

**KUNDENINFORMATIONEN**

Datenschutz & AGB

Datenschutzinformation nach Art. 13 und 14 DSGVO sowie Allgemeine Geschäftsbedingungen

Hedegger Technischer Haus- & Objektservice

Für Interessenten, Auftraggeber, Ansprechpartner und Nutzer des digitalen Kundenportals.

GELTUNGSBEREICH

Haus- und Objektservice · Gebäudereinigung · Außenanlagenpflege · Mülltonnendienst · Kleinreparaturen · Montagen · Dokumentation · Kundenportal

Dokument	Datenschutzinformation und Allgemeine Geschäftsbedingungen
Version	1.0
Stand	01.05.2026
Unternehmen	Hedegger Technischer Haus- & Objektservice · Inhaber Raffael Hedegger

**DOKUMENTENÜBERSICHT**

Auf einen Blick

Ein Dokument für transparente Datenverarbeitung und klare Zusammenarbeit

01	Datenschutzinformation	Verantwortlicher, Zwecke, Rechtsgrundlagen und Datenkategorien
02	Digitale Dienste	Kundenportal, Kommunikationskanäle und mögliche Empfänger
03	Ihre Rechte	Speicherdauer, Betroffenenrechte und Beschwerdemöglichkeit
04	Allgemeine Geschäftsbedingungen	Leistungsumfang, Termine, Preise, Mitwirkung und Haftung
05	Verbraucherhinweise	Widerruf, Streitbeilegung und Schlussbestimmungen

Vorrang individueller Vereinbarungen

Die Angaben im jeweiligen Angebot, Auftrag, Leistungskatalog oder in einer ergänzenden Vereinbarung gehen diesen AGB vor.

Hinweis für Verbraucherverträge

Bei Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen kann zusätzlich eine gesonderte Widerrufsbelehrung mit Muster-Widerrufsformular erforderlich sein.

**TEIL A**

Datenschutzinformation

Informationen nach Art. 13 und 14 Datenschutz-Grundverordnung

1. Verantwortlicher

Hedegger Technischer Haus- & Objektservice · Inhaber Raffael Hedegger · Adorf 129 · 49767 Twist ·
Telefon / WhatsApp: 0179 4996351 · E-Mail: info@hedegger-objektservice.de · www.hedegger-objektservice.de

2. Für wen diese Information gilt

Diese Information gilt für Interessenten, Kunden, Auftraggeber, deren Ansprechpartner, Eigentümer, Hausverwaltungen sowie sonstige Personen, deren Daten im Zusammenhang mit einem Auftrag, einer Objektmeldung oder einem Arbeitsnachweis verarbeitet werden.

3. Datenquellen

Daten erhalten wir grundsätzlich direkt von der betroffenen Person. Soweit für die Auftragsabwicklung erforderlich, können Daten auch von Eigentümern, Hausverwaltungen, Unternehmen, Kontaktpersonen oder sonstigen berechtigten Stellen übermittelt werden.

4. Verarbeitete Datenkategorien

- Stamm- und Kontaktdaten, zum Beispiel Name, Firma, Anschrift, Telefon und E-Mail
- Angebots-, Vertrags-, Objekt-, Termin- und Leistungsdaten
- Zugangs- und Schlüsselzuordnungen, soweit für die Leistung erforderlich
- Rechnungs-, Zahlungs- und Buchungsdaten
- Kommunikations-, Portal-, Protokoll- und Nachweisdaten
- Fotos und Schadensdokumentationen, soweit zur Auftragsabwicklung oder Beweissicherung erforderlich

5. Zwecke und Rechtsgrundlagen

Anfrage & Angebot	Bearbeitung von Anfragen, Kalkulation und Vertragsanbahnung – Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO
Auftrag	Planung, Durchführung, Dokumentation, Abrechnung und Kommunikation – Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO
Pflichten	Steuer-, handels- und aufbewahrungsrechtliche Pflichten – Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO
Berechtigte Interessen	IT-Sicherheit, Organisation, Forderungsmanagement, Nachweis und Rechtsverteidigung – Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO
Einwilligung	Freiwillige Werbeaufnahmen oder sonstige ausdrücklich freigegebene Nutzungen – Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DSGVO

