

Elterninformation

!!! BITTE NICHT ZURÜCKSENDEN !!!

Liebe Eltern,

die Servito GmbH und die HW Dienstleistungs GmbH freuen sich, Sie als neuen Kunden begrüßen zu dürfen. Wir werden uns ständig um wohlschmeckendes, abwechslungsreiches und gesundes Speisenangebot und eine kundenorientierte Dienstleistung bemühen.

Den ausgefüllten und unterschriebenen Vertrag senden Sie bitte an:

HW Dienstleistungs GmbH
Rittergutshof 1
04463 Großpösna

Für die Monatsbestellung stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

1. Im Internet auf der Seite www.bestellung-haenchen.com oder per Bestell-App. Dafür benötigen Sie Ihre Kundennummer und eine PIN, beides wird Ihnen mit der Kopie Ihres Vertrages mitgeteilt. Im Bestellportal können Sie Ihre Bestellung jederzeit einsehen. Diese ist grün hinterlegt.
2. Sie laden sich den Speiseplan und den Bestellschein vom Kundenportal, www.haenchen.com herunter, füllen den Bestellschein aus und senden diesen an

HW Dienstleistungs GmbH
Rittergutshof 1
04463 Großpösna

senden ein Fax an:

03 42 06 / 77 66 20

oder mailen an

bestellung@haenchen.com

oder Sie geben Bestellschein an der Essenausgabe ab

Beachten Sie bitte unbedingt den Abgabetermin für Ihre Monatsbestellung

jeder 15. des Monats für den Folgemonat

Bitte wenden!

Tägliche Abbestellungen

Sie haben täglich **bis 08:00 Uhr** die Möglichkeit,

im Bestellsystem unter **www.bestellung-haenchen.com**

per Bestell-App



unter der Telefonnummer:

03 42 06 / 77 66 0

03 42 06 / 77 66 22

03 42 06 / 77 66 23

per FAX unter

03 42 06 / 77 66 20

Bitte nutzen Sie auch den Anrufbeantworter,
der Ihnen rund um die Uhr
zur Verfügung steht!

Ihre Bestellung bei uns wegen Krankheit, Urlaub etc. abzumelden. Verspätete Abmeldungen können für den laufenden Tag nicht berücksichtigt werden. Bitte beachten Sie, dass Sie bei Abbestellung über drei Tage immer einen vierstelligen Code erhalten, welcher Ihre Abbestellung bestätigt.

Bitte beachten Sie, dass Zubestellungen nur berücksichtigt werden können, wenn sie am vorhergehenden Schultag bis 8:00 Uhr vorliegen.

Kartenidentifikationssystem

Jedes Kind bekommt zur Identifikation an der Essenausgabe eine Barcodekarte. Diese beinhaltet die Ihnen zugeordnete Kundennummer als Identifikationsmerkmal. Es sind keinerlei persönliche Daten oder finanzielle Guthaben gespeichert. Für Erst- und Ersatzkarten, z.B. bei Verlust oder beschädigter Karte, wird Ihnen eine Unkostenpauschale i.H.v. 3,00 € in Rechnung gestellt. Bitte beantragen Sie eine Ersatzkarte nur unter der o.g. Rufnummer oder im Kundenportal. Bitte senden Sie uns beschädigte Karten immer zu oder geben Sie diese bei der Essenausgabe ab.

Hinweise, Wünsche, Kritiken und Anfragen

Alle unsere Mitarbeiter sind ständig bemüht, unsere Dienstleistungen in Ihrem Sinne zu verbessern. Um diesem Anspruch besser gerecht werden zu können, bitten wir Sie, sich mit Ihren Anliegen im Zusammenhang mit der Essenversorgung und der Abrechnung an folgende Mitarbeiter zu wenden.

Speisequalität und Speiseplaninhalte

Team Küche **0 34 33 / 77 82 22 4**

Bestellung

Team MBS **03 42 06 / 77 66 0**

Ihre

Servito GmbH

HW Dienstleistungs GmbH

Liefervertrag

BITTE IN DRUCKBUCHSTABEN AUSFÜLLEN!

<u>Name und Vorname des Kindes</u>		<u>Geb.-Datum:</u>	
Die Versorgung erfolgt in der Einrichtung:		Klasse z. Zeitpunkt des Vertragsbeginns:	
Grundschule „Karl-Marx“, Forststraße 60, 08525 Plauen			
<u>Zwischen den Erziehungs- bzw. Fürsorgeberechtigten</u>		<u>Versorgungsbeginn:</u>	
<u>Name, Vorname</u>		<u>Kundennummer:</u>	
<u>Anschrift</u>		(diese erhalten Sie mit der Kopie des Vertrages)	
<u>Straße/ Hausnummer</u>	<u>PLZ</u>	<u>Ort</u>	
<u>Telefon / Handy</u>	<u>E-Mail-Adresse</u>		

und der Firma Servito **GmbH, Rittergutshof 1, 04463 Großpösna**, (hier kurz Servito)

- Hiermit beauftrage ich die Servito (Lieferant) mit der Lieferung des Mittagessens für mein Kind in o.g. Einrichtung. Für die Beachtung und korrekte Weiterleitung aller notwendigen Informationen an den Lieferanten ist ein korrektes, eindeutiges und gültiges ärztliches Attest bzgl. der vorliegenden Allergie(n) Grundvoraussetzung. Für Folgen nicht mitgeteilter Unverträglichkeiten / Allergien wird keine Haftung übernommen.

