



Willkommen bei mamiexpress.ch! Kundenanleitung

Wir freuen uns sehr, dass Sie sich für mamiexpress.ch entschieden haben. Damit die Zusammenarbeit mit Ihrer Mami reibungslos funktioniert, bitten wir Sie folgende Punkte zu beachten:

Kennenlerntermin

- √ Nutzen Sie das erste Treffen mit der Mami um den **Umfang der Arbeit, die Dauer und die Frequenz, sowie nächsten Termine zu vereinbaren**. Das Mindestdauer eines Einsatzes sollte nicht weniger als 2h sein.
- √ Falls Sie Ihrer Mami einen Schlüssel (Briefkasten/Wohnung) übergeben wollen, nutzen Sie bitte die beiliegende **Schlüsselquittung**. Hiermit wird eine sichere Schlüsselverwahrung garantiert.
- √ **Tauschen Sie mit Ihrer Mami die Telefonnummer** aus. Bei Terminabmeldungen oder Zusatzaufträge bitten wir Sie die Mami vorzeitig zu informieren.
- √ Das beiliegende Pflichtenheft dient der systematischen Beschreibung der Arbeit und garantiert die erfolgreiche Kommunikation zwischen Ihnen und der Mami. Geben Sie diesen Ihrer Mami ab.

Arbeitsablauf

- √ **Die Putzmittel sind vom Kunden zu besorgen**. Die Mami kann diese auch für Sie einkaufen, falls Sie hierzu Beratung benötigen. Die Grundausrüstung sollte folgende sein: Entkalker, WC-Reiniger, Fettlöser, Ofenreiniger, Glasreiniger, Allzweckreiniger, 2-3 Schwämme, 3-7 Putztücher, Eimer, Mopp und Staubsauger.
- √ Wir weisen Sie darauf hin, dass eine einwandfreie Ausführung der Arbeit die notwendigen Reinigungsutensilien bedarf und bitten Sie alle Produkte zur Verfügung zu stellen. Kaufen Sie bitte **nur "nicht kratzende" Schwämme**, diese gibt es überall im Detailhandel. Die Putztücher sind sauber für die Reinigung bereit zu stellen. Für Schäden oder Qualitätseinbussen, die durch die Bereitstellung von falschen oder mangelhaften Produkten entstanden sind, wird nicht gehaftet.
- √ Bei Kinderbetreuung ist die Nanny über Allergien, Unverträglichkeiten und Gewohnheiten des Kindes (Schlafrituale, Essenszeiten..) zu informieren. Die Übergabe von Notfallnummer ist hier Pflicht.
- √ Ihre Mami wird nach jedem Einsatz die geleisteten Stunden mit Datum in ihrem **Arbeitsrapport** aufschreiben. Dieser bildet die Basis für die Rechnungserstellung.
- √ Sollte **der Einsatz Ihrer Mami auf einen Feiertag** fallen, entfällt dieser Termin. Unter Umständen ist eine Terminverschiebung möglich, doch aufgrund des festen Wochenplanes der Mamis kann eine Verschiebung nicht immer garantiert werden.
- √ **Wenn die Mami krank ist oder in die Ferien geht**, bieten wir Ihnen einen Ersatz an. Bedenken Sie aber bitte, dass bei Krankheit nicht immer innerhalb 24 Stunden eine passende Ersatzmami gefunden werden kann. Sollten Sie dann nicht zu Hause sein, ist ein Zweitschlüssel im Briefkasten zu deponieren.

Mit der Mami unzufrieden

- √ **Sollten Sie mit der Mami nicht zufrieden sein oder noch Anmerkungen zu ihrer Arbeit haben, zögern Sie nicht uns zu kontaktieren**. Gerne leiten wir Ihre Wünsche weiter oder ersetzen bei Bedarf die Mami kostenlos und unverzüglich.
- √ Alle unsere Mamis werden stichprobenartig regelmässig durch **unsere Mamibetreuerin kontrolliert** und so dass ein hohes Qualitätsstandard garantiert wird. Dennoch arbeitet ein Mensch nicht immer gleich. Melden Sie uns Qualitätseinbussen umgehend.
- √ Die **Kundenzufriedenheit** ist unsere oberste Priorität und Ihre Meinung ist uns sehr wichtig. Über ein kurzes Feedback freuen wir uns sehr. Das hilft uns unseren Service laufend zu optimieren

Was wir Ihnen bieten:

- **Reinigungsarbeiten** – Unsere Mamis können Sie sowohl für die regelmässige Basisreinigung Ihres Haushaltes bestellen, wie auch für einen Frühlingssputz oder Fensterreinigung.
- **Zusatzaufträge Reinigung:** Fenster, Storen, Ofen oder alle Küchenschränke mal wieder gründlich zu reinigen, können Sie bei uns problemlos bestellen
- **Sonderreinigungen:** Brauchen Sie nach einer Party mal eine Reinigung? Unsere Mamis freuen sich diesen Auftrag ausführen zu dürfen.
- **Büroreinigung:** Auch die Reinigung Ihres Büros ist kein Problem. Auf Wunsch können wir auch ein Reinigungswagen zur Verfügung stellen, wenn Sie hier keine Reinigungsmittel haben.
- **Kinderbetreuung:** Unsere Nannys werden sorgfältig ausgewählt um Ihr wichtigstes Gut zu betreuen. Alle Mamis werden einer strengen Prüfung betreffend Referenzen, Erfahrung und Leumund unterzogen und durchlaufen ein striktes Auswahlverfahren.
- **Einkaufen oder Abholung:** Auf Wunsch kann die Nanny, sowie die Haushälterin die Kinder von der Schule abholen oder das Einkaufen erledigen.
- **Seniorenbetreuung:** Im Alter fallen gewisse Haushaltsarbeiten immer schwerer, unsere Mamis sind hier hilfreich. Vom Kochen, bis Einkaufen, Anziehen oder Reinigen, sie entlasten Sie gerne, so dass Sie länger unabhängig bleiben können. Medizinische Pflege wird nicht geleistet (Medikamentenabgabe, Wundpflege oder Krankheitsbehandlungen)
- **Kochdienst:** Egal ob es sich um einen Dinner bei Ihnen zu Hause handelt oder eine Geburtsparty oder Apéro, wir können das Essen fertig liefern oder bei Ihnen zubereiten.
- **Haustiersitting:** Gehen Sie in die Ferien? Unsere Mamis pflegen in dieser Zeit gerne Ihre Haustiere und Pflanzen (Katzenfütterung, Hund ausführen, Pflanzen giessen...)
- **Sekretariatsdienst:** Suchen Sie eine kaufmännische Hilfe? Mamiexpress.ch hilft Ihnen gerne weiter.
- **Papiexpress.ch – Handwerker aller Art:** Bei papiexpress.ch können Sie einen Elektriker, Maurer, Sanitär oder Bodenverleger für einen Umbau oder auch für einen ganz kleinen Auftrag wie die Montage einer Lampe oder einer Kommode.
- **Gartenarbeiten :** Unsere Papis von papiexpress.ch sind Ihnen beim Rasen mähen, Vertikutieren oder Zäune schneiden gerne behilflich.
- **Sozialleistungen:** Alle unsere Mamis sind direkt bei uns im unbefristeten Verhältnis angestellt, so dass jegliche Sozialleistungen, Versicherungen, Bewilligung und sonstige Abgaben bereits im Preis enthalten sind.
- **Bewilligungen:** Mamiexpress.ch verfügt über die SECO-Bewilligung für Personalverleih und ist zudem dem Gesamtarbeitsvertrag der Reinigung angeschlossen.
- **Administration und Transparenz:** Für alle Anliegen, brauchen Sie uns nur zu kontaktieren und wir kümmern uns um den Rest.
- **Koordination und Ersatzmami:** Wir planen den Einsatz des Personals, so dass wir auf Wunsch Termine verschieben oder auch Ersatzmamis für Krankheits- oder Ferienabwesenheiten organisieren können.
- **Mami auswechseln:** Sollten Sie mit der zugeteilten Mami nicht mehr zufrieden sein, können wir die Mami umgehend auswechseln.
- **Empfang von Servicepersonal:** Falls Monteure oder andere Personen Zutritt zur Wohnung benötigen, kann die Mami auf Auftrag diese empfangen oder beaufsichtigt.

