

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für Dienstleistungen der Näherei und Stickerei

Atelier Nyxara, Inh. Alexandra Némethi

- L A N G F O R M -

Gültig ab 1. Januar 2019

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Dienstleistungen in den Bereichen „Näherei“ und „Stickerei“ zwischen dem Atelier Nyxara (Auftragnehmer, Dienstleister) und dessen Kunden (Auftraggeber). Hiervon abweichenden Regelungen wird ausdrücklich widersprochen. Diese können nur mit Einwilligungserklärung des Dienstleisters (Auftragnehmer) eingeholt werden. Rechtsgültig ist die schriftliche Form. Änderungen der AGB jederzeit möglich, es gilt die jeweils aktuellste Version.

2. Dienstleistungsvertrag

Jeder zustande kommende Auftrag wird in schriftlicher Form festgehalten – auf einem Auftrags- und Abholschein mit den vereinbarten Dienstleistungskriterien, Personendaten (siehe: Datenerfassung & Datenschutz) und Abholdaten (namentlich: Dienstleistungsvertrag). Aufträge gelten als verbindlich erteilt, wenn ausschließlich persönlich vor Ort besprochen und vereinbart, unter Gestattung der erforderlichen Datenerfassung sowie unter den allgemeinen gesetzlichen Voraussetzungen für Geschäftsfähigkeit (ab 18. Lebensjahr) und mit einwandfreier Entgegennahme des ausgefüllten Abhol- und Auftrags Scheines.

Anderweitige Vertragsanbahnungsversuche können nicht verbindlich geltend gemacht werden, wie z.B. telefonisch, per Mail, via digitaler Medien oder sozialer Netzwerke.

Der Dienstleistungsvertrag kommt zustande mit:

Atelier Nyxara

Inh. Alexandra Némethi

Hechtstraße 8

01097 Dresden

Berufliche Qualifikation: passionierte Autodidaktin seit 1977, Dipl-Textildesignerin (FH) seit 2001, Mitglied der Handwerkskammer

3. Nähservice, Änderungsservice, Reparaturservice, Stickereiservice

Allgemeine Verbindlichkeiten vor Auftragserteilung:

Ihre Textilien (Stoffe, Kleidung, Gardinen, Taschen o.ä.) müssen in einem einwandfrei sauberen Zustand sein (gewaschen & getrocknet) sowie von allen Fremdkörpern befreit, für die Übergabe vorbereitet werden. Es gebietet sich selbstredend aus hygienischen Gründen, und des weiteren können durch Fremdkörper (z.B. rieselnder Sand, Krümel, Metall- und Plastikteile etc.) die Atelier-Maschinen gravierenden Schaden nehmen, aber auch die Textilien selbst (z.B. während des

Bügelprozesses). Wenn Textilien nicht vorgewaschen sind, ist die Haftintensität von Bügelflicken meist unmöglich oder verringert. Frisch gekaufte Stoffe & Kleidung laufen nach einem ersten Waschprozess oft noch ein (werden also kleiner) oder verlieren an Farbintensität. Für Nähaufträge sind Stoffe & Kleidung von Ihnen selbst vorzuwaschen.

Änderungswünsche, die nicht während der Anproben und der persönlichen Besprechungen des Auftrags vom Kunden geäußert wurden, um sie schriftlich festzuhalten, können im Nachhinein nicht als wertmindernd geltend gemacht werden.

Für fremd hergestellte Materialien (z.B. Bügelflicken, Reißverschlüsse, Knöpfe) wird keine Garantie übernommen. Für **Schäden**, die aus unsachgemäßer Behandlung der Sache (falsche Handhabung eines Reißverschlusses) durch den Kunden resultieren, können keine Ansprüche geltend gemacht werden.

Sonderanfertigungen:

Jeder Auftrag mit individuellen Wünschen oder nach individuellen bzw. persönlichen Maßen gelten als Sonderanfertigung. (siehe Widerrufsrecht)

Allgemeine Verbindlichkeiten für die Auftrags-Abholung:

In der **Regel** ist der Auftrag - innerhalb 14 Tagen nach Mitteilung des Dienstleisters über die Fertigstellung – unter Vorlage des Abholscheins von der Person abzuholen, mit welcher der Auftrag persönlich vor Ort mit dem Dienstleister besprochen und vereinbart wurde.

