

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

AGB

## **Anwendbarkeit / Gültigkeit**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integrierender Bestandteil eines Auftrages an die forrer.ag security services (nachfolgend forrer.ag genannt). Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sind in der ganzen Schweiz gültig.

## **Auftragserteilung**

Eine Auftragsofferte kann durch den Kunden telefonisch, schriftlich per Fax oder per E-Mail angefordert werden.

Die Auftragsbestätigung durch die forrer.ag erfolgt in der Regel per E-Mail oder schriftlich.

Änderungen und Nachträge können auf den gleichen wie oben beschriebenen Wegen mitgeteilt werden. Auftragsänderungen und oder Auftrags-Nachträge werden immer mindestens per E-Mail bestätigt.

## **Auftragsdauer / Inkrafttreten**

Der Auftrag erstreckt sich gemäß der im Auftrag resp. Auftragsbestätigung festgelegten Dauer und gilt soweit nichts anderes vereinbart (Erneuerung oder Kündigung) als unbefristet abgeschlossen.

Der Beginn sowie die Dauer der vereinbarten Dienstleistung erfolgt gemäss Auftragsbestätigung.

## **Auftragsleistung**

Die forrer.ag stellt dem Auftraggeber zu den in der Auftragsbestätigung vereinbarten Leistungen und Konditionen dem Aufgabengebiet entsprechendes ausgebildetes und zertifiziertes Personal zur Verfügung.

Die forrer.ag stellt dem Auftraggeber zu den in der Auftragsbestätigung vereinbarten Leistungen und Konditionen das vorgeschriebene und entsprechend zertifizierte Material zur Verfügung.

Die Leistungen von Personal und Material werden nach effektiv geleisteter Arbeitszeit in Rechnung gestellt. Es wird in Zeiteinheiten von 15 Minuten abgerechnet, wobei die angebrochene Viertelstunde zur Arbeitszeit gezählt wird.

Basierend auf den Vorgaben des Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für den Bereich der privaten Sicherheitsdienstleistungen beginnt die dem Kunden zu verrechnende Arbeitszeit mit der Arbeitsaufnahme am nächstgelegenen Dienststellenort. Die Dienststellenorte können jederzeit angepasst werden und sind auf der Homepage der forrer.ag jederzeit einzusehen.

Verrechnet werden die folgenden Arbeitsvorgänge:

- Vorbereitung und Rüstung des Dienstfahrzeuges mit dem vorgesehenen Dienst- und oder Einsatzmaterial,
- Fahrt an den vereinbarten Dienstort,
- Parkieren des Dienstfahrzeuges inkl. daraus entstehende Kosten,
- Rekognoszieren des Einsatzortes,
- Vorbesprechung mit dem Auftraggeber sofern möglich,
- Erstellen des Sicherheitsdispositivs,
- Arbeit vor Ort,
- nach erledigter Arbeit vor Ort, Besprechung mit dem Auftraggeber sofern möglich,
- Rückbau des Sicherheitsdispositivs,
- Rückfahrt,
- Instandstellung von Fahrzeug und Materialien
- Erstellung des Einsatzrapportes.

Zeitlich fest eingeteilte Kleinstsätze von weniger als 3.00 Stunden Arbeitszeit werden mit minimal 3.00 Stunden pro Mitarbeiter und eingesetztes Material verrechnet.

Kleinstsätze von weniger als 3.00 Stunden Arbeitszeit können nach effektiv geleisteter Arbeit verrechnet werden, wenn der Einsatzzeitpunkt von der forrer.ag vollumfänglich selbst festgelegt werden kann.

### **Arbeitsunterbrechungen**

Basierend auf den Vorgaben des Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für den Bereich der privaten Sicherheitsdienstleistungen sind Arbeitsunterbrechungen in unterschiedlichen Längen abhängig von der Länge der Arbeitszeit vorgeschrieben und zwingend einzuhalten (GAV 2017 Art. 13).

Arbeitsunterbrechungen, an welchen unsere Mitarbeiter den Einsatzort vollumfänglich verlassen können, werden nicht in Rechnung gestellt respektive vom Stundentotal in Abzug gebracht.

