

# AGB CHRISTINA VASSALLI Services

- 1. Begriffsbestimmung**
  - 1.1. Telefon-Auftragsdienst ist ein fixer Basis-Hauservice der CHRISTINA VASSALLI Services (nachfolgend CVS genannt), der ausschliesslich im Abonnement buchbar ist. Die Einsatzzeit, -Dauer und der Ort wird in der Abonnements-Vereinbarung einmalig festgesetzt. Änderungen der Abonnements-Vereinbarung erfordern die beidseitige Zustimmung der Parteien.
  - 1.2. Nicht zu dem Basis-Service gehören Sekretariatsdienste, Miete der Sitzungszimmer und Domizilgewährung ausserhalb dieser Definitionen, die mit Einzelstunden berechnet werden und in Bezug auf Zeit und Ort individuell gebucht werden können. Diese Spezialdienste werden jeweils pro Einsatz separat vereinbart.
- 2. Vertragsschluss**
  - 2.1. Der Vertrag gilt mit der Unterzeichnung des Abonnementsvertrages durch den *Kunden* und der Nicht-Ablehnung durch CVS innert 5 Werktagen als rechtsgültig abgeschlossen. Vor Ablauf der Frist entsteht keine vertragliche Beziehung zwischen den Parteien.
  - 2.2. Allfällige spezielle Abmachungen im Abonnementvertrag gehen vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.
- 3. Leistungsumfang**
  - 3.1. Nach Zahlungseingang der ersten Abonnementsgebühr erbringt CVS die im Abonnementvertrag umschriebene/n Dienstleistung/en.
  - 3.2. CVS behält sich das Recht vor, den Mitarbeitenden für die Erbringung der Dienstleistung einzuplanen, der(die) einfach verfügbar und am besten für die erfolgreiche Erfüllung der Aufgabe qualifiziert und geeignet ist. Natürlich versucht CVS im Interesse des Kunden so gut wie möglich dieselbe Person über eine möglichst lange Dauer einzusetzen.
- 4. Nachweis der Leistungserbringung**
  - 4.1. CVS hält den Umfang ihrer für den *Kunden* erbrachten Dienstleistungen im eigenen EDV-System fest und rechnet aufgrund dieser Daten ihren Aufwand regelmässig ab.
  - 4.2. Der *Kunde* hat die Möglichkeit, die Höhe der Abrechnung innert 5 Tagen zu beanstanden. Ohne Beanstandung gilt die Abrechnung nach Ablauf von 5 Tagen als vom *Kunden* anerkannt. Erbrachte Dienstleistungen gelten als vom Kunden akzeptiert, wenn nicht innert 24 Stunden Einsprache erhoben wird.
  - 4.3. Bei Bestreitung der Abrechnung anerkennt der *Kunde* die EDV-Aufzeichnungen von CVS als Grundlage für die CVS vertraglich geschuldete Vergütung. CVS erbringt durch Vorlage der den *Kunden* betreffenden EDV-Systemausdrucke den hinreichenden, rechtsgenügenden Nachweis für ihre Leistungserbringung.
- 5. Pflichten des Kunden**
  - 5.1. Der *Kunde* ist zur fristgerechten Zahlung der im Abonnementvertrag vereinbarten Vergütung an CVS verpflichtet. Sämtliche Preise verstehen sich in Schweizer Franken exklusiv Mehrwertsteuer.
  - 5.2. CVS stellt, besondere Vereinbarung im Abonnementvertrag vorbehalten, monatlich im Voraus für ihre Dienstleistungen Rechnung. Sämtliche Rechnungen sind ab Erhalt zahlbar innert 20 Tagen. Bei Zahlungsverzug wird eine Mahngebühr von CHF 15.- fällig bzw. CHF 30.- bei einer weiteren Mahnung.
  - 5.3. Änderungen der Preise werden dem *Kunden* schriftlich bekannt gegeben. Dem *Kunden* steht das Recht des Vertragsrücktritts zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu, falls er dies 30 Tage vor Inkraftsetzung der neuen Konditionen schriftlich mitteilt.