☐ Allergie vorhanden: _____
- Der Lieferant erhebt folgenden Anteil am Versorgungsentgelt:

Menü A/B/C, Salat (ohne Getränk)	2,77 € inkl. 7% Mehrwertsteuer
Lunchbeutel	3,74 € inkl. 7% Mehrwertsteuer
- Die Bestellung erfolgt gemäß monatlicher Bestellung entsprechend den gültigen AGBs. Die Bestellung kann über Internet oder per Bestellschein, den Sie uns faxen, per E-Mail senden, an der Essenausgabe abgeben oder per Post zusenden, erfolgen.
- Mit der Zahlungsabwicklung wurde die HW Dienstleistungs GmbH (hier kurz HWD) beauftragt.
- Darüber hinaus wird die HWD mit den Dienstleistungen für den kompletten Prozess der Auftragsabwicklung Menübestellung, Stammdatenverwaltung, Abrechnung, Forderungseinzug sowie als Kommunikationsbindeglied zwischen Lieferant, Kunden, Ausgaben und Einrichtung beauftragt. Hierzu wird ein separater Vertrag inkl. gültiger AGB abgeschlossen.
- Jedes Unternehmen handelt ausschließlich in eigenem Namen und auf eigene Rechnung.
- Der Vertrag ist unbefristet. **Er ist immer schriftlich zu kündigen.** Er endet aber in jedem Fall mit Beendigung des Vertrages der Servito mit der jeweiligen Einrichtung/dem Rechtsträger. Anschriften-, Namen-, und Kontenänderungen sind der HWD **unverzüglich schriftlich** mitzuteilen.
- Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages hat nicht die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit des ganzen Vertrages zur Folge. Beide Vertragspartner verpflichten sich auf Verlangen des anderen die nichtige oder unwirksame Bestimmung entsprechend der von beiden Vertragspartnern gewollten durch eine rechtlich einwandfreie Regelung zu ersetzen.

<u>Datum</u>	<u>Unterschrift des Erziehungsberechtigten</u>	<u>Servito GmbH</u>
--------------	--	---------------------

Der unterzeichnende Erziehungsberechtigte bestätigt hiermit diesen Vertrag sowie dessen rückseitigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-SERVITO001102024 vom 01.10.2024) der Servito anzuerkennen.

Eine Kopie des Vertrages geht Ihnen per Post zu.

GELTUNGSBEREICH

- Diese nachfolgende AGB gelten für die Lieferungen der SERVITO und an die Kunden auf der Grundlage des mit der zu versorgenden Einrichtung bzw. deren Rechtsträger abgeschlossenen Liefervertrages
- Für die Dienstleistungen entsprechend des kompletten Prozesses der Auftragsabwicklung Menübestellung, Stammdatenverwaltung, Abrechnung, Forderungseinzug sowie als Kommunikationsbindeglied zwischen Caterer bzw. Lieferant, Kunden, Ausgaben und Einrichtung wird die HW Dienstleistungs GmbH – hier kurz HWD - (mit welcher der Kunde einen gesonderten Dienstleistungs- bzw. Servicevertrag mit gültiger AGB abschließen muss) beauftragt
- Durch Unterschrift und Zustimmung des zugrunde liegenden Liefervertrages gelten diese Bedingungen als vereinbart.
- Jedes Unternehmen (hier SERVITO) handelt ausschließlich in eigenem Namen und auf eigene Rechnung.

BESTELLUNG UND VERTRAGSBEGINN

- Grundlage jeglicher Inanspruchnahme von Lieferungen ist ein mit jedem Kunden abgeschlossener Liefervertrag.
- In Prospekten, Anzeigen, anderem Werbematerial um im Internet enthaltene Angebote und Preisangaben sind freibleibend und unverbindlich.
- Bestellungen sind grundsätzlich nur durch den Einzelkunden bis 08:00 des Versorgungsvortages selbst möglich.
- Für die Versorgung in Schulen und Kindertageseinrichtungen ist eine monatliche Vorbestellung notwendig, welche in der Regel bis zum 15. des Vormonats zu erfolgen hat, in welchem die Lieferung erfolgen soll.
- Durch den Kunden ist auf jedem Vertrag der Versorgungsbeginn einzutragen
- Für die Essensabrechnung der Kindertagesversorgung gilt:
 - In Kindergärten wird mit der Vertragsunterzeichnung grundsätzlich eine Dauerbestellung für jeden Öffnungstag der Einrichtung getätigt.
 - Die möglichen täglichen Mahlzeiten (je nach Angebot Frühstück, Mittag, Vesper, Obst, Getränke, etc.) sind im jeweiligen Vertrag vorgegeben und sind dort zur Dauerbestellung jeweils anzukreuzen und mit einem Versorgungsbeginn zu versehen.
 - Sollte kein Versorgungsbeginn und keine Versorgungsart angegeben sein, wird die Versorgung mit allen Mahlzeiten ab dem Datum der Vertragsunterzeichnung oder, wenn dies nicht durch den Kunden ausgefüllt wurde, ab dem Datum des Posteingangs berechnet.
 - Bestellungen sind bis 08:00 des Versorgungstages möglich.
- Die Bestellung im Kundenportal auf der Internetseite www.haenchen.com ist nur bereits angemeldeten Kunden möglich.
- Grundlage für die Onlinebestellung bildet ein abgeschlossener Vertrag, eine Kundennummer und das dazugehörige Passwort bzw. die PIN.

ABRECHNUNG / STORNIERUNGEN

- Für telefonische Stornierungen über einen Zeitraum von mehr als 3 Tagen erhalten die Kunden eine Abbestellnummer.
- Abbestellungen bei Abwesenheit sind täglich bis spätestens 08.00 des Versorgungstages möglich und ausschließlich durch den Kunden selbst zu tätigen.
- Verspätete Abbestellungen können für den laufenden Versorgungstag nicht berücksichtigt werden.
- Sollte die Abrechnung der Einrichtung per Liste oder durch die Einrichtung erfolgen, ist keine Abbestellung durch die Kunden bei der HWD notwendig.
- Die Abbestellnummer gilt als Nachweis für eine korrekte und fristgemäße Abbestellung, welche Sie telefonisch von der HWD erhalten.
- Spätere Reklamationen bzgl. Stornierungen, welche nicht in der Monatsrechnung berücksichtigt wurden, können ohne diese Abbestellnummer nicht anerkannt werden.
- Bei Stornierungen in unserem Online-Bestellsystem, ist diese Abbestellnummer nicht erforderlich.
- Stornierungen aufgrund von Schließ-, Teilschließ- und/oder Streiktagen der Einrichtungen ist der Kunde selbst für deren ordnungsgemäße Durchführung bis 72 Stunden vor Eintreten verantwortlich. Nicht fristgerecht eingereichte Stornierungen können bei der Abrechnung nicht berücksichtigt werden, da der HWD die endgültige Essenteilnehmerzahl nicht bekannt ist.

