

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB) der Vigilant Group GmbH

1. Geltungsbereich / Gültigkeit

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) gelten für von der Vigilant Group GmbH (nachfolgend «VG» genannt) erbrachten Sicherheitsdienstleistungen. Die Annahme der AVB ist Voraussetzung und integrierter Bestandteil des jeweiligen Vertragsverhältnisses. Bei Abweichungen hat der Text des Vertrages oder der Auftragsbestätigung Vorrang.

2. Vertragsabschluss / Vertragsdauer

Das Vertragsverhältnis kommt entweder durch beidseitig unterzeichneten Vertrag, durch eine schriftliche Auftragsbestätigung seitens VG oder durch die schriftliche Bestätigung einer Offerte seitens Kunde zustande. Es wird für die festgelegte Dauer abgeschlossen. Ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung dauert das Vertragsverhältnis vom Abschluss ein Jahr und erneuert sich jeweils stillschweigend um ein weiteres Jahr, soweit nicht spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

3. Vorzeitige Vertragsauflösung

Umzug oder Verkauf des Auftragsobjektes ermächtigen den Auftraggeber das Vertragsverhältnis vorzeitig, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten, zu kündigen. Muss die VG aus nachvollziehbaren Gründen die Dienstorganisation aufgeben oder ändern, so kann sie das Vertragsverhältnis ebenfalls unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat auf einen beliebigen Zeitpunkt kündigen.

4. Vertragsmodifikationen

Die vereinbarten Dienstleistungen sind nach Art, Umfang und Kondition grundsätzlich verbindlich. Anpassungen infolge Dienstverlängerungen sind möglich. Eine ganze oder teilweise Annullierung des Vertrages berechtigt die VG, ihre Kosten für administrativen Aufwand in Rechnung zu stellen. Die Kosten für Umtriebe infolge von durch die Auftraggeberin verursachte Umplanungen werden ihr ebenfalls in Rechnung gestellt.

Bonuszeit: Bei Dienstleistungen zwischen 23.00 Uhr und 06.00 Uhr sowie ganztags an Sonn- und allgemeinen Feiertagen wird zur gesetzlichen vorgeschriebenen Vergütung der Nachtarbeit ein Zuschlag von 10% auf die Stundentarife erhoben.

Angebrochene Viertelstunden werden als solche verrechnet. Die Mindestverrechnung beträgt bei allen Dienstleistungen (inkl. Pausenabläser) 3 Stunden pro Dienstantritt. Die Wegzeiten für die Materialabholung / Materialretournierung werden zusätzlich in Rechnung gestellt, sofern der Mitarbeiter ausserhalb des Dienstortes aufgerufen werden muss.

4.1 Annullation

- Bei Annullation bis 96h vor Dienstantritt	10% des Auftrages
- Bei Annullation 24 bis 72 h vor Dienstantritt	50% des Auftrages
- Bei Annullation 0 bis 24 h vor Dienstantritt	100% des Auftrages

4.2 Umplanungen

- Bei Umplanungen 24 h und mehr vor Dienstantritt	CHF 50.00 pro Dienstantritt
- Bei Umplanungen 0 bis 24 h vor Dienstantritt	CHF 100.00 pro Dienstantritt

4.3 Kurzfristige Anfragen

Da kurzfristige Planungen einen erheblichen Mehraufwand bedeuten, werden diese durch folgende Zuschläge abgegolten:

- Bei Dienstleistungen mit weniger als 36 h zwischen Anfrage und Dienstantritt Erfolgt ein Zuschlag von 25% des Auftrages.
- Bei Dienstleistungen mit weniger als 6 h zwischen Anfrage und Dienstantritt Erfolgt ein Zuschlag von 50% des Auftrages.

Davon ausgenommen sind Interventionsdienstleistungen.

4.4 Auftragspauschale

Bei Auftragserteilung 10 bis 20 Tage vor Dienstantritt	CHF 60.00 pro Dienst
Bei Auftragserteilung 4 bis 9 Tage vor Dienstantritt	CHF 120.00 pro Dienst
Bei Auftragserteilung 0 bis 72 h vor Dienstantritt	CHF 160.00 pro Dienst

4.5 MWST

Alle hier genannten Preise verstehen sich exkl. MwSt.

5. Leistungsumfang

Bei Bedarf erstellt die VG in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber ergänzende, speziell auf den betreffenden Auftrag zugeschnittene «Besondere Dienstvorschriften» (BDV). Der Auftraggeber erhält jeweils eine durch die VG aktualisierte Kopie der BDV, welche in Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und VG periodisch überprüft werden. Andernfalls lehnt die VG jegliche Haftung ab. Allfällige mündliche Instruktionen durch Organe des Auftraggebers am Dienstort lösen keine Haftung der VG aus, sofern sie nicht schriftlich der VG zugestellt und als Bestandteil des Auftrages genehmigt wurden.

