

KUNDENFASSUNG · PRIVAT- UND GESCHÄFTSKUNDEN

Klare Bedingungen. Faire Zusammenarbeit.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die individuell beauftragten Leistungen von ZUVERLÄSSIG24 sowie die ergänzende Nutzung der Kunden-App. Einzelvertragliche Absprachen im Angebot oder in der Auftragsbestätigung haben Vorrang.

UNTERNEHMEN	KONTAKT
ZUVERLÄSSIG24 Inhaberin: Sabine Bierstedt In der Breite 3 71131 Jettingen Deutschland	Telefon: +49 151 50744377 E-Mail: info@zuverlaessig24.de Web: www.zuverlaessig24.de USt-IdNr.: DE457104694

LEISTUNGSBEREICHE

Umzüge, Umzugshelfer und Tragehilfe, Klein- und Möbeltransporte, Abholung und Lieferung, Entrümpelung und Haushaltsauflösung, Möbelmontage und Demontage, Hausmeisterservice und Objektbetreuung, Mülltonnenservice, Kehrwoche und Treppenhausreinigung, Winterdienst, Garten- und Grünanlagenpflege einschließlich Balkenmähen, Warenannahme und Entladeservice sowie vereinbarte Nebenleistungen.

WICHTIGE GRUNDSÄTZE

Der konkrete Auftrag ergibt sich aus Angebot, Auftragsbestätigung oder individueller Vereinbarung. Anfragen in der Kunden-App sind grundsätzlich unverbindlich. Zusatzleistungen werden transparent abgestimmt. Gesetzliche Verbraucher-, Widerrufs-, Mängel- und Haftungsrechte bleiben unberührt.

Stand: 30. August 2026

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote, Aufträge, Verträge und Leistungen von ZUVERLÄSSIG24 - Sabine Bierstedt, Einzelunternehmen, nachfolgend „ZUVERLÄSSIG24“ genannt.

Sie gelten gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB und Unternehmern im Sinne des § 14 BGB. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn ZUVERLÄSSIG24 ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt.

Individuelle Vereinbarungen, insbesondere im Angebot oder in der Auftragsbestätigung, haben Vorrang vor diesen AGB.

2. Angebot, Anfrage, Auftragserteilung und Vertragsschluss

Angebote sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden. Ein Vertrag kommt durch ausdrückliche Annahme des Angebots, eine Auftrags- oder Terminbestätigung oder dadurch zustande, dass ZUVERLÄSSIG24 auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden mit der Leistung beginnt. Eine bloße Anfrage oder das Schweigen auf ein Angebot begründet keinen Vertrag.

Anfragen über die Webseite oder Kunden-App sind unverbindlich, sofern die jeweilige Benutzeroberfläche nicht ausdrücklich und eindeutig einen verbindlichen Bestellvorgang vorsieht. Eine automatische Eingangsbestätigung bestätigt nur den Eingang der Anfrage und stellt noch keine Auftragsannahme dar.

Der Kunde teilt alle für Kalkulation und Durchführung wesentlichen Umstände vollständig und richtig mit. Dazu zählen insbesondere Leistungsort, Etagen, Aufzug, Park- und Haltemöglichkeiten, Tragewege, Mengen, Maße, Gewichte, Zerbrechlichkeit, Demontagebedarf, Entsorgungsmenge, Gefahrstoffe und besondere Hausordnungen.

Bei elektronisch oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verbraucherverträgen werden die gesetzlich erforderlichen Informationen und Vertragsbestätigungen auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt.

3. Leistungsumfang und Leistungsgrenzen

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot, Auftragsbestätigung, Einsatzbestätigung oder sonstiger individueller Vereinbarung. Nicht ausdrücklich beauftragte Leistungen gehören nicht automatisch zum Auftrag.

ZUVERLÄSSIG24 erbringt keine medizinischen oder pflegerischen Pflegeleistungen. Erlaubnis-, zulassungs- oder meisterpflichtige Arbeiten, insbesondere an Elektro-, Gas-, Wasser-, Heizungs-, Sanitäranlagen oder tragenden Bauteilen, werden nur ausgeführt, wenn die erforderliche Berechtigung vorliegt oder ein geeigneter Fachbetrieb beauftragt wird.

