

Allgemeine Geschäftsbedingungen – B2C

Version vom 10. Februar 2022

1. Allgemeines

1.1 Definitionen und Gegenstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Bedingungen, zu denen die Gentianes Group ihre Produkte an Kunden verkauft/vermietet. Sie gehen allen anderen Bedingungen in anderen Dokumenten vor, sofern nicht vorher schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Diese Bedingungen enthalten wichtige Bestimmungen, insbesondere zur Garantie und zu den von der Gentianes Group angebotenen Dienstleistungen. Der Kunde wird aufgefordert, diese Bedingungen sorgfältig zu lesen.

Die Telealarmanlage ist ein mit einem Netzwerk verbundenes Gerät, das die Fernalarmierung ermöglicht.

1.2 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Endkunden der Gentianes Group SA. Zwischenhändler wie Grosshändler, Wiederverkäufer, Vermittler, Gesundheits- oder Pflegeeinrichtungen, die den Service ihren eigenen Kunden anbieten, unterliegen den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen „B2B“.

2. Produkt

Fotos, Texte, Grafiken, Informationen und Merkmale, die die verkauften/vermieteten Produkte darstellen, sind nicht verbindlich. Die Gentianes Group übernimmt keine Haftung für Fehler oder Auslassungen in den Produktbeschreibungen oder für Änderungen der Produkteigenschaften durch die Lieferanten. Die Produktdokumentation wird von den Herstellern erstellt und bereitgestellt. Bei Fehlern haftet die Gentianes Group nicht. Die angebotenen Produkte entsprechen der geltenden Schweizer Gesetzgebung und den in der Schweiz anwendbaren Normen. Die Produkte sind im Vertrag definiert.

3. Vertragsgegenstand

Diese Bedingungen gelten für die von der Gentianes Group SA erbrachten Dienstleistungen.

Das Dienstleistungsangebot ist im Servicevertrag festgelegt, der dem Kunden ausgehändigt wird. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln:

- die Lieferung, Installation und Wartung eines Alarmsystems (einschliesslich möglicher Hardware-Erweiterungen) sowie
- das Fernüberwachungsabonnement.

Das Alarmsystem kann verkauft oder gemietet (nur bestimmte Modelle) werden.

4. Bereitstellung des Alarmsystems

Die Preise und Installationsfristen sind im Servicevertrag angegeben.

4.1 Miete des Alarmsystems

- a) Bei Kündigung des Abonnements – unabhängig vom Grund – autorisiert der Kunde das Personal der Gentianes Group oder eine von ihr beauftragte Person, das installierte Alarmsystem zu demontieren und in gutem Zustand zurückzugeben. Andernfalls ist die Gentianes Group berechtigt, das Alarmsystem zum Neupreis in Rechnung zu stellen. Der Kunde muss die Demontage innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende zulassen, andernfalls wird ihm das System in Rechnung gestellt. Reparaturarbeiten wie das Zuschliessen von Bohrlöchern oder andere Folgen des Alarmsystems gehen zu Lasten des Kunden.
- b) Das Alarmsystem wird dem Kunden zur ausschliesslichen Nutzung überlassen. Das Eigentum daran geht nicht auf den Kunden über. Daher darf es weder gepfändet, von Dritten beschlagnahmt, veräussert, vermietet oder Dritten überlassen werden. Wenn der Kunde das Alarmsystem mietet, darf er für Wartung und Alarmierung keine andere Firma als die Gentianes Group beauftragen. Andernfalls behält sich die Gentianes Group das Recht vor, den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Übrigen gelten die Regeln des Mietvertrags (Art. 253 ff. OR).

4.2 Verkauf des Alarmsystems

- a) **Eigentumsvorbehalt** Die Gentianes Group bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises Eigentümerin der verkauften Produkte.
- b) **Umzug** Bei einem Umzug in eine von der Gentianes Group nicht abgedeckte Region kann diese eine alternative Lösung anbieten oder den Vertrag fristlos kündigen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entschädigung.
- c) **Sonstiges** Der Verkauf des Produkts durch die Gentianes Group verpflichtet diese nicht zur Bereitstellung von Wartungs- oder Alarmdiensten für den Kunden.

4.3 Installation und Inbetriebnahme des Alarmsystems

Die Installations- und Inbetriebnahmekosten sind im Servicevertrag angegeben.

