

# Vertragsbedingungen CERTAS care

## Vertragsbedingungen CERTAS care — Hilfsbedürftige

1. Allgemeines
    - 1.1 Diese Vertragsbedingungen sind 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 / im Vertrag Vorrang. Anderslautende Bestimmungen bedingen der Schriftlichkeit und müssen in der Auftragsbestätigung / im Vertrag ausdrücklich aufgeführt sein.
  2. Vertragsabschluss

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

Dieser Vertrag beginnt mit zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme des Notrufes (technische Aufschaltung) und wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Er kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen jeweils auf ein Monatsende gekündigt werden. Die Mindestvertragsdauer beträgt drei Monate. Die fristlose Kündigung, insbesondere im Fall von schweren Vertragsverletzungen, bleibt vorbehalten. Der Missbrauch des Notrufes ist ein Grund für eine fristlose Vertragsauflösung.
  4. Leistungsumfang
    - 4.1 Dienstleistung Alarmzentrale
      - 4.1.1 Die Certas AG ist für den Empfang der vertraglich vorgesehenen Alarme, Meldungen oder Signale sowie deren Behandlung gemäss den schriftlich vereinbarten Weisungen zuständig. Die Certas AG übernimmt keine Haftung für die Funktion der Kommunikationsmittel zur Alarmübertragung (z. B. Telefonverbindung, SMS-Empfang oder Internetverbindung). Die Kundschaft nimmt zur Kenntnis, dass bei einem Stromausfall kein Alarm über das Alarmübermittlungsgerät ausgelöst werden kann. Zudem besteht bei starker Auslastung des Netzwerks das Risiko, dass kein Notruf ausgelöst werden kann.
      - 4.1.2 Falls die Kundschaft die Interventionsdienste der Securitas AG in Anspruch nimmt, bietet Certas AG nach Vereinbarung mit der Kundschaft die Securitas AG auf und stellt sicher, dass der Einsatz durchgeführt wird.
      - 4.1.3 Die auftraggebende Person muss Änderungen oder Beanstandungen bezüglich Ausföhrung der vereinbarten Dienstleistungen (Weisungen) unverzüglich der Certas AG schriftlich mitteilen. Darunter fallen insbesondere Meldeadressen und Massnahmen, die nicht mehr gültig sind. Die Certas AG bearbeitet und führt die durch die auftraggebende Person gemeldeten Weisungsänderungen gemäss vertraglicher Vereinbarung nach. (Siehe Punkt 6)
      - 4.1.4 Bei nicht rechtzeitiger Mitteilung (unmittelbare Meldung) können Rechte aus solchen Beanstandungen nicht geltend gemacht werden.
  5. Dienstleistung Material
    - 5.1 Miete Alarmübermittlungsgerät mitsamt Zubehör (= Mietgegenstand).
      - 5.1.1 Das Alarmübermittlungsgerät (mitsamt Zubehör) bleibt im ausschliesslichen Eigentum der Certas AG.
      - 5.1.2 Der Mietgegenstand ist bei Vertragsende vollständig an die Certas AG zurückzugeben. Es müssen alle Handbücher und mitgelieferten Kabel sowie sämtliches Zubehör auf Kosten der Kundschaft an die Certas AG zurückgesandt werden.
      - 5.1.3 Die Zahlung erfolgt per Rechnung halbjährlich in Vorauszahlung.
      - 5.1.4 Im Übrigen sind die mietrechtlichen Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts (Art. 253 ff. OR) anwendbar. Insbesondere haften die Mieter:innen für alle dem Mietgegenstand und seinem Zubehör während der Mietdauer zugefügten Beschädigungen, z. B. aus Sturz, Vandalismus, Elementareinwirkungen, Manipulation, unsachgemässen oder zweckfremdem Einsatz oder aus einem sonstigen durch die Mieter:innen zu verantwortendem Umstand oder Verhalten.
    - 5.15 Die Kosten für den Ersatz des Mietgegenstands hat die Kundschaft zu tragen.
    - 5.16 Bei Diebstahl oder Verlust des Mietgegenstands oder des Zubehörs während der Mietdauer haften die Mieter:innen. Der Verlust wird dem Mieter zum Wiederbeschaffungswert in Rechnung gestellt.
    - 5.17 Übergeben die Mieter:innen das Alarmübermittlungsgerät an Dritte, so haftet er für sämtliche Schäden, die an dem Gerät durch Dritte verursacht werden.
  - 5.2 Lieferbedingungen
    - 5.2.1 Certas AG ist bemüht, die Bestellung so rasch als möglich zu versenden. Im Normalfall geschieht dies innerhalb von 3–5 Werktagen ab Bestelleingang. Die Angaben sind ohne Gewähr. Der Versand der Bestellungen erfolgt über die Schweizerische Post ausschliesslich an Lieferadressen in der Schweiz. Die Versandgebühren sind in den einmaligen Kosten inbegriffen.
    - 5.3 SIM-Karte
      - 5.3.1 Die auftraggebende Person verpflichtet sich, die zur Verfügung gestellte SIM-Karte, die bereits im Alarmübermittlungsgerät eingebaut ist, ausschliesslich in dem dafür bestimmten Alarmübermittlungsgerät zu verwenden. Jegliche andere Nutzung der SIM-Karte ist strikt untersagt und kann erhebliche Kosten und/oder die Deaktivierung der SIM-Karte zur Folge haben.
      - 5.3.2 Die auftraggebende Person stellt sicher, dass sie beim Gebrauch des Voicemails (Anrufs) mit dem Internet verbunden ist.
      - 5.3.3 SIM-Karten werden der auftraggebenden Person jeweils zum Gebrauch überlassen. Die auftraggebende Person erwirbt an der SIM-Karte keine weiteren Rechte. Insbesondere besteht kein Anspruch auf die Beibehaltung und/oder Portierung der SIM-Karten Rufnummer.
    - 5.4 Unterhalt