Was wir nicht bieten:

- Heben von Gegenständen, die mehr als 12kg wiegen. Für Räumungen oder Möbelverschiebungen können wir Ihnen mit unseren Papis von papiexpress.ch behilflich sein.
- Staubwischen oder Reinigung von Decken/Fenster oder Flächen, die ausser Reichweite sind.
- Reinigung von Vorhängen oder Teppiche
- Schimmelentfernung
- Dampfreinigung
- End-/Umzugsreinigungen
- Landschaftspflege (nur leichte Gartenarbeiten)
- Kinderbetreuung von kranken Kindern (ausser Diagnose und Behandlung stehen bereits fest und bedürfen keines spezifischen Fachwissens)
- Medizinische Alterspflege
- Tiersitting von exotischen Tieren oder Viehzucht

Selbstverständlich können neben der Basisreinigung Zusatzarbeiten gebucht werden, wie:



Bügelarbeiten



Ofenreinigung



Wäsche



Fensterreinigung



Kühlschrankreinigung



Schränke innen

Was gehört zur Basisreinigung?

Wohnzimmer und Küche:

1. Fernsehen, sowie alle Oberflächen abstauben
2. Böden staubsaugen und feucht aufnehmen
3. Kissen drapieren oder Sofas entstauben
4. Küchenoberfläche reinigen
5. Geschirr oder Küchenmaschinen reinigen
6. Mikrowelle und Ofen aussen reinigen
7. Küchenschränke aussen reinigen
8. Boden staubsaugen und feucht aufnehmen



Badezimmer



9. Dusche reinigen
10. WC und Bidet reinigen
11. Wandoberflächen abstauben
12. Lavabos reinigen
13. Spiegel wischen
14. Boden staubsaugen und feucht aufnehmen
15. Badewanne reinigen
16. Schrankoberflächen wischen
17. Falls erwünscht Handtücher wechseln

Im Schlafzimmer und restliche Zimmer werden alle Oberflächen abgestaubt und den Boden feucht abgenommen.

Produktempfehlung



Auftragsbeschreibung

Descripcion de trabajo – Descrição do trabalho- descrizione di lavoro

Name Kunde: _____ Einsatzdauer : _____ h

ACHTUNG WICHTIG! (Sollten wichtige Informationen der Mami gegeben werden, bitte hier aufschreiben):

Bitte die ausführende Arbeiten ankreuzen:

Los trabajos con cruz son los que hay que hacer – Os trabalhos que ten a cruz son que ai que fazer – Gli lavori con croce sono a fare

	immer sempre	nach Bedarf cuando faga falta	wenn Kunde sagt cando cliente diga
Staubsaugen (pasar la aspiradora/passar o aspirado/passare l'aspirapolvere) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boden nass aufnehmen (pasar el mopo/limpar o chao/ pulire il pavimento in umido) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abstauben (sacar el polvo/limpar o po/spolverare) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küche reinigen (limpiar la cocina/limpar a cozinha/pulire la cucina) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bad reinigen (limpiar el baño/limpar a casa do banho/pulire il bagno) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fenster reinigen (limpiar las ventanas/limpar as janelas/pulire le finestre) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balkon reinigen (limpiar el balcón/limpar a varanda/pulire il balcone) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Storen (limpiar las persianas/limpar as persianas/pulire le persiane) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geschirr spülen (lavar la loza/ lavar a louça/lavare la vastoviglie) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pflanzen versorgen (echar agua a las plantas/deitar auga nas plantas/annaffiare) Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wohnung lüften (airear/arejar a casa/ventilare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Türen/Fensterbretter (marcos de puertas y ventanas/marcos das portas e janelas/ cornice di finestre e porte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Wäsche waschen (lavar la ropa/lavar a roupa/fare il bucato)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Wäsche bügeln (planchar la ropa/passar o ferro/ripassare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Kühlschrank / Tiefkühler reinigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(limpiar la nevera/limpar o frigorifico/pulire il frigo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Schränke und Schubladen (limpiar cajones y armarios/limpar armarios/pulire i armadi e i cassetti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Backofen / Abzug (limpiar horno y campana/ limpar o forno/pulire il forno)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Bad und Küche entkalken (sacar el cal en baño y cocina/tirar o calcario da cozinha e banho/ decalcificar il bagno e la cucina)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Aufräumen (ordenar/arrumar/ordinare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Zeitungen zusammenbinden (atar los periodicos/atar os jornais/ legare insieme i giornali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Abfall entsorgen (sacar la basura/tirar o lixo/butare i rifiuti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Abfalleimer putzen (limpiar el cubo de la basura/limpar o lixo/ pulire la pattumiera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			
Grill putzen (limpiar la barbacoa/limpar o grill/pulire il grill)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsmittel: _____ Zeit: _____			

Cheminée putzen (limpiar la chimenea/limpar a chamine/pulira il camino)
Reinigungsmittel: _____ **Zeit:** _____

Garagenplatz reinigen (limpiar el garage/limpar a garagem/pulire il garage)
Reinigungsmittel: _____ **Zeit:** _____

Kacheln im Bad entkalken
(sacar el cal de las plaquetas/limpar o azulejo na casa de banho/
decalcificare le piastrelle)
Reinigungsmittel: _____ **Zeit:** _____

Kaffeemaschine entkalken
(sacar el cal de la maquina de café/descalcificar da maquina de cafe/
decalcificare la macchina di caffè)
Reinigungsmittel: _____ **Zeit:** _____

Waschküche reinigen
(limpiar la sala de la lavadora/lavar a lavanderia/pulire la lavandiera)
Reinigungsmittel: _____ **Zeit:** _____