Bewachungs- oder Sicherheitsleistungen werden nur bei ausdrücklicher Vereinbarung und nur im rechtlich sowie erlaubnisrechtlich zulässigen Umfang erbracht. Zulässige Objektkontrollen, Schlüsselverwaltung und organisatorische Kontrollgänge bleiben möglich.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde sorgt rechtzeitig für sichere und freie Zugänge, geeignete Park- und Haltemöglichkeiten, freie Tragewege, ausreichende Beleuchtung, notwendige Schlüssel, Ansprechpartner, Genehmigungen und Hausverwaltungsfreigaben, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Besonders wertvolle, empfindliche, zerbrechliche, schwere, gefährliche oder ungewöhnliche Gegenstände sowie bekannte Vorschäden und Risiken sind vor Auftragserteilung deutlich anzuzeigen. Dazu gehören insbesondere instabile Möbel, verdeckte Leitungen, lose Bauteile, Schimmel, Ungeziefer, Gefahrstoffe und nicht tragfähige Böden.

Entstehen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden Wartezeiten, Zusatzfahrten, Verzögerungen oder Mehraufwand, können die nachweislich erforderlichen Zusatzkosten nach vereinbartem Stundensatz oder angemessenem Aufwand berechnet werden.

5. Preise, Umsatzsteuer, Zusatz- und Fremdkosten

Bei Verbrauchern wird im individuellen Angebot der Gesamtpreis einschließlich gesetzlicher Umsatzsteuer ausgewiesen. Gegenüber Unternehmen können Nettopreise zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer angegeben werden.

Im Preis enthalten sind nur ausdrücklich aufgeführte Leistungen. Kilometer, Maut, Parkgebühren, Fähren, Vignetten, LSVA, Entsorgungsgebühren, Material, Fremdleistungen, Übernachtungen und sonstige Auslagen werden zusätzlich berechnet, soweit sie nicht als enthalten ausgewiesen sind.

Ein vereinbarter Festpreis wird nicht einseitig geändert. Weicht der tatsächliche Umfang wegen nachträglicher Kundenwünsche, unzutreffender Angaben oder nicht erkennbarer Umstände erheblich ab, unterbreitet ZUVERLÄSSIG24 vor zusätzlichen Arbeiten eine transparente Ergänzung oder holt die Zustimmung des Kunden ein. Nur unaufschiebbare Maßnahmen zur Abwehr unmittelbarer Schäden dürfen im erforderlichen Umfang ohne vorherige Zustimmung ausgeführt werden; der Kunde wird unverzüglich informiert.

Für Material, Entsorgung, Fremdleistungen, Reservierungen oder erhebliche Vorleistungen kann eine angemessene, im Angebot ausgewiesene Anzahlung oder Vorkasse vereinbart werden.

6. Zahlung, Fälligkeit, Verzug und Aufrechnung

Rechnungen sind zu dem im Angebot oder auf der Rechnung genannten Termin ohne Abzug fällig. Fehlt eine besondere Vereinbarung, ist die Rechnung nach Zugang fällig; Zahlungsverzug tritt nach den gesetzlichen Voraussetzungen ein.

Bei kurzfristigen Einsätzen, Erstaufträgen, Material-, Entsorgungs- oder Fremdkosten können Vorkasse, Abschlagszahlungen oder Zahlung unmittelbar nach Leistung vereinbart werden. Zahlungsarten werden je Auftrag festgelegt.

Im Verzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. Gegenüber Unternehmen kann zusätzlich die gesetzliche Verzugs pauschale von 40,00 EUR verlangt werden. Mahn-, Rücklastschrift-, Inkasso-, Rechtsanwalts- und Gerichtskosten werden nur im gesetzlich erstattungsfähigen und tatsächlich erforderlichen Umfang berechnet.

Die Aufrechnung mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen sowie mit Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis bleibt zulässig. Zurückbehaltungsrechte aus demselben Vertragsverhältnis und zwingende Verbraucherrechte bleiben unberührt.

7. Termine, Ausführung und Verzögerungen

Termine werden sorgfältig geplant. Ein verbindlicher Fixtermin liegt nur vor, wenn er ausdrücklich als solcher bestätigt wurde.

