IR SERVICES
FACILITY MANAGEMENT | HAUSTECHNIK

AGB · GÜLTIG AB 01.10.2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

IR Services GmbH · Fassung Oktober 2026 · Preisanhang gültig bis 31.12.2027

1. Anbieterin, Geltungsbereich und Begriffe

1.1 Anbieterin ist die IR Services GmbH, Zelglistrasse 1, 5425 Schneisingen, UID CHE-303.886.750 (nachfolgend «IR Services»).

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Angebote und Leistungen von IR Services, insbesondere Unterhalts-, Grund-, End-, Bau- und Spezialreinigungen, Haushaltsreinigung (auch im Abonnement), Fenster- und Storenreinigung, Hauswartung und Objektbetreuung, Facility Management, Aussenarbeiten und Winterdienst, Transporte und Räumungen, Haustechnik, Sanitärservice, Reparaturen, Maler- und Instandhaltungsarbeiten, Beratung, Standortpflege (namentlich Reinigung und Statuskontrolle von Ladestationen für Elektrofahrzeuge) sowie Pikettdienst und Notfalleinsätze.

1.3 «Auftraggeber» ist, wer Leistungen bei IR Services bestellt. «Privatkunde» ist ein Auftraggeber, der Leistungen für den persönlichen oder familiären Gebrauch bezieht. Alle übrigen Auftraggeber, namentlich Unternehmen, Liegenschaftsverwaltungen, Stockwerkeigentümergemeinschaften und öffentliche Auftraggeber, sind «Geschäftskunden».

1.4 Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn IR Services ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt. Dies gilt auch dann, wenn IR Services ihnen nicht widerspricht oder Leistungen vorbehaltlos erbringt.

1.5 Zwingende gesetzliche Bestimmungen, insbesondere zum Schutz von Konsumentinnen und Konsumenten, bleiben vorbehalten.

2. Offerten und Vertragsschluss

2.1 Offerten von IR Services sind während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum gültig, sofern darin nichts anderes angegeben ist. Richtpreise und Preisspannen im Preisanhang sind unverbindlich; verbindlich wird ein Preis mit der Offerte, in der Regel nach Besichtigung des Objekts.

2.2 Ein Vertrag kommt zustande durch:

- Unterzeichnung oder Annahme einer Offerte oder Auftragsbestätigung, auch per E-Mail;
- Bestellung und Annahme per E-Mail, WhatsApp, SMS oder über das Kundenportal bzw. die App von IR Services;
- telefonische Bestellung mit anschliessender Terminbestätigung in Textform;
- Beginn der Ausführung mit Wissen und Willen des Auftraggebers oder vorbehaltlose Entgegennahme der Leistung.

2.3 Als Textform gelten E-Mail, WhatsApp, SMS und Mitteilungen über das Kundenportal, sofern der Absender erkennbar ist.

2.4 Wer im Namen einer Drittperson bestellt (z. B. als Mieter, Verwaltung oder Vertreter eines Unternehmens), sichert zu, dazu bevollmächtigt zu sein. **Fehlt die Vollmacht, haftet die bestellende Person selbst für die Vergütung** (Art. 39 OR). Die Angabe einer abweichenden Rechnungsadresse entbindet den Auftraggeber nicht von seiner Zahlungspflicht.

2.5 Mehrere Auftraggeber desselben Auftrags (z. B. Mitmieter, Ehe- oder Konkubinatspartner) haften für die Vergütung solidarisch.

2.6 Mit der Unterzeichnung oder Annahme der Offerte bzw. Auftragsbestätigung bestätigt der Auftraggeber Leistungsumfang und Preis verbindlich.

3. Leistungsumfang und Ausführung

3.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Einzelvertrag, der Offerte oder Auftragsbestätigung bzw. der Paketbeschreibung. Leistungen, die dort nicht aufgeführt sind, gelten als Zusatzleistungen (Ziff. 11).

3.2 IR Services erbringt ihre Leistungen sorgfältig und fachgerecht nach den anerkannten Regeln der Branche. Bei Reinigungs-, Hauswartungs- und Betreuungsleistungen schuldet IR Services ein sorgfältiges Tätigwerden, jedoch keinen bestimmten Erfolg, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist (namentlich die Abnahmegarantie nach Ziff. 9).

3.3 Das Reinigungsergebnis hängt von Material, Alter, Zustand, Vorschäden, Verschmutzungsgrad und früheren Behandlungen der Oberflächen ab. Nicht oder nicht vollständig entfernbar sind insbesondere eingebrannte oder eingetrocknete Verschmutzungen, Kalk- und Urinstein in fortgeschrittenem Zustand, Verfärbungen, Wasserflecken, Kratzer, Abnutzungsspuren und Schimmel im Material. Dies stellt keinen Mangel dar.

3.4 Werbliche Aussagen auf der Website, in sozialen Medien oder in Prospekten beschreiben das Angebot. Verbindliche Zusicherungen oder Garantien bestehen nur, soweit sie in der Offerte oder in diesen AGB ausdrücklich als solche geregelt sind.

3.5 Bewilligungs- und konzessionspflichtige Arbeiten (namentlich Elektroinstallationen nach NIV, Gasinstallationen und Anschlüsse an öffentliche Netze) führt IR Services nur aus, soweit sie dazu berechtigt ist; andernfalls werden sie durch berechtigte Partner ausgeführt oder separat offeriert. An Ladestationen und anderen elektrischen Anlagen führt IR Services ausschliesslich Reinigungs-, Sicht- und Statuskontrollen durch; sie öffnet keine Gehäuse und nimmt keine elektrischen Prüfungen vor. Diese Kontrollen ersetzen keine Wartung und keine Sicherheitskontrolle durch Fachpersonen.

3.6 IR Services strebt bei wiederkehrenden Leistungen eine feste Bezugsperson an. Ein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende besteht nicht; Ersatzpersonal ist zulässig.