Wasserhähne entkalken
(sacar el cal a los grifos/tirar o calcario das torneiras/decalcificare i rubinetti)

Nach dem Reinigen:

(Despues de la limpieza / apos a limpeza / Dopo la pulizia):

1) Leere Reinigungsprodukte (Productos de limpieza vacios/ productos da limpeza vazios/
contenitori detergente vuoti)

o **wegwerfen** (tirar a la basura / jogar for a / gettare)

o **gut sichtbar hinstellen** (colocar a la vista/ apresentar de maneroa bem visivel / collocare in
luogo ben visibile)

o **Ersatz kaufen und Kaufquittung bringen** (comprar uno nuevo y poner el ticket e compra /
comprar novo e trazer o comprovante de compra /comprar nuovo e portare lo scontrino)

2) Putzlappen (tramos de limpieza/panos de limpeza /panni):

o **in den Eimer legen** (ponerlos en el cubo / colocar no balde / gettare nel prtariuti)

o **in die Waschküche bringen** (ponerlos en la sala de la lavadora / levar para a lavanderia /
portare nella lavanderia)

Achtung nicht vergessen: Fenster und Balkon-/Terrassentüre schliessen!

Atencion no olvidar de cerrar ventanas y puertas!

Atenção – nao esqueça de fechar as janelas e as portas da sacada!

Attenzione. Non dimenticare di chiudere le finestre e le porte di balcone!



Checkliste:

Kennenlerntermin mit der Seniorenbetreuerin

Damit die Mami (oder Student) die Dienstleistungen zu Ihrer Zufriedenheit ausführen kann, sollten Sie die wichtigsten Informationen austauschen. Nachfolgend eine kleine Checkliste der wichtigsten Punkten, die gleichzeitig als Pflichtenheft der Zentrale von Mamiexpress.ch als Kopie zugestellt werden muss.

Kontaktmöglichkeiten

- ✓ Handy oder Festnetznummer _____
 - ✓ Für Notfall auch Zweitperson: _____
- Name _____ Tel _____
- ✓ Arzt: Name _____ Tel _____
 - ✓ Spital: _____
 - ✓ Name und Nummer Kinderkrippe/Schule _____
 - ✓ Nah stehende Verwandte oder Bekannte _____

Richtige Betreuung - Pflichtenheft

- Leichte Hausarbeiten (Staubsaugen, Aufräumen)
- Hausreinigung
- Wäsche
- Bügeln
- Kochen
- Einkaufen
- Gartenarbeiten: _____
- Schreibarbeiten (Ausfüllung von Dokumenten ohne Gewähr)
- Gesellschaft: Vorlesen Spiele Konversationen
- Tiersitting:
- Haustier: Katze Hund Vogel Fische _____
- Tiersittingaufgaben: Spaziergänge Füttern Pflege
- Begleitung: Arztbesuche Spaziergänge Einkaufen
- Hilfsarbeiten:
- Reparaturen Technikunterstützung Botengänge

Regelungen

- ✓ Essenszeiten, Allergien, Unverträglichkeiten
- ✓ Spaziergänge, Gewohnheiten
- ✓ Esswaren, Getränke
- ✓ Auto, öffentliche Verkehrsmittel
- ✓ Gewünschter Ablauf: Bastelzeit, Lernhilfe, Aktivitäten
- ✓ Schlüsselübergabe

Pflegeleistungen werden nicht ausgeführt (keine Abgabe von Medikamenten, Wundpflege oder Krankenpflege)



Checkliste: Kennenlerntermin mit der Kinderbetreuerin

Bevor Sie die Kinderbetreuerin das erste Mal mit dem Kind allein lassen, sollten Sie die wichtigsten Informationen über Ihr Kind und dessen Gewohnheiten mitteilen. Nachfolgend eine kleine Checkliste der wichtigsten Punkten:

Kontaktmöglichkeiten

- ✓ Handy oder Festnetznummer _____
- ✓ Für Notfall auch Zweitperson _____
- ✓ Kinderarzt: Name _____ Tel _____
- ✓ Kinderspital: _____
- ✓ Name und Nummer Kinderkrippe/Schule _____
- ✓ Nah stehende Verwandte oder Bekannte _____

Richtige Betreuung

- ✓ Essen/Trinken: Wann bekommt das Kind was?
- ✓ Spielen: bevorzugtes Spielmaterial
- ✓ Schlafenszeiten
- ✓ Einschlafritual: Nuggi, Geschichte
- ✓ Was kann das Kind schon selbst machen
- ✓ Ängste, Allergien

Material- und Funktionshinweise:

- ✓ Ersatzkleider, Windeln, Pflegemittel, Medikamente
- ✓ Nuggi, Babyflasche
- ✓ Kinderwagen
- ✓ Spielzeuge, Bücher
- ✓ Maschinenbedienung, evt. Auto & Navigations

Regelungen

- ✓ Fernseher, Musik, Videospiele
- ✓ Spaziergänge, draussen spielen
- ✓ Esswaren, Getränke
- ✓ Gewünschter Ablauf: Bastelzeit, Lernhilfe, Aktivitäten
- ✓ Schlüsselübergabe



Bewerten Sie Ihre Mami!

Ihre Meinung ist uns sehr wichtig und hilft uns stets den Service zu optimieren und so auch die Rekrutierung und die Betreuung der Mamis. Wir möchten die besten Mamis haben und diese auch entsprechend belohnen. Da ist Ihr Feedback sehr wichtig. Nehmen Sie sich bitte 5 Minuten Zeit um den Fragebogen auszufüllen und uns mit dem Vertrag zu retournieren. Sie können Ihre Bewertung auch online ausfüllen unter <http://mamiexpress.ch/de/bewerten-sie-ihre-mami>

Beantworten Sie bitte folgende Fragen mit den Ziffern 1-10, wobei 10 die höchste Note ist und 1 die niedrigste.

Frage	Note
Hat die Mami beim ersten Treffen gleich einen guten Eindruck hinterlassen?	
Wie würden sie das Erscheinungsbild der Mami beurteilen?	
Wie beurteilen Sie die Zuverlässigkeit der Mami?	
Wie beurteilen Sie die Gründlichkeit der Reinigung?	
Benoten Sie bitte die Mami betreffend Exaktheit	
Benoten Sie bitte die Mami betreffend Schnelligkeit	
Benoten Sie bitte die Mami betreffend Flexibilität	
Arbeitet Ihrer Mami selbstständig?	
Werden alle Ihre Anweisungen befolgt?	
Wie zufrieden sind Sie mit der zugeteilten Mami?	
Wie zufrieden sind Sie mit dem Kundenservice von mamiexpress.ch?	

Würden Sie die Mami weiterempfehlen?

Ja Nein

Was würden Sie verbessern?

Was finden Sie besonders gut?

Zögern Sie bitte nicht uns bei der kleinsten Unzufriedenheit zu kontaktieren. Wir können die Mami jederzeit ersetzen.