Für Aufträge mit einem Auftragswert bis 25 Euro wird die **Ausnahme** eingeräumt - wenn es unabwendbar ist - eine Vertretungsperson zu beauftragen. Diese Vertretungsperson muss den Abholschein vorlegen können und von der/dem Auftraggeber/in entweder im Vorhinein persönlich bei Auftragsbesprechung schon angekündigt werden oder vor Abholung telefonisch (keine sms!) mit vollem Namen im Atelier angemeldet werden. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, von der Vertretungsperson sich die Personalausweis-Daten geben zu lassen. Kinder und Jugendliche vom 7.-17. Lebensjahr sind als Vertretungsperson zugelassen, müssen neben Abholschein & der telefonischen Ankündigung durch das Elternteil eine Authentifizierung des Elternteils, welches den Auftrag erteilt hat, bei sich tragen und vorzeigen (das sollte eine Kopie der Krankenkassenkarte oder eines Mitgliedsausweises sein, wo Name und Foto enthalten ist).

Die **Herausgabe** des fertigen Dienstleistungsauftrags erfolgt nur nach vorheriger vollständiger Begleichung der damit verbundenen Zahlungsforderung (siehe: Zahlungsbedingungen und Fristen). Wird eine Herausgabe der Sache vor Fertigstellung des Dienstvertrages vom Kunden verlangt, wird für bereits begonnene, aber nicht vollendete Arbeitsvorgänge die Garantie, Haftung und Gewährleistung im vollem Umfang abgelehnt und kann nicht als wertmindernd geltend gemacht werden.

4. Preise, Zahlungsbedingungen

Preise: Alle ausgewiesenen Preise sind inklusive Mehrwertsteuer (z.Zt. 19%).

Für Standardleistungen gibt es Festpreise. Für Leistungen, die nach Zeit- und Materialaufwand einer

Schätzung ausgesetzt werden müssen, wird ein Kostenvoranschlag ermittelt, der bis zur endgültigen Ermittlung des Endbetrages als unverbindlich zu verstehen ist. In solchen Fällen ist eine enge zeitnahe Absprache im Verlauf der Fertigstellung nötig, die zu gewährleisten, der Kunde zu ermöglichen hat. Für notwendige Vermessungen / Besichtigung / Anproben oder ähnliches außerhalb der Geschäftsräume wird eine Anfahrtspauschale je nach Aufwand ermittelt. Bei Auftragsstau fällt für Express-Wunsch eine Gebühr an (siehe Preisliste im Atelier). Für Geschäftskunden werden Sonderkonditionen angeboten.

Zahlungsbedingungen: Aufträge mit Festpreisen bis 50 Euro sind ab 1.01.2019 im voraus zu bezahlen. Bei Aufträgen über 50 Euro werden mindestens die Höhe der Materialkosten plus 20% geschätzter Arbeitsaufwand sofort fällig. Bei Aufträgen mit Schätzpreisen fällt erst eine Anzahlung an (nach selbigem Schema wie Festpreise über 50 Euro) und die Restzahlung erfolgt bei Ermittlung des Endpreises bzw. gestaffelt nach Etappenfertigungen. **Bar-Zahlungen** sind nur bis zu einer Höhe von 80 Euro pro Auftrag zulässig. Auftragswerte über 80,-€ sind bitte per **EC-Zahlung** zu begleichen. Der Wunsch nach **Überweisung** von Zahlungsbeträgen muss rechtzeitig im Vorfeld angekündigt werden, da hier eine konzertierte Handlungsabfolge von Fertigstellung der Sache, Rechnungsstellung, Überweisung und Zahlungseingang zeitlich eingeräumt werden muss vor Abholung des Auftrags.

