

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie das Schweizer Obligationenrecht (OR) sind Bestandteil der geschäftlichen Beziehungen zwischen der Einzelunternehmung Probst Pflege- und Qualitätsberatung (nachfolgend als «**die Beauftragte**» oder «**die Beraterin**» bezeichnet) und der Auftraggeberin (nachfolgend «die Auftraggeberin» genannt).

Diese AGB gelten für alle Beratungsleistungen, Schulungen, Vorbereitung Audits und sonstigen Dienstleistungen der Probst Pflege- und Qualitätsberatung gegenüber ihren Auftraggebern (Pflegeheime, Institutionen oder sonstige Organisationen) vollumfänglich. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden.

Abweichende bzw. andere «allgemeine Vertragsbedingungen», auf die die Auftraggeberin in Erklärungen, namentlich in Aufträgen, Offerten oder Einladungen zu Offerten hinweist, werden ausdrücklich abgelehnt und sind damit grundsätzlich nicht Vertragsbestandteil. Eine allfällige Annahme erfolgt durch die Beraterin ausdrücklich und schriftlich. Sie gelten auch in diesem Einzelfall nur für das jeweilige Einzelgeschäft.

Im Falle eines zwei- bzw. mehrseitigen AGB-Ausschlusses zwischen den Parteien, vereinbaren die Parteien, welche der AGB für das Einzelvertragsverhältnis Geltung erlangt.

2. Zustandekommen des Vertrags

Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche oder elektronische Auftragsbestätigung durch die Beraterin zustande.

Der Umfang, die Art der Leistung und die Vergütung werden im Vertrag oder auf andere Weise in Schriftform festgehalten.

3. Leistungen

Die Beraterin erbringt die vereinbarten Leistungen selbstständig, eigenverantwortlich sowie mit der gebotenen Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen. Die konkrete Ausgestaltung der Beratungsleistungen (insbesondere Schulungen, Analysen, Audits, Prozessoptimierungen) wird jeweils individuell vereinbart und im separat abzuschliessenden «Beratungsvertrag – Pflege- und Qualitätsberatung» im Detail geregelt.

4. Vergütung

Die Leistungen werden nach vereinbarten Stundensätzen abgerechnet, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist. Die Stundensätze gelten inklusive Mehrwertsteuer sowie zusätzlicher Auslagen nach vorheriger Absprache und tatsächlichem Aufwand.

Fahrzeiten und sonstige Auslagen (z. B. Reisekosten, Materialien) werden nach Nachweis separat berechnet und erstattet.

Rechnungen sind netto innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum fällig und ohne Abzug zu begleichen.

Im Zahlungsverzug (ab Ablauf der Frist) fallen Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. an, wie im Schweizerischen Obligationenrecht zulässig. Zusätzlich trägt der Auftraggeber alle

Kosten der Mahnung, des Inkassoverfahrens sowie der Einziehung durch einen Anwalt (zu üblichen Honoraransätzen) selbst, soweit diese durch den Verzug entstehen. Diese Kosten decken den Verzugsschaden ab und sind mit der Rechnung fällig.

5. Terminvereinbarungen und Absagen

Die vereinbarten Termine sind für beide Parteien verbindlich. Absagen oder Verschiebungen durch den Auftraggeber müssen der Beraterin schriftlich oder per E-Mail spätestens 24 Stunden vor Terminanfang mitgeteilt werden. Bei späterer Mitteilung oder Nichterscheinen ist die Beraterin berechtigt, eine Ausfallpauschale in Höhe von 100% des vereinbarten Stundensatzes (für die gebuchte Zeit) zu berechnen, sofern nicht höherer Schaden nachgewiesen wird. Diese Pauschale ist fällig wie eine Rechnung und unterliegt denselben Zahlungsbedingungen (vgl. Ziffer 4 vorstehend).

6. RAILTCF

Die Verantwortung für die korrekte Erfassung und Anwendung liegt ausschliesslich bei der Kundin. Die Beraterin übernimmt keine Haftung für Rückforderungen, Bewertungen oder Beanstandungen.

7. Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Beraterin verpflichtet sich, alle von ihr im Rahmen dieses Vertrags erlangten Informationen – insbesondere personenbezogene Daten des Auftraggebers, seiner Mitarbeitenden und Bewohner – streng vertraulich zu behandeln und ausschliesslich für die Erbringung der vereinbarten Leistungen zu verwenden. Diese Pflicht gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses dauerhaft. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschliesslich in Übereinstimmung mit dem revidierten Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) vom 25. September 2020 sowie der Verordnung zum DSG (DSV). Die Beraterin weist nach, dass sie die Anforderungen an Datenschutzausbildung, -organisation und -sicherheit gemäss DSG Art. 6 ff. erfüllt, und unterstützt den Auftraggeber bei der Erfüllung seiner Pflichten als Verantwortliche (DSG Art. 5 ff.). Bei Verlangen stellt die Beraterin dem Auftraggeber Auskünfte über die Datenverarbeitung zur Verfügung und gewährt Zugriff auf relevante Dokumentationen.

