

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der RWS Cateringservice GmbH

§1 Geltungsbereich

(1) Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Rechtsbeziehung zwischen dem Essensteilnehmer (nachfolgend als "Kunde" bezeichnet) und der RWS Cateringservice GmbH (nachfolgend als "RWS" bezeichnet). Sie gelten für die Lieferungen und Leistungen der RWS. Sie gelten darüber hinaus in entsprechender Anwendung auch für die Drittfirma und die von dieser für den Kunden erbrachten Serviceleistungen. Wird in Bezug auf Personen die männliche Form verwendet, so sind damit jeweils vorbehaltlich einer abweichenden Regelung im Einzelfall auch weibliche und diverse Personen gemeint.

(2) Für den Fall, dass der Kunde die AGB nicht gelten lassen will, hat er dies RWS vor oder bei Vertragsschluss in Textform anzuzeigen. Abweichenden Bedingungen des Kunden oder Dritter wird widersprochen.

2 Abschluss der Dienstleistung

(1) Voraussetzung für die Verpflegungsdienstleistungsvereinbarung ist eine vorherige Registrierung im Onlineportal der RWS. Die Bestellung über die Online-Plattform von RWS stellt ein Angebot zum Vertragsschluss dar, welches durch die Bestätigung von RWS angenommen wird. Dies gilt für alle Kundenarten, einschließlich Eltern, Bewohner und Mitarbeiter. Grundlage für die Verpflegungsdienstleistung in den jeweiligen Einrichtungen ist der mit dem Träger der Einrichtung abgeschlossene Vertrag, welcher die Leistungen und Preise genau definiert. Änderungen der Leistungen und Preise des Liefervertrages gelten verbindlich zwischen RWS und dem Träger der Einrichtung nach Bekanntmachung gegenüber dem Kunden. In diesem ist der Kassierungsbetrag pro Portion festgelegt. In diesem ist auch festgelegt, was neben der reinen Verpflegungsdienstleistung zusätzlich im Kassierungsbetrag enthalten ist.

(2) Die Anmeldung des Kunden zur Verpflegungsdienstleistung des Kindes kann durch RWS aus sachlichem Grund abgelehnt werden. Ein sachlicher Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde außergewöhnliche Sonderkostformen benötigt oder Zahlungsrückstände (z. B. bei Geschwisterkindern) bestehen.

§3 Besonderheiten des Vertragsschlusses im elektronischen Geschäftsverkehr

(1) Bei Vertragsschlüssen im elektronischen Geschäftsverkehr erscheint nach Anlegen eines Kundenkontos, öffnen des bereits bestehenden Kundenkontos oder, sofern ein solches nicht angelegt wird, der Eingabe der persönlichen Daten des Kunden vor Abschluss des Bestellvorgangs eine Übersichtsseite. Dort kann der Kunde die Richtigkeit seiner Angaben prüfen und fehlerhafte Angaben korrigieren. Nach Prüfung der Richtigkeit seiner Angaben auf der Übersichtsseite registriert sich der Kunde durch Betätigung des Buttons »Registrierung abschließen« im abschließenden Schritt. Nach erfolgreicher Registrierung erhält der Kunde eine E-Mail, in welcher die Registrierung bestätigt wird und alle notwendigen Informationen zur Bestellung mitgeteilt werden.

(2) Die Informationen zur Verpflegungsdienstleistungsvereinbarung werden dem Kunden tagaktuell in seinem Kundenkonto angezeigt und stehen ihm im Falle der Bestellung über sein Kundenkonto bis zu deren Löschung zur Verfügung.

§4 Preise, Bezahlung und Zahlungsverzug

(1) Die zu zahlenden Preise richten sich, wie in § 2 definiert, nach dem mit dem Träger der Einrichtung abgeschlossenen Vertrag sowie deren Änderungen. Preise gelten ab Bekanntmachung gegenüber dem Kunden als verbindlich.

(2) Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich auf elektronischem Weg.

(3) Bei einem Guthabenkonto verfügt der Essensteilnehmer nur über das von ihm aufgeladene Guthaben, es erlaubt keine Überziehung des Kontostands. Als Nutzer eines Guthabenkontos kann das Essen nur gebucht werden, wenn ausreichend Guthaben auf dem Konto des Kunden vorhanden ist. Diese Regelung gewährleistet, dass nur diejenigen Mahlzeiten erhalten, die über genügend finanzielle

Mittel verfügen. Der Kunde muss eigenständig sein Guthaben verwalten und gegebenenfalls aufladen, um seine Essensausgaben zu decken.