Zahlungsmöglichkeiten:

Barzahlung / EC-Zahlung / Gutschein (kostenfrei)

Überweisung auf Rechnung (ab 100 Euro Auftragswert kostenfrei)

Paypal-Zahlung (zuzüglich der anfallenden Gebühr des Anbieters)

5. Datenerfassung, Mitteilungs- & Kundenservice

Für das Zustandekommen des Dienstleistungsvertrages ist die **Erfassung personenbezogener Daten** vom Auftraggeber erforderlich. Bis zu einem Auftragswert von 250,- Euro erfolgt die Erfassung des Namens und der Mobilfunknummer (Variante 1). Wenn dies aus Gründen nicht gewünscht ist, dann Erfassung nach Variante 2: des Namens, der Festnetz-Telefonnummer und der E-Mail-Adresse oder Variante 3: nur auf ausdrücklichem Kundenwunsch Name, Adresse und E-Mail-Adresse. Für einen Auftragswert über 250,-Euro ist die Erfassung von Name, Adresse und Telefonnummer zwingend erforderlich, die E-Mail-Adresse ist optional.

Mitteilungsservice: Da der Zeitpunkt der Fertigstellung von Aufträgen nicht im Vorfeld exakt zu ermitteln ist, bietet der Dienstleister den kostenlosen SMS-Mitteilungsservice an. Sobald der jeweilige Auftrag fertig ist, wird der Kunde per SMS darüber benachrichtigt. Diese Methode ist schnell, stört am wenigsten, informiert zusätzlich über die nötigen Abholdaten (Atelier-Adresse, Öffnungszeiten, spezielle Zeitfenster, Endbetrag bei Schätzpreisen) und die Abholfrist ist somit leicht kalkulierbar. (Gewünschte Kommunikationskultur: siehe Nettiquette)

Teil des **Kundenservice** für den Dienstleister ist, mit bereits in Kontakt getretenen Kunden sich auf bereits vergangene Aufträge oder Anfragen beziehen zu können, ohne wieder ganz von vorn anfangen zu müssen in der Darstellung von Auftragsanfragen oder individueller Charakteristika. Aus diesem Grund bleiben Name und Mobilfunknummer im Mobilfunkgerät des Dienstleisters gespeichert und ermöglicht die schnelle Wiedererkennung bei Kontaktaufnahme. Somit erspart man

sich die Zeit für eine gegenseitige Vorstellung. Bereits Besprochenes kann in Erinnerung gerufen werden und kürzt den Gesprächsverlauf auf das nötige Maß ein.

6. Datenschutz

Die erfassten personenbezogenen Daten dienen zur Erfüllung des zustande kommenden Dienstleistungsvertrages und können auf ausdrücklich geäußertem Kundenwunsch nach Auftragsbefreiung wieder gelöscht werden. Kunden, welche der **Speicherung ihrer Daten** - wie unter Punkt 5 geschildert – widersprechen, sind gebeten, dies dem Dienstleister mitzuteilen und den Wunsch nach Löschung deutlich zu machen (mündlich genügt, schriftlich ist rechtswirksam). Personenbezogene Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Als Ausnahme von der Regel ist die Offenlegung buchhalterischer Nachweise auf gesetzeskonforme Anfrage bzw. Forderung durch Finanzinstitute zu betrachten, welche wiederum den allgemein gültigen Datenschutzgesetzen und der Verschwiegenheit verpflichtet sind und hernach eine Weitergabe von Kundendaten an Dritte ausgeschlossen werden kann.

Im Laufe der Auftragsbearbeitung kann es von Nöten sein, sogenannte **vorher- /nachher-Fotos** von Kunden-Textilien anzufertigen, einerseits zur Nachvollziehbarkeit der Dienstleistungen (z.B. für den Kunden nicht sichtbare Bereiche wie Innenfutter, Hohlkammern, Innennähte sowie bei Stickaufträgen), andererseits als Beweismittel im Haftungsfall (z.B. durch Zuschnitt). In diesen beiden Fällen wird der Kunde zuvor nicht explizit um eine Fotoerlaubnis gebeten. Mit diesen AGBs hier stimmt der Kunde dem Arbeitsverfahren zu. Wird dies von vornherein abgelehnt, kann der Auftrag nicht angenommen werden. Der Dienstleister ist darüber vor Auftragsannahme darüber in Kenntnis zu setzen. Des weiteren wird es vom Dienstleister sehr begrüßt, wenn Fotos angefertigt werden dürfen nach Vollendung einer z.B. Sonderanfertigung und **zum Zwecke der Eigenwerbung** auf der Webseite des Dienstleisters und in sozialen Netzwerken veröffentlicht werden dürfen. Hierzu wird der Kunde explizit um Erlaubnis gebeten, so dass es ihm frei steht, der **Veröffentlichung** vollständig zuzustimmen, diese einzuschränken oder auch abzulehnen. Der Speicherung und Veröffentlichung von bereits zugestimmten Daten kann jederzeit beim Dienstleister widersprochen werden. Dazu ist die mündliche Form in der Regel ausreichend, rechtswirksam ist die schriftliche Form.