Nicht oder partiell bezogene vorgeschriebene Arbeitsunterbrechungen (Pausen) werden in der Abhängigkeit von der Länge der Arbeitszeit am Ende eines Einsatzes zu der effektiven Arbeitszeit addiert und dem Kunden nach eventuellem Abzug einer Teilunterbrechung vollumfänglich in Rechnung gestellt. (GAV 2017, Art. 13: 5.50 Stunden entsprechen 15 Minuten Pause, 7.50 Stunden entsprechen 30 Minuten Pause, 9.00 Stunden entsprechen 60 Minuten Pause).

Ab einer geplanten Einsatzdauer von 7.00 Stunden Arbeitszeit pro Mitarbeiter, wird automatisch eine Ablösung mit organisiert. Die aus einer Ablösungsorganisation entstehenden zusätzlichen An- und Rückfahrten sowie Übergabezeiten werden dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Basierend auf den Vorgaben des Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für den Bereich der privaten Sicherheitsdienstleistungen beträgt die maximale Arbeitszeit pro Tag 13.00 Stunden. Aufträge, welche diese Zeit erreichen (ab einer Dienstlänge von 11h00 Stunden) oder überschreiten, werden in Schichten aufgeteilt. Die aus dieser Schichtaufteilung entstehenden zusätzlichen An- und Rückfahrten sowie Übergabezeiten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

### **Auftragsanpassungen**

Die forrer.ag erbringt die Dienstleistung zu den in der Auftragsbestätigung vereinbarten Leistungen und Konditionen. Kurzfristige Anpassungen wie früherer Dienstbeginn, Pausenkürzungen, Pausenabsagen, Dienstverlängerungen oder Wetter bedingte Absagen sind möglich.

Auftragsanpassung vor Ort berechtigt die forrer.ag, ihre aus dieser Anpassung entstandenen Kosten wie folgt in Rechnung zu stellen:

- Kurzfristige Dienstverlängerung ohne Schichtplanung: CHF 7.50 pro Stunde und Mitarbeiter plus effektive Arbeitszeiten des Personals und Materials,
- Kurzfristige Dienstverlängerung mit Schichtplanung: CHF 150.00 pro Planung einmalig und CHF 7.50 pro Stunde und Mitarbeiter plus effektive Arbeitszeiten des Personals und Materials,
- Kurzfristige Organisation einer Pausenablösung: CHF 75.00 pro Einsatz plus effektive Arbeitszeit der Ablösung und Material.

Auftragsanpassungen berechtigt die forrer.ag, ihre aus dieser Änderung entstandenen Kosten wie folgt in Rechnung zu stellen:

- Änderungen zwischen 72 und 48 Stunden vor dem Auftrag: CHF 25.00 pro Umplanungstag und Mitarbeiter.
- Änderungen zwischen 48 und 24 Stunden vor dem Auftrag: CHF 50.00 pro Umplanungstag und Mitarbeiter.
- Änderungen zwischen 24 und 0 Stunden vor dem Auftrag: CHF 75.00 pro Umplanungstag und Mitarbeiter.

### **Auftragsabsage**

Auftragsabsagen berechtigt die forrer.ag, ihre aus dieser Änderung entstandenen Kosten in wie folgt in Rechnung zu stellen:

- Absage zwischen 72 und 48 Stunden vor dem Auftrag: 25.00 % des offerierten Betrages.
- Absage zwischen 48 und 24 Stunden vor dem Auftrag: 50.00 % des offerierten Betrages.
- Absage zwischen 24 und 0 Stunden vor dem Auftrag: 100.00 % des offerierten Betrages.

### **Beanstandungen**

Jede mit einem Auftrag verbundene Beanstandung ist der forrer.ag so rasch als möglich spätestens innert 72 Stunden schriftlich mitzuteilen.

Jeder Auftraggeber hat das Anrecht auf Einsicht in die für dessen Auftrag angefertigte Einsatzdokumente und Journale. Administrativer Aufwand kann verrechnet werden.

### **Gesprächsaufzeichnung**

Alle Gespräche in Zusammenhang mit Auftraggebern werden aus Sicherheitsgründen aufgezeichnet. Diese werden nur im Bedarfsfall zu Zwecken der Analyse, Ausbildung und Qualitätssicherung verwendet. Die gespeicherten Audio Dateien werden Dritten nicht zugänglich gemacht, weder zu Werbe- noch zu anderen Zwecken und nach 30 Tagen vollumfänglich gelöscht.