3.7 IR Services darf Hilfspersonen und Subunternehmer beiziehen. Sie bleibt alleinige Vertragspartnerin des Auftraggebers.

4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1 Der Auftraggeber gewährleistet zum vereinbarten Zeitpunkt freien und sicheren Zugang zu allen zu bearbeitenden Räumen und Flächen und stellt Strom, Wasser (inkl. Warmwasser), Beleuchtung und – soweit nötig – Heizung kostenlos zur Verfügung.

4.2 Der Auftraggeber weist IR Services vor Beginn der Arbeiten ausdrücklich hin auf empfindliche oder besonders wertvolle Oberflächen und Gegenstände (z. B. Naturstein, unbehandeltes Holz, Hochglanzflächen, Antiquitäten, Kunst), bestehende Schäden, bekannte oder vermutete Schadstoffe (z. B. Asbest, Schimmel) sowie sonstige Gefahren. **Bargeld, Schmuck, Wertsachen und vertrauliche Unterlagen sind wegzuschliessen.**

4.3 Haustiere sind während der Arbeiten so zu sichern, dass die Mitarbeitenden ungehindert und gefahrlos arbeiten können. Alarmanlagen sind vorgängig zu instruieren oder auszuschalten.

4.4 IR Services darf Arbeiten ablehnen oder unterbrechen, wenn die Sicherheit oder Gesundheit der Mitarbeitenden gefährdet ist (z. B. Absturzgefahr ohne Sicherung, gesundheitsgefährdende Zustände, aggressive Tiere oder Personen). Besteht der Verdacht auf Asbest oder andere Schadstoffe, werden die betroffenen Arbeiten bis zur Abklärung eingestellt; die Kosten der Abklärung trägt der Auftraggeber. Der Vergütungsanspruch für den bis dahin angefallenen Aufwand bleibt bestehen.

4.5 Verletzt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten, trägt er den daraus entstehenden Mehraufwand, Wartezeiten und Folgekosten. Eine Haftung von IR Services für daraus entstehende Schäden ist ausgeschlossen.

5. Preise, Preisanhang und Mehrwertsteuer

5.1 Die Vergütung richtet sich nach dem Einzelvertrag, der Offerte oder der Auftragsbestätigung. Wo diese nichts regeln, gelten die Ansätze des **Preisanhangs 2026/2027 (Anhang 1), gültig vom 01.10.2026 bis 31.12.2027**.

5.2 **Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken exklusive Mehrwertsteuer (derzeit 8.1 %), sofern sie nicht ausdrücklich als «inkl. MWST» bezeichnet sind.** Abo-Pakete für Privatkunden werden inklusive

MWST ausgewiesen; massgebend ist die Bezeichnung in Offerte oder Paketbeschreibung. Ändert der gesetzliche Steuersatz, gilt ab Inkrafttreten der neue Satz; dies ist keine Preiserhöhung im Sinne von Ziff. 6.

5.3 Die erste Stunde wird angebrochen voll verrechnet, danach im 15-Minuten-Takt. Es gilt der Mindestbezug gemäss Preisanhang. Endbeträge werden auf CHF 0.05 gerundet.

5.4 IR Services ist hauptsächlich in den Kantonen Zürich und Aargau tätig; Standortpflege erbringt sie in der ganzen Deutschschweiz. Die Anfahrt wird als Zonenpauschale je Einsatz und Fahrzeug ab Betriebsstandort Schneisingen verrechnet; Befreiungen gemäss Preisanhang. Eine zweite Anfahrt am selben Tag aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, wird mit 50 % der Zonenpauschale verrechnet. Für Standortpflege gelten die Zonen und Preise gemäss Offerte bzw. Leistungsbeschrieb.

5.5 Normalarbeitszeit ist Montag bis Freitag, 06.00 bis 20.00 Uhr. Für Arbeiten ausserhalb dieser Zeit sowie für Express-, Notfall-, Höhen- und Hygieneeinsätze gelten die Zuschläge gemäss Preisanhang. Zeitzuschläge (Samstag, Abend, Nacht, Sonn- und Feiertag) werden nicht kumuliert; es gilt der höhere Ansatz. Express- und Notfallzuschläge kommen zu einem allfälligen Zeitzuschlag hinzu. Zuschläge werden auf den Grundstundensatz gerechnet, nicht auf Anfahrts-, Material- oder Gerätepauschalen.

5.6 Material, Maschinen und Geräte werden gemäss Preisanhang verrechnet. Entsorgungs- und Deponiegebühren werden nach Beleg zuzüglich 15 % Bearbeitungsaufwand, Fremdleistungen Dritter nach Beleg zuzüglich 12 % für Koordination weiterverrechnet.

5.7 Pauschalpreise gelten für den in der Offerte beschriebenen bzw. bei der Besichtigung festgestellten Zustand und Umfang. Weicht der tatsächliche Zustand wesentlich ab (z. B. stärkere Verschmutzung, zusätzliche Räume oder Flächen, nicht geräumte Wohnung), wird der Mehraufwand zum Stundensatz gemäss Preisanhang verrechnet. IR Services informiert den Auftraggeber darüber, wenn möglich vor Ausführung.

5.8 Kostenschätzungen und Richtpreise sind ungefähre Angaben. Eine Überschreitung um bis zu 15 % gilt nicht als unverhältnismässig im Sinne von Art. 375 OR. Zeichnet sich eine grössere Überschreitung ab, informiert IR Services den Auftraggeber rechtzeitig.

5.9 Die Objektaufnahme für eine Offerte ist bis zu einer Stunde kostenlos; darüber hinaus wird sie nach Preisanhang verrechnet, sofern dies vorgängig mitgeteilt wurde.