RECHNERGESTÜTZTE IDENTIFIKATIONSSYSTEME – gilt nur für Schulen

- Zur Identifikation der Kunden sowie deren Bestellung werden Grundlage des Dienstleistungsvertrages mit der Einrichtung / dem Rechtsträger rechnergestützte Magnet- oder Barcode-Identifikationssysteme verwendet.
- Die dafür notwendige Karte wird dem Kunden mit einmaligen Kosten für diesen i. H. v. 3,00€ bei Vertragsbeginn zur Verfügung gestellt.
- Bei einem Einrichtungswechsel ist eine Neuausstellung der Karte nicht notwendig – es kann die vorhandene Karte verwendet werden.
- Beschädigungen oder Verlust der Karte sind der HWD unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- Eine Ersatzkarte kann über die Online-Ersatzkartenbestellung kostenpflichtig verbindlich bestellt werden.
- Für die Erstellung und Versand einer Ersatzkarte wird eine Gebühr in Höhe von 3,00 Euro erhoben.

Stand: 01.10.2024

Seite 1 von 4

- Für Rücklastschriften, die die HWD nicht zu vertreten hat, wird eine Bearbeitungsgebühr von 10,00 Euro erhoben.
- Eine Zahlung gilt erst mit Eingang auf dem Konto der HWD als fristgerecht bewirkt.
- Die Rechnungsbegleichung erfolgt ohne Abzug.
- Berechtigte Guthaben sind bei Lastschrifteinzug bereits berücksichtigt.
- Die Rechnung ist vom Kunden sorgfältig zu prüfen.
- Einwendungen gegen die Rechnung sowie deren Höhe sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 6 Wochen nach Rechnungseingang gegenüber der HWD zu erheben.
- Die Unterlassung der rechtzeitigen Erhebung gegen die gelegte Rechnung gilt als deren Genehmigung.

GEBÜHREN – über HWD

- | | | | |
|--|---|-------|------|
| a) Zustellung Rechnung in Papierform | - | 1,00 | Euro |
| b) Mehrfachversand Rechnungen in Papierform | - | 1,00 | Euro |
| c) Rücklastschriften | - | 10,00 | Euro |
| d) Kostenpflichtige Erst- bzw. Ersatzkarte | - | 3,00 | Euro |
| e) Versand von Zahlungsbelegen | - | 3,50 | Euro |
| f) Adressnachforschung inkl. Mehrfachversand v. Dok. | - | 2,50 | Euro |
| g) Ausstellung von Rechnungsübersichten ab 3 Monaten | - | 1,00 | Euro |

ERMÄßIGUNGEN – über HWD

- Evtl. Berechtigungen auf Ermäßigungen sind dem Dienstleistungsvertrag in Kopie mit beizufügen.
- Nicht vorgelegte bzw. ungültige Unterlagen begründen keinen Anspruch auf Ermäßigung des Essenspreises.
- Ebenso sind der HWD Verlängerungen oder Aufhebungen rechtzeitig und unaufgefordert vorzulegen.
-

VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- Der Vertrag ist unbefristet.
- Der Vertrag ist jedoch in jedem Fall schriftlich zu kündigen.
- Eine telefonische Vorabinformation entbindet nicht von der Pflicht der schriftlichen Kündigung.
- Auf Grund nicht fristgemäß eingegangener Kündigungen sind durch uns erfolgte Lieferungen und Leistungen vom Besteller zu bezahlen.
- Eine Kündigung bei der Kindereinrichtung ist nicht ausreichend und beendet nicht den abgeschlossenen gültigen Vertrag mit der SERVITO.
- Der Vertrag endet mit der ordentlichen Beendigung des Liefervertrages der SERVITO mit der Einrichtung / Rechtsträgeris. Ziffer I Dienstleistungsvertrag).
- Nach Ausgleich aller Forderungen erlischt eine evtl. erteilte Einzugsermächtigung.
- Eventuelle Guthaben werden wie folgt erstattet:
 - Bei Kunden mit hinterlegtem Lastschrifteinzug und gültiger Bankverbindung erhalten das Guthaben direkt per Überweisung an das bei der HWD hinterlegte Bankkonto
 - Alle anderen Kunden müssen der HWD zur korrekten Auszahlung des Guthabens die Bankverbindung schriftlich mitteilen, auf diese die Überweisung zu erfolgen hat.

ZAHLUNGSVERZUG / DATENWEITERGABE – über HWD

- Bei Zahlungsverzug ist die HWD berechtigt, Verzugschaden in Höhe von 5,00 Euro (1. Mahnstufe) bzw. 7,50 Euro (2. Mahnstufe) zu verlangen.
- Bei Zahlungsverzug ist die HWD berechtigt, die Essensversorgung des Kunden einstellen zu lassen, gegebenenfalls die Versorgung nur noch gegen Vorkasse durchzuführen oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen zu lassen.
- Über die Einstellung der Essensversorgung darf die Einrichtung des Kunden informiert werden.
- Dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, ein Verzugschaden sei gar nicht oder jedenfalls in geringer Höhe entstanden.
- Die HWD ist berechtigt, offene Forderungen der 3. Mahnstufe an ein Inkassounternehmen inkl. der Kundendaten (Name, Vorname von Kunde / Kind / Rechnungsempfänger, deren Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer, Zahlungsverhalten, Höhe der offenen Haupt- und ggf. Nebenforderung) auf verschlüsselterm Weg und unter Einhaltung der DSGVO weiterzugeben und diese mit dem Forderungseinzug zu beauftragen. Der Kunde stimmt diesem mit Akzeptanz und Abschluss des gültigen Vertrags zu.
- Die HWD sowie das beauftragte Inkassounternehmen sind berechtigt im Bedarfs- / Verdachtsfall eine Schufa-Auskunft (DSGVO Hinweis in Datenschutzerklärung auf der Homepage oder auf Hinweisblatt) des Kunden einzuholen. Der Kunde stimmt diesem mit Akzeptanz und Abschluss des gültigen Vertrags zu.