**DATENSCHUTZ · FORTSETZUNG**

Digitale Dienste & Empfänger

Kundenportal, Kommunikation und technische Dienstleister

6. Empfänger personenbezogener Daten

Daten werden nur weitergegeben, wenn dies für die genannten Zwecke erforderlich oder gesetzlich erlaubt ist. In Betracht kommen insbesondere:

- IT-, Hosting-, E-Mail-, Datensicherungs- und Kundenportal-Dienstleister
- Buchhaltungs-, Rechnungs-, Bank- und Zahlungsdienstleister
- Materiallieferanten, Entsorger oder sorgfältig ausgewählte Erfüllungsgehilfen, soweit der Auftrag dies erfordert
- Steuerbehörden, Gerichte, Rechtsberatung oder andere öffentliche Stellen bei gesetzlicher Pflicht oder zur Rechtsdurchsetzung

7. Digitales Kundenportal

Im Kundenportal können insbesondere Angebote, Rechnungen, Termine, Arbeitsnachweise, Bilder, Mitteilungen und Schadensmeldungen verarbeitet werden. Zusätzlich fallen Zugangs-, Sicherheits- und technische Protokolldaten an. Die Verarbeitung dient der Vertragsdurchführung, transparenten Dokumentation und sicheren Bereitstellung von Kundenunterlagen.

Portalzugang

kundenportal.hedegger-objektservice.de

8. Telefon, E-Mail, WhatsApp und Vermittlungsplattformen

Bei Kontakt über WhatsApp Business, Kleinanzeigen, MyHammer oder vergleichbare Plattformen gelten ergänzend die Datenschutzbestimmungen des jeweiligen Anbieters. Der gewählte Anbieter verarbeitet dabei Daten in eigener Verantwortung. Für sensible Inhalte stehen alternativ Telefon, E-Mail oder das Kundenportal zur Verfügung.

9. Drittlandübermittlungen

Einzelne technische Anbieter können Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums verarbeiten. Eine Übermittlung erfolgt nur, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind, insbesondere auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses, einer gültigen Zertifizierung unter dem EU-US Data Privacy Framework oder geeigneter Standardvertragsklauseln.

10. Vertraulichkeit und Datensicherheit

Wir treffen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz vor Verlust, unbefugtem Zugriff und unzulässiger Veränderung. Zugangsdaten, Schlüsselkennzeichnungen und Objektinformationen werden auf das notwendige Maß beschränkt.

**DATENSCHUTZ · ABSCHLUSS**

Speicherdauer & Ihre Rechte

Transparenz, Löschung und Beschwerdemöglichkeit

11. Speicherdauer

- Anfragen ohne anschließenden Auftrag werden regelmäßig spätestens drei Jahre nach Abschluss der Bearbeitung gelöscht, sofern keine berechtigten Gründe entgegenstehen.
- Vertrags- und Abrechnungsdaten werden für die Vertragsdauer sowie nach Maßgabe gesetzlicher Verjährungs- und Aufbewahrungsfristen gespeichert. Je nach Dokument gelten insbesondere Fristen von sechs, acht oder zehn Jahren.
- Arbeitsnachweise und Schadensfotos werden so lange aufbewahrt, wie sie für Auftragsnachweis, Mängelbearbeitung oder Rechtsansprüche erforderlich sind.
- Auf Einwilligung beruhende Werbeinhalte werden bis zum Widerruf oder Wegfall des Zwecks verarbeitet; gesetzliche Nachweise über die Einwilligung können darüber hinaus gespeichert bleiben.