Nicht von ZUVERLÄSSIG24 zu vertretende Verzögerungen, etwa durch Verkehr, extreme Witterung, behördliche Maßnahmen, Krankheit, Unfall oder unvorhersehbaren Fahrzeugausfall, verlängern die Leistungszeit angemessen. Der Kunde wird möglichst früh informiert. Gesetzliche Rechte bei dauerhafter oder unangemessen langer Verzögerung bleiben bestehen.

Der Kunde muss zum Termin erreichbar sein und Zugang ermöglichen. Ist die Ausführung aus seinem Verantwortungsbereich nicht möglich, gelten die Regelungen zu Absage, Nichtannahme und Mehraufwand.

8. Absage, Kündigung und Nichtannahme

Das gesetzliche Widerrufsrecht von Verbrauchern bleibt von dieser Regelung vollständig unberührt.

Bis 48 Stunden vor dem vereinbarten Leistungsbeginn kann ein Einzeltermin kostenfrei abgesagt werden, soweit noch keine ausdrücklich beauftragten Leistungen, nicht stornierbaren Fremdkosten, Reservierungen, Material- oder Beschaffungskosten angefallen sind.

Bei einer späteren Absage können bereits erbrachte Leistungen, erforderliche Auslagen und der nach den gesetzlichen Vorschriften ersatzfähige Ausfall abzüglich ersparter Aufwendungen und einer möglichen anderweitigen Verwendung von Personal, Fahrzeug und Zeit berechnet werden. Bei Werkverträgen gelten insbesondere die gesetzlichen Kündigungsfolgen. Es wird keine starre prozentuale Ausfallpauschale allein aufgrund dieser AGB erhoben.

Bei Nichterscheinen, fehlendem Zugang oder unbegründeter Nichtannahme können notwendige An- und Rückfahrt, Wartezeit und der konkret nachgewiesene Ausfall im gesetzlichen Umfang berechnet werden.

9. Laufende und wiederkehrende Leistungen

Laufzeit, Leistungsintervall, Saisonzeitraum, Kündigungsfrist und Abrechnung wiederkehrender Leistungen ergeben sich vorrangig aus dem individuellen Vertrag.

Fehlt bei einem unbefristeten Vertrag eine Kündigungsregelung, kann er mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende in Textform gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt bestehen.

Bei online abschließbaren Verbraucherverträgen über laufende entgeltliche Leistungen werden gesetzlich erforderliche elektronische Kündigungsfunktionen bereitgestellt, soweit die jeweiligen Voraussetzungen vorliegen.

10. Sicherheitsvorbehalt und Arbeitseinstellung

ZUVERLÄSSIG24 darf Leistungen ablehnen, verschieben oder unterbrechen, wenn erhebliche Gefahren für Personen oder Sachen bestehen, erforderliche Mitwirkung oder Genehmigungen fehlen, die Ausführung rechtswidrig wäre oder eine vereinbarte fällige Anzahlung trotz angemessener Nachfrist nicht geleistet wurde.

Soweit möglich, wird der Kunde vor einer Unterbrechung informiert und erhält Gelegenheit zur Abhilfe. Bei unmittelbarer Gefahr ist eine sofortige Unterbrechung zulässig. Entsteht die Unterbrechung aus dem Verantwortungsbereich des Kunden, können notwendige Zusatzkosten im gesetzlichen Umfang berechnet werden.

11. Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen

ZUVERLÄSSIG24 kann geeignete Subunternehmer, freie Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen einsetzen, sofern nicht ausnahmsweise eine persönliche Leistung ausdrücklich vereinbart wurde.

Die vertragliche Verantwortung gegenüber dem Kunden verbleibt bei ZUVERLÄSSIG24. Personenbezogene Daten werden an eingesetzte Dritte nur weitergegeben, soweit dies für den Auftrag erforderlich und datenschutzrechtlich zulässig ist.

12. Dokumentation, Abnahme und Mängel

Leistungszustände, Vorschäden, Arbeitsschritte und Ergebnisse können im erforderlichen Umfang durch Fotos, Videos, Arbeitsnachweise und Abnahmeprotokolle dokumentiert werden.