Kundenname: _____

Name Mami: _____

Ort, Datum. _____



Schlüsselquittung

Diese Quittung hat der Kunde als Beleg bei sich aufzubewahren, wenn er der Mami einen Schlüssel abgibt.

Hiermit bestätigt die Mami den Erhalt der/des folgenden Schlüssel(s):

Anzahl Schlüssel: _____

Schlüsselnummer: _____

Empfänger (Mami)

Vorname, Name: _____

PLZ / Wohnort: _____

Telefonnummer: _____

Kunden Name: _____

Datum _____

Unterschrift _____

Zur Beachtung:

I. Schlüsselverwahrung

1. Der/die Empfänger/in von Schlüsseln ist für eine sichere Aufbewahrung verantwortlich. Er/Sie übernimmt die Haftung für den Gebrauch der erhaltenen Schlüssel und trägt die Folgen, die sich aus einem Verlust der Schlüssel ergeben. Schlüssel dürfen nicht mit in den Urlaub genommen werden.

2. Jegliche Weitergabe von Schlüsseln ist insbesondere im Interesse des/der empfangsberechtigten Schlüsselinhabers/in untersagt.

II. Rückgabe von Schlüsseln

1. Bei Umzug oder Ausscheiden aus dem Arbeits/Auftragsverhältnis sind alle erhaltenen Schlüssel an den Besitzer zu retournieren. Dies erfolgt in der Regel persönlich oder durch die Deponierung im Briefkasten beim letzten Einsatz.



Die Philosophie hinter mamiexpress.ch:

Einfach fair : Für Kunde und Mami

Die Interflexio AG versucht den Zugang zwischen Mitarbeiter und Kunden in Branchen zu erleichtern, wo dieser durch bürokratische oder rechtliche Barrieren erschwert ist. Wir möchten eine Win-Win-Lösung erschaffen, wo **faire Löhne und Arbeitsbedingungen nicht mit hohen Preisen für Kunden konkurrenzieren müssen.**

Wir sind der Meinung, dass die Zusammenarbeit zwischen Mami und Kunde optimal ist, wenn beide Parteien von der Agentur viele Freiheiten geniessen und möglichst immer direkt kommunizieren können. Dafür setzt mamiexpress.ch auf eine kleine Administration und verzichtet so auf die übliche Marge im Personalverleih um den Lohn der Mamis möglichst hoch zu behalten, ohne den Kundenpreis zu erhöhen.

Sie müssen uns nicht um Bewilligung fragen um der Mami Zusatzaufträge zu geben oder einen Termin zu verschieben – solange das für Sie und die Mami in Ordnung ist, ist das für uns selbstverständlich ebenfalls in Ordnung. Die Mami wird den Zusatzauftrag rapportieren und so können Sie stets flexibel bleiben.

Termine verschieben oder absagen

Schicken Sie Ihrer Mami eine einfache SMS um den Termin zu ändern. Sie ist sich gewohnt per SMS zu kommunizieren und kann auch bei fehlenden Deutschkenntnissen die Agentur für Übersetzung fragen.

Auf unserer Website finden Sie übrigens unter dem Menüpunkt „SMS an Mami“ ein sehr praktisches Tool, womit Sie gewisse Mitteilungen an die Mami wie (Sonderaufträge, Terminverschiebungen oder Terminabsagen) per SMS gleich zuschicken können und das Tool übersetzt Ihre Mitteilung.

Zusatzarbeiten geben

Hinterlassen Sie sichtbar einen Zettel mit den gewünschten Zusatzaufträgen oder schicken Sie ihr auch so früh wie möglich eine SMS.

Auf unserer Website finden Sie übrigens unter dem Menüpunkt „SMS an Mami“ ein sehr praktisches Tool, womit Sie gewisse Mitteilungen an die Mami wie (Sonderaufträge, Terminverschiebungen oder Terminabsagen) per SMS gleich zuschicken können und das Tool übersetzt Ihre Mitteilung.

Meine Mami versteht nicht so gut Deutsch

Manchmal ist die Verständigung mit der Haushalthilfe schwierig - da diese eine Sprache spricht, die Sie nicht beherrschen.

Mamiexpress.ch ist stets bemüht, dass die Mamis sich mindestens auf Deutsch verständigen können und veranstaltet dafür auch Gratis-Deutschkurse im Betrieb. Leider ist das aber so, dass manche Mamis grosse Mühe mit der Sprache haben, aber eine einwandfreie Arbeit ausführen. In Ihrem Willkommensset haben wir ein Survivalguide mit den wichtigsten Begriffen. Die meisten Mamis haben zudem eine Übersetzungsass in ihrem Handy oder können bei uns in der Agentur nach Übersetzung fragen. Deshalb ist der schriftliche Weg einfacher.



Survival - Deutsch – Mami

			
Hallo, wie gehts?	Ola, como esta?	Hola, como esta?	Ciao, come va?
Vielen Dank	Muito obrigado	Muchas gracias	Molte grazie
Montag	Segunda feira	Lunes	Lunedì
Dienstag	Terça feira	Martes	Martedì
Mittwoch	Quarta feira	Miercoles	Mercoledì
Donnerstag	Quinta feira	Jueves	Giovedì
Freitag	Sexta feira	Viernes	Venerdì
Samstag	Sabado	Sabado	Sabato
Morgens	De manha	Por la mañana	Alla mattina
Nachmittags	deTarde	Por la tarde	Al pomeriggio
Tag	Dia	Dia	Giorno
Jede Woche	Todas as semanas	Cada semana	Ogni settimana
Putzen	Limpar	Limpiar	Pulire
Bügeln	Passar a ferro	Planchar	Ripassare
Möbel abstauben	Tirar o po da mobilia	Sacar el polvo	spolverare
Fenster wischen	Limpar as janelas	Limpiar las ventanas	Pulire le finestre
Schwamm	Esponja	Esponja	Spugna
Putztuch	Pano	Trapo	Straccio
Bad	casa de banho	Baño	Il bagno
Küche	Cozinha	Cocina	Cucina
Schlafzimmer	Quarto	Dormitorio	Camera
Wohnzimmer	Sala	Salon	Salone
Büro	Escritorio	Oficina	Ufficio
Vielen Dank für Ihre Arbeit	Muito obrigado pelo teu trabalho	Muchas gracias por su trabajo	Molte grazie per il lavoro
Können Sie am Dienstag kommen?	Podes vir trabalhar esta terça feira?	Puede venir este martes a trabajar?	Poi venire questo martedì?
Benutzen Sie bitte diese Lumpen	Por favor limpa com estes panos	Por favor limpie con este trapo	Ti prego d'utilizare questo straccio
Bitte gründlicher putzen	Por favor limpa bem por todo	Por favor limpie con exactitud, no por encima	Ti prego di pulire accuratamente
Ich bin heute krank, kommen Sie bitte nicht. Nächster Einsatz am XXX	Estou doente. Por favor hoje nao venhas. A Proxima limpes no dia XXX	Estoy enfermo y tengo que anular la cita de hoy lamentablemente. Venga el dia XXX.	Sono malato oggi, non deve venire da me. La prossima volta sarebbe il XXX

General Terms and Conditions of Interflexio AG (mamiexpress.ch)

§ 1 Application

1. The following General Terms and Conditions apply to all services covered by the contractual relationship including any additional and supplementary orders and consulting services for the platform www.mamiexpress.ch.
2. Any conflicting General Terms and Conditions of the customer are hereby rejected.
3. An agreement between the customer and Interflexio AG is only concluded when Interflexio AG confirms the booking request.
4. **The privacy policy of Interflexio AG is an integral part of these General Terms and Conditions and can be viewed at www.mamiexpress.ch/datenschutz**

§ 2 Written form

1. Side agreements, supplements and amendments must be made in writing. This also applies to changes to the written form clause. Oral side agreements have not been made.

