

Allgemeine Geschäftsbedingungen für «KommProtect»

1. Gegenstand

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für «KommProtect» regeln die Verfügbarkeit der Dimedio GmbH sowie den Ablauf der Beratungstätigkeit für die Auftraggeberin im Rahmen des Produkts «KommProtect». Sie ergänzen den entsprechenden Vertrag zwischen der Auftraggeberin und der Dimedio GmbH

2. Ablauf der Beratung

- a) Nach Vertragsabschluss und Zahlungseingang der Servicepauschale (vgl. KommProtect-Vertrag) vereinbaren die Dimedio GmbH und die Auftraggeberin ein Orientierungsgespräch. In diesem Gespräch macht sich die Dimedio GmbH ein Bild von den bei der Auftraggeberin vorhandenen Strukturen und Prozessen im Bereich der internen und externen Kommunikation. Aufgrund dieser Informationen kann die Dimedio GmbH im Ernstfall rasch und effizient handeln.
- b) Die Auftraggeberin bestimmt mindestens eine, maximal 4 verantwortliche Personen, welche die Dimedio GmbH um Beratung anfragen dürfen. Die Namen der verantwortlichen Personen sind der Auftragnehmerin zu nennen und werden im Dokument «Kontaktpersonen für KommProtect» festgehalten. Ohne vorgängige Vereinbarung darf die Auftragnehmerin Anfragen anderer Personen nicht bearbeiten.
- c) Nach Erledigung der Punkte a-b können Anfragen der Auftraggeberin an allen Tagen des Jahres, während 24 Stunden, telefonisch über die durch die Auftragnehmerin bezeichnete Notfallnummer an die Dimedio GmbH gerichtet werden. Spätestens 60 Minuten nach Eingang der Anfrage erfolgt die Fallbearbeitung durch die Dimedio GmbH. Sie umfasst die fallbezogene Kommunikationsberatung aus allen Bereichen der internen und externen Kommunikation sowie die Umsetzung von Kommunikationsmassnahmen (Verfassen von Mitteilungen etc.). Vom KommProtect-Vertrag ausgeschlossen sind konzeptionelle Arbeiten ohne direkten Fallbezug.
- d) Nach einer Bearbeitungszeit von 2 Stunden vereinbaren die Auftraggeberin und die Dimedio GmbH gegebenenfalls weitere notwendige Schritte und bestimmen den Umfang sowie den Terminplan der weiteren Zusammenarbeit in einer separaten Vereinbarung. Die darin enthaltenen Leistungen erbringt die Dimedio GmbH zu einem reduzierten Stundenansatz (vgl. KommProtect-Vertrag).
- e) Für Kundinnen und Kunden mit dem Vertragszusatz «Komm Protect+» (KommProtect Plus) überwacht Dimedio sämtliche gängigen Medien- bzw. Social-Media-Kanäle der Schweiz mittels einer Monitoring Software. Die von der Software ausgegebenen Meldungen werden mindestens einmal pro Tag (365 Tage im Jahr) durch Dimedio gesichtet und bewertet. Werden dabei Meldungen mit Krisenpotenzial für die Auftraggeberin erkannt, setzt sich Dimedio unverzüglich mit den definierten Kontaktpersonen des KommProtect-Vertrags in Verbindung. Die Liste der überwachten Medienkanäle sowie die eingesetzte Software kann durch die Auftraggeberin auf Wunsch eingesehen werden.

3. Leistungs- und Zeiterfassung

Die entstehenden Beratungsaufwände werden effektiv – auf die Minute genau - erfasst. Übersteigt der Aufwand den Wert von 2 Stunden pro Jahr, wird die Auftraggeberin von der Dimedio GmbH umgehend informiert. Die Auftraggeberin hat das Recht, jederzeit über den Stand der Arbeiten und den dazu benötigten Zeitaufwand Auskunft zu erhalten.

4. Spesen und Auslagen

Die Spesen und Auslagen, die der Auftragnehmerin bei der Beratung im üblichen Umfang erwachsen, werden der Auftraggeberin nicht in Rechnung gestellt.

Zum üblichen Umfang gehören alle Telefongespräche im Inland, Versandkosten bis zu CHF 6.00 pro Einheit sowie Kopien unter 100 Stück pro Auftrag.

Ausserordentliche Auslagen werden der Auftraggeberin nach den effektiven Kosten in Rechnung gestellt oder zur direkten Bezahlung weitergeleitet. Dazu gehören insbesondere:

- Drittauslagen (z.B. amtliche Gebühren)
- längere Telefongespräche und Telefaxe ins Ausland
- Geschäftsreisen Auto/Bahn (Basis: Halbtax Abo 1. Klasse oder CHF 0.80 pro km)
- Geschäftsreisen Flugzeug (Basis: Economy in Europa, Business ausserh. Europas)
- Unterkunft und Verpflegung bei Geschäftsreisen mit Übernachtung

Bei verrechenbaren Auslagen über CHF 500.- avisiert die Auftragnehmerin die Auftraggeberin im Vorhinein.

5. Guthaben

Pro Jahr stehen der Auftraggeberin 2 Stunden Arbeitszeit der Dimedio GmbH zur Verfügung (vgl. KommProtect-Vertrag). Wird diese Arbeitsleistung nicht bzw. nur teilweise benötigt, so bleibt die verbleibende Zeit bei einer lückenlosen Vertragsverlängerung als Guthaben bestehen. Das Guthaben der Auftraggeberin beträgt maximal 10 Stunden. Pro Kalenderjahr kann die Auftraggeberin bei der Dimedio GmbH auf Wunsch jederzeit maximal 5 Stunden ihres Guthabens einlösen. Die Einlösung weiterer Guthaben ist nur nach vorgängiger Vereinbarung mit der Dimedio GmbH möglich.

Das Guthaben kann ausschliesslich für den Bezug von Arbeitsleistungen aus dem Geschäftsbereich der Dimedio GmbH eingelöst werden. Eine Auszahlung in Bargeld ist nicht möglich. Im Falle einer Beendigung des Vertrags verfallen sämtliche Guthaben.

6. Salvatorische Klausel

Sollte sich ergeben, dass eine oder mehrere Bestimmungen im KommProtect-Vertrag zwischen der Auftraggeberin und der Dimedio GmbH bzw. in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen wegen Unvereinbarkeit mit einer zwingenden Vorschrift oder aus anderen Gründen ungültig ist bzw. sind, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Die entfallende Bestimmung soll durch eine andere Formulierung, welche den ursprünglich angestrebten Zweck in gesetzeskonformer Art möglichst weitgehend verwirklicht, ersetzt werden. Dies gilt auch, wenn der KommProtect-Vertrag bzw. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Lücke enthalten.

Uster, 1. Januar 2026

Version 1.2