

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB) der Securitas AG

- 1. Anwendbarkeit / Gültigkeit**
 - 1.1 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) sind ergänzend als integrierter Vertragsbestandteil der Auftragsbestätigung bzw. dem Vertrag beigelegt und regeln grundsätzlich alle dort nicht erwähnten Punkte.
 - 1.2 Bei Abweichungen hat der Text in der Auftragsbestätigung bzw. im Vertrag Vorrang. Anderslautende Bestimmungen bedingen die Schriftlichkeit und müssen in der Auftragsbestätigung bzw. im Vertrag ausdrücklich aufgeführt sein.
- 2. Vertragsabschluss**

Das Vertragsverhältnis wird entweder durch beidseitig unterzeichneten Vertrag oder durch eine schriftliche Auftragsbestätigung seitens Securitas AG geschlossen.
- 3. Vertragsdauer**

Wenn nicht anders vereinbart, dauert dieser Vertrag ein Jahr und erneuert sich jeweils stillschweigend um ein weiteres Jahr, soweit er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.
- 4. Vorzeitige Vertragsauflösung**
 - 4.1 Bei Umzug des Auftraggebers sowie bei Verkauf oder sonstiger Aufgabe des Auftragsobjektes kann der Auftraggeber das Vertragsverhältnis vorzeitig unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen.
 - 4.2 Muss die Securitas AG aus wichtigen Gründen die Dienstorganisation aufgeben oder verändern, so ist sie zur vorzeitigen Auflösung des Vertragsverhältnisses unter Einhaltung einer Frist von einem Monat berechtigt.
- 5. Vertragsmodifikationen**
 - 5.1 Grundsätzlich sind die vereinbarten Dienstleistungen nach Art, Umfang und Konditionen verbindlich. Einzelne Anpassungen, etwa im Sinne von Dienstverlängerungen / -verkürzungen, sind bei Bedarf möglich.
 - 5.2 Eine ganze oder teilweise Annullierung des Auftrages durch den Auftraggeber berechtigt die Securitas AG, die ihr daraus entstandenen Kosten und Umtriebe vollumfänglich in Rechnung zu stellen.
- 6. Leistungsumfang**
 - 6.1 Basis für den Leistungsumfang bilden die jeweiligen «Allgemeinen Dienstvorschriften» (ADV) der Securitas AG.
 - 6.2 Bei Bedarf erstellt die Securitas AG in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber ergänzende, speziell auf den betreffenden Auftrag zugeschnittene «Besondere Dienstvorschriften» (BDV).
 - 6.3 Der Auftraggeber erhält jeweils eine durch die Securitas AG aktualisierte Kopie der Vorschriften, und er ist laufend für die Überprüfung und Aktualisierung deren Inhalts verantwortlich. **Andernfalls** lehnt die Securitas AG jegliche Haftung ab.
 - 6.4 Bei vorübergehenden Anpassungen oder Ergänzungen zur ADV und / oder BDV erstellt die Securitas AG in Absprache mit dem Auftraggeber «Kurzfristige Dienstvorschriften» (KDV).
 - 6.5 Der Auftraggeber muss Änderungen oder Beanstandungen bezüglich Ausführung der vereinbarten Dienstleistungen unverzüglich der zuständigen Regionaldirektion der Securitas AG schriftlich mitteilen.
 - 6.6 Bei nicht rechtzeitiger Mitteilung können Rechte aus solchen Beanstandungen nicht geltend gemacht werden.
 - 6.7 Allfällige mündliche Instruktionen durch Organe des Auftraggebers am Dienstort können keine Haftung der Securitas AG auslösen.
- 7. Einsicht in die Unterlagen**

Der Auftraggeber kann Einsicht in die seinen Auftrag betreffenden Unterlagen verlangen.
- 8. Telefonaufzeichnung**