  - 5.4. Spezielle oder Nicht-Standard-Dienstleistungen werden bei telefonischer Kundenbestellung jeweils vom Kundendienst offeriert. Zur Minderung unseres Risikos kann für die Dienstleistungserbringung eine Vorauszahlung verlangt werden.
  - 5.5. Von CVS auf Wunsch des *Kunden* zusätzlich erbrachte, nicht gemäss Abonnementvertrag von ihr geschuldete Dienstleistungen werden dem *Kunden* gemäss Aufwand separat nach den jeweils gültigen Ansätzen verrechnet.
  - 5.6. Ausserhalb der vereinbarten Einsatzzeiten dürfen den Mitarbeitenden keine Aufträge direkt vermittelt werden. Alle Einsätze ausserhalb dieser Zeiten müssen über den Kundendienst der CVS disponiert werden.
  - 5.7. Der Initialaufwand für die Inbetriebnahme der Dienstleistungen wird mit den Initialkosten eingefordert (ausgenommen bei Telefondienst).
  - 5.8. CVS erhebt in der Regel eine monatliche oder wöchentliche Pauschale. Sollte der tatsächliche Aufwand die monatliche Pauschale überschreiten, so hat CVS das Recht diese Pauschale entsprechend anzupassen sowie eine Nachverrechnung vorzunehmen.
  - 5.9. Im Falle des Zahlungsverzuges des *Kunden* ist CVS berechtigt, sämtliche Forderungen sofort fällig zu stellen sowie fristlos vom Abonnementvertrag zurückzutreten.
  - 5.10. Aus Neutralitätsgründen können wir Unternehmen mit politischer, mystischer oder religiöser Natur nicht annehmen. Welches Unternehmen unter einen dieser Punkte fällt, liegt im Ermessen der CVS.
- 6. Beginn, Dauer und Kündigung**
  - 6.1. Die Dienstleistungen werden ab dem vertraglich festgelegten Datum, jedoch nicht vor Zahlungseingang der ersten Abonnementsgebühr, erbracht.
  - 6.2. Unbefristete Verträge sind mit einer Kündigungsfrist von einem Monat frühestens auf das Ende der im Abonnementvertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer oder auf Ende einer Rechnungsperiode schriftlich kündbar. Eine Rückerstattung für die nicht genutzten Monate bzw. nicht genutzter Dienstleistung ist nicht möglich.
  - 6.3. Bei unterlassener Kündigung gelten alle Vereinbarungen auf unbestimmte Dauer als stillschweigend fortgesetzt. Die Kündigungsfrist beträgt dies falls ein Monat auf das Ende eines Monats.
  - 6.4. Jede unter Missachtung dieser Kündigungsfristen und Termine ausgesprochene Kündigung gilt, wichtige Gründe vorbehalten, als zur Unzeit erfolgt und verpflichtet zur Leistung einer monatlichen Minimalpauschale.
- 7. Mängelbeseitigung**
  - 7.1. Zur Anpassung allfällig mangelhafter Dienstleistungen hat der *Kunde* CVS eine angemessene Frist zu gewähren und bei Anpassungen, welche seine Mitwirkung erfordern, Hand zu bieten.
- 8. Aussetzung der Dienstleistung**
  - 8.1. CVS ist bei Zahlungsverzug des *Kunden* weiter berechtigt, ihre Dienstleistungen, nach diesbezüglicher Androhung und Nachfristansetzung, einzustellen, bis der *Kunde* die fälligen Verbindlichkeiten vollständig bezahlt hat. Der *Kunde* schuldet der CVS gemäss Aufwand die Kosten für die Wiederinbetriebnahme der Dienstleistung.
  - 8.2. Die von CVS erbrachten Dienstleistungen dürfen nicht an Dritte zugänglich gemacht werden. Bei Missbrauch durch Dritte behält sich CVS das Recht vor, nach Rücksprache mit dem *Kunden*, ihr geeignet erscheinende Massnahmen zu ergreifen, insbesondere die Erbringung der Dienstleistungen auszusetzen.