6. Preisanpassungen bei Dauerverträgen

6.1 Die Ansätze des Preisanhangs gelten bis 31.12.2027. Bei Dauerverträgen kann IR Services die Preise auch während der Vertragsdauer anpassen, wenn sich die Kostengrundlagen wesentlich ändern, insbesondere bei Erhöhung der GAV-Mindestlöhne oder der Lohnkosten um mehr als 2 %, bei Erhöhung von Sozialabgaben, Versicherungsprämien, Energie-, Treibstoff- oder Entsorgungskosten, bei neuen oder höheren öffentlichen Abgaben sowie bei einer Teuerung (Landesindex der Konsumentenpreise) von mehr als 2 % seit der letzten Anpassung.

6.2 Preisanpassungen werden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt.

6.3 Ist der Auftraggeber mit der Anpassung nicht einverstanden, kann er den Vertrag innert 10 Tagen nach Erhalt der Mitteilung auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens kündigen. **Kündigt er nicht fristgerecht, gilt die Preisanpassung als angenommen.**

6.4 Ausdrücklich vereinbarte Fixpreise für eine bestimmte Laufzeit bleiben vorbehalten.

7. Termine, Absagen und Annahmeverzug

7.1 Termine werden gemeinsam vereinbart. Ein Eintreffen innerhalb von 60 Minuten nach der vereinbarten Zeit gilt als pünktlich. Verzögerungen infolge Krankheit, Verkehr, Witterung oder unvorhersehbarer Verlängerung vorangehender Einsätze begründen keine Ansprüche des Auftraggebers.

7.2 Absagen und Verschiebungen durch den Auftraggeber sind bis 24 Stunden vor dem Termin in Textform kostenlos. **Bei späterer Absage werden 50 % des geplanten Einsatzes, mindestens CHF 120.00, verrechnet.** Für den Auftrag bereits bestelltes Material und bereits erbrachte Vorbereitungsarbeiten sind in jedem Fall vollständig geschuldet.

7.3 Kann die Leistung nicht oder nicht vollständig erbracht werden, weil der Zutritt nicht möglich ist, Schlüssel fehlen, das Objekt nicht bereit ist (z. B. nicht geräumte Wohnung) oder aus anderen Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, gerät dieser in Annahmeverzug. **Verrechnet werden die Anfahrt sowie**

eine Stunde je eingeplante Person; Wartezeiten von mehr als 15 Minuten werden zusätzlich nach Aufwand verrechnet.

7.4 Bei Abonnementen gilt ein weniger als 24 Stunden vor dem Termin abgesagter oder wegen Annahmeverzugs ausgefallener Einsatz als bezogen.

7.5 Kann IR Services einen vereinbarten Einsatz nicht durchführen (z. B. wegen Krankheit), stellt sie Ersatzpersonal oder bietet einen Ersatztermin an. Ist beides innert 30 Tagen nicht möglich, wird der ausgefallene Einsatz anteilig gutgeschrieben. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

8. Abonnemente und Dauerverträge

8.1 Als Dauerverträge gelten insbesondere Haushaltsreinigung im Abonnement, Unterhaltsreinigung, Hauswartung und Objektbetreuung, IR Services Plus und weitere Abo-Pakete sowie Winterdienst-, Pikett- und Schlüsselbereitschaft.

8.2 Ein Dauervertrag ist spätestens mit dem ersten Einsatz verbindlich abgeschlossen. Jede weitere Inanspruchnahme der Leistungen gilt als Fortsetzung des Vertragsverhältnisses auf Grundlage der jeweils gültigen AGB, auch ohne erneute Unterschrift.

8.3 Dauerverträge laufen auf unbestimmte Zeit, sofern keine feste Laufzeit oder Mindestlaufzeit vereinbart ist. Sie können von beiden Parteien in Textform wie folgt gekündigt werden, frühestens auf das Ende einer vereinbarten Mindestlaufzeit:

- Haushaltsreinigung im Abonnement: mit einer Frist von **einem Monat** auf ein Monatsende;
- IR Services Plus und weitere Abo-Pakete: mit einer Frist von **zwei Monaten** auf ein Monatsende;
- Unterhaltsreinigung, Hauswartung, Objektbetreuung und übrige Dauerverträge: mit einer Frist von **drei Monaten** auf ein Monatsende.

Massgebend ist der Eingang der Kündigung bei der anderen Partei.

8.4 **Vertragsansätze, Rabatte und der Wegfall der Anfahrtspauschale werden nur unter der Bedingung gewährt, dass die vereinbarte Mindestlaufzeit bzw. das vereinbarte Mindestvolumen eingehalten wird.** Endet der Vertrag vorzeitig aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, oder durch dessen Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit, werden für die gesamte bisherige Vertragsdauer die Differenz zu den Ansätzen ohne Vertrag, die gewährten Rabatte und die erlassenen Anfahrtspauschalen nachbelastet. Ansprüche aus Kündigung zur Unzeit (Art. 404 Abs. 2 OR) bleiben vorbehalten.

8.5 Monatspauschalen werden monatlich im Voraus in Rechnung gestellt und sind bis zum 10. des laufenden Monats zu bezahlen. Abwesenheiten oder Ferien des Auftraggebers entbinden nicht von der Zahlung der Monatspauschale, sofern nichts anderes vereinbart ist.

8.6 In einem Abonnement enthaltene, aber nicht bezogene Stunden oder Einsätze können während höchstens zwei Monaten kumuliert bzw. nach Verfügbarkeit nachgeholt werden. **Danach verfallen sie ersatzlos; eine Auszahlung oder Gutschrift ist ausgeschlossen.** Vorbehalten bleibt Ziff. 7.5.

8.7 Im Abonnement enthalten sind ausschliesslich die in der Paketbeschreibung aufgeführten Leistungen. Zusatzstunden, Material und Ersatzteile, bewilligungspflichtige Facharbeiten sowie Notfall- und Pikett-Einsätze werden separat verrechnet, soweit die Paketbeschreibung sie nicht ausdrücklich einschliesst.