§ 3 Scope and performance of the order

1. The subject of the order is the performance of the service agreed at the time of the order and services offered at www.mamiexpress.ch (child care, household help, care for the elderly, etc.) and not a certain success or a specific result. A fixed duration per assignment can be contractually specified, but this information serves as a guideline. Only the actual work-time will be charged. Subsequent changes and additions at the request of the customer represent a change or extension of the order and will be invoiced separately to the customer. If the time ordered is not sufficient for the expenditure specified in the order, no warranty can be given.
2. The customer acknowledges that he practices and methods used by Interflexio AG for the performance of the order are the proper practices and methods for the performance of the order, unless otherwise expressly agreed in writing at the time of order placement. The minimum duration of the assignment is 2 hours and 4 hours per month.
3. For the sake of invoicing, the workers' report is always the decisive factor. The employee notes the number of hours worked, which are invoiced individually by date. The report forms the basis for invoicing and reflects the time worked. The time agreed at order placement will be adhered to whenever possible and serves as a guideline and framework; time differences may occur in the event of additional work or supplementary orders.
4. Interflexio AG carries out the placement and selects the suitable contractual partner. The customer has the right to choose other partners, but must provide justification for doing so. The agreement is not tied to a particular employee whose absence or replacement is no reason for immediate termination. However, Interflexio AG at all times endeavours to ensure that the same employee always works for the customer and is therefore his personal mum.
5. The customer instructions and the Interflexio AG checklists sent with the order confirmation are an integral part of all orders and agreements and must be observed by both parties. Especially for the care of seniors and children, the completion and submission of the checklist to Interflexio AG is absolutely essential.
6. Until Mamiexpress.ch (Interflexio AG) confirms an appointment, no contractual basis shall be established. Both parties are therefore free to terminate the contractual basis with immediate notice and at no costs at any time up to this point. Once the personal meeting appointment occurs and the regular frequency has been agreed with the employee, the order is considered to be active and binding for both parties. Termination is possible at any time without notice in the first month of service (trial month). From the second month on a notice period of one month to the end of the month applies.
 7. Appointments must be cancelled no later than 24 hours before they start (working days). Appointments that are not cancelled on time will be charged normally. During the year, the customer may cancel no more than 5 appointments, if a regular service has been booked, to prevent loss of income for the employee. During the cancellation period no appointments can be cancelled. In case of longer absences, a separate arrangement (pause) can be agreed with the agency (Mamiexpress.ch).
 8. If the employee (mum) is sick or on holiday, the customer will be informed by the agency and, if possible, the agency will arrange a replacement. At certain times, however, there may be a shortage of personnel, so that replacement cannot be guaranteed at all times. If the assignment falls on a public holiday, it will not occur. Postponements are possible after prior arrangement with the mum, but cannot be guaranteed in every case.
 9. Final cleaning, acceptance guarantee, lifting objects weighing more than 12 kg, clearing or moving furniture, cleaning curtains or carpets and caring for elderly (medical care for the elderly) are not offered or provided.

§ 4 Cleaning supplies or other material required for the work

1. The customer provides all equipment free of charge. The customer is responsible to ensure that the required equipment is available. The services rendered are charged on an hourly basis. Only the cost of the work is included in the remuneration; all cleaning supplies, devices, diapers or other equipment is to be made available by the client at his or her own expense.
2. The customer undertakes to assist in the fulfilment of the agreement within the scope of his or her abilities. Interflexio AG accepts no liability for any damage caused by incorrect work equipment. The instructions of the customer and the operating rules are the decisive factors here.

3. Only non-abrasive sponges are to be provided for cleaning. For sponges with dual surfaces, the “harder surface” must also be non-abrasive (soft) and be suitable even for the cleaning of glass.

4. The following items are needed for normal household cleaning: clean microfibre cloths (6-8 for wet and dry cleaning), non-abrasive sponges (2), a bucket, a mop with two mop cloths, a vacuum cleaner, a feather duster or dust cloth and the cleaning supplies (kitchen cleaner / grease solvent, limescale cleaner, bathroom cleaner, all-purpose soap, glass cleaner, oven cleaner, toilet cleaner). Due to the Accident Insurance Act and prevention, cleaning agents may not be emptied into beverage bottles or products provided which have no labels.

§ 5 Disclosure or use of work-related statements

1. The client’s disclosure of the work-related statements (reports, declarations, etc.) by an employee or representative of Interflexio AG to third parties requires the written consent of Interflexio AG, insofar as the permission for disclosure to third parties is not already included in the agreement.
2. The use of work-related statements by an employee or representative of Interflexio AG for advertising purposes by the client is not permitted.

§ 6 Protection of intellectual property

1. The client may only use the statements, reports, drawings, calculations, etc. prepared by Interflexio AG within the framework of an agreement for his or her own purposes. Any other use is prohibited without the written consent of Interflexio AG.
2. Obvious inaccuracies, such as errors in writing or calculation or formal deficiencies which are contained in a work-related pronouncement (reports, statement, etc.) of Interflexio AG, may be corrected by it at any time vis-à-vis third parties. In the aforementioned cases, the customer will be contacted beforehand by Interflexio AG.

§ 7 Confidentiality obligation toward third parties, data protection

1. Interflexio AG undertakes, in accordance with the law, to not disclose all facts which become known to it in connection with its work for the customer and which do violate or endanger the public interest, unless the customer releases it from its obligation of confidentiality.
2. Interflexio AG shall only disclose reports, written statements, etc. about the results of its activities to third parties with the written consent of the customer.
3. **The privacy policy of Interflexio AG is an integral part of these General Terms and Conditions and can be viewed at www.mamiexpress.ch/datenschutz**

