Huuswerk

AGB für Firmen

(Dienstleister)

Stand: November 2026 · Version 1.1

Huuswerk GmbH · huuswerk.ch · info@huuswerk.ch

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Nutzung der Plattform **Huuswerk**, betrieben durch die **Huuswerk GmbH**, mit Sitz in Kloten, Schweiz, durch registrierte Handwerksfirmen (nachfolgend "Dienstleister").

1.2 Die Plattform dient der **digitalen Vermittlung von handwerklichen Aufträgen** zwischen Hauswarten/Privatkunden (nachfolgend "Kunden") und Dienstleistern.

1.3 Die Nutzung der Plattform durch Dienstleister setzt die **Anerkennung und Einhaltung dieser AGB** voraus.

2. Registrierung & Zulassung als Dienstleister

2.1 Zulässig sind ausschliesslich **juristische Personen** mit Sitz in der Schweiz (z. B. Einzelfirma, GmbH oder AG) mit **gültiger Unternehmens-Identifikationsnummer (UID)**.

2.2 Bei der Registrierung sind wahrheitsgemässe Informationen anzugeben. Die Huuswerk GmbH kann **Nachweise (z. B. Handelsregisterauszug)** verlangen.

2.3 Jeder Dienstleister erhält ein **Firmenprofil** mit interner Benutzerverwaltung (z. B. Superadmin, Disponent, Handwerker, Buchhaltung). Die Rollenverteilung erfolgt individuell und unterliegt den internen Vorgaben des Dienstleisters.

2.4 Die Nutzung von Huuswerk durch nicht autorisierte Dritte ist untersagt. Die Verantwortung für Benutzerzugänge liegt beim Dienstleister.

2.5 Zur Nutzung der Plattform ist ein gültiger Nachweis der Unternehmensexistenz (z. B. UID, Handelsregisterauszug oder MWST-Nachweis) erforderlich. Die Huuswerk GmbH behält sich vor, weitere Unterlagen zur Identitäts- oder Berechtigungsprüfung anzufordern. Die eingereichten Unterlagen werden ausschliesslich zur Verifizierung verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

3. Plattformnutzung & Rollenstruktur

3.1 Die Plattform bietet Rollen- und Workflowmodelle für **Einzelfirmen** sowie **mittelgrosse bis grosse Betriebe**. Dienstleister können u. a. folgende Rollen aktivieren:

- Superadmin
- Projektleiter
- Disponent
- Handwerker
- Buchhaltung
- Kundendienst (optional)
- Filialleiter

3.2 Die Plattform erlaubt es, **Tickets (digitale Aufträge)** zu erstellen, zu planen, zu delegieren, auszuführen und zu dokumentieren – inkl. Eskalationen, Rückfragen, Chats, Kalendern und Audit-Berichten.

3.3 Huuswerk kann zur internen Qualitätssicherung auf **Ticketverläufe, Chatverläufe und Verhaltensmuster** zugreifen, insbesondere bei Eskalationen oder Betrugsverdacht.

3.4. Huuswerk GmbH trifft angemessene technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen, um die übermittelten und gespeicherten Daten vor Verlust, Missbrauch oder unberechtigtem Zugriff zu schützen. Die Plattform wird in der Schweiz gehostet (Infomaniak). Nutzer sind selbst verantwortlich für die Sicherheit ihrer eigenen Geräte und Internetverbindungen.

3.5. Der Dienstleister ist verpflichtet, die Huuswerk GmbH unverzüglich schriftlich oder über die dafür vorgesehenen Kommunikationskanäle zu informieren, sobald ihm Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass seine Zugangsdaten zur Plattform kompromittiert worden sein könnten oder ein unbefugter Zugriff auf sein Nutzerkonto erfolgt ist oder erfolgen könnte. Die Mitteilung hat alle relevanten Informationen zu enthalten, die eine Bewertung des Vorfalls und gegebenenfalls die Einleitung technischer oder organisatorischer Schutzmassnahmen ermöglichen. Der Dienstleister ist verpflichtet, in solchen Fällen aktiv an der Aufklärung und Behebung des Vorfalls mitzuwirken und auf Anweisung der Huuswerk GmbH sämtliche erforderlichen Sicherheitsmassnahmen umzusetzen, einschliesslich der Änderung von Zugangsdaten und der vorübergehenden Sperrung des Kontos. Unterlässt der Dienstleister die rechtzeitige Mitteilung oder Mitwirkung, haftet er für sämtliche daraus entstehende Schäden, einschliesslich solcher, die durch unbefugte Nutzung der Plattform oder Datenverlust entstehen.