Stand: 01.10.2024

Seite 3 von 4

ANGEBOT UND PREISE

- Die Preise für Lieferungen der SERVITO sind den individuellen Lieferverträgen zu entnehmen und verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- Alle auf Internetseiten oder in Druckerzeugnissen genannte Preise verstehen sich als Beispiel-Angebotspreise und müssen individuell verhandelt werden.
- Preis- und Leistungsänderungen, sowie Irrtümer behalten wir uns vor.
- Eine Preiserhöhung muss 3 Monate vor Wirksamkeit dem Kunden bekannt gegeben werden. Ausgenommen von den Fristen sind gesetzliche Änderungen, wie Erhöhung MwSt., Erhöhung Mindestlohn sowie, wenn der Preisindex für Lebensmittel über 5% gegenüber dem Vorjahr liegt. Stichtag ist der 01.01. Hier 1 Monat. Die Erhöhung des Lebensmittelpreisindex wird im Bedarfsfall dem Kunden erläutert und durch aussagekräftige Quellen nachgewiesen.

LEISTUNGEN

- Grundlage der Leistungen vor Ort in den Einrichtungen ist der mit der SERVITO und der Einrichtung / dem Rechtsträger geschlossene Liefervertrag.

ÄNDERUNGEN VON KUNDENDATEN – über HWD

- Der HWD sind jegliche Änderungen von Name und Anschrift des Kindes sowie des Rechnungsempfängers und Bankverbindung unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- Ggf. entstehende Unkosten als Folge einer verspäteten Mitteilung trägt der Kunde.
- Für entstandenen Schaden durch nicht mitgeteilte oder nicht korrekte Änderungen haftet die SERVITO nicht.

SONDERKOSTFORMEN UND ALLERGIEN

- Für die Beachtung und korrekte Weiterleitung aller notwendigen Informationen an den Caterer/Lieferanten ist ein korrektes, eindeutiges und gültiges ärztliches Attest bzgl. der vorliegenden Allergie(n) Grundvoraussetzung.
- Für Folgen nicht mitgeteilter Unverträglichkeiten / Allergien wird keine Haftung übernommen.
- Liegt eine Nahrungsmittelallergie oder -unverträglichkeit vor, können Sie die Sonder-/Allergiekostformen wie z.B. ohne Milch, ohne Ei, glutenfrei über unser Kunden-/Servicecenter beantragen. Den Antrag auf Sonderkost erhalten Sie per E-Mail, bitte schreiben Sie uns dazu eine Mail an: antrag.sonderkost@haenchen.com oder rufen Sie im Kunden-/Servicecenter an: 034206/ 77 66 0.
- Leit Aussage der Produzenten und Lieferanten können Spuren aller im gültigen Speiseplan aufgeführten Hauptallergene nicht zu 100% ausgeschlossen werden. Gleiches gilt für Kreuzkontaminationen.
- Trotz größter Sorgfalt können in der Gemeinschaftsverpflegung Spuren der Hauptallergene nicht ausgeschlossen werden.
- Die Grundkostform (Normalkost, vegetarische Kost – ohne Fleisch, ohne Fisch, schweinefleischfreie Kost) ist beim Ausfüllen des Vertrages mit anzugeben. Sollte keine Angabe erfolge, erfolgt die Belieferung als Normalkost.
- Aktuell erfolgt eine Lieferung von Allergien bis auf weiteres ohne Aufpreis.
- Auf Nahrungsmittelunverträglichkeiten, welche nicht eindeutig und korrekt als Allergie ausgewiesen werden, können nicht beachtet werden. Hier ist der Kunde selbst für die Menüauswahl verantwortlich.

ABRECHNUNG UND BEZAHLUNG – über HWD

- Die Bezahlung erfolgt bargeldlos auf Grundlage einer Rechnung über die mit der Abrechnung beauftragten HWD.
- Für die Essensabrechnung der Kindertagesversorgung gilt:
 - Die Abrechnung erfolgt durch eine monatliche Rechnungseingang auf der Grundlage der im Abrechnungszeitraum bestellten Essen, unabhängig von deren Inanspruchnahme.
 - Die Rechnung geht dem Kunden grundsätzlich als PDF-Datei per E-Mail zu.
 - Für die Zustellung der Rechnung in Papierform wird eine Gebühr von 1,00 Euro erhoben.
 - Der Rechnungsbetrag ist 7 Tage nach Rechnungserstellung fällig.
- Für die Essensabrechnung der Schulspeisung gilt:
 - Die Abrechnung erfolgt durch eine monatliche Rechnungseingang auf der Grundlage der im Abrechnungszeitraum bestellten Essen, unabhängig von deren Inanspruchnahme.
 - In dieser Rechnung wird der Vormonat grundlegend der bestellten Essen, sofern nicht durch Vorbestellung bereits erfolgt, als auch der Folgemonat grundlegend der vorbestellten Essen abgerechnet.
 - Nach Rechnungserstellung abgemeldete Essen werden in der Folgerechnung gutgeschrieben.
 - Die Rechnung geht dem Kunden grundsätzlich als PDF-Datei per E-Mail zu.
 - Für die Zustellung der Rechnung in Papierform wird eine Gebühr von 1,00 Euro erhoben.
 - Der Rechnungsbetrag ist 14 Tage nach Rechnungserstellung fällig.

