Huuswerk

AGB für Kunden

(Hauswarte, Verwaltungen & Privatpersonen)

Stand: Juli 2025 · Version 1.0

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

1. Geltungsbereich und Plattformbeschreibung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Nutzung der Plattform Huuswerk durch registrierte Kunden (Facility Manager, Liegenschaftsverwaltungen und Privatpersonen).

1.2 Die Plattform Huuswerk wird betrieben von der Huuswerk GmbH mit Sitz in Kloten, Schweiz. Sie ermöglicht es Kunden, über Web oder App handwerkliche Dienstleistungen bei registrierten Dienstleistern (Handwerksfirmen) anzufragen, zu beauftragen, zu bewerten und zu verwalten.

1.3 Huuswerk GmbH tritt dabei ausschliesslich als technische Vermittlungsplattform auf. Der Dienstleistungsvertrag kommt ausschliesslich zwischen dem Kunden und dem ausgewählten Dienstleister zustande.

1.4 Die Nutzung der Plattform setzt eine Registrierung voraus. Mit der Nutzung oder Registrierung bestätigen Kunden, dass sie diese AGB gelesen, verstanden und akzeptiert haben.

2. Registrierung und Nutzerkonto

2.1 Zur Nutzung der Plattform ist ein Kundenkonto erforderlich. Kunden können sich als:

- Facility Manager
- Privatperson

registrieren. Jede Rolle erhält spezifische Funktionen innerhalb der Plattform.

2.2 Die bei der Registrierung gemachten Angaben müssen vollständig, korrekt und aktuell sein. Änderungen sind umgehend im Profil zu aktualisieren.

2.3 Kunden dürfen das Konto nur für eigene, autorisierte Zwecke verwenden. Eine Weitergabe der Zugangsdaten oder Nutzung durch Dritte ist untersagt.

2.4 Hauswarte und Verwaltungen können innerhalb ihres Kontos mehrere Objekte/Standorte hinterlegen und verwalten. Die Nutzung dieser Funktion erfolgt eigenverantwortlich.

2.5 Huuswerk GmbH behält sich vor, zur Identitätsprüfung geeignete Dokumente (z. B. amtlicher Ausweis, Vollmacht bei Firmenkunden) anzufordern, insbesondere bei sicherheitsrelevanten Dienstleistungen, erstmaliger Nutzung oder auffälligem Verhalten. Die eingereichten Unterlagen werden ausschliesslich zur Verifizierung verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

3. Nutzung der Plattform und Auftragserteilung

3.1 Über die Plattform können Kunden Dienstleistungsanfragen erstellen. Diese beinhalten in der Regel:

- Auswahl einer Dienstleistungskategorie,
- Beschreibung des Problems,
- Angabe des Objekts / Standorts,
- Rechnungsadresse,
- Terminwunsch,
- Upload von Fotos oder Dokumenten.

3.2 Nach Absenden der Anfrage werden passende Dienstleister angezeigt. Kunden können:

- ein konkretes Unternehmen anfragen,
- eine allgemeine Anfrage veröffentlichen (z. B. „Schnellanfrage"),
- oder einen Notfallauftrag (24/7) erstellen.

3.3 Eine Buchung gilt als bestätigt, sobald ein Dienstleister die Anfrage verbindlich angenommen hat. Ab diesem Moment besteht ein direktes Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Dienstleister.

3.4 Kunden verpflichten sich, nur ernstgemeinte Anfragen zu stellen und im Falle einer Auftragserteilung die notwendigen Informationen korrekt bereitzustellen.

3.5. Der Kunde 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 Kunde 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 Kunde die rechtzeitige Mitteilung oder Mitwirkung, haftet er für sämtliche daraus entstehende Schäden, einschliesslich solcher, die durch unbefugte Nutzung der Plattform oder Datenverlust entstehen.

4. Kommunikation, Stornierung und Pflichten

4.1 Die gesamte Kommunikation über laufende Aufträge soll grundsätzlich über die integrierte Chatfunktion der Plattform erfolgen. Telefonate oder persönliche Absprachen sind möglich, sollten aber im Chat kurz dokumentiert werden (z. B. „Termin telefonisch auf 14:00 Uhr verschoben"), um die Nachvollziehbarkeit sicherzustellen.

4.2a Kunden können eine bestätigte Buchung kostenfrei stornieren, solange die Dienstleistung noch nicht begonnen wurde. Wird eine Buchung kurzfristig (< 24 Stunden) oder nach Auftragsbeginn storniert, kann dies zu einer internen Vermerkung im Nutzerprofil und zur Einschränkung bestimmter Funktionen (z. B. Sofortanfragen) führen.

4.2b Huuswerk selbst erhebt keine Stornogebühren. Jedoch behält sich der beauftragte Dienstleister das Recht vor, bei nicht fristgerechter Stornierung angemessene Ausfallkosten oder Schadenersatz direkt gegenüber dem Kunden geltend zu machen, sofern der Aufwand nachweisbar ist.

4.3 Wiederholte oder offensichtlich missbräuchliche Anfragen oder Stornierungen (z. B. zur Umgehung des Systems oder zur gezielten Kontaktaufnahme ausserhalb der Plattform) können zu einer temporären oder dauerhaften Sperrung führen.

4.4 Kunden sind verpflichtet:

- nur zutreffende und vollständige Informationen bereitzustellen,
- Dienstleister nicht zu behindern oder zu gefährden,
- Rechnungsadressen korrekt zu erfassen,
- und bei Bedarf Rückfragen zeitnah zu beantworten.