4. Auftragsverarbeitung, SLA- und Eskalationszeiten

4.1 Ticketpflicht Alle Aufträge müssen über die Plattform erfasst werden – entweder durch den Kunden oder durch interne Rollen (z. B. Kundendienst bei Telefonanfragen). Jeder Auftrag wird im System als Ticket geführt.

4.2 Zuständigkeit Die Weiterleitung erfolgt systematisch über die vorgesehenen Rollen oder – bei Einzelfirmen – direkt durch den Inhaber.

4.3 Reaktionszeiten (SLA) Grossfirmen Dienstleister mit mehreren internen Rollen sind verpflichtet, Tickets innert der vorgesehenen Fristen zu bearbeiten:

- Disponent: 45 Minuten ab Erhalt eines Tickets oder einer Weiterleitung, andernfalls automatische Eskalation an weiteren Disponenten, Filialleiter oder Superadmin.
- Projektleiter: 2 Stunden für die Erstreaktion (Terminvereinbarung, Materialklärung oder Angebotserstellung) ab Erhalt einer Offertenanfrage. Nach Freigabe einer Offerte durch den Kunden beträgt die Reaktionszeit für die Weiterbearbeitung (z. B. Terminvereinbarung, Materialbestellung oder direkte Weiterleitung an Disponenten) ebenfalls 2 Stunden.
- Handwerker: 2 Stunden ab Zuweisung eines Tickets oder nach Überschreitung der eingetragenen Ausführungszeit („Sind Sie noch vor Ort oder sind die Arbeiten erledigt?“). Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung, automatische Eskalation an Disponenten oder Superadmin.
- Buchhaltung: 72 Stunden nach Auftragsabschluss zum Hochladen der Rechnung als PDF über die Plattform; bei Fristversäumnis automatische 72-Stunden-Nachfrist unter Eskalationsstatus.

4.4 Reaktionszeiten (SLA) Einzelfirmen Bei Einzelfirmen übernimmt der Inhaber sämtliche Rollenfunktionen. Es gelten folgende Fristen:

- Für alle operativen Tätigkeiten (Ticketannahme, Terminvereinbarung, Statusmeldungen, Ausführung) eine einheitliche Reaktionszeit von 2 Stunden.
- Für die Rechnungsstellung eine Frist von 72 Stunden nach Auftragsabschluss (inkl. Nachfrist von 72 Stunden im Eskalationsstatus).

4.5 Manuell erstellte Tickets

- Wenn ein Ticket manuell erstellt wird (z. B. via Anruflink), muss innerhalb von 30 Minuten ein Status gesetzt werden („Bestätigt” oder „Kein Ticket notwendig”). Erfolgt dies nicht, nimmt Huuswerk eine entsprechende Anpassung vor.

4.6 Eskalation

- Bei Grossfirmen: Wird ein Ticket nicht innerhalb der vorgesehenen Reaktionszeit durch die ursprünglich zugewiesene Rolle bearbeitet, wird es automatisch in den Eskalationsbereich verschoben. Ab diesem Zeitpunkt hat jede berechtigte Rolle innerhalb der Firma maximal 30 Minuten Zeit, das Ticket zu übernehmen.

Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Bearbeitung, wird das Ticket automatisch an Huuswerk weitergeleitet.

- Bei Einzelfirmen: direkte Eskalation an Huuswerk.

4.7 Geltung der Reaktionszeiten Die Eskalations- und Reaktionszeiten gelten sowohl für die erste Bearbeitung eines Tickets als auch für alle manuellen und automatischen Weiterleitungen (z. B. Projektleiter → Disponent, Disponent → Handwerker, Handwerker → Buchhaltung). Massgeblich ist jeweils die Reaktionszeit der empfangenden Rolle. Bei Einzelfirmen gilt die einheitliche Frist gemäss Ziffer 4.4.

5. Rechnungsstellung & Provisionspflicht

5.1 *Nach Auftragsabschluss ist der Dienstleister verpflichtet, den effektiv in Rechnung gestellten Nettobetrag (exkl. MwSt.) im System einzutragen und eine korrekte PDF-Rechnung hochzuladen.*

5.2 Für jeden erfolgreich über Huuswerk vermittelten und vollständig ausgeführten Auftrag erhebt die Huuswerk GmbH eine **gestaffelte Vermittlungsprovision**, die sich prozentual nach dem verrechneten Auftragswert richtet. Die Höhe der Provision kann je nach Auftragsvolumen, Branche oder Kategorie variieren. Ein **Maximalbetrag pro Auftrag** ist vorgesehen. Die jeweils geltenden Staffelungen und Obergrenzen werden im separaten Dienstleistervertrag geregelt und sind im Firmenprofil ersichtlich.