(4) Soweit nicht anders durch den Kunden ausgewählt erfolgen alle Zahlungen per SEPA-Basislastschriftinzug oder per Guthabenkonto. Der Lastschriftinzug zur Begleichung offener Forderungen erfolgt am 9. Werktag des Folgemonats (Werktag RWS von Mo – Fr). Die Informationen hierzu werden rechtzeitig vorher mitgeteilt. Der Kontoinhaber ist verpflichtet, für ausreichende Deckung zu sorgen. Änderungen der bestehenden Bankverbindung müssen vom Kunden selbstständig im RWS- Kundenportal vorgenommen werden. Kosten, welche durch eventuelle Rückbuchungen entstehen (bspw. Retourgebühren, die von den Banken erhoben werden), gehen zu Lasten des Kunden.

(5) Bei Überweisungen sind die Nutzung Ihrer individuellen IBAN und die Angabe der Rechnungsnummer im Verwendungszweck entscheidend. Ohne diese Angaben kann es zu Verzögerungen bei der Bearbeitung Ihrer Zahlung und zur Sperrung des Essensteilnehmers kommen. Eine Entsperrung erfolgt zum Folgetag des Einganges offener Zahlung. Hierzu gibt es keine separate Information über die Entsperrung. Eine Entsperrung erfolgt ausschließlich bei vollständigem Ausgleich der überfälligen Rechnungen.

(6) Die fälligen Kassierungsbeträge sind sorgfältig zu prüfen. Grundlage ist die Anzahl der im Abrechnungszeitraum bestellten Essen, unabhängig von deren Inanspruchnahme. Einwendungen gegen deren Höhe sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 6 Wochen nach dem jeweiligen Forderungsausgleich schriftlich zu erheben. Die Unterlassung der rechtzeitigen Erhebung von Einwendungen gegen den jeweiligen Ausgleich gilt als deren Anerkennung.

Da für eine vollständige Abrechnung die Übermittlung von Abrechnungsdaten durch Dritte erforderlich sein kann, behält sich die RWS die Nachberechnung der bei Rechnungsversand nicht berücksichtigten Leistungen vor.

(7) Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, ist RWS berechtigt, die für die Mahnung anfallenden Kosten als Verzugsschadenersatz zu erheben. Dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, ein Schaden sei gar nicht oder jedenfalls in geringerer Höhe entstanden. RWS behält sich die Nachweisführung eines höheren Schadens vor. Nach dem Eintreten eines Zahlungsverzugs (nicht fristgerechte Zahlung einer Rechnung), welcher bis zum Monatsende nicht ausgeglichen wurde, behält sich RWS das Recht vor, die Verpflegungsdienstleistung einzustellen. In diesem Fall kann RWS die Leitung der Einrichtung über den Ausschluss von der Essenteilnahme informieren.

§ 5 Änderungen Kundendaten

Änderungen von Name, Anschrift und Bankverbindung sind unverzüglich selbstständig im Kundenportal durchzuführen oder RWS unter Angabe der Kundennummer schriftlich mitzuteilen oder. Ggf. entstehende Unkosten als Folge einer verspäteten Mitteilung trägt der Kunde.

§ 6 Versorgung

(1) Grundlage für die Essensversorgung in der Einrichtung ist der zwischen dem jeweiligen Träger der Einrichtung und RWS geschlossene Liefervertrag über die Bereitstellung der Versorgung.

(2) Für Krippen- und Kindertageseinrichtungen wird nach der Anmeldung automatisch eine Dauerbestellung die die ausgewählten Versorgungsarten ausgelöst. Jedes Kind gilt als anwesend und zahlungspflichtig, es besteht jedoch keine tägliche Abnahmeverpflichtung. Bei rechtzeitiger Abmeldung erfolgt die Stornierung der registrierten Essen. Die Menüauswahl obliegt der Einrichtung.

(3) In der Schulspeisenlieferung erfolgt die Bestellung individuell durch den Essensteilnehmer auf Grundlage des Speisenplanes. Die Bestellung muss bis spätestens zur vertraglich vereinbarten oder auf der auf der Bestellplattform angegebenen Uhrzeit vorgenommen werden. Die Servicekraft vor Ort nimmt keine Bestellungen entgegen.

