



# VERTRAG A

## Telefonservice - Monatsabo

zwischen

### Service Center Gfenn

Barbara Nordmann  
Alte Landstrasse 25  
8600 Dübendorf

in der Folge als Service Center bezeichnet

und

**Firma**

Adresse

Adresszusatz

PLZ Ort

Land

CH Handelsregister Nr.

Vertreten durch (Vorname / Name)

Funktion

in der Folge als Auftraggeber bezeichnet.

# Monats-Abonnement:

Beginn der Dienstleistung	Verbindungs-Nummer 1	044 299 32	<input type="text"/>
<input type="text"/>	Verbindungs-Nummer 2	044 299 32	<input type="text"/>
Dienstleistung	Telefonauftragsdienst, Standardabonnement		
Servicezeiten	Montag – Freitag, jeweils 07:30 – 17:30 (ohne Feiertage)		
<b>Kosten</b>	CHF ohne. MWSt.		
<b>Telefonservice</b>		<b>einmalig</b>	<b>variable</b> <b>monatlich</b>
Einschaltgebühren		150.00 <input type="text"/>	
Telefondienst	1. Linie Inkl. 60 Anrufe		300.00 <input type="text"/>
Telefon	2. Linie Inkl. 60 Anrufe	50.00 <input type="text"/>	150.00 <input type="text"/>
Fax	(Bei direkter Faxumleitung besteht keine Limitierung)		
Protokoll - Täglich 1 x	um ca. 17:45		Inklusive
Zusätzliche Anrufe	pro Anruf		2.50
Einzelmeldungen (Fax/E-Mail)	pro Meldung		1.50
Zusätzliche Protokolle	jeden Arbeitstag		50.00 <input type="text"/>
<b>Paging / SMS</b>	Einschalten	20.00 <input type="text"/>	
	Basisabo		20.00 <input type="text"/>
	pro Meldung		1.50
Paging / SMS ohne ABO	pro Meldung		3.50
<b>Verbinden</b>	Grundgebühr		50.00 <input type="text"/>
	pro Ziel Tel. No	5.00 <input type="text"/>	
Verbindungskosten	Swisscom		+ 10%
<b>Eigener AB</b>	Einrichten	30.00 <input type="text"/>	
	je angef. Monat		10.00
<b>Total</b>		<input type="text"/>	<input type="text"/>

Telefonisches Abfragen der eingegangenen Meldungen, zählt als Anruf doppelt!

Der Abonnementsvertrag basiert auf den beiliegenden Vertragsbedingungen.

Änderungen des Vertrags bedürfen der schriftlichen Form.

Der Vertrag untersteht Schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Dübendorf / ZH.

Dübendorf      Ort:       **Stempel**

Service Center Gfenn      Datum:

Barbara Nordmann      Rechtsgültige Unterschrift

# Vertrag A Telefonservice - Monatsabonnement

## 1 Auftrag

### 1.1 Telefonauftragsdienst

Das Service Center Gfenn unterhält während den Betriebszeiten einen Telefonauftragsdienst, bei welchem Anrufe durch unsere Mitarbeitenden stellvertretend für den Auftraggeber, entgegengenommen werden. Ausserhalb der Servicezeiten werden die Anrufe auf einen deutsch besprochenen Anrufbeantworter geleitet. Dieser zeichnet keine Meldungen auf.

### 1.2 Separater Anrufbeantworter

Auf Wunsch kann für den Auftraggeber ein eigener automatischer Beantworter eingerichtet werden. Dieser erlaubt die Aufzeichnung von eingehenden Meldungen. Die Abfrage solcher – mittels Fernabfrage – ist Sache des Auftraggebers!