5.3 Die Provisionspflicht entsteht, sobald der Kunde (z. B. Hauswart oder Verwaltung) die vom Dienstleister ausgestellte Rechnung **auf der Plattform angenommen hat**. Erst danach wird das Ticket systemseitig als **„vollständig abgeschlossen"** markiert.

5.4 Die Rechnung für die Vermittlungsprovision wird durch Huuswerk **einmal pro Monat als Sammelrechnung erstellt** und dem Dienstleister elektronisch zugestellt. Sie umfasst alle Aufträge, die im Vormonat provisionspflichtig geworden sind. Die Zahlungsfrist beträgt **15 Tage** ab Rechnungsdatum. Die Zahlung erfolgt per **QR-Rechnung oder Banküberweisung**.

5.5 Sonderkonditionen (z. B. reduzierte Provision bei Testaktionen oder hochvolumigen Aufträgen) werden **schriftlich vereinbart.**

5.6 Der Dienstleister ist verpflichtet, den eingetragenen Rechnungsbetrag (exkl. MwSt.) durch eine digitale Bestätigung (Signaturfeld) verbindlich zu bestätigen. Mit dieser Bestätigung anerkennt der Dienstleister, dass der eingegebene Betrag dem Inhalt der hochgeladenen Rechnung entspricht und Grundlage für die Berechnung der Vermittlungsprovision durch die Huuswerk GmbH bildet. Die digitale Bestätigung ersetzt eine handschriftliche Unterschrift und gilt als verbindlich anerkannt.

6. Kontrollrechte & Betrugsprävention

6.1 Die Huuswerk GmbH darf bei Verdacht auf Systemmissbrauch oder wiederholte Muster (z. B. stornierte Annahmen nach Offertenzusagen) interne Prüfungen durchführen. Der Dienstleister ist zur Mitwirkung und Erteilung der für die Prüfung notwendigen Auskünfte verpflichtet.

6.2 Die Plattform erstellt automatische Warnungen bei:

- ungewöhnlichem Verhalten (z. B. häufige Stornos nach Zuschlag)
- wiederholtem Umgehen des Systems
- mehrfachen Kontaktversuchen ohne Ticket

6.3 Bei Bedarf prüft Huuswerk **Chatverläufe**, Logdaten, Benutzerzuweisungen und Ticketaktionen. Die Daten werden ausschliesslich zur internen Qualitätssicherung verwendet.

6.4 Bei begründetem Verdacht von oder festgestelltem Missbrauch behält sich Huuswerk vor, das Dienstleisterprofil **zeitweise oder dauerhaft zu sperren**.

7. Verantwortung & Haftung

7.1 Die Dienstleister sind für die **korrekte, fachlich einwandfreie und termingerechte Ausführung** der Aufträge vollumfänglich verantwortlich.

7.2 Die Huuswerk GmbH ist **nicht Vertragspartner** der ausgeführten Dienstleistung. Haftungsansprüche müssen direkt zwischen Kunde und Dienstleister geregelt werden.

7.3 Dienstleister verpflichten sich zur **diskreten, fairen und transparenten Kommunikation** mit Kunden – im Chat, per Telefon oder bei Eskalationen.

7.4. Der Dienstleister haftet gegenüber Huuswerk GmbH für sämtliche Schäden, die der Huuswerk GmbH durch eine Handlung oder Unterlassung des Dienstleisters entstehen. Zur Absicherung etwaiger Schadensfälle hat der Dienstleister eine angemessene Betriebshaftpflichtversicherung zu unterhalten, deren Deckungssumme den potenziellen Risiken der ausgeübten Tätigkeit entspricht. Ein entsprechender Nachweis ist auf Verlangen gegenüber Huuswerk GmbH zu erbringen.

7.5. Die Huuswerk GmbH haftet ausschliesslich für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden. Huuswerk GmbH übernimmt keine Gewährleistung für die

Verfügbarkeit oder störungsfreie Funktion der Plattform, insbesondere bei Wartungsarbeiten oder höherer Gewalt. Dies gilt auch bei Störungen auf Nutzerseite (z. B. veraltete Software, fehlende Internetverbindung).

8. Datenschutz & Plattformintegrität

8.1 Die Plattform erhebt, speichert und verarbeitet Daten gemäss der geltenden Datenschutzgesetzgebung der Schweiz. Weitere Informationen finden sich in der Datenschutzerklärung unter www.huuswerk.ch/datenschutz.