Der Kunde prüft die Leistung nach Abschluss. Offensichtliche Mängel sollen möglichst zeitnah mitgeteilt und im Arbeits- oder Abnahmenachweis vermerkt werden; dies ist keine Ausschlussfrist. Verdeckte Mängel sollen nach Entdeckung mitgeteilt werden.

Bei berechtigten Mängeln gelten die gesetzlichen Mängelrechte. ZUVERLÄSSIG24 erhält Gelegenheit zur Nacherfüllung, soweit dies gesetzlich vorgesehen, möglich und zumutbar ist. Eine Abnahme, Bezahlung oder Nutzung schließt gesetzliche Rechte wegen verdeckter Mängel nicht aus.

13. Entrümpelung, Haushalts- und Nachlassräumung sowie Entsorgung

Der Kunde versichert, über die freigegebenen Gegenstände verfügen zu dürfen oder wirksam bevollmächtigt zu sein. Gegenstände, Dokumente oder Bereiche, die nicht entfernt werden dürfen, sind eindeutig zu kennzeichnen und vor Beginn zu benennen.

Gefahrstoffe, Sondermüll, kontaminierte Gegenstände, Waffen, Munition, Asbest, Chemikalien, Tierkadaver, illegale Gegenstände und sonstige besonders geregelte Stoffe werden nur nach ausdrücklicher Vereinbarung und im rechtlich zulässigen Rahmen übernommen; andernfalls kann die Annahme abgelehnt werden.

Weichen Menge oder Art des Räumungsguts erheblich von den Angaben ab, wird ein zusätzlicher Aufwand vor Fortsetzung abgestimmt. Verwertbare Gegenstände werden nur angerechnet, wenn dies ausdrücklich und transparent vereinbart wurde.

14. Montage, Demontage und Arbeiten an Möbeln

Montage- und Demontageleistungen erfolgen mit fachgerechter Sorgfalt im vereinbarten und rechtlich zulässigen Umfang.

Der Kunde informiert über verdeckte Leitungen, ungeeignete Wände oder Böden und bekannte Vorschäden. Bei gebrauchten, instabilen, mehrfach montierten oder aus Pressspan gefertigten Möbeln kann eine zerstörungsfreie Demontage oder erneute Montage nicht garantiert werden, wenn dies materialbedingt objektiv nicht möglich ist.

Für fehlende Teile, Materialermüdung, Herstellerfehler, kundenseitige Vorarbeiten oder bereits vorhandene Schäden gelten die gesetzlichen Haftungs- und Beweisregeln. Zwingende Mängelrechte bleiben unberührt.

15. Allgemeine Transportleistungen

Für Fracht- und Transportleistungen gelten die anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, insbesondere das HGB; bei grenzüberschreitenden Straßengütertransporten kann das CMR-Übereinkommen gelten. Für Umzugsgut gelten zusätzlich die besonderen Regelungen in Abschnitt 16.

Bei innerdeutschen Frachtverträgen ist die gesetzliche Entschädigung wegen Verlust oder Beschädigung grundsätzlich auf 8,33 Sonderziehungsrechte je Kilogramm Rohgewicht des betroffenen Gutes begrenzt, soweit keine zwingende oder individuell vereinbarte weitergehende Haftung gilt.

Äußerlich erkennbare Schäden sind grundsätzlich spätestens bei Ablieferung, nicht erkennbare Schäden innerhalb von sieben Tagen und Lieferfristüberschreitungen innerhalb von 21 Tagen anzuzeigen. Nach Ablieferung erfolgt die Anzeige in Textform. Maßgeblich bleiben die gesetzlichen Vorschriften des Einzelfalls.

16. Umzüge und Beförderung von Umzugsgut

Für Umzugsverträge gelten die besonderen Vorschriften der §§ 451 ff. HGB. Die gesetzliche Haftung wegen Verlust oder Beschädigung ist grundsätzlich auf 620 EUR je Kubikmeter Laderaum begrenzt, der für den Vertrag benötigt wird.