### 1.3 Meldungen

Gem. Instruktionen durch den Auftraggeber übermittelt das Service Center Gfenn einzelne Meldungen per Fax, E-Mail, SMS oder Paging sofort nach abgeschlossenem Telefongespräch. Bei technischen Problemen behält sich das Service Center ausdrücklich vor, die Meldungen auf einem anderen Weg auszuliefern. (Fax -> E-Mail / E-Mail -> Fax / SMS -> E-Mail / E-Mail -> SMS)

### 1.4 Protokolle

Das Service Center Gfenn übermittelt täglich, abends nach Schluss der Betriebszeit, dem Auftraggeber das Protokoll aller eingegangenen Anrufe. Das Protokoll wird, je nach Absprache entweder als Fax oder als E-Mail übermittelt. Bei technischen Problemen behält sich das Service Center ausdrücklich vor, das Protokoll auf dem anderen Weg (Fax -> E-Mail / E-Mail -> Fax) auszuliefern.

## 2 Anrufumleiter

Benutzt der Abonnent einen Anrufumleiter (Service 21, 61, 65 oder ähnliches) ist er für dessen Funktion selber verantwortlich. Der Ausfall des Umleitens entbindet den Abonnenten nicht von der Entrichtung der Gebühren.

## 3 Vertragsdauer, Kündigungsfrist

Dieser Vertrag wird für unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Vertrag kann jederzeit, unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen, auf das Ende jedes Kalendermonates gekündigt werden. (Vorbehalten bleiben Gründe zur sofortigen Einstellung des Services seitens des Service Centers gem. den AGBs)

## 4 Bekanntgabe der Telefonnummer

Die vom Service Center Gfenn zur Verfügung gestellte Telefonnummer ist ausschliesslich als Ziel für die Umleitung vorgesehen und darf nur mit schriftlicher Zustimmung vom Service Center Gfenn öffentlich bekannt gegeben werden.

Wird die Nummer ohne Einverständnis öffentlich bekannt gemacht, kann das Service Center Gfenn den Dienst umgehend einstellen. Die laufenden Gebühren bleiben trotzdem geschuldet! (Zustimmung wird nur erteilt, wenn der Auftraggeber auch einen Domizilvertrag abschliesst!)

## 5 Haftung

Das Service Center Gfenn und deren Mitarbeitenden übernehmen gegenüber dem Auftraggeber und seinen Kunden keine Haftung für allfällige Hör- oder Übermittlungsfehler, Unterbrechungen des Services durch technische oder sonstige Schwierigkeiten sowie evtl. Störungen an der EDV- oder Telefonanlage. Auch im Falle von Versagen bei der Übermittlung von Meldungen wird die Haftung des Service Center Gfenn ausgeschlossen.

## 6 Weiteres

Im weiteren gelten die AGB vom Service Center Gfenn. Alle zusätzlichen Absprachen bedürfen zwingend der Schriftform.

## 7 Informationen für das Service Center Gfenn:

### 7.1 Komplette Adressen des Auftraggebers

Einwahl – Nummer 044 299 32 044 299 32 Fax Umleitung  
Zielnummer für Fax Umleitung

	Büro 1	Büro 2
Firma	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vorname / Name	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Adresse	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Adresszusatz	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PLZ Ort	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefonnummer <sup>1</sup>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Faxnummer	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>	
Web-Adressen	<input type="text"/>	

### 7.2 Verantwortliche Person

Name	Vorname	Funktion
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

7.3 Branche	Haupt-Tätigkeit	Neben-Tätigkeit
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### 7.4 Betriebszeiten (des Auftraggebers / Abonnenten)

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	von	bis	von	bis
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### 7.5 Protokollart<sup>2</sup> / Meldungsart<sup>3</sup>

Protokollart	Protokollzeit	Meldungsart
<input type="checkbox"/> E-Mail	<input type="checkbox"/> 17:45 (norm)	<input type="checkbox"/> 1. Wahl <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Paging <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Fax
<input type="checkbox"/> Fax	<input type="checkbox"/> 13:00	<input type="checkbox"/> 2. Wahl <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Paging <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Fax

Bemerkung:

Andere Zeiten sind nur mit schriftlichen Absprachen möglich. Bei technischen Problemen kann sich der Versand des Protokolls verzögern!  
Das Service Center wird alles daran setzen, dass das Protokoll spätestens bei Beginn des nächsten Arbeitstags beim Auftraggeber vorliegt!

