

Bestellung: PIDAS Certified Customer Care

Project Manager: Jürg Putzi  
 Telefon: +41 61 278 00 20  
 Fax: +41 61 278 00 30

## Bestellung: PIDAS Certified Customer Care (gemäß rückseitiger AGB)

### Auftraggeber/in

**Firma** \_\_\_\_\_


Ansprechpartner \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Leistungen	Investition [CHF]
<p><b>PIDAS Certified Customer Care</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="143 1023 357 1059"> <p><b>Mystery Contacts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 qualifizierte Mystery Calls</li> <li>• 15 Mystery Contacts per Email/Web-Formular</li> </ul> </div> <div data-bbox="938 983 1102 1146">  </div> </div> <p><b>Analyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 Interviews vor Ort (Mitarbeiter, Teamleiter, Leiter Kundendienst)</li> </ul> <p><b>Ergebnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganzheitliche Analyse (Mensch, Organisation, Technik) Ihrer Service-Organisation</li> <li>• Performance Nachweis Ihrer Service-Organisation im Vergleich zum Benchmark</li> <li>• Ausführlicher Bericht über Ihre Service-Organisation             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifikation von sieben konkreten Gaps</li> <li>- Aufzeigen von Quick Wins</li> <li>- Aufzeigen des Optimierungspotenzials</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Zertifikat</b></p> <p>Erfüllt die untersuchte Organisation die wesentlichen Anforderungen des PIDAS-Leistungskatalogs, so erhält sie die Berechtigung zur Führung des Konformitätszeichens PIDAS Certified Customer Care.</p>	
<p><b>Fixpreis in CHF (exkl. MWSt.)</b></p>	<p><b>12'000.--</b></p>

### Unterschriften

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der PIDAS Aktiengesellschaft (Stand Mai 2008)

## 1 GEGENSTAND

- 1.1 Die vorliegenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, nachfolgend AGB genannt, regeln die Rechte und Pflichten im Verhältnis von PIDAS Aktiengesellschaft (nachfolgend „PIDAS“ genannt) zu ihren Kunden.
- 1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN werden nicht anerkannt.
- 1.3 Alle Änderungen und Abweichungen von den jeweiligen Verträgen und der vorliegenden AGB, bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

## 2 ABSCHLUSS

- 2.1 Durch die Unterzeichnung dieses Vertrages beauftragt der KUNDE PIDAS mit der Erbringung der beidseitig schriftlich spezifizierten Leistungen. Mit Gegenzeichnung durch PIDAS kommt der Individualvertrag zustande.
- 2.2 Mit der Unterschrift erklären sich die Parteien mit den in diesem Dokument beschriebenen Leistungen, Investitionen und Rahmenbedingungen als einverstanden. Das Dokument gilt unterschrieben als Bestellung und als Auftragsbestätigung.

## 3 LEISTUNGEN DER PIDAS

- 3.1 Die in diesem Individualvertrag beschriebenen Leistungen erbringt PIDAS unter der Leitung und Verantwortung des KUNDEN.
- 3.2 PIDAS verpflichtet sich, den KUNDEN über Tatsachen oder Umstände zu informieren, welche die Erbringung der auftragsgemässen Leistungen in Frage stellen.
- 3.3 PIDAS ist berechtigt, fachkundige Dritte (insbesondere Subunternehmer) zur Ausführung von Leistungen beizuziehen. PIDAS haftet nur für Auswahl, Instruktion und Überwachung der beigezogenen Dritten.

## 4 LEISTUNGEN UND VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

- 4.1 Der KUNDE vermittelt den PIDAS Mitarbeitern die notwendigen Anweisungen und überwacht ihre Tätigkeit. Er muss PIDAS unverzüglich über allfällige Abweichungen zwischen erbrachten und vereinbarten Leistungen informieren.
- 4.2 Der KUNDE stellt PIDAS kostenlos alle Daten, Informationen, Einrichtungen und Zutrittsberechtigungen zur Verfügung, die der PIDAS Mitarbeiter zur Erbringung der vertraglichen Leistungen benötigt. Der KUNDE ernennt eine gegenüber PIDAS verantwortliche Person für die Erteilung verbindlicher Angaben.

## 5 HAFTUNG

- 5.1 PIDAS haftet dem Kunden für Schäden, die sie diesem schuldhaft und vertragswidrig verursacht hat, unter Ausschluss von indirekten Schäden, Folgeschäden und entgangenem Gewinn; jede Haftung für weiteren Schaden ist ausgeschlossen, ebenso jede Haftung bei bloss leichter Fahrlässigkeit.

## 6 PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 6.1 Sämtliche Spesen und Reisekosten sind im Preis nicht inbegriffen. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.
- 6.2 Sämtliche Rechnungen sind innert 30 Tagen netto zur Zahlung fällig. Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der KUNDE ohne weiteres in Verzug. Im Verzugsfall behält sich PIDAS vor, die anfallenden Mahn- und Inkassospesen in Rechnung zu stellen. PIDAS kann einen Verzugszins in der Höhe von 10% geltend machen.
- 6.3 Sämtliche Preisangaben verstehen sich in CHF exkl. Mehrwertsteuer.

## 7 GEHEIMHALTUNGS- UND TREUEPFLICHT

- 7.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, ihre Mitarbeiter sowie von ihnen beauftragte Drittpersonen anzuweisen, alle Informationen als vertraulich zu behandeln.
- 7.2 Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Daten, welche allgemein zugänglich sind.
- 7.3 Die Parteien verpflichten sich zu gegenseitiger Loyalität.
- 7.4 Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen, in irgendeiner Form, von an der Vertragserfüllung beteiligten Personen der einen Partei, bedarf der vorgängigen Zustimmung der anderen Partei. Als solche Personen gelten Mitarbeiter im Anstellungsverhältnis, sowie beigezogene Beauftragte.
- 7.5 Die Treuepflicht dauert noch während eines Jahres nach Vertragsbeendigung an. Im Falle der Zuwiderhandlung, schuldet die vertragsbrüchige Partei eine Konventionalstrafe in der Höhe des Brutto-Jahresgehaltes der abgeworbenen Person. PIDAS behält sich vor, trotz Bezahlung der Konventionalstrafe weiteren Schaden geltend zu machen.

## 8 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 8.1 Die Parteien verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung eines Gerichtes nachweislich eine gütliche Einigung anzustreben. Alle Streitigkeiten, welche sich aus oder in Verbindung mit PIDAS Verträgen ergeben, sind durch Mediation nach den Massregeln der Schweizerischen Kammer für Wirtschaftsmediation beizulegen. Bis zur Beendigung der Mediation wird auf das Einleiten ordentlicher Klagen verzichtet.
- 8.2 Die AGB und Individualverträge einschliesslich zugehöriger Anhänge und Nachträge unterstehen ausschliesslich schweizerischem Obligationenrecht. GERICHTSSTAND IST DER SITZ VON PIDAS. PIDAS ist jedoch befugt, Rechte auch am Sitz des Kunden, oder vor jeder anderen zuständigen Behörde geltend zu machen (vorbehaltlich rechtlicher Schritte, die zur Aufrechterhaltung der streitigen Ansprüche erforderlich sind).