Bei vorübergehenden Anpassungen oder Ergänzungen zur BDV erstellt die VG in Absprache mit dem Auftraggeber «Kurzfristige Dienstvorschriften» (KDV). Der Auftraggeber muss Änderungen oder Beanstandungen bezüglich Ausführung der vereinbarten Dienstleistungen der VG unverzüglich mitteilen. Bei nicht rechtzeitiger Mitteilung können Rechte aus solchen Beanstandungen nicht geltend gemacht werden.

6. Einsicht in die Unterlagen

Der Auftraggeber kann Einsicht in die seinen Auftrag betreffenden Unterlagen verlangen. Der daraus entstandene Aufwand kann in Rechnung gestellt werden.

7. Telefonaufzeichnung

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass die VG die Telefongespräche, unter Beachtung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, nach Bedarf zu Schulungs- und Beweis Zwecken aufzeichnet.

8. Unterbeauftragte

Die VG ist befugt, im Bedarfsfall Leistungen durch qualifizierte Unterbeauftragte erbringen zu lassen. Setzt die VG Unterbeauftragte ein, haftet sie für die sorgfältige Ausführung der

Leistung durch den Unterbeauftragten. Die VG bleibt alleinige Vertragspartnerin des Auftraggebers

9. Geheimhaltung und Datenschutz

Die VG 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, firmenintern nicht unnötig zu verbreiten und Dritten – ausgenommen Subunternehmern – weder gesamthaft noch auszugsweise zugänglich zu machen.

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 der VG unabhängig erarbeitet worden sind.

Die VG ist berechtigt, Unterlagen und Informationen soweit erforderlich an Subunternehmer weiterzugeben, sofern diese vorgängig entsprechend den vorstehenden Bestimmungen schriftlich verpflichtet worden sind.

Der Kunde wird all jene von VG erhaltenen Unterlagen, die mit einem Vermerk wie «intern», «vertraulich», «confidential» oder «Geschäftsgeheimnis» usw. gekennzeichnet sind, entsprechend den vorstehenden Bestimmungen vertraulich behandeln und Dritten nicht zugänglich machen.

Soweit die VG 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.

Die Bearbeitung von Daten erfolgt gemäss Schweizer DSG.

10. Preise

Die vereinbarten Preise verstehen sich unter der Voraussetzung gleichbleibender Löhne, Arbeitsverhältnisse und gegebenenfalls Wechselkursen. Bei Veränderung derselben kann die VG auch während der Vertragsdauer – nach vorgängiger Ankündigung – eine entsprechende Anpassung der Preise vornehmen.

11. Zahlungsmodalitäten

Der Auftrag wird gegen Rechnung ausgeführt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Rechnungsbeträge fristgerecht und ohne Abzüge innert zehn (10) Kalendertagen zu bezahlen. Kommt der Auftraggeber seiner Zahlungspflicht nicht oder nicht rechtzeitig nach, kann die VG ihre vertraglichen Leistungen sofort einstellen. Die Haftung der VG für daraus entstandene Schäden ist ausgeschlossen.

12. Haftung

Der Auftraggeber ist für Schäden, die ihm aus nicht vertragsgemässer Auftragserfüllung entstehen, gemäss der von der VG abgeschlossenen Versicherung für Personen- und Sachschäden zusammen bis zu CHF 10'000'000.- gedeckt. Vermögensschaden sind bis zu einem Betrag von CHF 100'000.- pro Fall gedeckt. Der Auftraggeber verzichtet auf weitergehende Forderungen gegenüber der VG. Allfällige Forderungen sind innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach dem Schadenereignis schriftlich anzumelden, andernfalls gelten sie als verwirkt.

Die VG haftet insbesondere nicht für Schäden, die auf technische Mängel an Installationen und Apparaten zurückzuführen sind und schuldet keine Erfolgsgarantie für die Verhinderung von Diebstahl, Einbruch, Raub oder Sachbeschädigung. Im Übrigen ist die Haftung der VG subsidiär; sie bindet den Auftraggeber nicht von der Pflicht des Abschlusses der notwendigen Sachversicherungen.

Für zerstörte oder gestohlene Datenträger (Bänder, Disketten, Festplatten oder Ähnliches) haftet die VG nur für den Materialwert, nicht aber für die Kosten einer Wiederherstellung der Daten.

Die VG 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.

Die VG garantiert keine Reaktions-, Anfahrts-, Interventions- oder Alarmierungszeiten. Die VG garantiert keine speziellen technischen, medizinischen und keine pflegerischen Kenntnisse und lehnt jegliche Leistungsnormen und dahingehende Haftungs- und Gewährleistungsansprüche somit kategorisch ab.

In folgenden Fällen ist jegliche Haftung der Auftragnehmer ausgeschlossen:

- Für Schäden aus Anordnungen des Auftraggebers, auf welchen trotz Abratens durch die VG beharrt wurde, sowie für Weisungen, welche der Auftraggeber direkt an Dritte erteilt.
- Für Schäden aus Leistungen von Dritten, die in einem von diesem Dienstleistungsvertrag unabhängigen Vertragsverhältnis zum Auftraggeber stehen.
- Allfällige mündliche Instruktionen durch Organe des Auftraggebers am Dienstort lösen keine Haftung der VG aus.