### 7.6 Begrüssung

, mein Name ist XXX

<sup>1</sup> Hauptnummer

<sup>2</sup> Protokolle sind die gesammelten Meldungen je Tag

<sup>3</sup> Meldungen sind die Benachrichtigungen nach jedem Anruf

## 7.7 Mitarbeiter bei der Firma<sup>4</sup>

Code	Name	Vorname	Funktion	M <sup>5</sup> - / D <sup>6</sup> - Nr.	Verbinden

## 7.8 Mobilnummern

Dürfen Mobile # bekannt gegeben werden

**in Notfällen<sup>7</sup>**

## 7.9 Auftrag

## 7.10 Besonderes

## 7.11 Notfälle (bitte geben Sie uns einige Angaben, was in Ihrem Geschäftsumfeld ein Notfall sein kann)

z.B. Gerichtstermin am selben Tag, Zugriff auf Server ist nicht möglich, Maschine steht usw

## 7.12 Bemerkungen

<sup>4</sup> Bitte melden Sie uns Änderungen bei den Daten der Mitarbeitenden (Eintritte / Austritte usw.) immer schriftlich (E-Mail reicht)

<sup>5</sup> Mobilnummer für SMS und / oder Verbindungen (Bitte in der nächsten Spalte vermerken, ob auf diese Nr. verbunden werden darf / soll)

<sup>6</sup> Direktnummer eintragen. (Bitte in der nächsten Spalte vermerken, ob auf diese Nr. verbunden werden darf / soll)

<sup>7</sup> Das Service Center Gfenn handhabt „Notfälle“ sehr restriktiv.

Grundsätzlich versuchen wir immer, die Nachricht auf den üblichen Kanälen weiterzuleiten.

In zweiter Linie versuchen wir den Anrufer auf das Mobile der gesuchten Person zu verbinden.

Wir gehen grundsätzlich davon aus, dass unser Auftraggeber seine Mobilnummer(n) denjenigen, die sie benutzen dürfen, selber bekannt gibt.

### 7.13 Stammkunden / Key Kunden

Firma	Name	Tel. Nummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### 7.14 Diskretion

Darf bekannt gegeben werden, dass wir ein Telefonauftragsdienst sind?

Darf erklärt werden, dass wir „nur“ die Telefonzentrale sind und deshalb über kein Fachwissen verfügen?

### 7.15 Abgabestelle

Stellen Sie sich vor, sie sind ausser Haus. Es ruft bei Ihnen jemand an und wird zu uns umgeleitet. Der Anrufer wird in 5 Minuten mit dem Lieferungswagen bei Ihnen vorfahren um durch Sie dringend bestellte Ware anzuliefern. Wo kann er sich melden?

### 7.16 Wegbeschreibung zu Ihrem Domizil

mit dem ÖV/ Fussgänger

mit dem Auto (Autobahnausfahrt)

Parkplatzsituation

## 8 Beilagen:

Diesem Vertrag sind durch den Auftraggeber beizulegen

Für Firmen, mit Eintrag im Handelsregister:

Kopie des Handelsregistrauszuges  
(Internetausdruck reicht)

Betriebsauskunft zur Firma  
(Kopie, nicht älter als 3 Monate reicht)

Einzelfirmen ohne Eintrag im Handelsregister  
(mit Sitz in der Schweiz)

Wohnsitznachweis des Auftraggebenden, der Verantwortlichen

Betriebsauskunft des Auftraggebenden, der Verantwortlichen

Firmen ohne Eintrag im Handelsregister  
(mit Stammsitz im Ausland)

