CERTAS support line

Ergänzende Vertragsbedingungen (EVB)

(Ausgabe 01.08.2026)

Diese ergänzenden Vertragsbedingungen gelten ausschliesslich für die Dienstleistung Certas Support Line (CSL) sowie mit den Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) der Certas AG in ihrer jeweils aktuellen Fassung (abrufbar unter www.certas.ch/avb).

1. **Aufgebot von Blaulichtorganisationen**
   - **Certas Support Line (CSL) der Certas AG ist grundsätzlich keine Erstanlaufstelle für das Aufbieten von Blaulichtorganisationen (Polizei, Feuerwehr, Sanität).**
   - Die Certas AG bietet jedoch für ausgewählte Kunden, **welche in ihren Weisungen entsprechende Abläufe definiert haben (nur Certas support line Prio 1 Kunden),** die Blaulichtorganisationen auf, wenn der Anrufer im Bedarfsfall die Blaulichtorganisationen noch nicht aufgeboten hat. In diesem Fall stellt die Certas AG eine Dreierkonferenz her und übergibt den Anrufer an die Blaulichtorganisation.
   - Die Certas AG weist darauf hin, dass sie ohne ausdrückliche und klare Aussagen des Anrufers nicht beurteilen kann, ob das Aufbieten erforderlich ist oder verlangt wird («unklare Situationen»). Namentlich könnten Missverständnisse, Hör- und Sprachfehler, eine abrupt stumme Leitung oder ausbleibende Anweisungen zu Fehleinschätzungen führen. Bei unklaren Situationen ist die Certas AG lediglich berechtigt, nicht aber verpflichtet, die Blaulichtorganisationen nach eigenem Ermessen aufzubieten.
   - Bietet die Certas AG die Blaulichtorganisationen auf, gilt in jedem Fall der Kunde als Auftraggeber für das ausgelöste Aufgebot und trägt die damit verbundenen Kosten sowie die alleinige Verantwortung, insbesondere hinsichtlich technischer Störungen oder allfälliger Verzögerungen, wie etwa aufgrund hoher gleichzeitiger Auslastung der Certas-Alarmzentrale oder der Notrufzentralen der Blaulichtorganisationen.
   - **Aus diesem Grund schliesst die Certas AG – insb. abweichend von Ziffer 11.1 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Ausgabe 01.01.2025) – soweit gesetzlich zulässig jegliche Haftung für direkte und indirekte Schäden aus.**
   - Mit seiner Vertragsunterschrift stimmt der Kunde dem zu und entbindet die Certas AG von jeglicher Haftung.

2. **Priorisierung bei Notfällen (Prio 1)**
   Telefonanrufe von CSL Prio 1 Kundschaft, die auf der kundenspezifischen Notfallnummer bei der Certas AG eingehen, werden bevorzugt dem nächsten freien Mitarbeiter bzw. der nächsten freien Mitarbeiterin zugestellt. Kommt es zu Verzögerungen bei der Gesprächsannahme, ist die anrufende Person in einer akuten Bedrohungssituation verpflichtet, eigenständig die allgemeine Notrufnummer 112 zu wählen.

3. **Auslösung externer Kommunikationsanlagen**
   Sofern der Auftrag die Auslösung einer externen Kommunikationsanlage (z.B. Gonganlage einer Schule) beinhaltet, ist durch den Auftraggeber sicherzustellen, dass eine automatische Quittierung der Auslösung erfolgt – z.B. über eine Sprachansage. Ohne diese Quittierung kann die Dienstleistung nicht gewährleistet werden.

CERTAS

Der entscheidende Schritt voraus.