(4) Vereinbarungen einer Sonderkostform für Essensteilnehmer mit Lebensmittelallergien bzw. -unverträglichkeiten erfordern ein schriftliches Attest des behandelnden Arztes sowie einen entsprechenden Antrag durch anwählen des Button „Allergien“ im Kundenportal an RWS. Die Lieferung einer Sonderkost kann unter bestimmten Umständen abgelehnt werden. Nicht rechtzeitig

vorgelegte oder ungültige Unterlagen berechtigen nicht zur Ermäßigung des Preises. Verlängerungen müssen ebenfalls rechtzeitig und unaufgefordert vorgelegt werden.

(5) RWS behält sich vor, das Angebot an Speisen nach Verfügbarkeit anzupassen. Änderungen im Speisenangebot werden dem Kunden rechtzeitig über das Kundenportal oder per Aushang in der Einrichtung mitgeteilt.

(6) Zur Einhaltung aller hygienischen Vorschriften schließt RWS die Mitnahme von Speisen aus.

§ 7 Ermäßigungen

(1) Eventuelle Ermäßigungen, wie Bildung und Teilhabe, erfordern eine entsprechende Berechtigung, die bei der Registrierung beizufügen ist. Nicht rechtzeitig vorgelegte bzw. ungültige Unterlagen begründen keinen Anspruch auf Ermäßigung des Abrechnungsbetrages. Ebenso sind Verlängerungen rechtzeitig, jedoch spätestens bis zum Monatsletzten des aktuellen Abrechnungsmonates (Posteingang), und unaufgefordert einzureichen.

§ 8 Stornierung

(1) Die Abnahmeverpflichtung kann unter bestimmten Umständen, z. B. im Krankheitsfall oder bei Urlaub des Kindes, zeitlich beschränkt storniert werden. Dazu ist eine rechtzeitige Online-Abmeldung erforderlich. Die Stornierung muss bis spätestens der auf der Bestellplattform angegebenen Uhrzeit vorgenommen werden. Die Servicekraft vor Ort nimmt keine Abmeldungen entgegen.

(2) Bei jeder Stornierung, die nicht auf der Plattform, sondern per Mail oder Telefon stattfindet, hat der Kunde die Kundennummer, den Namen des Kindes, den Namen der Einrichtung sowie das Datum bzw. den Zeitraum der Stornierung anzugeben. Sollte die Erklärung die vorstehenden Angaben nicht enthalten oder sonst unverständlich sein, wird die Stornierung nicht durchgeführt.

(3) Der Kunde erklärt sich mit der Anmeldung zur Speisensversorgung damit einverstanden, dass Anrufe zur Beweissicherung im Falle undeutlicher Abmeldungen aufgezeichnet und gespeichert werden.

(4) Im Fall einer Schließung der Einrichtung durch Landesverordnungen oder Einwirkung höherer Gewalt, z. B. Pandemie oder Bombenfund, erfolgt keine gesamtheitliche Abmeldung der Essensversorgung aller Kinder. Auch in diesen Fällen muss eine Stornierung gemäß den in den Absätzen 1 und zwei genannten Voraussetzungen für jedes Kind selbstständig durch den Kunden erfolgen.

§ 9 Vertragsdauer und Kündigung

(1) Die Verpflegungsdienstleistungsvereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Jede Partei kann die Verpflegungsdienstleistung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Ende eines

Kalendermonats kündigen.

(2) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(3) Die Kündigung des Vertrages erfolgt grundsätzlich durch den Kunden eigenständig über die von RWS bereitgestellte Bestellplattform. Hiervon ausgenommen sind Einrichtungen der Behindertenhilfe sowie Einrichtungen der Altenhilfe. Diese können ihre Kündigung in Textform per E-Mail oder Brief gegenüber RWS erklären.

(4) Das Kundenkonto eines Essenteilnehmers wird nach einjähriger Inaktivität automatisch deaktiviert.

(5) Eventuelle Guthaben werden nach Kündigung oder Deaktivierung erstattet.

(6) Die Verpflegungsdienstleistung endet spätestens mit der ordentlichen Beendigung der von der Einrichtung bzw. deren Rechtsträger geschlossenen Vereinbarung.

§ 10 Mängelansprüche

(1) Die Mängelhaftung der RWS richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

(2) Für den Umfang und die Höhe der Haftung auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines von RWS zu vertretenden Mangels gilt § 11 (Haftung).