12. Fotos und Dokumentation

Fotos für Arbeitsnachweise, Schäden oder Zugangshindernisse werden nur im erforderlichen Umfang erstellt. Personen, private Unterlagen, Kennzeichen und andere nicht benötigte personenbezogene Inhalte sollen möglichst nicht erkennbar sein. Veröffentlichungen zu Werbezwecken erfolgen ausschließlich nach vorheriger ausdrücklicher Einwilligung.

13. Betroffenenrechte

- Auskunft über die verarbeiteten personenbezogenen Daten
- Berichtigung unrichtiger und Vervollständigung unvollständiger Daten
- Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen
- Datenübertragbarkeit bei den gesetzlichen Voraussetzungen
- Widerspruch gegen Verarbeitungen auf Grundlage berechtigter Interessen
- jederzeitiger Widerruf einer Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft

14. Beschwerderecht

Sie können sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde beschweren. Zuständig ist insbesondere: Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen · Prinzenstraße 5 · 30159 Hannover · Telefon 0511 120-4500 · poststelle@lfd.niedersachsen.de · www.lfd.niedersachsen.de

15. Bereitstellung und automatisierte Entscheidungen

Die für Angebot, Vertrag und Abrechnung erforderlichen Daten müssen bereitgestellt werden; ohne sie kann ein Auftrag gegebenenfalls nicht bearbeitet werden. Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling findet nicht statt.

Datenschutzkontakt

Fragen oder Anträge richten Sie bitte an info@hedegger-objektservice.de.



TEIL B

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Haus-, Objekt-, Reinigungs- und Pflegedienstleistungen



**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

AGB – Vertragsgrundlagen

Geltungsbereich, Vertragsschluss und Leistungsdurchführung

1. Geltungsbereich

Diese AGB gelten für Verträge mit Hedegger Technischer Haus- & Objektservice über Haus- und Objektservice, Reinigung, Außenanlagenpflege, Mülltonnendienst, Kleinreparaturen, Montagen, Dokumentationen und vergleichbare Leistungen. Auftraggeber können Verbraucher im Sinne des § 13 BGB oder Unternehmer im Sinne des § 14 BGB sein.

2. Vorrang und Vertragsunterlagen

Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich in folgender Reihenfolge aus Auftrag beziehungsweise Auftragsbestätigung, Angebot, objektspezifischem Leistungskatalog und diesen AGB. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur nach ausdrücklicher Zustimmung in Textform.

3. Vertragsschluss

Ein Vertrag kommt durch Annahme des Angebots in Textform, durch Auftragsbestätigung oder durch einvernehmlichen Beginn der Leistung zustande. Im Angebot genannte Annahmefristen und Bedingungen sind zu beachten. Änderungen oder Erweiterungen werden erst nach Bestätigung verbindlich.

4. Leistungsumfang und Ausführung

- Geschuldet sind ausschließlich die ausdrücklich beauftragten Leistungen und Turnusse.
- Zusatzarbeiten werden nur nach Abstimmung oder innerhalb eines vereinbarten Freigaberahmens ausgeführt und gesondert berechnet.
- Sichtkontrollen und Fotodokumentationen sind keine technische Prüfung, Verkehrssicherheitsprüfung oder gutachterliche Bewertung.
- Zulassungs-, meister- oder fachbetriebspflichtige Tätigkeiten werden nur ausgeführt, wenn die erforderliche Berechtigung vorliegt oder ein entsprechend qualifizierter Betrieb gesondert beauftragt wird.
- Zur Erfüllung dürfen geeignete Hilfspersonen eingesetzt werden; Hedegger Technischer Haus- & Objektservice bleibt Ansprechpartner für die vereinbarte Leistung.