8.2 Dienstleister erkennen an, dass:

– Chats, Ticketstatus, Reaktionszeiten und Bewertungen ausgewertet werden dürfen

– gewisse Systemprozesse automatisiert (z. B. Eskalationen, Vertretungen) ablaufen

– Daten für Auditberichte anonymisiert analysiert werden

8.3 Externe Weitergabe von sensiblen Daten erfolgt ausschliesslich bei gesetzlichen Verpflichtungen oder bei Missbrauchsverdacht.

9. Schlussbestimmungen

9.1 *Änderungen dieser AGB werden mit einer Frist von 14 Kalendertagen per E-Mail oder In-App-Mitteilung bekannt gegeben. Vor Inkrafttreten wesentlicher Änderungen kann die Huuswerk GmbH eine aktive Zustimmung (z. B. durch Bestätigung in der Plattform) verlangen. Erfolgt keine aktive Zustimmung, gilt die Weiterverwendung der Plattform nach Ablauf der Ankündigungsfrist als Zustimmung zu den Änderungen.*

9.2 Sollte eine einzelne Klausel unwirksam sein, bleibt der übrige Vertrag gültig. Die unwirksame Klausel wird durch eine wirtschaftlich gleichwertige ersetzt.

9.3 Gerichtsstand ist Kloten, Schweiz. Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht.

9.4 *Schriftformerfordernis für Nebenabreden verhindert, dass mündliche Absprachen später als Vertragsänderungen geltend gemacht werden.*

10. Technische Anforderungen

10.1 Dienstleister sind für die eigene technische Infrastruktur verantwortlich. Dazu gehören insbesondere eine stabile Internetverbindung, kompatible Endgeräte sowie regelmässige App-Updates. Bei veralteter Software oder technischen Einschränkungen auf Seiten des Dienstleisters übernimmt Huuswerk keine Gewährleistung für die Funktionalität.

11. Vertraulichkeit, IT-Sicherheit & B2B-Verhältnis

11.1 Die Zusammenarbeit zwischen Huuswerk GmbH und registrierten Dienstleistern erfolgt auf **rein geschäftlicher Grundlage (B2B)**. Beide Parteien verpflichten sich zur **Vertraulichkeit** hinsichtlich aller nicht öffentlich zugänglichen Informationen, insbesondere technischer Abläufe, interner Systemlogiken, Auftragsdaten und Kundeninformationen.

11.2 Die Huuswerk-Plattform wird auf **Schweizer Servern** betrieben (aktuell: **Infomaniak, Schweiz**) und erfüllt aktuelle Standards in Bezug auf **Datensicherheit und Verschlüsselung**.

11.3 Dienstleister sind verpflichtet, bei der Nutzung der Plattform geeignete **IT-Sicherheitsmassnahmen** zu treffen (z. B. sichere Passwörter, keine unbefugten Zugriffe).

12. Nutzungsrechte & Schutz geistigen Eigentums

12.1 Sämtliche auf der Plattform verwendeten **Marken, Logos, Bezeichnungen, Texte, Module und Designelemente** (inkl. „Huuswerk", Job Tracker, Eskalationssystem, Auditfunktionen etc.) sind geistiges Eigentum der Huuswerk GmbH oder entsprechend lizenziert.

12.2 Eine **Vervielfältigung, Nachahmung, Umgehung oder technische Reproduktion** der Plattform – auch teilweise – ist untersagt, insbesondere:

- Aufbau vergleichbarer Systeme mit abgeschauten Funktionsweisen
- Kopieren oder Umgehen der automatisierten Prozesse (z. B. Eskalationslogik)
- Nutzung von Logos, Grafiken oder Begriffen der Huuswerk GmbH zu Werbezwecken ohne Zustimmung

12.3 Verstösse gegen diese Bestimmungen können zivil- oder strafrechtlich verfolgt werden.

13. Technische Eigenverantwortung & Referenznennung

13.1 Dienstleister sind für die **eigene technische Infrastruktur** verantwortlich. Dazu gehören insbesondere eine **stabile Internetverbindung**, kompatible Endgeräte sowie regelmässige App-Updates. Huuswerk übernimmt keine Haftung bei eingeschränkter Nutzbarkeit aufgrund unterbrochener Verbindung, veralteter Software oder technischer Mängel auf Seiten des Dienstleisters.

13.2 Sofern nicht ausdrücklich widersprochen, darf Huuswerk den Firmennamen des Dienstleisters zu Referenzzwecken verwenden (z. B. auf der Website, in App-Listings oder in Präsentationen). Ein Widerspruch ist jederzeit möglich per E-Mail an info@huuswerk.ch.