7. Fristen

Fristen für die **Fertigstellung von Aufträgen** richten sich nach Auftragslage, Betriebsaufkommen, Termindichte, Materialverfügbarkeit und chronologischem Ablauf. In der Regel sind kurzfristige Aufträge wie Änderungen, Reparaturen und Stickaufträge innerhalb 3 bis 10 Tagen fertig. Manchmal auch am selben Tag oder unter Umständen auch nach weitaus längerer Frist (wenn Material besorgt werden muss). Für aufwändige Nähenaufträge sind mindestens 12 Wochen Anfertigungszeit einzuplanen, z.B. Kleidung, Kostüme, Taschen-Unikate, Sonnenschirme o.ä..

Abholungen sind bitte innerhalb von 14 Werktagen zu realisieren. Die Frist beginnt mit Mitteilungsdatum und endet mit Abholungsverzug (siehe Punkt 8).

8. Abholungsverzug

Für Aufträge, die nicht innerhalb von 3 Monaten (72 Werktagen) abgeholt werden, trägt das Atelier keine Haftung und ist von weiterer Aufbewahrung befreit.

9. Höhere Gewalt

Bei höherer Gewalt oder sonstigen nicht vom Dienstleister zu vertretenden Ereignissen, kann für Kunden-Textilien und Auftragsgegenständen keine Haftung übernommen werden.

10. Widerrufsrecht

Reklamationen werden nur innerhalb von 14 Tagen nach Abholdatum angenommen.

Für Standard-Nähaufträge gilt die gesetzliche Gewährleistung von 6 Monaten nach Abholung.

Für Anfertigungen auf individuellen Wunsch und persönliche Maße gibt es kein Rückgabe- und Umtauschrecht. Der Kunde ist zur Abnahme verpflichtet.

11. Sonstiges (Sprache, Anprobe, Rechnung, Kostenvoranschlag)

Der Dienstleistungsvertrag zwischen Kunden und Dienstleister ist nur auf deutscher **Sprache** in vollem Umfang rechtswirksam, auch wenn andere Sprachen (z.B. Englisch) und Kommunikationswege (z.B. Schriftform bei Gehörlosen) bei der Auftragsbesprechung zur Anwendung kommen.

Anproben sind pro Termin bis 10 Minuten kostenfrei. Längere Anprobenzeit wird nach Stundenlohn errechnet und fließt in die Endsumme des Auftrags ein.

Auf Wunsch kann gern eine ausführliche **Rechnung** zum Auftrag erstellt werden. Dies muss bei Auftragserteilung unmittelbar mitgeteilt werden, da hier eine Bearbeitungsfrist von 7 Tagen einkalkuliert werden muss. Bei einem Auftragswert bis 99,- Euro wird hier eine Bearbeitungsgebühr von 2,50 Euro fällig. Bei einem Auftragswert ab 100,- Euro ist die Rechnungserstellung gebührenfrei.

Kostenvoranschläge sind in der Regel gebührenfrei, können aber je nach Aufwand mit Kosten verbunden sein, wenn es sich aus den Vorinformationen ergibt.

12. Nettiquette

Sie oder Du? Im Atelier wird von mir die Anrede mit „Sie“ gepflegt. Ich kann nicht anders, es liegt in den Genen. Wer duzen möchte, bitteschön...geht in Ordnung. Es wird zurück gesiezt, nicht wundern.

