

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

done by Done. GmbH

Firmenangaben: done by Done. GmbH

Kurhausstrasse 20, 8032 Zürich

CHE-307.790.592

E-Mail: done@bydone.ch

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

1.1. Geltungsbereich

Diese AGB gelten für alle Dienstleistungen der done by Done. GmbH (nachfolgend "Done.") gegenüber Kunden im Bereich persönlicher Assistenzdienstleistungen.

Zur besseren Lesbarkeit wird in diesen AGBs das generische Maskulinum verwendet. Die genannten Personenbezeichnungen beziehen sich, sofern nicht anders kenntlich gemacht, auf alle Geschlechter.

1.2. Leistungspakete

Done. bietet folgende Abonnement-Pakete an:

- **Essential Package:** 5 Stunden/Monat, CHF 464, ausschliesslich [digitale Assistenzdienstleistungen](#), (Research & Informationsbeschaffung zu beliebigen Themen (ausgeschlossen sind geschäftliche Themen, siehe Ziff. 6.2), Terminmanagement, Reiseplanung, Administrative Unterstützung, Einkaufs-Research, digitale Organisation)
- **Premium Package:** 10 Stunden/Monat, CHF 1'440, [digitale und physische Assistenzdienstleistungen](#) (Einkäufe & Besorgungen, Geschenke besorgen & verpacken, Termine begleiten, Haus- und Wohnungsbetreuung während Abwesenheit, Lieferungen entgegennehmen, Administrative Gänge (Post, etc.), Event-Unterstützung vor Ort in der Stadt Zürich)

1.3. Leistungsumfang

Im Rahmen des Essential Package erbringt Done. die Assistenzdienstleistungen ausschliesslich auf dem Kommunikationsweg. Im Rahmen des Premium Package erbringt Done. die Dienstleistungen auch physisch vor Ort, sofern dies aufgrund der Dienstleistung erforderlich ist oder vom Kunden gewünscht wird.

1.4. Kommunikation

Die primäre Kommunikation mit Done. erfolgt über WhatsApp Business. Alternative Kommunikationswege (E-Mail, Telefon) stehen auf Kundenwunsch zur Verfügung. Hinsichtlich Sicherheit der Kommunikation via WhatsApp Business und der Datenverarbeitung wird auf die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung von Done. verwiesen.

2. Vertragsabschluss und Laufzeit

2.1. Vertragsabschluss

Der Vertrag kommt durch folgende Schritte zustande:

1. Erstberatung: Persönliches Gespräch zwischen Kunde und Done.
2. Paket-Auswahl: Kunde wählt Essential oder Premium Package
3. AGB-Akzeptanz: Kunde akzeptiert diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen
4. Stripe-Zahlung: Erfolgreiche erste Zahlung über das Stripe-Abonnement
5. Bestätigung: Done bestätigt die Anmeldung, den Eingang der Zahlung und den Vertragsstart

Der Vertrag ist erst mit erfolgreichem Zahlungseingang und entsprechender Bestätigung durch Done. verbindlich abgeschlossen.

2.2. Laufzeit und Kündigung

Vertragslaufzeit: Jeweils 1 Monat

- Kündigung kann direkt durch eine Nachricht an Done. vorgenommen werden und wird von Done. Bestätigt
- Kündigungswirkung: Kündigung wird wirksam auf Ende des bereits bezahlten Monats
- Stripe-Integration: Die Abonnement-Verwaltung erfolgt über **Stripe Payments UK, Ltd.**, (Sitz: UK) und/oder Stripe Inc. (Sitz: USA) (nachfolgend «Stripe»). Für die Zahlungsabwicklung gelten zusätzlich die Nutzungsbedingungen von Stripe

- Done. hat keinen Einfluss auf die Stripe-Zahlungsabwicklung und haftet nicht für irgendwelche Probleme im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung über Stripe

2.3. Stundenkontingent

- Volle ungenutzte Stunden werden auf den nächsten Monat übertragen. Bei einer Kündigung verfallen die ungenutzten Stunden am Monatsende
- Zusätzliche Stunden können bei Bedarf erworben werden:
 - Essential Package: CHF 90 pro Zusatzstunde
 - Premium Package: CHF 140 pro Zusatzstunde
- Der Kunde wird laufend darüber informiert, wie viel Zeit bereits aufgebraucht wurde und wie viel für den Monat noch zur Verfügung steht.