Gesetzliche Haftungsausschlussgründe können insbesondere bei ungenügender kundenseitiger Verpackung oder Kennzeichnung, eigenem Verladen oder Entladen, nicht vom Frachtführer verpacktem Gut, besonders schadensanfälligen Gegenständen sowie Pflanzen oder Tieren eingreifen. Voraussetzung und Umfang richten sich nach dem Gesetz.

WICHTIGE VERBRAUCHERINFORMATION ZUR UMZUGSHAFTUNG

Eine weitergehende Haftung kann individuell vereinbart oder durch eine Transportversicherung abgesichert werden. Besonders wertvolle oder ungewöhnliche Gegenstände sind vor Vertragsschluss in Textform anzuzeigen.

Äußerlich erkennbare Verluste oder Schäden an Umzugsgut sind spätestens am Tag nach der Ablieferung anzuzeigen. Nicht erkennbare Schäden sind innerhalb von 14 Tagen anzuzeigen. Ansprüche wegen Überschreitung der Lieferfrist sind innerhalb von 21 Tagen anzuzeigen. Eine Anzeige nach Ablieferung erfolgt in Textform; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.

Verbraucher erhalten die deutlich hervorgehobene Information über Haftungsbegrenzung und mögliche weitergehende Absicherung bei Vertragsschluss. Die Belehrung über Form, Fristen und Folgen einer Schadensanzeige wird zusätzlich spätestens bei Ablieferung bereitgestellt. Zwingende gesetzliche Ausnahmen, insbesondere bei qualifiziertem Verschulden, bleiben unberührt.

17. Ausgeschlossene oder besonders zu deklarierende Güter

Ohne ausdrückliche Vereinbarung werden insbesondere Bargeld, Wertpapiere, Schmuck, Edelmetalle, Kunstwerke, Urkunden, Waffen, Munition, Gefahrgut, leicht entzündliche Stoffe, illegale Gegenstände, Tiere, Pflanzen, verderbliche Waren und Güter, deren Beförderung gegen Vorschriften verstößt, nicht übernommen.

Der Kunde teilt Art, Menge, Maße, Gewicht, besondere Werte und Risiken vollständig mit. ZUVERLÄSSIG24 kann die Beförderung ablehnen, wenn eine sichere oder rechtmäßige Durchführung nicht gewährleistet ist.

18. Fahrten und Überführungen mit Kundenfahrzeugen

Bei vereinbarten Fahrten mit einem Kundenfahrzeug bestätigt der Kunde, dass er verfügungsberechtigt ist und das Fahrzeug zugelassen, verkehrssicher und für den vorgesehenen Zweck ausreichend versichert ist. Er stellt erforderliche Dokumente, Schlüssel und Hinweise zu bekannten Mängeln bereit.

Kraftstoff, Maut, Park- und sonstige einsatzbezogene Kosten trägt der Kunde, soweit nichts anderes vereinbart ist. Bußgelder und Schäden werden nach Verantwortungsbereich und gesetzlichen Vorschriften zugeordnet; eine pauschale Haftungsübertragung findet nicht statt.

19. Winterdienst, Garten- und Grünanlagenpflege sowie Balkenmähen

Umfang, Flächen, Einsatzzeiten, Kontrollintervalle und Streumittel des Winterdienstes ergeben sich aus der individuellen Vereinbarung. Eine dauerhaft lückenlose Schnee- oder Eisfreiheit kann insbesondere bei fortlaufendem Niederschlag nicht zugesagt werden. Gesetzliche Verkehrssicherungspflichten werden nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang übernommen.

Bei Gartenarbeiten und Balkenmähen weist der Kunde auf Leitungen, Grenzsteine, Bewässerung, verborgene Gegenstände, geschützte Bereiche, Tiere und sonstige Gefahren hin. Nicht erkennbare Hindernisse können zu Unterbrechung und zusätzlichem Aufwand führen.

Maschineneinsatz und Grünschnittentsorgung werden nach Auftrag zusätzlich berechnet, soweit sie nicht ausdrücklich im vereinbarten Preis enthalten sind.

Baumfällungen, Pflanzenschutzmittel, Arbeiten in Schutzzeiten oder sonstige besonders geregelte Tätigkeiten erfolgen nur bei ausdrücklicher Vereinbarung und unter Einhaltung der gesetzlichen Voraussetzungen.