9. Endreinigung mit Abnahmegarantie

9.1 Ist eine End- bzw. Umzugsreinigung ausdrücklich «mit Abnahmegarantie» vereinbart, bessert IR Services Beanstandungen der Vermieterschaft oder Liegenschaftsverwaltung, welche die vereinbarte Reinigung betreffen, bis zur Abnahme des Objekts kostenlos nach.

9.2 Die Abnahmegarantie gilt unter folgenden Voraussetzungen:

- Das Objekt ist bei Arbeitsbeginn vollständig geräumt; Strom, Wasser und Licht sind vorhanden.
- Der Abnahmetermin wird IR Services mindestens drei Arbeitstage im Voraus mitgeteilt und findet spätestens am zweiten Arbeitstag nach Abschluss der Reinigung statt.
- IR Services ist zur Abnahme eingeladen und kann an ihr teilnehmen; Beanstandungen werden im Abnahmeprotokoll festgehalten.
- Das Objekt wird zwischen Reinigung und Abnahme nicht mehr benutzt.
- Die Nachbesserung erfolgt direkt bei der Abnahme oder nach Vereinbarung innert zwei Arbeitstagen.

9.3 Nicht unter die Abnahmegarantie fallen insbesondere Abnutzung, Beschädigungen und Reparaturen, nicht entfernbare Verschmutzungen im Sinne von Ziff. 3.3, Arbeiten ausserhalb der Reinigung (z. B. Dübellöcher, Anstriche) sowie nicht bestellte Positionen (z. B. Keller, Balkon, Storen, Garage). Ebenso ausgeschlossen sind Kosten Dritter, Mietzinsausfälle und Forderungen der Vermieterschaft aus dem Mietverhältnis.

9.4 **Sind die Voraussetzungen nach Ziff. 9.2 nicht erfüllt oder findet die Abnahme ohne Einladung von IR Services statt, entfällt die Abnahmegarantie.** Beanstandungen sind dann nach Ziff. 12.2 zu rügen.

9.5 Die Pauschalen gemäss Preisanhang beruhen auf den Angaben des Auftraggebers zu Zimmerzahl, Fläche und Zustand. Weichen diese wesentlich ab, gilt Ziff. 5.7.

10. Pikettdienst und Notfalleinsätze

10.1 Notfalleinsätze dienen der Schadenbegrenzung und provisorischen Sicherung. Die definitive Behebung wird separat offeriert oder nach Aufwand verrechnet.

10.2 Es gelten die Ansätze des Preisanhangs: technischer Pikettdienst ausserhalb der Normalarbeitszeit CHF 150.00 pro Stunde, Notfallzuschlag für Ausführung innert 4 Stunden, Anfahrt gemäss Zone, Mindestverrechnung eine Stunde; Material und Ersatzteile separat.

10.3 Eintreffzeiten sind Richtwerte. Verbindlich ist eine Reaktionszeit nur, wenn sie in Textform ausdrücklich zugesichert wurde.

10.4 Im Notfall ist IR Services ermächtigt, die zur Abwendung oder Begrenzung eines Schadens sofort notwendigen Massnahmen ohne vorgängige Offerte zu treffen.

11. Zusatz- und Mehrleistungen

11.1 Zusatzleistungen, die der Auftraggeber oder eine von ihm vor Ort bezeichnete Person wünscht, werden nach Aufwand zu den Ansätzen des Preisanhangs verrechnet. Eine mündliche Bestellung vor Ort genügt.

11.2 Mehrleistungen, die technisch notwendig oder zur Abwendung eines Schadens erforderlich sind, darf IR Services auch ohne vorgängige Zustimmung ausführen. Wenn möglich informiert sie den Auftraggeber vorher. Sie werden nach Aufwand verrechnet.

12. Abnahme und Mängelrüge

12.1 Der Auftraggeber prüft die Leistungen unmittelbar nach deren Ausführung oder bei nächster Gelegenheit.

12.2 **Beanstandungen an Reinigungs-, Hauswartungs- und Betreuungsleistungen sind innert 48 Stunden nach Ausführung in Textform, möglichst mit Fotos, zu melden.** Erfolgt keine fristgerechte Meldung, gilt die Leistung als genehmigt. Für Endreinigungen mit Abnahmegarantie gilt Ziff. 9. Bei Leistungen ohne Anwesenheit des Auftraggebers, für die IR Services einen Bericht erstellt (z. B. Standortpflege), beginnt die Frist mit der Zustellung des Berichts.

12.3 Handwerkliche Arbeiten (z. B. Reparaturen, Maler-, Fugen-, Montage- und Sanitärarbeiten) gelten als abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht innert fünf Arbeitstagen nach Fertigmeldung Mängel rügt oder das Werk vorher in Gebrauch nimmt. Später entdeckte Mängel sind sofort nach Entdeckung zu rügen. **Für Arbeiten an Gebäuden (unbewegliche Werke) gilt die gesetzliche Rügefrist von 60 Tagen (Art. 367 Abs. 1bis und Art. 370 Abs. 4 OR).**

12.4 Bei berechtigter und rechtzeitiger Rüge hat IR Services zunächst das Recht, den Mangel innert angemessener Frist nachzubessern. Lässt der Auftraggeber Mängel ohne vorgängige Gelegenheit zur Nachbesserung durch Dritte beheben, trägt er die Kosten selbst. Minderung oder Rücktritt können erst verlangt werden, wenn die Nachbesserung fehlschlägt oder verweigert wird.

12.5 Eine Rüge berechtigt nicht zur Zurückbehaltung von Beträgen, die nicht von der Beanstandung betroffen sind.

13. Zahlung, Verzug und Mahnwesen

13.1 **Rechnungen sind innert 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen**, sofern die Offerte oder Rechnung keine andere Frist nennt; für Monatspauschalen gilt Ziff. 8.5. Rechnungen werden in der Regel elektronisch als QR-Rechnung zugestellt.