2.4. Mehrwertsteuer

Done. behält sich das Recht vor, jede Änderung der Mehrwertsteuer oder anderer externer Kosten, die externen Regelungen unterliegen, sofort an den Endpreis der Dienstleistung weiterzugeben.

3. Zahlungsbedingungen

3.1. Zahlungsmodalitäten

- Zahlung erfolgt monatlich im Voraus via Stripe-Abonnement
- Die Belastung erfolgt automatisch am Ende des Vormonats, sofern der Kunde sein Abonnement nicht rechtzeitig kündigt
- Leistungen werden erst nach vollständigem Zahlungseingang erbracht
- Bei Teilzahlung oder Zahlungsverzug (auch von Überstunden) wird die Leistungserbringung eingestellt
- Zusatzstunden werden separat in Rechnung gestellt und müssen spätestens per Monatsende bezahlt werden

3.2. Preisanpassungen

Done. behält sich vor, Preise mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen per Monatsende anzupassen.

4. Haftungsausschlüsse und -beschränkungen

4.1. Allgemeine Haftungsbeschränkung

Done. haftet nur für Schäden, die von Mitarbeitern von Done. vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Done. haftet nicht für Folgeschäden. Zudem haftet Done. nicht

für Schäden, die durch Verschulden (einschliesslich Mitverschulden) des Kunden oder Dritter.

4.2. Spezifische Haftungsausschlüsse

- **Finanzielle Transaktionen:** Schäden durch Kreditkarten-Missbrauch, fehlerhafte Zahlungen oder unbefugte Transaktionen (Limits werden individuell vereinbart)
- **Drittanbieter:** Fehler, Verzögerungen oder Ausfälle von Drittanbietern (Geschäfte, Dienstleister, etc.)
- **Höhere Gewalt:** Kriegerische Auseinandersetzungen, Streiks, Naturkatastrophen, Pandemien oder andere unvorhersehbare Ereignisse
- **Verfügbarkeit:** Nichterreichbarkeit von Geschäften, ausverkaufte Artikel oder kurzfristige Preisänderungen
- **Kommunikation:** Missverständnisse oder technische Probleme bei der WhatsApp-Kommunikation sowie ausbleibende oder verspätete Kommunikation durch den Kunden

4.3. Schlüssel und Zugänge

- Der Kunde ist verpflichtet, die für einen allfälligen Zugang erforderlichen detaillierten und genauen Informationen zur Verfügung zu stellen. Es ist zwingend erforderlich, dass der Kunde Änderungen in den Zugangsprotokollen umgehend mitteilt. Sollte ein Done.-Vertreter aufgrund unzureichender oder ungenauer Informationen keinen Zugang erhalten, behält sich Done. das Recht vor, dem Kunden den vollen Aufwand in Rechnung zu stellen.
- In Situationen, in denen der Kunde mit Schwierigkeiten oder Verzögerungen beim Zugang rechnet, liegt es in der Verantwortung des Kunden, Done. diese Probleme rechtzeitig mitzuteilen. Dies ermöglicht es, die Servicezeiten angemessen zu planen und anzupassen. Das Versäumnis, angemessene Informationen über den Zugang zu liefern oder nicht zu kooperieren, kann zu Gebühren führen.
- Entscheidet sich der Kunde dafür, einem Done.-Vertreter Schlüssel zur Verfügung zu stellen, so tut er dies vollständig auf eigenes Risiko. Der Kunde entbindet Done. von jeglicher Haftung für Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch der bereitgestellten Schlüssel sowie für alle nachfolgenden Auswirkungen auf Schlösser, Metallwaren oder die häusliche Infrastruktur. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, Done. umgehend über den Verlust oder die Kompromittierung von Schlüsseln zu informieren, um potenzielle Risiken zu vermeiden.

4.4. Versicherungsschutz

Done. verfügt über eine Betriebshaftpflichtversicherung (Höchstversicherungssumme CHF 5'000'000 pro Ereignis) bei der Zürich Versicherung.