20. Schlüssel, Zutritt, Mülltonnenservice und Objektbetreuung

Übergebene Schlüssel, Transponder und Zugangsmittel werden nach Möglichkeit in einem Übergabeprotokoll dokumentiert und ausschließlich für den vereinbarten Auftrag verwendet. Vervielfältigungen erfolgen nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Berechtigten.

Verlust oder Funktionsstörungen werden unverzüglich gemeldet. Kosten für Ersatzschlüssel oder Schließmaßnahmen richten sich nach Erforderlichkeit, Verursachung und den gesetzlichen Haftungsregeln; ein automatischer Anspruch auf Austausch einer vollständigen Schließanlage besteht nicht.

Beim Mülltonnenservice richten sich Bereitstellung und Rückstellung nach dem vereinbarten Abfuhrplan, den örtlichen Gegebenheiten und dem tatsächlichen Zugang. Änderungen des Abfuhrplans, Sonderleerungen, Fehlleerungen oder nicht zugängliche Behälter sind vom Kunden möglichst früh mitzuteilen.

Der Kunde stellt sicher, dass notwendige Zutritts- und Beauftragungsrechte bestehen und informiert über Alarmanlagen, Hausordnungen und besondere Sicherheitsvorgaben.

21. Allgemeine Haftung

ZUVERLÄSSIG24 haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet ZUVERLÄSSIG24 bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; die Haftung ist dann auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere nach Produkthaftungs-, Fracht- oder Umzugsrecht, sowie ausdrücklich übernommene Garantien bleiben unberührt. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

22. Höhere Gewalt und nicht beherrschbare Ereignisse

Bei höherer Gewalt oder vergleichbaren, nicht vorhersehbaren und nicht zu vertretenden Ereignissen werden die betroffenen Pflichten für die Dauer der Störung ausgesetzt und Fristen angemessen verlängert. Beide Seiten werden einander unverzüglich informieren und zumutbare Maßnahmen zur Schadensminderung treffen.

Wird die Leistung dauerhaft unmöglich oder ist weiteres Festhalten am Vertrag unzumutbar, gelten die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte. Zahlungen für endgültig nicht erbrachte Leistungen werden erstattet.

23. Foto-, Videodokumentation und Datenschutz

Foto- und Videoaufnahmen dürfen im erforderlichen Umfang zur Auftragsdurchführung, Zustands- und Schadensdokumentation, Abnahme, Qualitätssicherung und Abrechnung erstellt werden. Unnötige Aufnahmen privater oder sensibler Bereiche werden vermieden.

Eine Veröffentlichung zu Werbe- oder Referenzzwecken erfolgt nur aufgrund einer gesonderten, freiwilligen Einwilligung. Diese kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Weitere Informationen zur Verarbeitung, Speicherdauer und zu Betroffenenrechten enthält die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung unter <https://www.zuverlaessig24.de/datenschutz.html>.

24. Kunden-App und Kundenkonto

ZUVERLÄSSIG24 kann Kunden freiwillig und grundsätzlich unentgeltlich eine passwortgeschützte Kunden-App beziehungsweise ein Kundenportal bereitstellen. Die Nutzung ist nicht Voraussetzung für die Beauftragung von Leistungen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

Je nach freigeschaltetem Funktionsumfang können dort insbesondere Kontaktdaten, Anfragen, Preis- und Leistungsinformationen, Auftragsinformationen, Rechnungen, Mahnungen, Dokumente und Kontaktmöglichkeiten bereitgestellt werden. Maßgeblich bleiben das individuelle Angebot, die Auftragsbestätigung, die Rechnung und sonstige ausdrücklich als verbindlich bezeichnete Vertragsunterlagen.

Über die App versandte allgemeine Leistungs- oder Terminanfragen sind unverbindlich. Ein Vertrag oder eine Vertragsänderung kommt erst durch eine ausdrückliche Bestätigung von ZUVERLÄSSIG24 zustande, sofern die Benutzeroberfläche nicht eindeutig einen rechtsverbindlichen Bestellvorgang vorsieht. Preisangaben in Übersichten oder Kalkulationshilfen stellen ohne ausdrückliche Kennzeichnung kein verbindliches Angebot dar.