13.2 IR Services kann bei Neukunden, bei Aufträgen über CHF 2'000.00, bei Materialbestellungen sowie bei früherem Zahlungsverzug Vorauszahlungen, Akontozahlungen oder Teilrechnungen verlangen.

13.3 Mit Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Auftraggeber ohne weitere Mahnung in Verzug. **Ab Verzug schuldet er einen Verzugszins von 7 % pro Jahr.**

13.4 Bei Zahlungsverzug gelten folgende Mahnstufen:

- Zahlungserinnerung 10 Tage nach Fälligkeit: kostenlos;
- 1. Mahnung 15 Tage nach Fälligkeit: Mahngebühr CHF 30.00;
- 2. Mahnung 5 Tage nach der 1. Mahnung: Mahngebühr CHF 35.00;
- letzte Mahnung mit Betreibungsandrohung 5 Tage nach der 2. Mahnung: Mahngebühr CHF 50.00.

Die Mahngebühren sind eine pauschale Entschädigung für den Verzugsaufwand, entstehen erst mit der jeweiligen Mahnung und unterliegen nicht der Mehrwertsteuer.

13.5 Nach erfolgloser letzter Mahnung kann IR Services ohne weitere Ankündigung die Betreibung einleiten, ein Inkassounternehmen beauftragen oder die Forderung an ein solches abtreten. Betreibungskosten trägt der Auftraggeber nach Art. 68 SchKG; weitere Inkasso-, Anwalts- und Verfahrenskosten trägt er im gesetzlich zulässigen Umfang.

13.6 Einwände gegen Rechnungen sind innert 10 Tagen ab Erhalt in Textform und begründet zu erheben. **Erfolgt kein fristgerechter Einwand, gilt die Rechnung als genehmigt.** Unbestrittene Teilbeträge sind fristgerecht zu bezahlen.

13.7 Teilzahlungen werden zuerst auf Kosten, Mahngebühren und Verzugszinsen, danach auf die älteste offene Forderung angerechnet.

13.8 Der Auftraggeber darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen verrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht wegen behaupteter Mängel besteht nur im Umfang von Ziff. 12.5.

13.9 Befindet sich der Auftraggeber im Zahlungsverzug, kann IR Services nach vorgängiger Anzeige in Textform weitere Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung einstellen und künftige Leistungen von einer Vorauszahlung abhängig machen. Bei Dauerverträgen bleibt die Monatspauschale während einer solchen Einstellung geschuldet.

13.10 Gerät der Auftraggeber mit zwei Rechnungen in Verzug oder werden gegen ihn Betreibungen, ein Nachlass- oder Konkursverfahren eingeleitet, werden sämtliche Forderungen für bereits erbrachte Leistungen sofort fällig; vereinbarte Ratenzahlungen fallen dahin.

13.11 Ist der Auftraggeber mit Zahlungen im Umfang von mindestens zwei Monatsbetreffnissen im Rückstand oder verletzt er den Vertrag erheblich, kann IR Services den Vertrag nach unbenutztem Ablauf einer Nachfrist von 10 Tagen fristlos kündigen. **Der Auftraggeber schuldet in diesem Fall die Vergütung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin, abzüglich der von IR Services ersparten Aufwendungen.**

14. Haftung

14.1 IR Services haftet für Schäden, die sie oder ihre Hilfspersonen vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachen. **Für leichtfahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden haftet IR Services nur im Umfang und bis zur Höhe der Leistungen ihrer Betriebshaftpflichtversicherung**, soweit gesetzlich zulässig. Die Haftung für Personenschäden richtet sich nach dem Gesetz.

14.2 Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung ausgeschlossen für indirekte Schäden und Folgeschäden (namentlich entgangenen Gewinn, Nutzungsausfall, Mietzinsausfall und Datenverlust) sowie für Schäden infolge von Vorschäden, nicht deklarierten empfindlichen Materialien oder Gefahren (Ziff. 4.2), nicht weggeschlossenen Wertsachen, altersbedingter Materialermüdung, verdeckten Mängeln der Bausubstanz, normaler Abnutzung sowie durch vom Auftraggeber gestellte Reinigungsmittel, Geräte oder Anweisungen.

14.3 Schäden sind IR Services sofort, spätestens innert 48 Stunden nach Entdeckung, in Textform mit Fotos zu melden. Beschädigte Gegenstände sind aufzubewahren; IR Services und ihrem Versicherer ist vor einer Reparatur Gelegenheit zur Besichtigung zu geben. Der Auftraggeber trägt die Folgen einer verspäteten Meldung, soweit dadurch die Feststellung von Ursache und Umfang des Schadens erschwert wird.

14.4 Der Auftraggeber haftet für Schäden an Personal, Fahrzeugen, Maschinen und Material von IR Services, die durch nicht deklarierte Gefahren, ungesicherte Tiere oder mangelhafte Arbeitsbedingungen entstehen.

15. Schlüssel, Zutritt und Alarmanlagen

15.1 Schlüssel, Badges, Codes und Testkarten werden gegen Quittung übergeben, sorgfältig und ohne Adressbezug verwahrt und nur für die vereinbarten Einsätze verwendet.

15.2 Für den Verlust von Schlüsseln haftet IR Services nach Ziff. 14. Die Kosten für den Ersatz ganzer Schliessanlagen trägt IR Services nur, wenn der Ersatz wegen konkreter Missbrauchsgefahr notwendig ist.

15.3 Kosten von Fehlalarmen (z. B. Einsatz von Polizei oder Sicherheitsdienst) trägt der Auftraggeber, sofern IR Services den Alarm nicht grobfahrlässig ausgelöst hat.

15.4 Bei Vertragsende werden Schlüssel innert 10 Tagen gegen Quittung zurückgegeben.

16. Personal und Abwerbeverbot

16.1 Die eingesetzten Mitarbeitenden sind bei IR Services angestellt und versichert. Weisungen erteilt der Auftraggeber über die Einsatzleitung von IR Services, nicht direkt an die Mitarbeitenden.

