (3) Diese AGB und die auf ihrer Grundlage geschlossenen Verträge sind privatrechtlicher Natur.

Anlage 1 · Preise und Abrechnung

Die Vergütung für Leistungen von Graffiti-Free wird ausschließlich nach Befunderhebung individuell festgelegt. Es gibt keine pauschalen Gesamtpreise ohne Befund. Der verbindliche Preis steht in der Auftragsbestätigung. **Kein Angebot ohne Befund.**

Graffiti-Free erstellt jeden Preis auf Basis einer Befunderhebung vor Ort oder per fotografischer Auswertung. Das schützt beide Seiten: Sie wissen vorher, was die Leistung kostet; wir wissen, was auf uns zukommt.

Position	Betrag netto
Anfahrt Zone 1 · 0–20 km	45,00 €
Anfahrt Zone 2 · 20–50 km	75,00 €
Anfahrt Zone 3 · 50–70 km	105,00 €
Anfahrt Zone 4 · über 70 km	Individuell nach Absprache
Mindestauftragswert je Einzelauftrag (ohne Anfahrt)	280,00 €
Befundpauschale Zone 1 (Erstbefund)	Kostenlos
Befundpauschale Zone 2 (all-in: Anfahrt + Bewertung, wird angerechnet)	50,00 €
Befundpauschale Zone 3 (all-in: Anfahrt + Bewertung, wird angerechnet)	150,00 €
Befundpauschale Zone 4 (all-in: Anfahrt + Bewertung, wird angerechnet)	Individuell nach Absprache
Baustelleneinrichtung gering / standard / erhöht	30,00 / 60,00 / 90,00 €
Dringlichkeitszuschlag Priorität	+20% auf den vereinbarten Netto-Ausführungspreis, ohne Anfahrt, Material und Entsorgung
Dringlichkeitszuschlag Notfall	+50% auf den vereinbarten Netto-Ausführungspreis, ohne Anfahrt, Material und Entsorgung
Entsorgungspauschale je Einsatz	25,00 €

Alle Preise sind Nettopreise zzgl. der gesetzlich gültigen Umsatzsteuer. Der Auftraggeber kann den Auftrag binnen 24 Stunden nach Erhalt der Auftragsbestätigung kostenfrei stornieren.