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass die Securitas AG die Telefongespräche nach Bedarf zu Schulungs- und Beweiszwecken aufzeichnet.
- 9. Geheimhaltung und Datenschutz**
 - 9.1 Securitas verpflichtet sich, alle im Zusammenhang mit ihren Auftragsverhältnissen vom Kunden erhaltenen Unterlagen und Informationen, einschliesslich aller hiervon erstellten Kopien bzw. Aufzeichnungen sowie jener Unterlagen und Informationen, welche für den Kunden erarbeitet werden, jederzeit, auch nach Beendigung des Auftragsverhältnisses, wie eigene Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, firmen- und konzernintern nicht unnötig zu verbreiten und Dritten – ausgenommen Subunternehmern – weder gesamthaft noch auszugsweise zugänglich zu machen.
 - 9.2 Diese Verpflichtung gilt nicht für solche Unterlagen und Informationen, die nachweislich (a) ohne Verletzung dieser Geheimhaltungsverpflichtung allgemein bekannt geworden; oder (b) ohne Geheimhaltungsverpflichtung rechtmässig von Dritten erlangt; oder (c) von Securitas unabhängig erarbeitet worden sind.
 - 9.3 Securitas ist berechtigt, Unterlagen und Informationen soweit erforderlich an Subunternehmer weiterzugeben, sofern diese vorgängig entsprechend den vorstehenden Bestimmungen schriftlich verpflichtet worden sind.
 - 9.4 Der Kunde wird all jene von Securitas erhaltenen Unterlagen, die mit einem Vermerk wie «vertraulich», «confidential» oder «Geschäftsgeheimnis» usw. gekennzeichnet sind, entsprechend den vorstehenden Bestimmungen vertraulich behandeln und Dritten nicht zugänglich machen.
 - 9.5 Soweit die Securitas AG bei der Ausübung von Dienstleistungen personenbezogene Daten bearbeitet, werden Weisungen des Kunden und das anwendbare Datenschutzrecht beachtet und entsprechende Massnahmen zur Sicherung solcher Daten vor unbefugtem Zugriff Dritter getroffen.
 - 9.6 Für weitere Informationen zum Datenschutz wird auf die Datenschutzerklärung der Securitas AG verwiesen <https://www.securitas.ch/ueberuns/datenschutzerklaerung.html>.
- 10. Unterbeauftragte**
 - 10.1 Die Securitas AG ist befugt, im Bedarfsfall Leistungen durch qualifizierte Unterbeauftragte erbringen zu lassen.
 - 10.2 Setzt die Securitas AG Unterbeauftragte ein, haftet sie für die sorgfältige Ausführung der Leistung durch den Unterbeauftragten.
 - 10.3 Ein Einsatz von Unterbeauftragten ist dem Auftraggeber immer vorgängig anzuzeigen.
- 11. Preise**
 - 11.1 Die vereinbarten Preise verstehen sich unter der Voraussetzung gleichbleibender Löhne und Arbeitsverhältnisse.
 - 11.2 Bei Veränderung derselben kann die Securitas AG auch während der Vertragsdauer nach vorgängiger Ankündigung eine entsprechende Anpassung der Preise vornehmen.
 - 11.3 Preise für Leistungen nach Aufwand können jederzeit ohne vorgängige Mitteilung angepasst werden.
- 12. Zahlungsmodalitäten**
 - 12.1 Der Auftrag wird gegen Rechnung ausgeführt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Rechnungsbeträge fristgerecht und ohne Abzüge zu bezahlen.
 - 12.2 Die Rechnungsstellung erfolgt in Papierform, elektronisch per Mail in .pdf oder per E-Invoice. Für gesonderte Wünsche in Bezug auf die Leistungsverrechnung wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 85.00 pro Rechnung erhoben.
 - 12.3 Kommt der Auftraggeber seiner Zahlungspflicht nicht oder nicht rechtzeitig nach, kann die Securitas AG ihre vertraglichen Leistungen sofort einstellen.
 - 12.4 Die Haftung der Securitas AG für daraus entstandene Schäden ist ausgeschlossen.
- 13. Haftung**
 - 13.1 Der Auftraggeber ist für Schäden, die ihm aus nicht vertragsgemässer Auftragserfüllung entstehen, gemäss der von der Securitas AG abgeschlossenen Versicherung für Personen- und Sachschäden zusammen bis zu CHF 10'000'000.– gedeckt.
 - 13.2 Vermögensschäden sind bis zu einem Betrag von CHF 1'000'000.– pro Fall gedeckt.
 - 13.3 Der Auftraggeber verzichtet auf weitergehende Forderungen gegenüber der Securitas AG.
 - 13.4 Allfällige Forderungen sind innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach dem Schadenereignis schriftlich anzumelden, andernfalls gelten sie als verwirkt.
 - 13.5 Die Securitas AG haftet insbesondere nicht für Schäden, die auf technische Mängel an Installationen und Apparaten sowie auf Entwendung / Diebstahl oder Überfall zurückzuführen sind.
 - 13.6 Im Übrigen ist die Haftung der Securitas AG subsidiär; sie entbindet den Auftraggeber nicht von der Pflicht des Abschlusses der notwendigen Sachversicherungen.
 - 13.7 Für zerstörte oder gestohlene Datenträger (Bänder, Disketten, Festplatten oder Ähnliches) haftet die Securitas AG nur für den Materialwert, nicht aber für die Kosten einer Wiederherstellung der Daten.
 - 13.8 Die Securitas AG haftet nicht für unterlassene oder verzögerte Dienstleistungen, welche auf Unfälle, auf Fehlleistungen Dritter (z.B. Unterbruch des Telekommunikationsnetzes bzw. der Stromversorgung) oder auf Behinderungen im Strassenverkehr zurückzuführen sind.
 - 13.9 Wenn der Auftraggeber oder Dritte eine Gefahrenmeldeanlage infolge Installations- oder Wartungsarbeiten in den Testmodus umstellt, kann die Securitas AG den Empfang und die Behandlung von Alarmen und Meldungen nicht gewährleisten. Die Securitas AG übernimmt keine Haftung für daraus entstehende Folgeschäden. Dies gilt namentlich auch dann, wenn die Scharfschaltung nach Beendigung der Arbeiten nicht erfolgt.
 - 13.10 Für direkte oder indirekte Folgen von Fehlalarmen, für Polizei- und Feuerwehreinätze sowie für den Versand von Schlüsseln wird jegliche Haftung der Securitas AG ausgeschlossen.
 - 13.11 Bei einer Kumulation von Aufträgen können Verzögerungen bei der Intervention entstehen, für welche die Securitas AG keine Haftung übernimmt.
 - 13.12 Die Securitas AG garantiert keine Reaktions-, Anfahrts-, Interventions- oder Alarmierungszeiten. Securitas garantiert keine speziellen technischen, medizinischen und keine pflegerischen Kenntnisse und lehnt jegliche Leistungsnormen und dahingehende Haftungs- und Gewährleistungsansprüche somit kategorisch ab.
 - 13.13 Soweit der Auftraggeber elektronische Kundenportale der Securitas AG nutzt, wird jede Haftung und Gewährleistung aus oder im Zusammenhang mit dieser Nutzung vollumfänglich abgelehnt.
- 14. Höhere Gewalt**