Die Certas AG behebt während der Betriebszeiten Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen, innert angemessener Frist. Wird die Certas AG wegen Störungen in Anspruch genommen, deren Ursache nicht in ihrer Infrastruktur liegt, können die Kosten der Kundschaft in Rechnung gestellt werden. Die Certas AG ist berechtigt, den Betrieb zwecks Behebung von Störungen, Durchführung von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien usw. zu unterbrechen oder einzuschränken.
    - 5.5 Einrichtung

Die Kundschaft richtet das Alarmübermittlungsgerät mit der mitgesendeten Anleitung selbst ein. Setzt die Kundschaft andere als die von der Certas AG gelieferten oder empfohlenen Geräte oder Services ein, tut sie dies auf eigene Gefahr. Die Certas AG ist in diesem Fall nicht verpflichtet, Dienstleistungen in Bezug auf andere Geräte oder Services zu erbringen. Sie ist namentlich nicht verpflichtet, auf Meldungen solcher Fremdgeräte oder -services zu reagieren, deren Funktionalität oder Konformität zu ermöglichen oder sonst wie allfälligen Fehlfunktionen zu begegnen.
  6. Dienstleistung Intervention durch Securitas AG
    - 6.1 Im Falle eines verifizierten Interventionsbefehls begibt sich ein/e Interventionsspezialist/in der Securitas AG so schnell wie es die organisatorischen, personellen und verkehrstechnischen Umstände zulassen (ohne jegliche Zeitgarantie) zum vereinbarten Interventionsobjekt.
    - 6.2 Die auftraggebende Person stellt dabei sicher, dass der Zutritt zu Haus oder Wohnung (z. B. mittels Schlüsseltresor) sichergestellt ist.
    - 6.3 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 auftraggebende Person aktualisiert und kommuniziert werden.
    - 6.4 Weil die Intervention unter anderem von organisatorischen, personellen und verkehrstechnischen Grenzen geprägt wird, können Interventionszeiten fallweise auch relativ lange ausfallen.
    - 6.5 Ausserdem verfügt das Interventionspersonal nicht über spezielle technische, medizinische oder pflegerische Zusatz-Ausbildungen.
    - 6.6 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 auftraggebende Person bestimmten Kontaktpersonen (Betreuungsdienste, Freunde, Verwandte, Bekannte, Nachbarn usw.) vorgenommen. Allfällige Folgekosten gehen immer zu Lasten der auftraggebenden Person
  - 6.7 Das Interventionspersonal nimmt vor Ort keine pflegerischen und medizinischen Betreuungsfunktionen wahr.
  - 6.8 Ausnahme: Massnahmen in Erste-Hilfe, zu welchen jede/r Bürger:in verpflichtet ist und welche als zumutbar erachtet werden können. Ansonsten sind die Interventionsorgane in keinem dieser Bereiche weiterführend tätig.