Kopie des Registrauszuges des Stammlandes  
(Internetausdruck reicht)

Betriebsauskunft zur Firma  
(resp. entsprechend des Stammlandes / nicht älter als 3 Monate)

Schweizer Firmen in Gründung  
(wenn noch nicht im Handelsregister eingetragen)

Statuten der zu gründenden Firma + Kopie der Anmeldung HR

Betriebsauskünfte der Eigentümer

## 9 Vorgehen zur Aufschaltung

Grundsätzlich können wir eine Aufschaltung innert 1 Arbeitstag vornehmen!

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein:

- Der Rechtskräftig unterzeichnete Vertrag wurde uns zugestellt  
(Vorabkopien des Vertrages per Fax / E-Mail reicht)
- Die ergänzenden Formulare mit den Infos zur Verarbeitung der von uns beantwortenden Telefongespräche müssen uns zugestellt sein  
(Fax / E-Mail reicht)
- Die zu uns umgeleitete Telefonnummer muss uns bekannt sein

Wenn folgende Bedingungen nicht Termingerech erfüllt werden, kann das Service Center Gfenn die Aufschaltung ohne weitere Nachricht sistieren!

(Allfällig verrechnete Beträge bleiben trotzdem geschuldet!)

- Innert 10 Tagen nach der Aufschaltung müssen uns Vertrag und alle Beilagen, in Papierform bei uns in Dübendorf, vorliegen  
(wie oben aufgeführt / rechtsverbindlich unterzeichnet)
- Die Gebühren der ersten Rechnung werden spätestens 10 Tage nach der erfolgten Aufschaltung der Einwahlnummer auf unserem Konto bei der Schweizerischen Post Finance gutgeschrieben  
(Abo-gebühren sind „Vorschüssig“ zu bezahlen!)

## **AGB - Allgemeine Geschäfts - Bedingungen des Service Centers Gfenn**

### **Service Pool**

Das Service Center Gfenn unterhält einen Service - Pool der für unterschiedlichste Nutzer Dienstleistungen im Bereich der Büroadministration und des Telefondienstes erbringt.

### **Copy Shop**

Dienstleistung

Das Service Center Gfenn kopiert und vervielfältigt für seine Kunden Dokumente (sw oder 4c).

### **Haftung**

Ob der Kunde diese Kopien auch anfertigen darf (Urheberrecht), ist durch ihn selber sicherzustellen. Das Service Center Gfenn lehnt jede Haftung bezüglich Verletzung der Urheberrechte oder anderen Gesetzen, die durch das Kopieren oder Ausdrucken von solchen Daten entstehen, ausdrücklich ab!

### **Bestandteile**

Jedem Vertrag ist ein HR-Auszug des Auftraggebers beizulegen!

### **Haftung**

Das Service Center Gfenn be- und verarbeitet alle Arbeiten nach den in der Schweiz gängigen Usancen und verpflichtet sich, alle Gesetze einzuhalten.

Eine weitere Gewährleistung – insbesondere bei Fehlern oder bei Verzögerung bei der Weiterleitung von Post oder Nachrichten oder bei der Zustellung von Unterlagen, wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Mit der Weiterleitung der Unterlagen / Informationen gemäss Vertrag erfüllt das Service Center Gfenn alle seine Pflichten abschliessend und kann auch keine Verantwortung für das einhalten jedwelcher Fristen übernehmen.

### **Vertragsdauer, Kündigungsfrist**

Ist in den Verträgen zwischen dem Service Center Gfenn und dem Auftraggeber keine Laufzeit festgelegt, werden diese auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Verträge können jederzeit, unter Einhaltung der im Vertrag festgelegten Kündigungsfrist, auf das Ende jedes Kalendermonates gekündigt werden.

Wichtige Gründe können eine sofortige Vertragsauflösung bewirken.