Mitteilungsservice SMS: (siehe Punkt 5) Es wird vom Kunden keine Antwort-SMS auf die auftragsbedingte SMS-Mitteilung erwartet. Auf keinen Fall Gespräche per SMS anfangen, bitte nichts dergleichen, denn ich a.r.b.e.i.t.e (bedeutet im Dreieck-springen zwischen Auftragsannahme, Auftragsherausgabe, Nähmaschine, Bügelbrett, Buchhaltung, Selbstversorgung uvm.).

Unabwendbare Rückfragen ausschließlich telefonisch besprechen.

Telefonate: Bitte vermeiden Sie es, wenn möglich!!! Auf www.nyxara.de kann fast alles (was in Telefonaten bisher gefragt wurde) nachgelesen werden. Nötige Telefongespräche bitte kurz halten.

E-Mails: Auf Mails mir unbekannter Adressaten reagiere ich nicht mehr. Unter uns: Es sind zu 99% Luftnummern, Fake, Zeiträuber. Auftragsanfragen bitte möglichst persönlich im Atelier, auch andere Unternehmen.

Fazit für Kunden: Sie haben meine Telefonnummer irgendwo her, möchten aber gern mehr

erfahren... was, wie, wann, wo? ----> Bitte gehen Sie zuerst auf www.nyxara.de

Sind immer noch offene Fragen?-----> Dann kommen Sie in den Öffnungszeiten persönlich ins Atelier, denn selbst wenn Sie anrufen, erzähle ich am Telefon nicht mehr als auf meiner Webseite steht. Bestimmte Informationen wie Preise zu Näh- und Stickaufträgen, Zeitaufwand für Aufträge oder ähnliches erfährt man nur vor Ort.

Ateliengespräche: Liebe Kunden, so sehr wie die Atmosphäre zur Gemütlichkeit einlädt und ich mich freue, wenn Sie sich darin wohl fühlen. Ich bitte dennoch darum, Auftragsgespräche auf das Wesentliche zu beschränken. Mir rinnt die Zeit weg und jeder möchte seinen Auftrag am liebsten gestern schon fertig haben. Ich nähe und sticke alles selbst. Es gibt keine Angestellten.

Ich bitte hier auf diesem Wege auch um **Diskretion** gegenüber anderen Kunden, wenn es zu einer Warteschlange kommt und muss Sie bitten, nach kurzer Absprache eventuell draußen vor dem Laden zu warten bis Sie an der Reihe sind. Klappstühle stehen zur Verfügung, fragen Sie bitte danach, wenn Sie solange gern sitzen wollen oder müssen.

Bild und Ton: Ungefragtes Fotografieren, Videoaufnahmen und Tonaufnahmen sind nicht gestattet! Verstöße können zur Anzeige geführt werden. Unter Gebrauch des Hausrechtes, kann hier u.U. ein Hausverbot für meinem Laden erteilt werden.

Kinder: Liebe Erwachsene mit mitgebrachten Kindern, im Atelier ist nicht viel Platz und überall sind empfindliche Sachen offen präsentiert. Ich halte Sie hiermit an, Ihr/e Kind/er in ihrer Arm-Nähe zu halten während eines Auftragsgesprächs und darauf zu achten, dass keine Verletzungen am Kind oder Schaden an den Sachen entstehen können. Dazu sollten Sie auch einkalkulieren, dass auf dem Boden Stecknadeln herumliegen können. Nutzen Sie bitte die Gäste-Sessel! Eine Handvoll Spielzeug zur Beschäftigung liegt bereit.

Hunde: Ich bitte darum, von einem Aufenthalt von Hunden im Atelier abzusehen. Vor der Tür kann die Matte gern genutzt werden als Ruhezone für das Tier. Ein Wassernapf ist vorhanden und kann gern auf Anfrage bereit gestellt werden. Der Kontakt zu den Textilien ist unter allen Umständen zu vermeiden und eine räumliche Trennung hier leider zwingend!

Ich bedanke mich für Ihr Verständnis und Ihre Kooperationsbereitschaft.