13. Höhere Gewalt

In Fällen höherer Gewalt (insbesondere Kriegsausbruch, Epidemien / Pandemien, Streik, Katastrophen, usw.) kann die VG die Dienstleistung, soweit diese nicht mehr ausgeführt werden kann, vorübergehend ganz oder teilweise einstellen.

14. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Die Rechtsbeziehung zwischen den beiden Parteien untersteht schweizerischem Recht. Der Gerichtsstand liegt nach Wahl der VG am Ort der Leistungserbringung, des zuständigen Aussenpostens oder des Hauptsitzes der VG.

(Stand 15.02.2026)

Spezielle Vertragsbedingungen für Interventionsdienste der VIGILANT GROUP GmbH

1. Allgemein

Die vorliegenden «Speziellen Vertragsbedingungen» (SVB) beziehen sich als zusätzliche Spezifikation auf alle Interventionsdienste der VIGILANT GROUP GmbH (nachfolgend VG genannt).

2. Interventionsauslösung

Der Interventionsdienst der VG interveniert auf Grund einer Anfrage oder einer ausgelösten Alarmmeldung. Die Interventionsauslösung (Interventionsbefehl) erfolgt nur durch eine von der VG homologierten Zentrale.

Die VG empfängt mit ihrer eigenen EFZ (Einsatz- und Führungszentrale) nur in klar deklarierten Ausnahmefällen externe Alarm-/Notrufsignale oder Interventionsbefehle von nicht homologierten Zentralen.

Eine direkte technische Aufschaltung/Auslösung auf eine VG-EFZ oder eine direkte Alarmierung per Telefon etc. ist somit grundsätzlich beim dafür vorgesehenen Provider abzuschliessen.

3. Leistungsbeschreibung

Im Falle eines verifizierten Interventionsbefehls begibt sich die nächstgelegene, freie, Sicherheitspatrouille oder der Pikettdienst so schnell wie es die organisatorischen, personellen und verkehrstechnischen Umstände zulassen (ohne jegliche Zeitgarantie) zum vereinbarten Interventionsobjekt.

Die VG 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.

Weil die Intervention unter anderem von organisatorischen, personellen und verkehrstechnischen Grenzen geprägt wird, können Interventionszeiten fallweise auch länger ausfallen.

Ausserdem wird für keine spezielle technische, medizinische oder pflegerische Zusatz-Ausbildung des Interventionspersonals garantiert.

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.

Das intervenierende Personal nimmt vor Ort keine pflegerischen und medizinischen Betreuungs-, Beurteilungs- und Behandlungs-funktionen wahr. Ausnahme: Massnahmen in Erste-Hilfe, zu welchen jeder Bürger verpflichtet ist und welche aufgrund des individuellen Ausbildungsstandes als zumutbar erachtet werden können. Ansonsten sind die Interventionsorgane in keinem dieser Bereiche weiterführend tätig.

Jegliche Leistungsnormen und dahingehende Haftungs- und Gewährleistungsansprüche werden somit durch die VG und durch die Auftraggeber kategorisch ausgeschlossen.

4. Grundsätze

Die Interventionsdienstleistung versteht sich primär als Stellvertretung der Auftraggeber vor Ort.

Sie soll grundsätzlich eine Lagebeurteilung vor Ort und eine allfällige Alarmierung vorgängig definierter Personen/Stellen sowie die Auslösung von nötigen Folgemaassnahmen zur umgehenden Schadensverhinderung oder -minderung sicherstellen.

Die VG übernimmt keine Verantwortung für die Alarmaufbereitung und die Übermittlung.

Die VG garantiert keinerlei Reaktions-, Anfahrts-, Interventions- oder Alarmierungszeiten.

Die VG garantiert in der Intervention keine speziellen technischen Kenntnisse.

Die VG übernimmt nebst notwendigen Erste-Hilfe-Massnahmen gemäss dem individuellen Ausbildungsstand keine medizinischen oder pflegerischen Aufgaben.

Diese «Speziellen Vertragsbedingungen für Interventionsdienste der VIGILANT GROUP GmbH» sind integrierter Bestandteil der «Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) der VIGILANT GROUP GmbH» bei allen Interventionsdienstleistungen.

Sie gelten, neben den „Allgemeinen Vertragsbedingungen“ und der „Allgemeinen Interventionsvorschrift der VIGILANT GROUP GmbH“, als Bestandteil der Auftragsvereinbarung, welche zwischen der VG und dem Auftraggeber abgeschlossen wurde.

Die Auftraggeber akzeptieren diese Vertragsbedingungen und verzichten auf jegliche diesbezüglich ausgeschlossenen Haftungsansprüche.