Als wichtige Gründe gelten insbesondere Insolvenz, resp. Liquidation eines Partners und auch das Vorliegen von strafrechtlich relevanten Vorfällen.

### **Zahlungsbedingungen**

#### **Kunden mit Sitz in der Schweiz**

Die fixen Abonnementsgebühren sind für die ersten 2 Monate, zusammen mit den Einschaltkosten, bei Auftrag, danach monatlich im Voraus zu bezahlen. Variable Kosten werden vom Service Center Gfenn monatlich oder in grösseren Perioden verrechnet und sind innert 10 Tagen zahlbar!

#### **Kunden mit Sitz im Ausland**

Die fixen Abonnementsgebühren sind bei Abschluss, zusammen mit den Einschaltkosten, für ein halbes Jahr, danach quartalsweise – bei entsprechender Absprache - halbjährlich im Voraus zu bezahlen.

Variable Kosten werden vom Service Center Gfenn monatlich oder quartalsweise verrechnet und sind innert 10 Tagen zahlbar!

### **Verzug**

Bei Zahlungsrückstand ist das Service Center Gfenn berechtigt, ohne weitere Mitteilung, die Dienstleistungen bis zur Zahlung der Ausstände einzustellen. Die laufenden Gebühren bleiben trotzdem geschuldet!

Bei Zahlungsverzug berechnet das Service Center Gfenn:

Je schriftliche Mahnung (Brief oder E-Mail) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 20.00

ab dem 31 Tag einen Verzugszins von 5%

### **Vertraulichkeit**

Das Service Center Gfenn und deren Mitarbeitenden verpflichten sich gegenüber dem Auftraggeber, über alle, im Zusammenhang mit diesem Service erhaltenen Informationen, Stillschweigen zu bewahren.

Eine weitere Absprache zwischen Auftraggeber und dem Service Center Gfenn, insbesondere die Vereinbarung einer Konventionalstrafe, wird explizit ausgeschlossen!

Bei Anfragen von schweizerischen Untersuchungsbehörden werden die Vertreter vom Service Center Gfenn jederzeit, ohne Rücksprache mit dem Auftraggeber, Auskunft über das Geschäftsverhältnis zwischen dem Service Center Gfenn und dem Auftraggeber Auskunft geben.

### **Zusätzliche Arbeiten** (zu den Verträgen A, B, C, D, E, F)

Für weitere Arbeiten, die das Service Center Gfenn für den Auftraggeber ausführt, wird jeweils eine Auftragsbestätigung ausgestellt. Die Auftragsannahme durch das Service Center Gfenn ist erst mit dem Erhalt einer gegengezeichneten Auftragsbestätigung gegeben.

### **Abwerben, Übernahme von Mitarbeitern**

Beide Vertragsparteien verzichten darauf, Mitarbeiter des anderen Vertragspartners abzuwerben, resp. anzustellen. Verlässt ein Mitarbeiter eines Vertragspartners den jeweiligen Arbeitgeber, darf dieser Mitarbeiter weder direkt noch indirekt (z.B. einem anderen Dienstleistungsunternehmen, dass für einen der Vertragsparteien dieses Vertrages arbeitet) für den anderen Vertragspartner tätig werden. Wird diese Klausel innerhalb zwölf Monate nach einer allfälligen Vertragsauflösung (Arbeitsvertrag zwischen Arbeitgeber und Mitarbeiter oder Dienstleistungsvertrag zwischen Service Center und Auftraggeber) verletzt, vereinbaren die beiden Parteien eine Konventionalstrafe von einem Jahressalär (letzten 12 Monate beim alten Arbeitgeber) des jeweiligen Mitarbeiters. Diese Klausel kann durch schriftliche Zustimmung des alten Arbeitgebers jederzeit ausser Kraft gesetzt werden.

### **Gerichtsstand**

Der Gerichtsstand ist Dübendorf ZH.

Dübendorf, 1. Januar 2013 / 2021