§ 11 Haftung und Schadensersatz

- (1) Jegliche Haftung von RWS für Schäden, die aus oder im Zusammenhang mit der Speisenversorgung entstehen, ist auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz beschränkt. Für indirekte Schäden oder Folgeschäden haftet RWS nur im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
- (2) Schadensersatzansprüche des Kunden gegen RWS sind ausgeschlossen, soweit sie nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und sicherzustellen, dass diese nicht an Dritte weitergegeben werden. RWS haftet nicht für Schäden, die aus dem Missbrauch von Zugangsdaten durch unbefugte Dritte entstehen.

§ 12 Änderungen

- (1) Der Inhalt der Regelungen dieser AGB beruht auf den rechtlichen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z. B. Gesetze und Verordnungen). Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen, deren konkreter Inhalt bei Vertragsschluss noch nicht feststand, berechtigen die RWS zur Änderung der Regelungen dieser AGB, wenn dafür ein triftiger Grund vorliegt. Ein solcher liegt vor,
- a) wenn das Äquivalenzverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung in nicht unerheblichem Maße gestört wird oder
 - b) wenn infolge einer in den Regelungen dieser AGB entstandenen Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung der Verpflegungsdienstleistung entstehen (z. B. wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt).
- (2) Die Änderung darf nur in dem Umfang erfolgen, als dies zur Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses erforderlich bzw. zur Füllung entstandener Vertragslücken im Interesse einer zumutbaren Fortführung des Vertragsverhältnisses zweckmäßig ist.
- (3) Änderungen der Regelungen dieser AGB werden jeweils zum Monatsbeginn und erst nach einer Mitteilung in Textform über die Bestellplattform an den Kunden wirksam.
- (4) RWS wird dem Kunden in dem Änderungshinweis die Änderungen und den Zeitpunkt deren Wirksamwerdens unter Benennung der Gründe in einfacher und verständlicher Weise mitteilen. Der Kunde kann den Änderungen bis zu deren Wirksamwerden widersprechen oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen kündigen. Im Falle des Widerspruchs gilt die Verpflegungsdienstleistung einschließlich der Regelungen dieser AGB in ihrer bisherigen Fassung fort. Im Falle der Kündigung endet die Verpflegungsdienstleistung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen.
- (5) Widerspricht der Kunde nicht ordnungs- und fristgemäß nach Zugang der Änderung der AGB wird die jeweilige Änderung der AGB Gegenstand des zwischen RWS und dem Kunden bestehenden Versorgungsverhältnisses.
- (6) Die sonstigen Kündigungsrechte, insbesondere das Recht zur ordentlichen Kündigung nach § 9 Absatz 1, bleiben unberührt.
- Die weitergehenden Rechte zur Vertragsanpassung nach § 313 BGB bleiben unberührt.

§13 Online-Streitbeilegungsplattform und Verbraucherstreitbeilegung

- (1) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online -Streitbeilegung bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.
- (2) Die RWS Cateringservice GmbH nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

§14 Kommunikation

Jegliche Kommunikation zwischen dem Kunden und RWS erfolgt schriftlich (per E-Mail) oder über das Kundenportal. Mündliche Absprachen sind nur gültig, wenn sie schriftlich bestätigt werden. Der Kunde erklärt sich mit der Verpflegungsdienstleistungsvereinbarung damit einverstanden, dass Anrufe zur Beweissicherung im Falle undeutlicher Aussagen aufgezeichnet und gespeichert werden.

§15 Datenschutz

(1) Die persönlichen Daten werden zum Zwecke der elektronischen Datenverarbeitung gespeichert und unterliegen den geltenden Datenschutzbestimmungen. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich zum Zwecke der Vertragserfüllung und Abrechnung und der persönlichen Information des Nutzers und ggf. seines gesetzlichen Vertreters. Eine Weitergabe der Daten an Dritte, außer zu dem voran

genannten Zweck oder aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung, erfolgt nicht.

(2) Informationen zur Datenverarbeitung und Ihren datenschutzrechtlichen Ansprüchen und Rechten können Sie unserem Informationsschreiben zur Datenverarbeitung gemäß Art. 13 EU-DSGVO unserer Homepage entnehmen.

§ 16 Salvatorische Klausel

Soweit der auf der Grundlage dieser AGB mit dem Kunden geschlossene Verpflegungsdienstleistungsvereinbarung Regelungslücken enthält, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Parteien nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Verpflegungsdienstleistungsvereinbarung vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.