  - 6.9 Jegliche Leistungsnormen und dahingehende Haftungs- und Gewährleistungsansprüche werden somit durch die Securitas AG und durch die Auftraggeber kategorisch ausgeschlossen.
  - 6.10 Die Dienstleistung der Securitas AG versteht sich primär als Stellvertretung der Auftraggeber:innen vor Ort. Sie soll grundsätzlich eine Lagebeurteilung vor Ort und eine allfällige Alarmierung vorgängig definierter Personen/Stellen sowie die Auslösung von nötigen Folgemaassnahmen sicherstellen.
  - 6.11 Securitas AG garantiert keinerlei Reaktions-, Anfahrts-, Interventions- oder Alarmierungszeiten.
  - 6.12 Securitas AG übernimmt nebst üblichen Erste-Hilfe-Massnahmen keine medizinischen oder pflegerischen Aufgaben.
  - 6.13 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.
  - 6.14 Bei einer Kumulation von Aufträgen können Verzögerungen bei der Intervention entstehen, für welche die Securitas AG keine Haftung übernimmt.
  - 6.15 Die Securitas AG garantiert keine Reaktions-, Anfahrts-, Interventions- oder Alarmierungszeiten. Securitas AG garantiert keine speziellen technischen, medizinischen und keine pflegerischen Kenntnisse und lehnt jegliche Leistungsnormen und dahingehende Haftungs- und Gewährleistungsansprüche somit kategorisch ab.
7. Preise

Die verbindlichen Preise werden im Angebot und/oder mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Zusatzkosten gehen zu Lasten der auftraggebenden Person. Bei Veränderungen kann die Certas AG auch während der Vertragsdauer nach vorgängiger Ankündigung eine entsprechende Anpassung der Preise vornehmen.
8. Zahlungsmodalitäten
  - 8.1 Der Auftrag wird gegen Rechnung ausgeführt. Die auftraggebende Person verpflichtet sich, die Rechnungsbeträge fristgerecht und ohne Abzüge innerhalb von 30 Tagen zu bezahlen.
  - 8.2 Zusätzlich wird die Mehrwertsteuer zum jeweils gültigen Steuersatz in Rechnung gestellt.
  - 8.3 Das Inkasso erfolgt grundsätzlich elektronisch und ist jeweils halbjährlich/jährlich zum Voraus zu bezahlen. Für eine Rechnungsstellung in Papierform wird eine Gebühr erhoben.
  - 8.4 Bei Zahlungsverzug können ab der 1. Mahnung Mahngebühren erhoben werden. Für verspätete Zahlungen kann die Certas AG ein Inkassounternehmen beauftragen und die dazu nötigen Daten an das Inkassounternehmen weitergeben.
  - 8.5 Kommt die auftraggebende Person seiner Zahlungspflicht nicht oder nicht rechtzeitig nach, kann die Certas AG ihre vertraglichen Leistungen sofort einstellen.
  - 8.6 Die Haftung der Certas AG für daraus entstandene Schäden ist ausgeschlossen.
  - 8.7 Die Zahlungspflicht endet frühestens mit Rückgabe der gemieteten Geräte an die Certas AG, Kalkbreitestrasse 51, Postfach, 8021 Zürich