16.2 **Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Vertragsdauer und während 12 Monaten nach deren Ende keine Mitarbeitenden von IR Services, die bei ihm eingesetzt waren, direkt oder über Dritte anzustellen oder gegen Entgelt zu beschäftigen. Bei Verletzung schuldet er je betroffene Person eine Konventionalstrafe von CHF 5'000.00.** Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten.

17. Datenschutz, Dokumentation und Kommunikation

17.1 IR Services bearbeitet Personendaten nach dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) und gemäss ihrer Datenschutzerklärung auf www.ir-services.ch.

17.2 Der Auftraggeber ist einverstanden, dass die Kommunikation auch unverschlüsselt per E-Mail, WhatsApp, SMS und Telefon erfolgt.

17.3 IR Services darf zur Qualitätssicherung und Beweissicherung Fotos der bearbeiteten Räume und Flächen (vorher/nachher, Schäden, Mängel) erstellen, möglichst ohne Personen und persönliche Gegenstände. Diese werden intern, zur Dokumentation gegenüber dem Auftraggeber (z. B. in Rapporten und Berichten) und zur Wahrung eigener Rechte verwendet. Eine Veröffentlichung (z. B. als Referenz) erfolgt nur mit ausdrücklicher Einwilligung.

17.4 IR Services darf die Kreditwürdigkeit des Auftraggebers prüfen und im Verzugsfall die zur Durchsetzung nötigen Daten an Inkassounternehmen, Rechtsvertreter und Behörden weitergeben.

17.5 Einsatzrapporte, Berichte, Zeiterfassungen und Fotos dienen als Nachweis der erbrachten Leistungen. Sie gelten als anerkannt, wenn der Auftraggeber nicht innert der Frist von Ziff. 13.6 widerspricht.

18. Höhere Gewalt und Organisationsvorbehalt

18.1 Bei höherer Gewalt – namentlich Naturereignissen, Unwettern, Epidemien, behördlichen Anordnungen, Krieg, Streik, Energie- oder Treibstoffmangel sowie Ausfällen von Lieferanten – ist IR Services für deren Dauer von der Leistungspflicht befreit. Schadenersatzansprüche bestehen nicht. Dauert die Verhinderung länger als 30 Tage, können beide Parteien den betroffenen Vertrag in Textform auflösen.

18.2 IR Services kann Anfragen ohne Angabe von Gründen ablehnen. Vereinbarte Termine kann sie aus wichtigen betrieblichen Gründen verschieben; sie bietet in diesem Fall einen Ersatztermin an.

19. Widerrufsrecht für Privatkunden

19.1 Privatkunden, die einen Vertrag an ihrem Arbeitsplatz, in ihren Wohnräumen, in deren unmittelbarer Umgebung, auf öffentlichem Grund oder am Telefon abgeschlossen haben, können ihre Zustimmung innert 14 Tagen widerrufen (Art. 40a ff. OR). Die Frist beginnt, sobald der Kunde den Vertrag abgeschlossen und von diesem Recht Kenntnis erhalten hat. Zur Wahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs an IR Services GmbH, Zelglistrasse 1, 5425 Schneisingen, oder per E-Mail an info@ir-services.ch.

19.2 Kein Widerrufsrecht besteht, wenn der Kunde die Vertragsverhandlungen ausdrücklich gewünscht hat (Art. 40c OR), bei Leistungen bis CHF 100.00 sowie bei Verträgen mit Geschäftskunden. Wird die Leistung auf

ausdrücklichen Wunsch des Kunden vor Ablauf der Widerrufsfrist ausgeführt, sind im Widerrufsfall die bis dahin erbrachten Leistungen zu vergüten.

20. Rangfolge der Vertragsbestandteile

20.1 Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge:

- Einzelvertrag bzw. schriftliche Individualvereinbarung;
- Offerte bzw. Auftragsbestätigung;
- Paketbeschreibung bzw. Leistungsverzeichnis;
- Preisanhang (Anhang 1);
- diese AGB.

21. Änderungen dieser AGB

21.1 IR Services kann diese AGB ändern. Die jeweils gültige Fassung ist auf www.ir-services.ch/agb abrufbar.

21.2 Für Einzelaufträge gilt die Fassung im Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Bei Dauerverträgen werden Änderungen mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Ist der Auftraggeber nicht einverstanden, kann er den Vertrag innert 10 Tagen nach Erhalt der Mitteilung auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens kündigen. **Kündigt er nicht fristgerecht, gilt die neue Fassung als angenommen**; ebenso, wenn er nach Inkrafttreten weiterhin Leistungen bezieht.

22. Schlussbestimmungen

22.1 Änderungen und Ergänzungen eines Vertrags bedürfen der Textform. Der Auftraggeber darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit Zustimmung von IR Services auf Dritte übertragen.

22.2 Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

22.3 Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht.

22.4 Für Geschäftskunden ist der ausschliessliche Gerichtsstand am Sitz von IR Services in Schneisingen (Kanton Aargau); IR Services kann den Auftraggeber auch an dessen Sitz belangen. Für Privatkunden gelten die gesetzlichen Gerichtsstände (Art. 32 ZPO). Der Betreibungsort richtet sich nach dem SchKG.

22.5 Mit der Auftragserteilung bestätigt der Auftraggeber, diese AGB zur Kenntnis genommen zu haben und sie zu akzeptieren.

22.6 Diese Fassung tritt am 1. Oktober 2026 in Kraft und ersetzt die Fassung vom März 2025; für bestehende Verträge gilt Ziff. 22.7. Sie gilt bis zum Ersatz durch eine neue Fassung. Der Preisanhang gilt vom 01.10.2026 bis 31.12.2027; danach gilt das jeweils aktuelle Preisblatt von IR Services.