In Fällen höherer Gewalt (insbesondere Kriegsausbruch, Epidemien, Streik, Katastrophen usw.) kann die Securitas AG die Dienstleistung, soweit diese nicht mehr ausgeführt werden kann, vorübergehend ganz oder teilweise einstellen.
- 15. Anwendbares Recht / Gerichtsstand**

Auf alle Verträge mit der Securitas AG ist schweizerisches Recht anwendbar; der Gerichtsstand liegt nach Wahl der Securitas AG am Ort der zuständigen Regionaldirektion oder in Bern, unter Vorbehalt eines zwingenden Gerichtsstandes.

Spezielle Vertragsbedingungen (SVB-ID) der Securitas AG für Interventionsdienste „SECURIINTERVENTION“

1. Allgemein

Die vorliegenden «Speziellen Vertragsbedingungen» (SVB) beziehen sich als zusätzliche Spezifikation auf alle Interventionsdienste «SECURIINTERVENTION» der Securitas AG.

2. Interventionsauslösung

- 2.1 Interventionsspezialisten der Securitas intervenieren auf Grund einer Anfrage oder einer ausgelösten Alarmmeldung. Die Interventionsauslösung (Interventionsbefehl) für **SECURIINTERVENTION** erfolgt nur durch eine von der Securitas homologierte Zentrale; z.B. Securitas-ERPZ (Einsatz/Remote&Video/Pikett-Zentrale), CERTAS-Alarmzentrale, Securitas-Direct-Alarmzentrale usw.
- 2.2 Die Securitas empfängt mit ihren eigenen ERPZ nur in klar deklarierten Ausnahmefällen externe Alarm-/Notrufsignale oder Interventionsbefehle von nicht homologierten Zentralen.
- 2.3 Eine direkte technische Aufschaltung/Auslösung auf eine Securitas-Einsatzzentrale oder eine direkte Alarmierung per Telefon etc. ist somit grundsätzlich beim dafür vorgesehenen Provider (z.B. CERTAS AG) abzuschliessen.