§ 8 Liability

1. Interflexio AG possesses a business liability insurance that is liable for consequential damages (personal injury and property damage up to CHF 5 million). The liability of Interflexio AG is limited to CHF 500 for other damages not covered by business liability. The same applies to any damages of any kind for which the insurance company declines liability. Interflexio AG is only liable – on whatever legal grounds – in cases of intent and gross negligence.
2. Wear and tear of devices or objects or minor scratches on the parquet floor or on glass or ceramic surfaces are not considered damage and are therefore excluded from any liability (e.g. irons, vacuum cleaners, etc.).
3. Sensitive surfaces or materials which require special care must be reported to the mum before she commences her work, with instruction provided accordingly, otherwise there is no liability.
4. Objects standing on surfaces must be professionally underlaid with an under protection to avoid scratches (e.g. decorative objects on shiny surfaces, chair legs, etc.) For a professional and thorough cleaning it is necessary to move many objects to clean underneath. For this reason they must be underlaid with an under protection suitable for the underlying surface, usually already provided by the product itself. There is no liability for scratches or dents caused by such objects.
5. The domestic help will also do the ironing for you but, to guarantee the correct washing of sensitive materials, the laundry will be done by the customer or at the liability of the customer. Clothing made of silk or sensitive materials (wool) must be taken to a textile cleaning, otherwise no liability can be accepted.
6. Damages must be reported immediately so that the course of events of the damage can be reviewed or checked (24 hours after the assignment). The current value under liability law is always owed; the customer must therefore provide all documents necessary for verifying the value.
7. There is no liability for the loss of keys. It is the customer’s decision to provide the employee with a key. If the loss occurs due to the employee, however, liability is assumed as long as the key was provided to an employee of Interflexio AG by means of a key receipt. No liability is accepted for keys deposited in the mailbox or similar places. When the order is fulfilled or if a mum is replaced, the standard return of keys will take place via deposit in the mailbox or in person; no keys will be sent by post. Additional costs may be incurred for personal delivery.
8. No liability for damages exists for one-off orders.
9. No liability is accepted for damages caused by cleaning agents provided to the mum that may be the proper cleaning agent (bathroom solutions for the cleaning of the washbasin) but are not suitable for that surface. An example is the customer providing only an abrasive bathroom cleaning agent for the cleaning of a stone washbasin, which should not be cleaned with abrasive agents.

10. Interflexio AG is not liable for damages caused by third parties or platform interruptions beyond its control or for the content of pages it links to. The privacy policy of the linked pages is also not a component of these terms of use.

§ 9 Termination

1. From the second month on a notice period of one month to the end of the month applies. Interflexio AG is entitled to terminate the agreement with immediate effect for good cause.
2. If the customer is in arrears with payment and payment also is not made during the grace period set by Interflexio AG, Interflexio AG is entitled to terminate without notice all agreements with the customer that have not yet been processed, unless the customer provides a security payment for all agreements in the amount of the expected remuneration claims of Interflexio AG.
3. If the customer does not fulfil his or her obligations as per Art. 2 to 5, Interflexio AG may also terminate the agreement after a notice period of 10 days. In this case, Interflexio AG is entitled to the full remuneration less any expenses saved by the termination of the agreement. The same shall apply if Interflexio AG terminates the agreement for good cause due to the fault of the customer. Any claims for damages by Interflexio AG remain unaffected by this.
4. If Interflexio AG terminates the agreement for good cause due to circumstances for which the customer is not at fault, it shall be entitled to a compensation claim, unless its previous services demonstrably are of no interest to the customer as a result of the termination and the customer does not make use of these services.
5. If the customer terminates the agreement without good cause, Interflexio AG is entitled to the full remuneration less any expenses saved.
6. If the customer terminates the agreement for good cause due to a contractual breach by Interflexio AG, Interflexio AG shall be entitled to compensation for the services already rendered, unless it can be demonstrated that the previous services are of no use to the customer and are not used by him or her.
7. Unless otherwise agreed, a master agreement or standing order with flat-rate remuneration and/or separately granted conditions may only be terminated by giving one month's notice to the end of a calendar month. The right to terminate without notice remains unaffected. However, Interflexio AG is entitled to demand a repayment of the discounts or rebates granted on the basis of the standing or master agreement and the order volume on which it is based.

§ 10 Terms of payment

1. Interflexio AG is entitled to reimbursement of its expenses in addition to its fee claims. It may demand appropriate advances on remuneration and reimbursement of expenses and make the delivery of its services dependent on the full satisfaction of its claims.
2. The price per hour can be found on the website www.mamiexpress.ch or in the written confirmation (special agreement).
3. Unless otherwise remarked in the invoice, invoices of Interflexio AG are payable immediately upon receipt without deduction. In the event of arrears, a reminder fee of CHF 20 may be charged.
4. The claims of Interflexio AG shall become due immediately irrespective of the term of any accepted and credited bills of exchange if the customer is culpably in arrears with payment. If the customer is in arrears with payment, Interflexio AG can discontinue the service after a certain period of time and charge for the scheduled assignments without performance until termination.

§11 Warranty

1. Interflexio AG will work within its economic and legal capacity to ensure that the order is fulfilled properly and in line with industry standards. However, Interflexio AG is not legally responsible for the proper performance of the service. Complaints must be made in writing within 24 hours of the assignment.
2. If Interflexio AG's performance is deficient, the customer shall initially have the right to rectification within the statutory warranty period. If the rectification fails, the customer may at his or her discretion demand a lessening of the remuneration (reduction) or termination of the agreement (rescission). The order type is decisive for the assessment of the service. If only a certain number of employees or hours were ordered, the time rendered is due instead of a specific result, if this result was not realistic in the given time.
3. If the customer has recognised a deficiency within the statutory warranty period, it must be reported to Interflexio AG in writing within 2 weeks.
4. If there is a dispute between Interflexio AG and the customer as to whether the service provided by Interflexio AG is deficient, Interflexio AG shall be entitled, after consultation with the client, to commission an independent expert to perform an additional countercheck against comparable performances. If a deficiency in the performance of Interflexio AG is determined due to the countercheck of the expert, Interflexio AG shall bear the costs of the proceedings. Conversely, in the opposite outcome, the customer shall bear the costs incurred.
5. Insofar as deficiencies can be attributed to incorrect information provided by the customer (cf. Art. 5), the customer will be separately charged the costs to remedy these deficiencies.

§12 Disclosure of documents

1. After satisfying its claims arising from the order, Interflexio AG shall, at the request of the client, surrender all documents which it has received from or for the client in connection with its performance of the order. However, this does not apply

to correspondence between Interflexio AG and the client or to documents which the client already has in original or copy. Interflexio AG is entitled to make copies or photocopies of all documents to be returned for its own retention.

§13 Vouchers

The Mamiexpress.ch voucher can be used for purchases on the www.mamiexpress.ch website in accordance with these conditions.

The voucher will be sent to you in the form of a greeting card after receipt of payment by post or e-mail. You can pass on the voucher to a third party. In this case, you agree not to use the voucher code or to disclose it to third parties.

The voucher can be used to purchase products sold on Mamiexpress.ch. The voucher value will be deducted from the invoice amount. The voucher is redeemed by entering the code, after which the code is locked.

If the voucher value exceeds the invoice amount, any potential credit remains and can be used by re-entering the voucher code. A cash pay-out of the remaining value of the voucher is not possible.

Vouchers must be redeemed no later than the end of the second year after transmission of the voucher code; after that they become invalid.