Der Zugang ist persönlich und darf nicht auf unberechtigte Dritte übertragen werden. Zugangsdaten, Einmalpasswörter und AnmeldeLinks sind vertraulich zu behandeln. Ein vermuteter Missbrauch oder Verlust ist unverzüglich mitzuteilen. ZUVERLÄSSIG24 darf einen Zugang bei konkreten Sicherheitsbedenken, Missbrauch oder technischen Gefahren vorübergehend sperren und informiert den betroffenen Kunden, soweit dies möglich und zumutbar ist.

Eine ununterbrochene Verfügbarkeit kann wegen Wartung, Sicherheitsmaßnahmen, Störungen des Internets oder Ausfällen externer Dienstleister nicht zugesichert werden. ZUVERLÄSSIG24 bemüht sich um eine angemessene Verfügbarkeit und zeitnahe Störungsbehebung. Gesetzliche Ansprüche und bereits geschlossene Verträge bleiben unberührt.

Der Kunde hält seine hinterlegte E-Mail-Adresse aktuell. Rechtlich erforderliche Erklärungen und Vertragsunterlagen werden in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Form bereitgestellt. Für fristgebundene Erklärungen können die ausdrücklich bezeichneten Online-Funktionen sowie die veröffentlichten Kontaktwege genutzt werden.

Die Deaktivierung oder Löschung eines Kundenkontos berührt bestehende Verträge, offene Ansprüche und gesetzliche Aufbewahrungspflichten nicht. Personenbezogene Daten werden nur im Rahmen der geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet. Einzelheiten enthält die Datenschutzerklärung.

25. Eigentumsvorbehalt

Gelieferte Waren, Materialien und Gegenstände bleiben bis zur vollständigen Zahlung Eigentum von ZUVERLÄSSIG24. Gegenüber Unternehmern gilt der Eigentumsvorbehalt im gesetzlich zulässigen Umfang auch für Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung.

26. Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbrauchern steht bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, soweit keine Ausnahme greift. Einzelheiten enthält Anlage 1; das Musterformular befindet sich in Anlage 2.

Verlangt der Verbraucher ausdrücklich einen Beginn vor Ablauf der Widerrufsfrist, kann bei einem späteren Widerruf Wertersatz für die bis dahin erbrachte Leistung geschuldet sein. Das Widerrufsrecht erlischt bei entgeltlichen Dienstleistungen nicht bereits mit dem Beginn, sondern erst nach vollständiger Leistung und nur, wenn die gesetzlichen Zustimmungs- und Kenntnisvoraussetzungen erfüllt sind.

Wurde der Vertrag über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen, kann zusätzlich die dort hervorgehoben bereitgestellte Funktion „Vertrag widerrufen“ genutzt werden. Nach dem Absenden wird unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Inhalt, Datum und Uhrzeit auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt.

27. Verbraucherstreitbeilegung

ZUVERLÄSSIG24 ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Soweit nach Entstehung einer konkreten Streitigkeit eine gesetzliche Informationspflicht besteht, erhält der Verbraucher die erforderlichen Angaben in Textform.

28. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit zwingender Verbraucherschutz des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts nicht eingeschränkt wird.

Für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von ZUVERLÄSSIG24 Gerichtsstand. Für Verbraucher gilt der gesetzliche Gerichtsstand.

29. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gelten die gesetzlichen Regelungen.

Änderungen und Ergänzungen individueller Absprachen sollen zu Nachweiszwecken in Textform festgehalten werden. Zwingende gesetzliche Formvorschriften bleiben unberührt.