Stand: 01.10.2024

Seite 2 von 4

- Aktuelles Inkassounternehmen:
Das aktuelle Inkassounternehmen bekommen Sie im 2. Mahnschreiben individuell mitgeteilt.

DATENSPEICHERUNG / DATENSCHUTZ

- Die für die Auftragsabwicklung notwendigen persönlichen Daten des Kunden werden gespeichert. Der Kunde erklärt hiermit ausdrücklich sein Einverständnis. Alle personenbezogenen Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Nähere Informationen dazu erhalten Sie in der Datenschutzverordnung unter www.haenchen.com bzw. im Hinweisblatt.
- Zur vollständigen Erfüllung der Aufgaben ist die Verarbeitung und verschlüsselte Weitergabe bestimmter Daten notwendig. Im Einzelnen sind dies:
 - Informationsweitergabe an HWD: Name, Vorname von Kind, Sonderkost / Allergie, Bestellung / Sperrung, Einrichtung und Gruppe
 - Informationsweitergabe an Einrichtung: Name, Vorname von Kind, Sonderkost / Allergie, Bestellung / Sperrung, Einrichtung und Gruppe

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsverbindung ist Leipzig.
- Alle vertraglichen Änderungen haben schriftlich zu erfolgen.
- Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB hat nicht die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit der ganzen AGB zur Folge. Beide Vertragspartner verpflichten sich auf Verlangen des anderen die nichtige oder unwirksame Bestimmung entsprechend der von beiden Vertragspartnern gewollten durch eine rechtlich einwandfreie Regelung zu ersetzen.

Stand: 01.10.2024

Seite 4 von 4

Dienstleistungsvertrag

Name und Vorname des Kindes _____ Geb.Datum: _____

Die Versorgung erfolgt in der Einrichtung: _____ Klasse z. Zeitpunkt d. Vertragsbeginns: _____

Grundschule „Karl-Marx“, Forststraße 60, 08525 Plauen

Zwischen den Erziehungs- bzw. Fürsorgeberechtigten _____ Versorgungsbeginn: _____

Name, Vorname _____ Kundennummer: _____
 Anschrift _____
(diese erhalten Sie mit der Kopie des Vertrages)

Straße/ Hausnummer _____ PLZ _____ Ort _____

Telefon / Handy _____ E-Mail-Adresse _____

und der Firma **HW Dienstleistungs GmbH, Rittergutshof 1, 04463 Großpösna**, (nachfolgend HWD GmbH genannt)

1. Auf der Grundlage des mit der oben genannten Einrichtung bzw. deren Rechtsträger abgeschlossenen Dienstleistungsvertrages bzw. der Beauftragung durch den die Einrichtung beliefernden Lieferanten, beauftrage ich die Firma **HWD GmbH** mit der Abwicklung der durch die Menübestellung ausgelösten Servicetätigkeiten.
2. Jedes Unternehmen handelt ausschließlich in eigenem Namen und auf eigene Rechnung.
3. Die Abrechnung erfolgt durch eine monatliche Rechnungslegung auf der Grundlage der im Abrechnungszeitraum bestellten Essen, unabhängig von deren Inanspruchnahme.
 Die Rechnungsbegleichung erfolgt vorzugsweise durch Lastschriftinzug, der hiermit genehmigt wird, von folgendem Konto:

IBAN _____

BIC _____

Kontoinhaber: _____

Unterschrift Kontoinhaber (falls abweichend vom Vertragspartner) _____

4. Der Preis setzt sich wie folgt zusammen:

Menü A/B/C/Salat (Kassierung für Essenslieferung für fremde Dritte)	2,77 Euro inkl. 7 % Mehrwertsteuer
Zuzüglich Dienstleistungsgebühr für HWD GmbH	1,96 Euro inkl. 19 % Mehrwertsteuer
Gesamtpreis Menü A/B/C/Salat	4,73 Euro

Lunchbeutel	3,74 Euro inkl. 7% Mehrwertsteuer
-------------	-----------------------------------

5. Der Vertrag ist unbefristet. **Er ist jedoch in jedem Fall schriftlich zu kündigen.**
 Er endet mit Beendigung des Dienstleistungsvertrages der HW Dienstleistungs GmbH mit der Einrichtung/ Rechtsträger (s. Ziffer 1). Nach Ausgleich aller Forderungen erlischt eine evtl. erteilte Einzugsermächtigung.
 Anschriften-, Namen-, und Kontenänderungen **sind der Firma unverzüglich schriftlich** mitzuteilen.
6. Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages hat nicht die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit des ganzen Vertrages zur Folge. Beide Vertragspartner verpflichten sich auf Verlangen des anderen die nichtige oder unwirksame Bestimmung entsprechend der von beiden Vertragspartnern gewollten durch eine rechtlich einwandfreie Regelung zu ersetzen.

Datum _____ Unterschrift des Erziehungsberechtigten _____ HW Dienstleistungs GmbH _____

Der unterzeichnende Erziehungsberechtigte bestätigt hiermit diesen Vertrag sowie dessen rückseitigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-HW281119 vom 28.11.2019) der HW anzuerkennen.

Eine Kopie des Vertrages geht Ihnen per Post zu.

GELTUNGSBEREICH

- a) Diese nachfolgende AGB gelten für die Dienstleistungen der HWD und deren Kunden für den kompletten Prozess der Auftragsabwicklung Menübestellung, Stammdatenerwaltung, Abrechnung, Forderungseinzug sowie als Kommunikationsbindeglied zwischen Caterer bzw. Lieferant (mit welchem der Kunde einen gesonderten Liefervertrag abschließen muss), Kunden, Ausgaben und Einrichtung.
- b) Durch Unterschrift und Zustimmung des zugrunde liegenden Dienstleistungsvertrages gelten diese Bedingungen als vereinbart.
- c) Jedes Unternehmen (hier HWD) handelt ausschließlich in eigenem Namen und auf eigene Rechnung.