22.7 **Bestehende Verträge:** Für Verträge, die vor dem 1. Oktober 2026 abgeschlossen wurden, gilt diese Fassung ab Zugang der Mitteilung in Textform. Jede Inanspruchnahme von Leistungen nach Zugang gilt als Zustimmung (Ziff. 3.2 und 3.3 der Fassung März 2025). **Die Preise des Preisanhangs gelten für diese Verträge 60 Tage nach Zugang der Mitteilung** (Ziff. 17.2 der Fassung März 2025). Widerspricht der Auftraggeber nicht innert 10 Tagen nach Zugang in Textform, gelten sie als angenommen. Bei fristgerechtem Widerspruch kann IR Services den Vertrag auf den Zeitpunkt kündigen, an dem die neuen Preise gelten würden (Ziff. 17.3 und 17.4 der Fassung März 2025).

Anhang 1 – Preise 2026/2027

Gültig ab 01.10.2026 · bis 31.12.2027 · CHF exkl. MWST 8.1 %, sofern nicht anders bezeichnet · Richtpreise und Spannen verbindlich erst mit Offerte

Reinigung

Leistung	Satz CHF	Einheit	Bemerkung
Unterhaltsreinigung – Vertrag ab 12 Monaten	**54.00**	Std.	Basissatz gewerblich
Unterhaltsreinigung – Einzeleinsatz ohne Vertrag	**60.00**	Std.	ohne Bindung
Haushaltsreinigung Privat – regelmässig	**46.25**	Std.	ab 2 Std. je Einsatz · CHF 50.00 inkl. MWST
Haushaltsreinigung Privat – einmalig	**50.00**	Std.	Mindestbezug 2 Std.
Grund- und Intensivreinigung	**65.00**	Std.	auch pauschal offerierbar
Endreinigung mit Abnahmegarantie	**72.00**	Std.	in der Regel als Pauschale
Baureinigung – Zwischen- und Endreinigung	**70.00**	Std.	alternativ pro m²
Fenster- und Storenreinigung	**65.00**	Std.	bis 3.5 m Arbeitshöhe
Teppich- und Polsterreinigung	**72.00**	Std.	exkl. Maschinenpauschale
Spezialreinigung – Brand, Wasser, Graffiti, Desinfektion	**82.00**	Std.	inkl. PSA
Hilfskraft / zweite Person ohne Fachfunktion	**54.00**	Std.	nur begleitend einsetzbar

Aussenbereich und Saison

Leistung	Satz CHF	Einheit	Bemerkung
Gartenunterhalt und Grünpflege	**68.00**	Std.	inkl. Handgeräte
Hecken- und Baumschnitt inkl. Gerät	**78.00**	Std.	exkl. Entsorgung
Aussenreinigung / Hochdruck inkl. Gerät	**85.00**	Std.	inkl. Wasser- und Stromnutzung
Winterdienst – Einsatz auf Abruf	**82.00**	Std.	24/7, inkl. Streumaterial-Handling
Winterdienst – Saisonbereitschaft	**450 – 1'200**	Saison	Pauschale je Objekt

Hauswartung und Objektbetreuung

Leistung	Satz CHF	Einheit	Bemerkung
Hauswartung – Vertrag	**72.00**	Std.	Regelbetreuung
Hauswartung – Einzeleinsatz	**82.00**	Std.	ohne Bindung
IR Services Plus – Abo mit Fixpreis	**ab 325.—**	Monat	entspricht 4.5 Std. à CHF 72.—
Objektbewirtschaftung, Kontrollen, Rapportierung	**72.00**	Std.	inkl. Dokumentation
Qualitätskontrolle / Nachkontrolle	**72.00**	Std.	nach SN EN 13549
Schlüssel- und Notfallbereitschaft	**95.—**	Monat	Pauschale je Objekt

Transport und Logistik

Leistung	Satz CHF	Einheit	Bemerkung
Entsorgung und Transporte	**78.00**	Std.	exkl. Fahrzeug- u. Deponiegebühr
Umzug und Räumung	**75.00**	Std.	ab 2 Personen

Leistung	Satz CHF	Einheit	Bemerkung
Materialbeschaffung / Logistik	**62.00**	Std.	nur nach Vereinbarung
Fahrzeugpauschale Lieferwagen bis 3.5 t	**90.—**	Tag	zzgl. Anfahrt gemäss Zone

Handwerk und Technik

Leistung	Satz CHF	Einheit	Bemerkung
Handwerkliche Allrounderarbeiten / Kleinreparaturen	**92.00**	Std.	inkl. Standardwerkzeug
Malerarbeiten	**92.00**	Std.	exkl. Material
Silikon- und Fugenerneuerung	**98.00**	Std.	inkl. Verbrauchsmaterial
Service Haustechnik	**115.00**	Std.	Wartung und Störungsbehebung
Sanitärservice	**125.00**	Std.	Fachkraft EFZ
Abfluss- und Rohrentstopfung	**135.00**	Std.	exkl. Gerätepauschale
Technischer Pikettdienst 24/7	**150.00**	Std.	ausserhalb Normalarbeitszeit

Beratung und Management

Leistung	Satz CHF	Einheit	Bemerkung
Beratung – Reinigungs- und FM-Konzepte	**105.00**	Std.	inkl. Dokumentation
Projektmanagement / Bauleitung Reinigung	**105.00**	Std.	ab 20 Std. Pauschale möglich
Schulung und Instruktion Kundenpersonal	**110.00**	Std.	zzgl. Schulungsunterlagen
Objektaufnahme und Offerte	**kostenlos**	—	bis 1 Std.; danach 105.—/Std.