Mamiexpress.ch assumes no liability for the loss, theft or misuse or the delayed transmission (e.g. due to technical difficulties) of the voucher code.

The region and desired service must also be considered when purchasing the voucher, as we are unable to guarantee full regional coverage. It is the responsibility of the customer to clarify whether the desired service is also available in the desired region before purchasing the voucher.

§14 Final provisions

1. Swiss law applies to the full legal relationship between Interflexio AG and the customer as well as the General Terms and Conditions. The place of jurisdiction is the registered office of Interflexio AG (Zurich).
2. If an agreement within the framework of this contractual relationship is invalid, the remaining agreement shall remain effective.
3. Should one or more of the above provisions be invalid, this shall not affect the validity of the remaining provisions.

Datenschutzterklärung der Interflexio AG

Update Mai 2018

Die Interflexio AG, Langgrütstrasse 112, 8047 Zürich, Schweiz , ist die Verfasserin der vorliegenden Datenschutzerklärung und Inhaberin der über Sie unter dieser Datenschutzerklärung gesammelten Informationen (Daten). Es gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Interflexio AG.

Wir wissen, dass Ihnen der sorgfältige Umgang mit Ihren persönlichen Informationen wichtig ist. Deshalb schätzen wir Ihr Vertrauen, dass Interflexio AG, gewissenhaft mit diesen Informationen umgeht. Interflexio AG, st dabei verantwortlich für die Sammlung, Bearbeitung, Weitergabe, Speicherung und den Schutz Ihrer persönlichen Informationen und sorgt für die Einhaltung des schweizerischen Datenschutzgesetzes. Diese Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

1. Kontaktdaten

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist:

Interflexio AG

Langgrütstrasse 112

8049 Zürich

Schweiz

+41 (0)43 321 78 83

Sie erreichen den Datenschutzbeauftragten der Interflexio AG unter: info@mamiexpress.ch

2. Art und Umfang der Erhebung personenbezogener Daten

beim Besuch unserer Website

Wenn Sie unseren Online-Auftritt besuchen, protokolliert die von uns eingesetzte Webserver-Technologie automatisch allgemeine technische Besuchsinformationen. Dazu zählen unter anderem die IP-Adresse des verwendeten Geräts (anonymisiert), Angaben zum Browsertyp, zum Internet Service Provider und zum verwendeten Betriebssystem.

bei Nutzung der App Mamiexpress.ch (Login geschützt) , sowie Nutzung unserer Services (Kunde)

Während der Nutzung von Interflexio AG zur Verfügung gestellten Software innerhalb des über Login geschützten Bereichs, werden zusätzlich sämtliche vom Nutzer

während des Anmeldeprozesses sowie im Rahmen der Nutzung der Software eingegebenen bzw. eingereichten Daten gespeichert. Dies ist insbesondere der Fall, wenn Sie sich registrieren, Bestellungen durchführen, Online-Formulare ausfüllen, teilnehmen an Befragungen oder Wettbewerben, mit uns online oder offline korrespondieren oder mit uns über Social Media, Blogs oder andere interaktive Medien in Berührung kommen.

Hier werden in der Regel Ihre Personenstammdaten (Name, Adresse, E-Mailadresse) sowie die zu dem jeweiligen Dienst erforderlichen Einstellungen erhoben.

Alle von uns intern benutzte Tools (Software) erfüllen die Standards gemäss Datenschutzerklärung und es werden lediglich diejenige Daten gesammelt, die für die Ausführung unserer Dienste notwendig sind.

Mit der Erfassung Ihrer Angaben (Registration) willigen Sie im Rahmen und Umfang der in der vorliegenden Datenschutzerklärung beschriebenen Zwecke in die Bearbeitung, Verwendung und Weitergabe ihrer personenbezogenen Daten ein.

3. Datensicherheit

Wir bedienen uns technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen gemäss anerkannten Marktstandards, um bei uns gespeicherte persönliche Daten gegen unbeabsichtigte, rechtswidrige oder unberechtigte Manipulation, Löschung, Veränderung, Zugriff, Weitergabe oder Benutzung und gegen teilweisen oder vollständigen Verlust zu schützen. Die Server von Interflexio AG stehen in einem mehrfach zertifizierten und gesicherten Rechenzentrum in der Schweiz. Die Verbindung zu unseren Servern erfolgt mittels SSL-Verschlüsselung. Wir führen regelmässig Sicherungen der Kundendaten durch (Backup). Um Datenverlust auch im Extremfall zu verhindern (bspw. Zerstörung Rechenzentrum durch ein Erdbeben) werden die verschlüsselten Backups parallel in mehreren Rechenzentren im In- und Ausland gespeichert. Unsere Sicherheitsmassnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend angepasst und verbessert. Wir übernehmen keine Haftung für den Verlust von Daten oder deren Kenntnisnahme und Nutzung durch Dritte. Für die Sicherheit der Datenübertragung im Internet können wir im Übrigen keine Gewähr übernehmen, insbesondere besteht bei der Übertragung von Daten per E-Mail die Gefahr des Zugriffs durch Dritte. Der Zugriff wird jedoch mittels HTTPS geschützt. Falls vom Kunden explizit gewünscht, kann der Kunde sich jederzeit für eine zweifach-Authentifizierung entscheiden.

Alle Onlinezahlungstools (Kreditkarten, Postfinance, Paypal) sind zertifiziert und erfüllen die Richtlinien des PCI DSS (Payment Card Industry), sowie der europäischen Datenschutzverordnung.

4. Zweck der Bearbeitung personenbezogener Daten / Empfänger der Daten

Wir bearbeiten die erhobenen Daten, um die von Ihnen gewünschten Produkte und Dienstleistungen ständig verbessern zu können, um Ihre Benutzung und Ihren gewünschten Zugang zu unseren Applikationen, Produkten und Informationen zu managen, um unser geschäftliches Verhältnis zu Ihnen zu pflegen, um die Leistungsfähigkeit unseres Angebots zu überwachen und zu verbessern, um illegale Aktivitäten zu erkennen, zu verhindern oder aufzuklären und um Ihnen Werbung, Informationen oder Marketingmaterial über Produkte oder Dienstleistungen zukommen zu lassen, von welchen wir gestützt auf die Daten annehmen, sie könnten für Sie von Interesse sein. Die Daten können zur Bearbeitung und Speicherung im Rahmen der oben genannten Zwecke auch weitergegeben werden an Partnerunternehmen und Dienstleister, ausgewählte Drittunternehmen, Institute und/oder gesetzlich berechnigte staatliche Behörden, im In- und Ausland. Sofern die Bearbeitung oder Speicherung von persönlichen Informationen in Staaten erfolgt, die im Vergleich zum schweizerischen Datenschutzrecht keinen angemessenen Datenschutz gewährleisten, fordern wir den Auftragsverarbeiter unter vertraglicher Verpflichtung zur vollständigen Einhaltung der relevanten Bestimmungen aus der EU DSGVO auf.