BESTELLUNG UND VERTRAGSBEGINN

- a) Grundlage jeglicher Inanspruchnahme von Dienstleistungen ist ein mit jedem Kunden abgeschlossener Dienstleistungs- bzw. Servicevertrag.
- b) In Prospekten, Anzeigen, anderem Werbematerial um im Internet enthaltene Angebote und Preisangaben sind freibleibend und unverbindlich.
- c) Bestellungen sind grundsätzlich nur durch den Einzelkunden bis 08:00 des Versorgungsvortages selbst möglich.
- d) Für die Versorgung in Schulen und Kindertageseinrichtungen ist eine monatliche Vorbestellung notwendig, welche in der Regel bis zum 15. des Vormonats zu erfolgen hat, in welchem die Lieferung erfolgen soll.
- e) Durch den Kunden ist auf jedem Vertrag der Versorgungsbeginn einzutragen.
- f) Für die Essenabrechnung der Kindertagesversorgung gilt:
 - i. In Kindergarten wird mit der Vertragsunterzeichnung grundsätzlich eine Dauerbestellung für jeden Öffnungstag der Einrichtung getätigt.
 - ii. Die möglichen täglichen Mahlzeiten (je nach Angebot Frühstück, Mittag, Vesper, Obst, Getränke, etc.) sind im jeweiligen Vertrag vorgegeben und sind dort zur Dauerbestellung jeweils anzukreuzen und mit einem Versorgungsbeginn zu versehen.
 - iii. Sollte kein Versorgungsbeginn und keine Versorgungsart angegeben sein, wird die Versorgung mit allen Mahlzeiten ab dem Datum der Vertragsunterzeichnung oder, wenn dies nicht durch den Kunden ausgefüllt wurde, ab dem Datum des Posteingangs berechnet.
 - iv. Bestellungen sind bis 08:00 des Versorgungstages möglich.
- g) Die Bestellung im Kundenportal auf der Internetseite www.haenchen.com ist nur bereits angemeldeten Kunden möglich.
- h) Grundlage für die Onlinebestellung bildet ein abgeschlossener Vertrag, eine Kundennummer und das dazugehörige Passwort bzw. die PIN.

ABBESTELLUNGEN / STORNIERUNGEN

- a) Für telefonische Stornierungen über einen Zeitraum von mehr als 3 Tagen erhalten die Kunden eine Abbestellnummer.
- b) Abbestellungen bei Abwesenheit sind täglich bis spätestens 08:00 des Versorgungstages möglich und ausschließlich durch den Kunden selbst zu tätigen.
- c) Verspätete Abbestellungen können für den laufenden Versorgungstag nicht berücksichtigt werden.
- d) Sollte die Abrechnung der Einrichtung per Liste oder durch die Einrichtung erfolgen, ist keine Abbestellung durch die Kunden bei der HWD notwendig.
- e) Die Abbestellnummer gilt als Nachweis für eine korrekte und fristgemäße Abbestellung, welche Sie telefonisch von der HWD erhalten.
- f) Spätere Reklamationen bzgl. Stornierungen, welche nicht in der Monatsrechnung berücksichtigt wurden, können ohne diese Abbestellnummer nicht anerkannt werden.
- g) Bei Stornierungen in unserem Online-Bestellsystem, ist diese Abbestellnummer nicht erforderlich.
- h) Stornierungen aufgrund von Schließ-, Teilschließ- und/oder Streiktagen der Einrichtungen ist der Kunde selbst für deren ordnungsgemäße Durchführung bis 72 Stunden vor Eintreten verantwortlich. Nicht fristgerecht eingereichte Stornierungen können bei der Abrechnung nicht berücksichtigt werden, da der HWD die endgültige Essenteilnehmerzahl nicht bekannt ist.

RECHNERGESTÜTZTE IDENTIFIKATIONSSYSTEME – gilt nur für Schulen

- a) Zur Identifikation der Kunden sowie deren Bestellung werden Grundlage des Dienstleistungsvertrages mit der Einrichtung / dem Rechtsträger rechnergestützte Magnet- oder Barcode-Identifikationssysteme verwendet.
- b) Die dafür notwendige Karte wird dem Kunden mit einmaligen Kosten für diesen i. H. v. 3,00€ bei Vertragsbeginn zur Verfügung gestellt.
- c) Bei einem Einrichtungswechsel ist eine Neuausstellung der Karte nicht notwendig – es kann die vorhandene Karte verwendet werden.
- d) Beschädigungen oder Verlust der Karte sind der HWD unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- e) Eine Ersatzkarte kann über die Online-Ersatzkartenbestellung kostenpflichtig verbindlich bestellt werden.
- f) Für die Erstellung und Versand einer Ersatzkarte wird eine Gebühr in Höhe von 3,00 Euro erhoben.

- d) Für Rücklastschriften, die die HWD nicht zu vertreten hat, wird eine Bearbeitungsgebühr von 10,00 Euro erhoben.
- e) Eine Zahlung gilt erst mit Eingang auf dem Konto der HWD als fristgerecht bewirkt.
- f) Die Rechnungsbegleichung erfolgt ohne Abzug.
- g) Berechtigte Guthaben sind bei Lastschrifteinzug bereits berücksichtigt.
- h) Die Rechnung ist vom Kunden sorgfältig zu prüfen.
- i) Einwendungen gegen die Rechnung sowie deren Höhe sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 6 Wochen nach Rechnungslegung gegenüber der HWD zu erheben.
- j) Die Unterlassung der rechtzeitigen Erhebung gegen die gelegte Rechnung gilt als deren Genehmigung.