  - 8.3. Der aus dem Missbrauch der Dienstleistungen zusätzlich entstandene Aufwand ist CVS zu entschädigen.
- 9. Haftung**
  - 9.1. CVS übernimmt gegenüber dem *Kunden* keine Haftung für irgendwelche Schäden, die sich im Zusammenhang mit der sachgemässen Erbringung ihrer Dienstleistungen ergeben. Der Kunde ist verpflichtet unsachgemässes Verhalten der Mitarbeitenden sofort an die Geschäftsleitung der CVS zu melden, damit entsprechende Schritte unternommen werden können und Schäden behoben werden können.
  - 9.2. Verzögerungen oder Nichterfüllung der vereinbarungsgemässen Verpflichtungen durch eine Partei gelten als durch höhere Gewalt bewirkt, wenn und soweit diese durch einen staatlichen Akt, Streik, Feuer, Überschwemmungen, Explosion, Aufbruch, Krieg, Sabotage, durch Ausfall der Infrastruktur (Telefon- und Stromnetze) oder irgendwelche ähnliche Ursachen hervorgerufen worden sind, die sich der Kontrolle durch die Partei, welche säumig ist, entziehen, vorausgesetzt, die säumige Partei holt die betreffenden Handlungen innerhalb angemessener Frist nach Ende bzw. Beseitigung der Ursache/n nach.
  - 9.3. Die gegebenen Garantien und Haftungserklärungen sind abschliessend. Der *Kunde* anerkennt, dass keine bei CVS angestellte Hilfsperson zur Abgabe weitergehender Garantien und Haftungserklärungen berechtigt ist.
- 10. Datenschutz/Geheimhaltung**
  - 10.1. Der *Kunde* nimmt zur Kenntnis und erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass sämtliche ihn betreffende, Daten zu optimalen und persönlichen Dienstleistungserbringung gespeichert werden und für interne Marketingzwecke und Optimierungs-Massnahmen verwendet werden dürfen.
  - 10.2. CVS verpflichtet sich, die ihr durch den *Kunden* anvertrauten oder anderweitig im Zusammenhang mit vorliegendem Vertrag bekanntwerdenden Daten, Adressen oder Unterlagen, absolut vertraulich zu behandeln und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten. Diese Verpflichtung umfasst das Telefon-, Bank- und Geschäftsgeheimnis und gilt auch über die Vertragsdauer hinaus.
  - 10.3. CVS verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen des Schweizerischen Datenschutzgesetzes einzuhalten.
- 11. Unwahrheiten - Arbeit gegen Treu und Glauben / Respekt**
  - 11.1. CVS gibt keine Unwahrheiten an Anrufer weiter - auch nicht im Auftrag des Kunden. Wird dies wiederholt vom *Kunden* angefordert, behält sich CVS das Recht vor mit einmaliger schriftlicher Vorankündigung, nach einer Nachfrist von 30 Tagen fristlos vom Abonnementvertrag zurückzutreten.
  - 11.2. CVS pflegt mit seinen *Kunden* eine Zusammenarbeit auf der Basis von gegenseitigem Respekt. Tritt der *Kunde* gegenüber den Mitarbeitenden der CVS wiederholt in entwürdigender Weise auf, behält sich CVS das Recht vor mit einmaliger schriftlicher Vorankündigung, fristlos vom Abonnementvertrag zurückzutreten.
- 12. Schlussbestimmungen**
  - 12.1. Ein Wechsel der Vertragspartei ist nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung von CVS zulässig.
  - 12.2. Jede Änderung und Ergänzung dieser Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Nachträgliche mündliche Änderungen oder Ergänzungen der Geschäftsbedingungen sind ungültig.
  - 12.3. Schriftliche Mitteilungen von CVS an den *Kunden* gelten als spätestens am siebten Tag nach der Postabgabe vom *Kunden* empfangen.
- 13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Diese Geschäftsbedingungen und ihre Auslegung unterstehen ausschliesslich dem Schweizerischen Recht. Für die Beurteilung aller Streitigkeiten aus diesem Vertrag sind ausschliesslich die Gerichte in Zürich zuständig.