5. Bewertungssystem

5.1 Nach Abschluss eines Auftrags können Kunden den jeweiligen Dienstleister in verschiedenen Kategorien bewerten (z. B. Qualität, Kommunikation, Preis-Leistung).

5.2 Bewertungen müssen wahrheitsgemäss, fair und sachlich erfolgen. Manipulierte, beleidigende oder nicht auf eigener Erfahrung basierende Bewertungen sind untersagt.

5.3 Die Huuswerk GmbH behält sich das Recht vor, Bewertungen zu prüfen, auszublenden oder zu löschen, wenn sie gegen geltendes Recht, den Grundsatz fairer Kommunikation oder diese AGB verstossen.

5.4 Kunden können für ihre Bewertungen keine Gegenleistung verlangen oder anbieten. Ein Missbrauch des Bewertungssystems kann zur Sperrung führen.

6. Rechnungsstellung & Zahlungsmodalitäten

6.1 Die Rechnungsstellung erfolgt direkt durch den beauftragten Dienstleister an den Kunden. Huuswerk ist nicht Rechnungssteller und übernimmt keine Verantwortung für Inhalt, Höhe oder Korrektheit der Rechnung.

6.2 Kunden verpflichten sich, die gestellte Rechnung innerhalb der vom Dienstleister angegebenen Zahlungsfrist zu begleichen.

6.3 Bei Streitfällen über die Rechnung oder die erbrachte Leistung kann Huuswerk auf Wunsch beider Parteien vermittelnd eingreifen. Eine rechtliche Haftung oder Entscheidungshoheit liegt jedoch nicht bei Huuswerk.

6.4 Kunden sind verpflichtet, bei jeder Anfrage eine korrekte und gültige Rechnungsadresse anzugeben. Diese kann entweder manuell eingegeben oder aus hinterlegten Objektdaten übernommen werden.

6.5 Bei wiederholtem Zahlungsverzug oder Zahlungsunwilligkeit behält sich Huuswerk vor, das Kundenkonto temporär einzuschränken oder dauerhaft zu deaktivieren.

6.6 Alle vom Dienstleister ausgestellten Rechnungen werden über die Plattform elektronisch bereitgestellt und sind für Kunden im Nutzerkonto abrufbar. Die Rechnungen bleiben dort während der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist zugänglich.

7. Plattformnutzung, Kontrolle & Fairnessregeln

7.1 Die Nutzung der Plattform erfolgt ausschliesslich im Rahmen des vorgesehenen Systems. Es ist untersagt:

- Aufträge an der Plattform vorbei zu vermitteln,
- Dienstleister ausserhalb der Plattform absichtlich zu kontaktieren, um Gebühren zu umgehen,
- Funktionen zu manipulieren oder zu umgehen.

7.2 Huuswerk GmbH überwacht die Nutzung der Plattform automatisiert und stichprobenartig, um Betrugsversuche, Regelverstösse oder Unregelmässigkeiten (z. B. auffällige Stornierungen, Doppelanfragen) zu erkennen.

7.3 Zu diesem Zweck kann Huuswerk Einblick nehmen in:

- den Ticketverlauf,
- Chatverläufe innerhalb des Tickets,
- Systemaktionen wie Stornierungen, Annahmen oder Ablehnungen.

7.4 Die Analyse erfolgt ausschliesslich durch autorisierte Mitarbeitende der Huuswerk GmbH und dient der Sicherstellung eines fairen und transparenten Plattformbetriebs.

7.5 Bei schwerwiegenden oder wiederholten Verstössen kann Huuswerk GmbH:

- Kundenkonten einschränken oder sperren,
- bestimmte Funktionen deaktivieren,
- oder Nutzer vollständig ausschliessen.

8. Datenschutz und Kommunikation

8.1 Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäss der geltenden Datenschutzgesetze der Schweiz sowie der Datenschutzerklärung der Huuswerk GmbH. Weitere Informationen finden sich in der Datenschutzerklärung unter www.huuswerk.ch/datenschutz.

8.2 Objektbezogene Daten Kunden haben die Möglichkeit, in ihrem Nutzerprofil Objektdaten wie Adressen, Objektbezeichnungen, Zugangsinformationen, Baupläne oder technische Unterlagen zu hinterlegen. Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt ausschliesslich zur Abwicklung von Dienstleistungsaufträgen über die Plattform. Eine Weitergabe erfolgt nur an den jeweils beauftragten Dienstleister, soweit dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist. Die Verantwortung für Richtigkeit und rechtliche Zulässigkeit der hochgeladenen Informationen liegt beim Kunden.

9. Haftung und Schlussbestimmungen

9.1 Haftung der Huuswerk GmbH 9.1.1 Huuswerk GmbH haftet ausschliesslich für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten seitens Huuswerk GmbH verursacht wurden. 9.1.2 Für Schäden, die durch Dienstleister verursacht werden (z. B. mangelhafte Arbeit, Verspätungen, Sach- oder Personenschäden), haften ausschliesslich die jeweiligen Dienstleister. Huuswerk GmbH ist nicht Vertragspartei der Verträge zwischen den Dienstleistern und den Kunden. 9.1.3 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).

9.1.4 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.

9.2 Änderungen der AGB Änderungen dieser AGB werden den registrierten Kunden mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten per E-Mail oder In-App-Mitteilung bekannt gegeben. Wird der Änderung nicht widersprochen, gelten die neuen AGB als angenommen.

9.3 Gerichtsstand und anwendbares Recht Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Gerichtsstand ist – soweit gesetzlich zulässig – der Sitz der Huuswerk GmbH in Kloten, Schweiz.

9.4 Salvatorische Klausel Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Klausel tritt eine dem Zweck wirtschaftlich möglichst nahekommende Regelung.