Wir lassen einzelnen der vorgenannten Prozesse und Serviceleistungen durch datenschutzkonform beauftragte Dienstleister ausführen, die ihren Sitz innerhalb der EU oder der Schweiz haben. Dies sind Unternehmen in den Kategorien IT-Dienstleistungen, Zahlungsverkehr, Druckdienstleister, Abrechnung,

Inkasso und Beratung sowie Vertrieb und Marketing sowie Dienstleister, die wir im Rahmen von Auftragsverarbeitungsverhältnissen heranziehen.

4. Analyse-Tools

Tracking- und Analyse-Tools / Social Media

Die Nutzung unserer digitalen Angebote wird mittels verschiedener technischer Systeme, überwiegend von Drittanbietern wie beispielsweise Google Analytics, gemessen und ausgewertet. Diese Messungen können sowohl anonym als auch personenbezogen erfolgen. Dabei ist es möglich, dass die erhobenen Daten von uns oder den Drittanbietern solcher technischer Systeme ihrerseits zur Verarbeitung an Dritte im In- und Ausland weitergegeben werden. Das am häufigsten verwendete und bekannteste Analyse-Tool ist Google Analytics, eine Dienstleistung von Google Inc. Damit können die erfassten Daten grundsätzlich an einen Server von Google in den USA übermittelt werden.

Unsere Website benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. mit Sitz in 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, U.S.A. („Google“). Google Analytics verwendet sog. Cookies, Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung der Website (einschließlich Ihrer IP-Adresse) werden an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Google wird diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten für uns zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen. Auch wird Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten. Google wird in keinem Fall Ihre IP-Adresse mit anderen Daten von Google in Verbindung bringen.

Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Websiteaktivitäten für Google Analytics verfügbar sind, können Sie das Browser-Add-on zur Deaktivierung von Google Analytics installieren [Link: <https://support.google.com/analytics/answer/181881?hl=en>]. So wird verhindert, dass über das auf Websites ausgeführte JavaScript (ga.js, analytics.js und dc.js) Aktivitätsdaten mit Google Analytics geteilt werden.

Die Analyse von Daten durch andere Tools des Websiteinhabers wird nicht unterbunden, wenn Sie das Add-on verwenden. Es können weiterhin Daten an die Website oder an andere Webanalyse-Dienste gesendet werden.

Einbindung von Drittangeboten / Social Media

Unsere digitalen Angebote sind auf vielfältige Weise mit Funktionen und Systemen Dritter vernetzt, so etwa durch Einbindung von Plug-Ins sozialer Netzwerke Dritter wie insbesondere Facebook, Twitter usw. Wenn Sie bei diesen Dritten ein Benutzerkonto haben, ist es diesen unter Umständen ebenfalls möglich, Ihre Nutzung unserer digitalen Angebote zu messen und auszuwerten. Dabei können weitere personenbezogene Daten, wie IP-Adresse, Browsereinstellungen und andere Parameter an diese Dritten übermittelt und dort gespeichert werden. Über die Nutzung solcherart durch Dritte erhobener personenbezogener Daten haben wir keine Kontrolle und übernehmen keine Verantwortung oder Haftung. Interflexio AG hat im Übrigen keine Detailkenntnisse davon, welche Daten an die Drittanbieter übermittelt werden, wohin sie übermittelt werden und ob sie anonymisiert werden.

5. automatische Entscheidungen

Interflexio AG nutzt keine Techniken zum Profiling oder automatischen Entscheidungsfindung. Sollte Interflexio AG diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

6. Kommunikation per Email

Sie können den Erhalt elektronischer Mailings jederzeit abbestellen bzw. Art und Umfang dieser Marketing-Dienstleistung anpassen.

7. Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt gemäß Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe b DS-GVO zur Vertragserfüllung. Gegenstand des Vertrages sind die oben genannten Dienste.

Ebenso erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten, wie oben beschrieben, zur Wahrung berechtigter Interessen von Interflexio AG (Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe f DS-GVO). Diese sind die Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen, die Leistungsfähigkeit des Angebots zu überwachen und zu verbessern sowie um illegale Aktivitäten zu erkennen, zu verhindern oder aufzuklären.

Außerdem werden die Daten gemäß Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe c DS-GVO zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z.B. Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten) verarbeitet. Hierzu gehören insbesondere Ihre Personenstammdaten.

8. Dauer der Speicherung

Interflexio AG verarbeitet und speichert Ihre personenbezogenen Daten, solange Sie den Dienst nutzen. Dabei ist zu beachten, dass das Vertragsverhältnis ein Dauerschuldverhältnis ist, welches auf Jahre angelegt ist.

Sind die Daten für die Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten nicht mehr erforderlich, werden diese regelmäßig gelöscht, es sei denn, deren - befristete - Weiterverarbeitung ist erforderlich zu folgende Zwecken:

- Erfüllung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten in der Schweiz: Zu nennen ist insbesondere die zehnjährige Frist zur Führung und Aufbewahrung der Geschäftsbücher (OR 958f).
- Erfüllung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten in Deutschland: Zu nennen sind das Handelsgesetzbuch (HGB), und die Abgabenordnung (AO). Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre.
- Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen der gesetzlichen Verjährungsvorschriften in Deutschland. Nach den §§ 195ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) können diese Verjährungsfristen bis zu 30 Jahre betragen, wobei die regelmäßige Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.

9. Auskunft, Berichtigung, Löschung, Sperrung, Einwilligung

In Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten haben Sie folgende Rechte:

- das Recht auf Auskunft nach Artikel 15 DS-GVO,
- das Recht auf Berichtigung nach Artikel 16 DS-GVO,
- das Recht auf Löschung nach Artikel 17 DS-GVO,
- das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Artikel 18 DS-GVO,
- das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Artikel 20 DS-GVO, sowie
- das Recht auf Widerspruch gemäß Artikel 21 DS-GVO.

Soweit Sie im Zusammenhang mit den Diensten von Interflexio AG um die Erteilung einer Einwilligung gebeten werden, erteilen Sie diese Einwilligung durch Anklicken der entsprechenden Checkbox, dass Interflexio AG Ihre personenbezogenen Daten entsprechend erheben, verarbeiten und nutzen darf.

Sie können Ihre Einwilligung selbstverständlich jederzeit widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Der Widerruf kann schriftlich an die eingangs erwähnte Adresse von Interflexio AG gerichtet werden. Es genügt jedoch auch eine E-Mail an die Adresse info@mamiexpress.ch. Einige der Dienste und Funktionen werden Ihnen danach jedoch nicht mehr offenstehen.

Beim Auskunfts- und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach den §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer zuständigen Datenaufsichtsbehörde (Artikel 77 DS-GVO, § 40 BDSG).

10. Links zu anderen Websites

Die Mamiexpress.ch und papiexpress.ch-Website enthält Hyperlinks zu Websites von Dritten, die nicht durch Interflexio AG betrieben oder kontrolliert werden. Für deren Inhalt sowie Datenschutz-Praktiken ist Interflexio AG nicht verantwortlich.