### **Geheimhaltungspflicht**

Die forrer.ag verpflichtet sich zur Geheimhaltung der ihr anvertrauten Geschäftsgeheimnisse. Diese Pflicht gilt persönlich, sachlich und zeitlich unbeschränkt über die Beendigung eines Auftrages hinaus.

### **Haftpflicht**

Die forrer.ag wird stets alles daran setzen, jede ihr anvertraute Aufgabe zur Zufriedenheit des Auftraggebers auszuführen. Die forrer.ag ist pro Schadenfall für Personen- und Sachschäden bis CHF 10 Millionen versichert. Diese Haftpflichtversicherung schließt Personen- und Sachschäden mit ein, die nicht aus vertragsgemäßer Auftragsabwicklung entstehen. Die Übernahme der Haftung erfolgt entsprechend der abgeschlossenen Police. In folgenden Fällen besteht ein Haftungsausschluss:

- Schäden aus Anordnungen und oder Weisungen des Auftraggebers, die ohne Zustimmung der forrer.ag erfolgen,
- Schäden aus Anordnungen und Weisungen des Auftraggebers an Dritte,
- Schäden aus Leistungen von Dritten, welche in einem vom Auftrag unabhängigen Vertragsverhältnis zum Auftraggeber stehen,
- Schäden durch allfällige mündliche Instruktionen durch Organe des Auftraggebers am Dienstort.

### **Informationspflicht**

Der Auftraggeber ist verpflichtet vor Auftragsantritt die forrer.ag über alle wesentlichen Punkte des Auftrages zu informieren.

Der Auftraggeber orientiert die forrer.ag unaufgefordert und unverzüglich über allfällige Auftrags-Änderungen, Dienst-Anpassungen, Ablaufs-Änderungen und oder sonstige notwendige Informationen in schriftlicher oder elektronischer Form.

Das Ausbleiben einer Information, unzureichende Informationen und oder Teilinformationen führt automatisch zum Haftungsausschluss.

### **Notfallaufträge**

Zu der Arbeitszeit können folgende Notfallpauschalen verrechnet werden:

- Notfall innerhalb 90 Minuten vor Ort: CHF 300.00 pro Einsatz zuzüglich CHF 7.50 pro Mitarbeiter und Stunde.
- Notfall innerhalb 180 Minuten vor Ort: CHF 150.00 pro Einsatz zuzüglich CHF 7.50 pro Mitarbeiter und Stunde.

### **Rechtswahl/ Gerichtsstand**

Die Rechtsbeziehung zwischen den Parteien untersteht schweizerischem Recht. Der Gerichtsstand für den Auftrag ist das Domizil der forrer.ag.

### **Tarife & Rechnungsstellung**

Die forrer.ag behält sich vor, Tarifanpassungen - während der Vertragsdauer nach vorheriger Ankündigung - jederzeit vorzunehmen.

Fertig gestellte Aufträge werden innert kürzester Frist dem Auftraggeber oder bei der vereinbarten Rechnungsadresse in Rechnung gestellt. Wird die Rechnung einer dritten Partei in Rechnung gestellt, behält der Auftraggeber die Verantwortung bis zur Begleichung des Totalbetrages. Eventuelle Rechnungsdivergenzen werden dem Auftraggeber nachbelastet.

Bei Daueraufträgen wird monatlich eine Abrechnung erstellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Ausstellungsdatum. Die Frist ist auf den jeweiligen Rechnungen ersichtlich. Der Auftraggeber kann eine Rechnungssplittung verlangen. Die Kosten für die Aufteilung betragen CHF 25.00 pro Rechnung.

### **Vertragsauflösung / Besondere Regelung & Höhere Gewalt**

Jeder Auftrag kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten auf Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

Jeder Auftrag kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten und unter der Bescheinigungs-Voraussetzung jederzeit gekündigt werden, wenn das Auftrag Objekt verkauft wurde oder ein Umzug bevorsteht.

In Fällen höherer Gewalt (Insbesondere Kriegsausbruch, Epidemien, Streik, Katastrophen) kann die forrer.ag ihre Dienstleistung, soweit diese nicht mehr ausgeführt werden kann, gegen entsprechende Kostenreduzierung vorübergehend ganz oder teilweise einstellen.

Muss die forrer.ag aus speziellen Gründen die Dienstleistungs-Erbringung aufgeben oder ändern, so kann sie einen Auftrag zu jedem Zeitpunkt unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten kündigen.

© 2018, forrer.ag security services