3. Leistungsbeschreibung (SLA)

- 3.1 Im Falle eines verifizierten Interventionsbefehls begibt sich ein/e Interventionsspezialist/in so schnell wie es die organisatorischen, personellen und verkehrstechnischen Umstände zulassen (ohne jegliche Zeitgarantie) zum vereinbarten Interventionsobjekt.
- 3.2 Das Interventionsdossier mit den hinterlegten Schlüsseln und Zutrittsbestimmungen wird bei Bedarf geholt/mitgenommen.
- 3.3 Die Securitas AG übernimmt keine Garantie für die Aktualität der Vorschriften bzw. der Schlüsselfunktion und der entsprechenden Meldeadressen. Diesbezügliche Änderungen und Anpassungen müssen immer durch die Auftraggeber aktualisiert kommuniziert werden.
- 3.4 Weil die Intervention unter anderem von organisatorischen, personellen und verkehrstechnischen Grenzen geprägt wird, können Interventionszeiten fallweise auch relativ lange ausfallen.
- 3.5 Ausserdem verfügt das Interventionspersonal nicht über spezielle technische, medizinische oder pflegerische Zusatz-Ausbildungen.
- 3.6 Vor Ort wird der jeweilige Sachverhalt festgestellt und eine Lagebeurteilung durchgeführt. Wenn es aufgrund der angetroffenen Situation angezeigt erscheint, wird eine Alarmierung der entsprechend zuständigen Blaulicht-Organisationen (Sanität, Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienste usw.) und/oder der vorgängig durch die Auftraggeber bestimmten Kontaktpersonen (Betreuungsdienste, Freunde, Verwandte, Bekannte, Nachbarn usw.) vorgenommen. Allfällige Folgekosten gehen immer zu Lasten des Auftraggebers.
- 3.7 Die Interventionsspezialisten nehmen vor Ort keine pflegerischen und medizinischen Betreuungs-, Beurteilungs- und Behandlungsfunktionen wahr.
- 3.8 Ausnahme: Massnahmen in Erste-Hilfe, zu welchen jeder Bürger verpflichtet ist und welche als zumutbar erachtet werden können. Ansonsten sind die Interventionsorgane in keinem dieser Bereiche weiterführend tätig.
- 3.9 Jegliche Leistungsnormen und dahingehende Haftungs- und Gewährleistungsansprüche werden somit durch die Securitas AG und durch die Auftraggeber kategorisch ausgeschlossen.

4. Grundsätze

- 4.1 Die Dienstleistung SECURIINTERVENTION versteht sich primär als Stellvertretung der Auftraggeber vor Ort.
- 4.2 Sie soll grundsätzlich eine Lagebeurteilung vor Ort und eine allfällige Alarmierung vorgängig definierter Personen/Stellen sowie die Auslösung von nötigen Folgemassnahmen sicherstellen.
- 4.3 Securitas übernimmt keine Verantwortung für die Alarmaufbereitung und die Übermittlung.
- 4.4 Securitas garantiert keinerlei Reaktions-, Anfahrts-, Interventions- oder Alarmierungszeiten.
- 4.5 Securitas garantiert in der Intervention keine speziellen technischen Kenntnisse.
- 4.6 Securitas übernimmt nebst üblichen Erste-Hilfe-Massnahmen keine medizinischen oder pflegerischen Aufgaben. Securitas nimmt keine Verhaftungen oder Festhaltungen vor.
- 4.7 Diese «Speziellen Vertragsbedingungen «SECURIINTERVENTION» (SVB-ID)» sind integrierter Bestandteil der «Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) der Securitas AG».
- 4.8 Sie gelten, neben den „Allgemeinen Vertragsbedingungen“ und der „Allgemeinen Interventionsvorschrift Securitas“, als Bestandteil der Auftragsvereinbarung, welche zwischen der Securitas AG und dem Auftraggeber abgeschlossen wurde.
- 4.9 Die Auftraggeber akzeptieren diese Vertragsbedingungen und verzichten auf jegliche diesbezüglich ausgeschlossenen Haftungsansprüche.

(Ausgabe 01.01.2021)