5. Termine, Witterung und Fremdeinflüsse

Einsätze werden im Rahmen der vereinbarten Turnusse geplant. Feste Ausführungstermine oder Uhrzeiten sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich bestätigt wurden. Witterung, aufgeweichte Flächen, Frost, Sturm, Sicherheitsrisiken, Feiertage, geänderte Abfuhrpläne oder andere nicht zu vertretende Umstände können eine sachgerechte Terminverschiebung erforderlich machen.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN · FORTSETZUNG**

AGB – Zusammenarbeit & Vergütung

Mitwirkung, Preise, Material und Änderungen

6. Mitwirkung des Auftraggebers

- rechtzeitiger, sicherer und funktionsfähiger Zugang zu allen beauftragten Bereichen
- frei zugängliche Arbeitsflächen sowie geeignete Park- und Be-/Entlademöglichkeiten
- Wasser- und Stromanschluss, soweit für die Leistung erforderlich
- rechtzeitige Hinweise zu Hausregeln, empfindlichen Oberflächen, Gefahrstellen, Schadstoffen oder Schädlingsbefall
- erforderliche Zustimmungen von Eigentümern, Mietern oder sonstigen Berechtigten

Kann eine Leistung wegen fehlenden Zugangs, blockierter Flächen oder anderer vom Auftraggeber zu vertretender Umstände nicht ausgeführt werden, können reservierte Einsatzzeit, Wartezeit und zusätzliche Anfahrt nach Vereinbarung beziehungsweise im angemessenen tatsächlichen Umfang berechnet werden.

7. Preise, Rechnung und Zahlung

- Maßgeblich sind die Preise, Pauschalen, Zuschläge und Zahlungsbedingungen im jeweiligen Angebot oder Auftrag.
- Soweit die Kleinunternehmerregelung nach § 19 UStG angewendet wird, wird keine Umsatzsteuer ausgewiesen; andernfalls gilt die im Angebot ausgewiesene Umsatzsteuer.
- Rechnungen werden elektronisch versandt oder im Kundenportal bereitgestellt.
- Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Rechnungen innerhalb von 14 Tagen nach Zugang ohne Abzug fällig.
- Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen.

8. Material, Beschaffung und Eigentumsvorbehalt

Material-, Beschaffungs-, Liefer-, Entsorgungs- und Fremdkosten werden berechnet, soweit sie nicht ausdrücklich im Preis enthalten sind. Gelieferte, noch nicht fest mit dem Objekt verbundene Gegenstände bleiben bis zur vollständigen Zahlung Eigentum von Hedegger Technischer Haus- & Objektservice. Für die Eignung vom Auftraggeber gestellter Materialien wird nur bei ausdrücklicher Zusage eingestanden.

9. Auftragsänderungen und Absagen

Änderungswünsche werden nach Verfügbarkeit und technischer Möglichkeit berücksichtigt. Bereits entstandener Aufwand, beschafftes Material sowie nicht anderweitig nutzbare reservierte Einsatzzeit können berechnet werden, sofern die Änderung oder kurzfristige Absage vom Auftraggeber veranlasst wurde und keine zwingenden Verbraucherrechte entgegenstehen.

10. Monatspauschalen und saisonaler Ausgleich

Ist eine monatliche Pauschale für einen über das Jahr schwankenden Leistungsbedarf vereinbart, bildet sie den durchschnittlichen Pflege-, Einsatz- und Organisationsaufwand ab. Einzelne witterungs- oder saisonbedingt nicht erforderliche Teilleistungen führen nicht automatisch zu einer Kürzung, sofern Angebot oder Auftrag keine andere Regelung vorsehen.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN · FORTSETZUNG**

AGB – Qualität, Mängel & Haftung

Leistungsergebnis, Nachbesserung und Verantwortungsgrenzen

11. Leistungsergebnis und vorhandene Zustände

Das Ergebnis richtet sich nach dem vereinbarten Umfang sowie dem vorgefundenen Pflege-, Verschmutzungs- und Materialzustand. Bauliche Mängel, Verschleiß, lose oder ungeeignete Oberflächen, dauerhafte Verfärbungen, starke Verwurzelung oder nicht zugängliche Bereiche können das Ergebnis einschränken und sind keine mangelhafte Leistung von Hedegger Technischer Haus- & Objektservice.