4.5. **Kunde als Auftraggeber**

Der Kunde handelt als Auftraggeber und trägt die Verantwortung für:

- Rechtmässigkeit aller erteilten Aufträge (erkennbar widerrechtliche Aufträge wird Done. nicht ausführen)
- Korrekte und vollständige Auftragsinformationen, die der Kunde Done. mitteilen muss, damit die jeweilige Dienstleistung korrekt erledigt werden kann (Aufwand zu Folge unklarer Auftragserteilung muss Done. dem Kunden verrechnen)
- Bereitstellung notwendiger Zugänge und Zugangsvollmachten
- Rechtzeitige Mitteilung von Änderungen (mindestens 2 Stunden vor geplanter Ausführung bei digitalen Aufträgen, mindestens 4 Stunden bei physischen Aufträgen)
- Auftragsänderungen können zu Zusatzkosten bei Drittanbietern führen (bspw. bei Umbuchungen etc.).

5. **Datenschutz und Vertraulichkeit**

5.1. **Datenverarbeitung**

Done. verarbeitet sämtliche Personendaten gemäss schweizerischem Datenschutzgesetz (DSG) und folgenden Grundsätzen:

- **Zweckbindung:** Daten werden nur zur Leistungserbringung verwendet
- **Datenminimierung:** Nur notwendige Daten werden erhoben und verarbeitet
- **Speicherbegrenzung:** Daten werden nur solange gespeichert, wie rechtlich erforderlich

5.2. **Datenschutzerklärung**

Hinsichtlich der Datenverarbeitung wird auf die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung von Done. verwiesen.

5.3. **Vertraulichkeit**

Done. verpflichtet sich, alle im Rahmen der Leistungserbringung bekannt gewordenen persönlichen, geschäftlichen und privaten Informationen der Kunden vertraulich zu behandeln.

6. **Leistungserbringung und Kundenverantwortung**

6.1. **Leistungserbringung**

- Done. erbringt Leistungen nach bestem Wissen und Gewissen

- **Geschäftszeiten:** Done. ist jeweils von Montag bis Freitag, 09:00 – 18:00 Uhr, erreichbar
- **Reaktionszeit:** Rückmeldung innerhalb von 2 Stunden während Geschäftszeiten
- Done. Übernimmt keine Garantie für die Verfügbarkeit von Produkten oder Dienstleistungen Dritter
- **Premium Package:** Physische Dienstleistungen werden ausschliesslich in der Stadt Zürich erbracht
- **Transportzeit:** Anfahrt vom Done.-Büro wird als Arbeitszeit berechnet (nur Hinweg)
- **Parkgebühren:** Werden von Done. übernommen

6.2. **Ausgeschlossene Tätigkeiten**

Done. erbringt keine:

- Dienstleistungen für die geschäftliche oder berufliche Tätigkeit der Kunden (Sekretariatsdienstleistungen, Administration etc.)
- Rechts- oder Steuerberatung
- Medizinischen Dienstleistungen
- Tätigkeiten, die einer Bewilligung erfordern
- Finanzdienstleistungen oder Anlageberatung

7. **Schlussbestimmungen**

7.1. **Salvatorische Klausel**

Sollten diese AGB ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Entsprechendes gilt im Falle einer Regelungslücke.

7.2. **Verrechnungsverbot**

Der Kunde kann keine Forderungen im Zusammenhang mit Dienstleistungen der Done. oder aus irgendeinem anderen Rechtsgeschäft mit Forderungen der Done. im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen gegenüber dem Kunden verrechnen.

7.3. **Kein Verzicht**

Eine verspätete oder (auch nur teilweise) unterlassene Ausübung von Rechten seitens einer Partei gilt nicht als Verzicht auf diese Rechte und führt nicht zu deren Verwirkung.

7.4. **Keine Abtretung**

Eine Übertragung von Stunden durch den Kunden auf einen Dritten ist nur nach vorgängiger Zustimmung von Done. zulässig.

7.5. Anwendbares Recht

Es gilt ausschliesslich materielles Schweizer Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts.

7.6. Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich, Schweiz.

7.7. Änderungen

Done. behält sich vor, diese AGB jederzeit mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen zu ändern. Done. wird den Kunden auf die beabsichtigten Änderungen hinweisen und ihm diese zugänglich machen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 20 Tagen nach der Mitteilung schriftlich widerspricht. Im Widerspruchsfall steht es dem Kunden frei, die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Stand: Juni 2025

Version: 1.0