Anfahrt – Zonenpauschale je Einsatz und Fahrzeug

Zone	Distanz / Fahrzeit	CHF	Einzugsgebiet (Beispiele)
Zone 1	bis 15 km · ca. 20 Min.	35.—	Zurzibiet und Surbtal: Schneisingen, Lengnau, Endingen, Tegerfelden, Bad Zurzach, Döttingen, Klingnau, Siglistorf, Kaiserstuhl, Fisibach, Weiach, Niederweningen, Ehrendingen
Zone 2	15 – 30 km · ca. 20 – 40 Min.	55.—	Baden und Umgebung: Baden, Ennetbaden, Wettingen, Neuenhof, Obersiggenthal, Untersiggenthal, Turgi, Würenlingen, Würenlos, Brugg · Zürcher Unterland: Dielsdorf, Niederhasli, Bülach, Regensdorf
Zone 3	30 – 50 km · ca. 40 – 60 Min.	75.—	Stadt Zürich (alle Kreise), Limmattal: Dietikon, Schlieren, Urdorf, Spreitenbach · Kloten, Opfikon, Wallisellen · Aarau, Lenzburg, Bremgarten, Wohlen
Zone 4	über 50 km	120.—	Winterthur sowie übrige Gebiete der Kantone Zürich und Aargau – Reisezeit ab 90 Min. nach Absprache

- Bei Unterhaltsverträgen ab 8 Stunden pro Monat entfällt die Anfahrtspauschale (Bedingung gemäss Ziff. 8.4).
- Bei Einsätzen ab 4 Stunden in Zone 1 entfällt sie ebenfalls.
- Mehrere Objekte desselben Auftraggebers am selben Tag: Die Pauschale wird nur einmal verrechnet.

Zuschläge

Zuschlag	Geltungsbereich	Ansatz
Samstagsarbeit	06.00 – 20.00 Uhr	+ 25 %
Abendarbeit	20.00 – 23.00 Uhr	+ 25 %
Nachtarbeit	23.00 – 06.00 Uhr	+ 50 %
Sonn- und Feiertagsarbeit	ganztags	+ 50 %
Express	Ausführung innert 24 Std.	+ 30 %
Notfall	Ausführung innert 4 Std.	+ 50 %
Pikett-Bereitschaft	Abo, ohne Einsatz	120.—/Mt.
Arbeiten über 3.5 m Höhe	mit Absturzsicherung	+ 15 %
Hygiene- und Reinbereich	Schutzkleidung, Schleusen	+ 20 %

Kumulierung gemäss Ziff. 5.5 AGB.

Mindestbezug, Absage und Annahmeverzug

Position	Ansatz	Bemerkung
Mindestbezug Reinigung	**2 Std.**	je Einsatz und Person
Mindestbezug Handwerk und Haustechnik	**1 Std.**	danach Verrechnung im 15-Minuten-Takt
Kleinsteinsatz Reinigung	**155.—**	bis 2 Std. inkl. Anfahrt Zone 1
Kleinsteinsatz Haustechnik	**150.—**	bis 1 Std. inkl. Anfahrt Zone 1
Absage später als 24 Std. vor Termin	**50 %**	des geplanten Einsatzes, mind. CHF 120.— (Ziff. 7.2)
Vergebliche Anfahrt	**Anfahrt + 1 Std.**	je eingeplante Person, wenn Zutritt nicht möglich ist (Ziff. 7.3)

Pauschalen – Endreinigung mit Abnahmegarantie (Ziff. 9)

Objekt	Fläche	Pauschale CHF
1.5-Zimmer	bis 45 m²	480 – 590
2.5-Zimmer	45 – 65 m²	620 – 780
3.5-Zimmer	65 – 90 m²	790 – 980
4.5-Zimmer	90 – 115 m²	990 – 1'290
5.5-Zimmer	115 – 145 m²	1'290 – 1'650
Einfamilienhaus	ab 145 m²	nach Besichtigung

Zusatzposition	Pauschale CHF
Balkon oder Terrasse	**60 – 120**
Keller- und Estrichabteil	**60 – 90**
Storen und Rollläden	**15.— je Stück**
Garage oder Einstellhallenplatz	**80 – 140**

Hauswartung im Abonnement

Liegenschaft	Pauschale CHF / Monat	Leistungsumfang
4 – 8 Wohneinheiten	**325 – 620**	Treppenhaus, Umgebung, Kontrollgang
9 – 16 Wohneinheiten	**620 – 1'080**	zusätzlich Technikkontrolle
17 – 30 Wohneinheiten	**1'080 – 1'850**	inkl. Kleinunterhalt und Rapportierung

Winterdienst, Gartenunterhalt und Reparaturen werden separat verrechnet. Richtpreise; verbindlich nach Besichtigung.

Material und Nebenkosten

Position	Ansatz	Bemerkung
Verbrauchsmaterial Unterhaltsreinigung	**inbegriffen**	im Stundensatz enthalten
Verbrauchsmaterial Sonder- und Spezialreinigung	**4 % der Auftragssumme**	mindestens CHF 15.—
Hygieneartikel und Handelsware	**Einkauf + 20 %**	Papier, Seife, Säcke
Ersatzteile Haustechnik	**Einkauf + 20 %**	gemäss Beleg
Maschinenpauschale Einscheiben- / Nasssauger	**65.— pro Tag**	inkl. Transport
Hochdruckreiniger	**85.— pro Tag**	nur ohne Einsatz unseres Personals; sonst im Stundensatz enthalten
Rohrreinigungsgerät / Spirale	**95.— pro Einsatz**	inkl. Reinigung des Geräts
Kamerainspektion Rohrleitung	**180.— pro Einsatz**	inkl. Aufnahme und Bericht
Entsorgungs- und Deponiegebühren	**Beleg + 15 %**	Ziff. 5.6
Fremdleistungen Dritter	**Beleg + 12 %**	Ziff. 5.6

Abo-Pakete (Haushaltsreinigung im Abonnement, IR Services Plus und weitere): Preis und Leistungsumfang gemäss aktueller Paketbeschreibung auf www.ir-services.ch bzw. Offerte. Abo-Preise für Privatkunden verstehen sich inkl. MWST, sofern so bezeichnet (Ziff. 5.2).