12. Beanstandungen und Nachbesserung

- Beanstandungen sollen nach Feststellung möglichst zeitnah und nachvollziehbar mitgeteilt werden; Fotos erleichtern die Prüfung.
- Bei berechtigten Beanstandungen wird innerhalb angemessener Frist nachgebessert, sofern Zugang und geeignete Bedingungen bestehen.
- Eine kostenfreie Nachbesserung entfällt, wenn die Ursache nach Leistungserbringung entstand, durch Dritte verändert wurde oder eine nicht beauftragte Grund-, Intensiv- oder Zusatzleistung erforderlich ist.
- Gesetzliche Mängelrechte, insbesondere von Verbrauchern, bleiben unberührt.

13. Haftung

Hedegger Technischer Haus- & Objektservice haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Zwingende Verbraucherrechte bleiben unberührt.

14. Abfuhr, Entsorgung und Leistungen Dritter

Bei Mülltonnendienstleistungen wird die vereinbarte Bereitstellung geschuldet; eine Rückstellung ist nur bei ausdrücklicher Vereinbarung umfasst. Für Ausfälle, Verspätungen, geänderte Touren oder Nichtleerungen durch Entsorger sowie für falsch befüllte, überfüllte oder nicht zugeordnete Behälter wird nicht eingestanden, soweit Hedegger Technischer Haus- & Objektservice dies nicht zu vertreten hat. Sondermüll, Gefahrstoffe und nicht vereinbarte Entsorgungen bedürfen einer gesonderten Freigabe.

15. Schlüssel, Zugangsmittel und Dokumentationsfotos

Überlassene Schlüssel, Transponder und Codes werden nur zur Vertragserfüllung genutzt und sorgfältig verwahrt. Verlust oder Funktionsstörungen werden unverzüglich gemeldet. Fotos für Arbeitsnachweise werden auf das erforderliche Maß beschränkt; werbliche Veröffentlichungen erfolgen nur nach separater Einwilligung.



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN · ABSCHLUSS

AGB – Laufzeit & Schlussbestimmungen

Kündigung, Verbraucherhinweise und Streitbeilegung

16. Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit ergibt sich aus Angebot oder Auftrag. Soweit für regelmäßig wiederkehrende Leistungen nichts anderes vereinbart ist, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Seiten mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende in Textform gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

17. Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen

Verbrauchern kann bei Fernabsatzverträgen oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht zustehen. Soweit erforderlich, wird vor Vertragsschluss eine gesonderte Widerrufsbelehrung einschließlich Muster-Widerrufsformular bereitgestellt. Eine Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt nur auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers und unter Beachtung der gesetzlichen Voraussetzungen.

18. Datenschutz

Personenbezogene Daten werden nach der vorstehenden Datenschutzinformation verarbeitet. Das Kundenportal ergänzt die persönliche Kommunikation; soweit ein alternativer Kontaktweg möglich ist, besteht keine Verpflichtung zur Nutzung von WhatsApp oder des Portals.

19. Verbraucherstreitbeilegung

Hedegger Technischer Haus- & Objektservice ist weder verpflichtet noch bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

20. Recht und Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht. Bei Verbrauchern bleiben zwingende Schutzvorschriften des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts unberührt. Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist – soweit gesetzlich zulässig – Gerichtsstand der Geschäftssitz von Hedegger Technischer Haus- & Objektservice.

21. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen bedürfen mindestens der Textform, soweit keine strengere Form vorgeschrieben ist. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt; an ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung. Es gilt die bei Vertragsschluss einbezogene Fassung dieser AGB.

Version 2.0 · Stand 01.05.2026

Hedegger Technischer Haus- & Objektservice · Adorf 129 · 49767 Twist · info@hedegger-objektservice.de