ANLAGE 1 · VERBRAUCHER

Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung - zum Beispiel per Brief oder E-Mail - über Ihren Entschluss informieren, diesen Vertrag zu widerrufen:

WIDERRUFSKONTAKT

ZUVERLÄSSIG24 · Inhaberin: Sabine Bierstedt
In der Breite 3 · 71131 Jettingen · Deutschland
Telefon: +49 151 50744377 · E-Mail: info@zuverlaessig24.de

Sie können das Muster-Widerrufsformular aus Anlage 2 verwenden; vorgeschrieben ist dies nicht. Zur Wahrung der Frist genügt es, dass Sie Ihre Mitteilung vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

ONLINE-WIDERRUF

Bei einem über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossenen Vertrag können Sie außerdem die dort bei Ihrem Vertrag hervorgehoben bereitgestellte Funktion „Vertrag widerrufen“ nutzen. Nach dem Absenden erhalten Sie unverzüglich eine Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger. Diese enthält den Inhalt Ihrer Erklärung sowie Datum und Uhrzeit des Eingangs.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, erstatten wir alle von Ihnen erhaltenen Zahlungen unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab Eingang Ihrer Widerrufserklärung.

Für die Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel wie bei der ursprünglichen Zahlung, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Wegen der Rückzahlung werden keine Entgelte berechnet.

Haben Sie ausdrücklich verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, zahlen Sie einen angemessenen Betrag für den Anteil der bis zum Widerruf bereits erbrachten Leistung im Verhältnis zum vereinbarten Gesamtumfang, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen für Wertersatz erfüllt sind.

Erlöschen bei vollständiger Dienstleistung

Bei einer entgeltlichen Dienstleistung erlischt das Widerrufsrecht erst mit vollständiger Vertragserfüllung, wenn Sie vor Beginn ausdrücklich dem vorzeitigen Leistungsbeginn zugestimmt und bestätigt haben, dass Ihnen der Verlust des Widerrufsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung bekannt ist. Bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag muss die erforderliche Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden.

ANLAGE 2 · FREIWILLIGE VERWENDUNG

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten, können Sie dieses Formular ausfüllen und per Post oder E-Mail senden. Eine formlose, eindeutige Erklärung ist ebenfalls ausreichend.

AN ZUVERLÄSSIG24

Inhaberin: Sabine Bierstedt
In der Breite 3 · 71131 Jettingen · Deutschland
Telefon: +49 151 50744377 · E-Mail: info@zuverlaessig24.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung:

Dienstleistung / Auftrag

Angebots- oder Auftragsnummer (optional)

Bestellt am (*) / erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) - nur bei Mitteilung auf Papier

Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

ANLAGE 3 · GESONDERTE BESTÄTIGUNG

Vorzeitiger Beginn der Dienstleistung

Diese Erklärung ist nur erforderlich, wenn ein Verbraucher ausdrücklich möchte, dass ZUVERLÄSSIG24 bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt. Sie sollte getrennt von der bloßen Auftragsannahme bestätigt werden.

WICHTIG

Das Widerrufsrecht erlischt nicht bereits durch den Arbeitsbeginn. Es kann bei einer entgeltlichen Dienstleistung erst nach vollständiger Vertragserfüllung und nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen erlöschen.

☐ **AUSDRÜCKLICHES VERLANGEN ZUM VORZEITIGEN BEGINN**

Ich verlange ausdrücklich, dass ZUVERLÄSSIG24 vor Ablauf der vierzehntägigen Widerrufsfrist mit der beauftragten Dienstleistung beginnt.

☐ **KENNTNISBESTÄTIGUNG**

Mir ist bekannt, dass mein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch ZUVERLÄSSIG24 erlischt, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

Hinweis zum Wertersatz

Widerrufe ich nach dem von mir verlangten Leistungsbeginn, kann ich für die bis zum Widerruf ordnungsgemäß erbrachten Leistungen einen angemessenen Wertersatz schulden, sofern ich hierüber ordnungsgemäß informiert wurde und die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.

Name des Kunden / der Kundin

Auftrag / Angebotsnummer

Gewünschter Leistungsbeginn

Unterschrift / elektronische Bestätigung

Datum

RECHTSGRUNDLAGEN UND REDAKTIONELLER STAND

Berücksichtigt wurden insbesondere die gesetzlichen Vorgaben zu AGB, elektronischem Geschäftsverkehr, Widerruf und Wertersatz im BGB und EGBGB, das Fracht- und Umzugsrecht des HGB, die Datenschutz-Grundverordnung sowie die Informationspflichten nach dem VSBG. Redaktioneller Stand: 30. August 2026.