9. **Telefonaufzeichnung**  
Die auftraggebende Person nimmt zur Kenntnis, dass die Certas AG die Telefongespräche nach Bedarf zu Schulungs- und Beweiszwecken aufzeichnet.
10. **Haftung**
- 10.1 Die auftraggebende Person ist für Schäden, die ihr aus nicht vertragsgemässer Auftrags Erfüllung entstehen, gemäss der von der Certas AG abgeschlossenen Versicherung für Personen- und Sachschäden zusammen bis zu CHF 10 000 000.— gedeckt. Vermögensschäden sind bis zu einem Betrag von CHF 1 000 000.— pro Fall gedeckt. Die auftraggebende Person verzichtet auf weitergehende Forderungen gegenüber der Certas AG.
- 10.2 Allfällige Forderungen sind innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach dem Schadenereignis schriftlich anzumelden, andernfalls gelten sie als verwirkt.
- 10.3 Die Certas AG haftet insbesondere nicht für Schäden, die auf technische Mängel an Installationen und Apparaten sowie auf Entwendung/Diebstahl oder Überfall zurückzuführen sind.
- 10.4 Im Übrigen ist die Haftung der Certas AG subsidiär; sie entbindet die auftraggebende Person nicht von der Pflicht des Abschlusses der notwendigen Sachversicherungen.
- 10.5 Die Certas AG haftet nicht für unterlassene oder verzögerte Dienstleistungen, welche auf Hör- oder Übermittlungsfehler, auf Fehlleistungen Dritter (z. B. Unterbruch des Telekommunikationsnetzes bzw. der Stromversorgung) oder auf Unterbrechung des Dienstes durch technische Störungen zurückzuführen sind.
- 10.6 Certas AG haftet nicht für allfällige Systemproblematiken oder Servicelimitierungen, die im Zusammenhang mit Veränderungen der IT-Infrastruktur der Kundschaft stehen. z. B.: Upgrades, Downgrades, Add-Ons, Anpassungen, Erweiterungen und Verschärfungen der Sicherheitsbestimmungen, Austausch von Sicherheitsprogrammen, Fehlprogrammierungen oder Fehleinstellungen in und von IT- Infrastrukturen und deren Bestandteilen.
- 10.7 Für direkte oder indirekte Folgen von Fehlalarmen, für Polizei- und Feuerwehreinsätze sowie für den Versand von Schlüsseln wird jegliche Haftung der Certas AG ausgeschlossen.
11. **Geheimhaltung und Datenschutz**
- 11.1 Certas AG verpflichtet sich, alle im Zusammenhang mit ihren Auftragsverhältnissen von der Kundschaft erhaltenen Unterlagen und Informationen, einschliesslich aller hiervon erstellten Kopien bzw. Aufzeichnungen sowie jener Unterlagen und Informationen, welche für die Kundschaft 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.
- 11.2 Diese Verpflichtung gilt nicht für solche Unterlagen und Informationen, die nachweislich (a) ohne Verletzung dieser Geheimhalteverpflichtung allgemein bekannt geworden; oder (b) ohne Geheimhalteverpflichtung rechtmässig von Dritten erlangt; oder (c) von Certas AG unabhängig erarbeitet worden sind.
- 11.3 Die Kundschaft wird all jene von Certas 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.
- 11.4 Soweit die Certas AG bei der Ausübung von Dienstleistungen personenbezogene Daten bearbeitet, werden Weisungen der Kundschaft und das anwendbare Datenschutzrecht beachtet und entsprechende Massnahmen zur Sicherung solcher Daten vor unbefugtem Zugriff Dritter getroffen.
- 11.5 Für weitere Informationen zum Datenschutz wird auf die Datenschutzerklärung der Certas AG verwiesen ([www.certas.ch/de/datenschutz](http://www.certas.ch/de/datenschutz)).
12. **Höhere Gewalt**  
In Fällen höherer Gewalt (insbesondere Kriegsausbruch, Epidemien, Streik, Katastrophen usw.) kann die Certas AG die Dienstleistung, soweit diese nicht mehr ausgeführt werden kann, vorübergehend ganz oder teilweise einstellen.
13. **Anwendbares Recht/Gerichtsstand**  
Auf alle Verträge mit der Certas AG ist schweizerisches Recht anwendbar; der Gerichtsstand liegt nach Wahl der Certas AG am Ort der zuständigen Geschäftsstelle oder in Bern, unter Vorbehalt eines zwingenden Gerichtsstandes.