GEBÜHREN

- a) Zustellung Rechnung in Papierform - 1,00 Euro
- b) Mehrfachversand Rechnungen in Papierform - 1,00 Euro
- c) Rücklastschriften - 10,00 Euro
- d) Kostenpflichtige Erst- bzw. Ersatzkarte - 3,00 Euro
- e) Versand von Zahlungsbelegen - 3,50 Euro
- f) Adressnachforschung inkl. Mehrfachversand v. Dok. - 2,50 Euro
- g) Ausstellung von Rechnungsübersichten ab 3 Monaten - 1,00 Euro

ERMÄßIGUNGEN

- a) Evtl. Berechtigungen auf Ermäßigungen sind dem Dienstleistungsvertrag in Kopie mit beizufügen.
- b) Nicht vorgelegte bzw. ungültige Unterlagen begründen keinen Anspruch auf Ermäßigung des Essenspreises.
- c) Ebenso für der HWD Verlängerungen oder Aufhebungen rechtzeitig und unaufgefordert vorzulegen.

VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- a) Der Vertrag ist unbefristet.
- b) Der Vertrag ist jedoch in jedem Fall schriftlich zu kündigen.
- c) Eine telefonische Vorabinformation entbindet nicht von der Pflicht der schriftlichen Kündigung.
- d) Auf Grund nicht fristgemäß eingegangener Kündigungen sind durch uns erfolgte Lieferungen und Leistungen vom Besteller zu bezahlen.
- e) Eine Kündigung bei der Kindereinrichtung ist nicht ausreichend und beendet nicht den abgeschlossenen gültigen Vertrag mit der HWD.
- f) Der Vertrag endet mit der ordentlichen Beendigung des Dienstleistungsvertrages der HWD mit der Einrichtung / Rechtsträger(s. Ziffer I Dienstleistungsvertrag).
- g) Nach Ausgleich aller Forderungen erlischt eine evtl. erteilte Einzugsermächtigung.
- h) Eventuelle Guthaben werden wie folgt erstattet:
 - i. Bei Kunden mit hinterlegtem Lastschrifteinzug und gültiger Bankverbindung erhalten das Guthaben direkt per Überweisung an das bei der HWD hinterlegte Bankkonto
 - ii. Alle anderen Kunden müssen der HWD zur korrekten Auszahlung des Guthabens die Bankverbindung schriftlich mitteilen, auf diese die Überweisung zu erfolgen hat.

ZAHLUNGSVERZUG / DATENWEITERGABE

- a) Bei Zahlungsverzug ist die HWD berechtigt, Verzugschaden in Höhe von 5,00 Euro (1. Mahnstufe) bzw. 7,50 Euro (2. Mahnstufe) zu verlangen.
- b) Bei Zahlungsverzug ist die HWD berechtigt, die Essensversorgung des Kunden einstellen zu lassen, gegebenenfalls die Versorgung nur noch gegen Vorkasse durchzuführen oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen zu lassen.
- c) Über die Einstellung der Essensversorgung darf die Einrichtung des Kunden informiert werden.
- d) Dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, ein Verzugschaden sei gar nicht oder jedenfalls in geringer Höhe entstanden.
- e) Die HWD ist berechtigt, offene Forderungen der 3. Mahnstufe an ein Inkassounternehmen inkl. der Kundendaten (Name, Vorname von Kunde / Kind / Rechnungsempfänger, deren Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer, Zahlungsverhalten, Höhe der offenen Haupt- und ggf. Nebenforderung) auf verschlüsseltem Weg und unter Einhaltung der DSGVO weiterzugeben und diese mit dem Forderungseinzug zu beauftragen. Der Kunde stimmt diesem mit Akzeptanz und Abschluss des gültigen Vertrags zu.
- f) Die HWD sowie das beauftragte Inkassounternehmen sind berechtigt im Bedarfs- / Verdachtsfall eine Schufa-Auskunft (DSGVO Hinweise in Datenschutzerklärung auf der Homepage oder auf Hinweisblatt) des Kunden einzuholen. Der Kunde stimmt diesem mit Akzeptanz und Abschluss des gültigen Vertrags zu.

ANGEBOT UND PREISE

- a) Die Preise für Leistungen der HWD sind den individuellen Dienstleistungs- bzw. Bewirtschaftungsverträgen zu entnehmen und verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- b) Alle auf Internetseiten oder in Druckerzeugnissen genannte Preise verstehen sich als Beispiel-Angebotspreise und müssen individuell verhandelt werden.
- c) Preis- und Leistungsänderungen, sowie Irrtümer behalten wir uns vor.
- d) Eine Preiserhöhung muss 3 Monate vor Wirksamkeit dem Kunden bekannt gegeben werden. Ausgenommen von den Fristen sind gesetzliche Änderungen, wie Erhöhung MwSt., Erhöhung Mindestlohn sowie, wenn der Preisindex für Lebensmittel über 5% gegenüber dem Vorjahr liegt. Stichtag ist der 01.01. Hier 1 Monat. Die Erhöhung des Lebensmittelpreisindex wird im Bedarfsfall dem Kunden erläutert und durch aussagekräftige Quellen nachgewiesen.

LEISTUNG VOR ORT

- a) Grundlage der Leistungen vor Ort in den Einrichtungen ist der mit der HWD und der Einrichtung / dem Rechtsträger bzw. der Beauftragung durch den die Einrichtung beliefernden Lieferanten geschlossene Dienstleistungs- bzw. Bewirtschaftungsvertrag.

ÄNDERUNGEN VON KUNDENDATEN

- a) Der HWD sind jegliche Änderungen von Name und Anschrift des Kindes sowie des Rechnungsempfängers und Bankverbindung unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- b) Ggf. entstehende Unkosten als Folge einer verspäteten Mitteilung trägt der Kunde.
- c) Für entstandenen Schaden durch nicht mitgeteilte oder nicht korrekte Änderungen haftet die HWD nicht.