8. Kommunikationswege

Der Auftraggeberin stimmt ausdrücklich zu, dass vertrauliche Daten, Geschäftsgeheimnisse sowie die gesamte Korrespondenz im Rahmen dieses Auftrags per E-Mail kommuniziert werden dürfen. Die Auftragnehmerin übermittelt solche Informationen in sicherer Form (z. B. verschlüsselt oder passwortgeschützt), soweit technisch zumutbar, und haftet nicht für Risiken, die durch unverschlüsselte E-Mail-Übertragung entstehen, wie etwa Abfangen durch Dritte. Die Auftraggeberin verpflichtet sich, eingehende E-Mails vertraulich zu behandeln, nicht weiterzuleiten und die Auftragnehmerin unverzüglich über etwaige Sicherheitsvorfälle zu informieren.

9. Nutzungsrechte

Die von der Beraterin erstellten Unterlagen, Konzepte, Analysen, Berichte oder Schulungsmaterialien (nachfolgend «Ergebnisse») dürfen vom Auftraggeber ausschliesslich für den internen Gebrauch in seinem eigenen Betrieb verwendet werden. Eine Vervielfältigung, Bearbeitung, Weitergabe an Dritte (einschliesslich verbundener Unternehmen) oder jede Form kommerzieller Nutzung (z. B. Weiterverkauf, öffentliche Vorträge) bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung der Beraterin und kann mit einer separaten Vergütung verbunden sein. Die Beraterin behält sich alle Rechte an den

Ergebnissen vor, insbesondere das Urheberrecht (URG Art. 9 ff.). Bei Verletzung ist der Auftraggeber zur sofortigen Unterlassung, Schadensersatz und einer Vertragsstrafe in Höhe von 5.000 CHF pro Vergehen verpflichtet.

10. Haftung

Die Haftung der Beraterin ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit sowie für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Datenverlust oder Folgeschäden ist ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftung aus gesetzlichen Ansprüchen, insbesondere aus dem Produkthaftungsgesetz oder Datenschutzverstößen (DSG), bleibt unberührt. Schäden sind unverzüglich schriftlich zu melden und nachzuweisen.

11. Änderung von Personalien oder Firmendaten

Die Auftraggeberin verpflichtet sich, der Beauftragten unverzüglich sämtliche Änderungen seiner Personalien (z. B. Name, Adresse, Kontaktdaten) sowie allfällige Änderungen der Firmenbezeichnung, der Rechtsform oder anderer für die Vertragsabwicklung relevanter Informationen schriftlich mitzuteilen. Unterlässt die Auftraggeberin diese Mitteilung, haftet er für allfällige Verzögerungen, Fehlkommunikationen oder daraus entstehende Mehrkosten.

12. Behördliche Genehmigungen und Bewilligungen

Soweit im Rahmen der beauftragten Pflege- oder Qualitätsmanagementleistungen behördliche Bewilligungen, Genehmigungen oder sonstige offizielle Zustimmungen erforderlich sind, obliegt die Einholung dieser Genehmigungen der Auftraggeberin. Die Beauftragte unterstützt die Auftraggeberin auf dessen Wunsch im Rahmen ihrer Möglichkeiten, übernimmt jedoch keine Gewähr für die rechtzeitige oder erfolgreiche Erteilung solcher Genehmigungen.

13. Vertragsdauer und Kündigung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Dauer des gesamten Vertragsverhältnisses, einschliesslich aller vereinbarten Leistungen. Sofern nicht ein fester Vertragslauf vereinbart ist, kann der Vertrag von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende schriftlich gekündigt werden (ordentliche Kündigung, OR Art. 404). Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich, z. B. bei wesentlichem Vertragsverletzungen, und bedarf einer schriftlichen Begründung. Laufende Leistungen werden bis zum Kündigungstermin abgerechnet und abgeschlossen.

14. Fristlose Beendigung des Auftragsverhältnisses

Das Auftragsverhältnis kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund jederzeit fristlos beendet werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn eine Partei ihre vertraglichen Hauptpflichten grob verletzt, sich in einem Masse vertragswidrig verhält, dass die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar ist, oder wenn rechtliche bzw. behördliche Umstände die Fortführung der Leistungserbringung verunmöglichen.

15. Erfüllungsort

Der Erfüllungsort wird – soweit nicht anders vereinbart – zwischen den Parteien individuell festgelegt. Kommt keine ausdrückliche Vereinbarung zustande, gilt der Sitz der Beauftragten in Biberstein als Erfüllungsort. Dieser gilt auch als Gerichtsstand für etwaige Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis, soweit zwingende gesetzliche Bestimmungen nichts anderes vorsehen.

16. Einsatz von Substituten

Die Beauftragte ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen qualifizierte Substituten oder Hilfspersonen einzusetzen, soweit dadurch die Qualität der Leistungserbringung nicht beeinträchtigt wird. Die Verantwortung für die sorgfältige Auswahl, Instruktion und Überwachung der eingesetzten Personen verbleibt bei der Beauftragten.