SONDERKOSTFORMEN UND ALLERGIEEN

- a) Für die Beachtung und korrekte Weiterleitung aller notwendigen Informationen an den Caterer/Lieferanten ist ein korrektes, eindeutiges und gültiges ärztliches Attest bzgl. der vorliegenden Allergie(n) Grundvoraussetzung.
- b) Für Folgen nicht mitgeteilter Unverträglichkeiten / Allergien wird keine Haftung übernommen.
- c) Liegt eine Nahrungsmittelallergie oder -unverträglichkeit vor, können Sie die Sonder-/Allergiekostformen wie z.B. ohne Milch, ohne Ei, glutenfrei über unser Kunden-/Servicecenter beantragen. Den Antrag auf Sonderkost erhalten Sie per E-Mail, bitte schreiben Sie uns dazu eine Mail an: antrag.sonderkost@haenchen.com oder rufen Sie im Kunden-/Servicecenter an: 034206/ 77 66 0.
- d) Laut Aussage der Produzenten und Lieferanten können Spuren aller im gültigen Speiseplan aufgeführten Hauptallergene nicht zu 100% ausgeschlossen werden. Gleiches gilt für Kreuzkontaminationen.
- e) Trotz größter Sorgfalt können in der Gemeinschaftsverpflegung Spuren der Hauptallergene nicht ausgeschlossen werden.
- f) Die Grundkostform (Normalkost, vegetarische Kost – ohne Fleisch, ohne Fisch, schweinefleischfreie Kost) ist beim Ausfüllen des Vertrages mit anzugeben. Sollte keine Angabe erfolge, erfolgt die Belieferung als Normalkost.
- g) Aktuell erfolgt eine Lieferung von Allergiesen bis auf weiteres ohne Aufpreis.
- h) Auf Nahrungsmittelunverträglichkeiten, welche nicht eindeutig und korrekt als Allergie ausgewiesen werden, können nicht an den Caterer zur Beachtung weitergeleitet werden. Hier ist der Kunde selbst für die Menüauswahl verantwortlich.

ABRECHNUNG UND BEZAHLUNG

- a) Die Bezahlung erfolgt bargeldlos auf Grundlage einer Rechnung.
- b) Für die Essenabrechnung der Kindertagesversorgung gilt:
 - i. Die Abrechnung erfolgt durch eine monatliche Rechnungslegung auf der Grundlage der im Abrechnungszeitraum bestellten Essen, unabhängig von deren Inanspruchnahme.
 - ii. Die Rechnung geht dem Kunden grundsätzlich als PDF-Datei per E-Mail zu.
 - iii. Für die Zustellung der Rechnung in Papierform wird eine Gebühr von 1,00 Euro erhoben.
 - iv. Der Rechnungsbetrag ist 7 Tage nach Rechnungserstellung fällig.
- c) Für die Essenabrechnung der Schulspeisung gilt:
 - i. Die Abrechnung erfolgt durch eine monatliche Rechnungslegung auf der Grundlage der im Abrechnungszeitraum bestellten Essen, unabhängig von deren Inanspruchnahme.
 - ii. In dieser Rechnung wird der Vormonat grundlegend der bestellten Essen, sofern nicht durch Vorbestellung bereits erfolgt, als auch der Folgemonat grundlegend der vorbestellten Essen abgerechnet.
 - iii. Nach Rechnungserstellung abgemeldete Essen werden in der Folgerechnung gutgeschrieben.
 - iv. Die Rechnung geht dem Kunden grundsätzlich als PDF-Datei per E-Mail zu.
 - v. Für die Zustellung der Rechnung in Papierform wird eine Gebühr von 1,00 Euro erhoben.
 - vi. Der Rechnungsbetrag ist 14 Tage nach Rechnungserstellung fällig.

- g) Aktuelles Inkassounternehmen:
Das aktuelle Inkassounternehmen bekommen Sie im 2. Mahnschreiben individuell mitgeteilt.

DATENSPEICHERUNG / DATENSCHUTZ

- a) Die für die Auftragsabwicklung notwendigen persönlichen Daten des Kunden werden gespeichert. Der Kunde erklärt hiermit ausdrücklich sein Einverständnis. Alle personenbezogenen Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Nähere Informationen dazu erhalten Sie in der Datenschutzverordnung unter www.haenchen.com bzw. im Hinweisblatt.
- b) Zur vollständigen Erfüllung der Aufgaben ist die Verarbeitung und verschlüsselte Weitergabe bestimmter Daten notwendig. Im Einzelnen sind dies:
 - i. Informationsweitergabe an Caterer: Name, Vorname von Kind, Sonderkost / Allergie, Bestellung / Sperrung, Einrichtung und Gruppe
 - ii. Informationsweitergabe an Inkasso: Name, Vorname von Kind, Kunden sowie Rechnungsempfänger inkl. Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer, Höhe der offenen Forderungen, Zahlungsverhalten
 - iii. Interne Verarbeitung HWD: Name, Vorname von Kind, Kunden sowie Rechnungsempfänger inkl. Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer, Höhe der offenen Forderungen, Zahlungsverhalten, Bankverbindung, Bestellungen, Sperrungen, Allergie- und Sonderkostformen inkl. ärztlicher Atteste
 - iv. Informationsweitergabe an Einrichtung: Name, Vorname von Kind, Sonderkost / Allergie, Bestellung / Sperrung, Einrichtung und Gruppe

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- a) Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- b) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsverbindung ist Leipzig.
- c) Alle vertraglichen Änderungen haben schriftlich zu erfolgen.
- d) Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB hat nicht die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit der ganzen AGB zur Folge. Beide Vertragspartner verpflichten sich auf Verlangen des anderen die nichtige oder unwirksame Bestimmung entsprechend der von beiden Vertragspartnern gewollten durch eine rechtlich einwandfreie Regelung zu ersetzen.