- a) **Installationstermin** Der Installationstermin ist in der Regel im Vertrag angegeben. Ausnahmsweise kann dieser Termin fehlen, wenn der Kunde zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses das genaue Einzugsdatum nicht kennt. Verspätete Lieferungen berechtigen den Kunden nicht zur Forderung von Schadensersatz oder zur Stornierung der Bestellung. Dies gilt auch für alle Verzögerungen, gleichgültig ob sie auf gewöhnlichen oder aussergewöhnlichen Gründen beruhen (z. B. unerwartete Lieferengpässe beim Lieferanten, Streiks, Unwetter, Naturkatastrophen usw.).

b) **Ablauf der Installation** Die Installation erfolgt in Anwesenheit des Kunden oder eines Bevollmächtigten:

- Terminabsprache mit einem technischen Berater vor Ort,
- Erstellung einer Sicherheitsdiagnose vor der Installation, um die beste Konfiguration und Platzierung der Elemente entsprechend den Wohngewohnheiten und Wünschen des Kunden zu bestimmen,
- Die erforderlichen Erweiterungen und Einstellungen vorschlagen, um die Konfiguration an das erforderliche Sicherheitsniveau anzupassen, damit der Kunde in voller Kenntnis der Sachlage entscheiden kann.
- Installation und Einstellung des Alarmsystems gemäss den Kundenwünschen.
- Durchführung von Funktionstests, Inbetriebnahme des Alarmsystems und Anschluss an die Überwachungszentrale.
- Schulung der anwesenden Nutzer.

4.4 Rücknahme und Erstattung des Alarmsystems

Bestimmte Geräte (von der Gentianes Group gekennzeichnet) können nach dem Kauf zurückgenommen und ganz oder teilweise erstattet werden, wenn folgende kumulative Bedingungen erfüllt sind:

- Das Gerät wird in einwandfreiem Zustand (optisch und funktional), in der Originalverpackung zurückgegeben.
- Die Kosten für den Austausch des Senders werden vom Rückkaufpreis abgezogen.

Die Erstattung beträgt:

- 75 % des Verkaufspreises bei Rückgabe innerhalb von 1 Monat nach dem Kauf,
- 50 % bei Rückgabe zwischen 2 und 5 Monaten,
- 25 % bei Rückgabe zwischen 6 und 12 Monaten.
- Nach einem Jahr wird keine Erstattung mehr gewährt. Die Frist beginnt mit der Lieferung der Ware.

5. Technische Leistungen

5.1 Nutzung

Die Gebrauchs- und Wartungsanweisungen des Lieferanten sowie die Richtlinien für die ordnungsgemässe Nutzung sind strikt zu beachten. Der Kunde verpflichtet sich, die Installation nicht selbst zu verändern und die Gentianes Group über wesentliche Änderungen an der Wohnung zu informieren. Andernfalls kann die Wirksamkeit der Installation beeinträchtigt werden, ohne dass die Gentianes Group haftet.

5.2 Wartung

Der Kunde muss notwendige Reparaturen unverzüglich vom Lieferanten durchführen lassen. Eigenmächtige Reparaturen oder Reparaturen durch Dritte sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Lieferanten zulässig, andernfalls trägt der Kunde die Kosten und die Verantwortung. Zudem haftet er für alle direkten oder indirekten

Schäden, die durch unsachgemässe Reparaturen entstehen. Ersatzteile müssen in jedem Fall beim Lieferanten bestellt werden. Die Wartungskosten trägt der Kunde.

Die Garantie und Wartung des Alarmsystems schliesst folgende Leistungen aus (diese werden zum geltenden Tarif berechnet):

- Reparaturkosten aufgrund von Blitzschlag, Überspannung, Überschwemmung, Brand,
- Eingriffe an Materialien, die nicht von der Gentianes Group geliefert oder installiert wurden,
- Schäden durch nicht von der Gentianes Group beauftragtes Personal oder unsachgemässe Nutzung des Alarmsystems sowie durch vorsätzliche Beschädigung,
- Einsatz eines technischen Beraters auf Kundenwunsch, der nicht zur normalen Wartung gehört,
- Störungen durch Abklemmen des Geräts durch den Kunden,
- Spezifische Kundenanfragen für dringende Reparaturen,
- Kontrollanfragen des Kunden,
- Störungen an Zubehöerteilen (Netzkabel, Telefonleitung usw.),
- Schäden durch unsachgemässe Nutzung durch den Kunden.

6. Pflichten des Kunden (Miete und Kauf)

Bei Erhalt der Ware muss der Kunde diese prüfen und eventuelle Mängel unverzüglich schriftlich dem Lieferanten melden. Wird innerhalb von 8 Werktagen nach der Installation keine Reklamation eingereicht, gilt die Ware als angenommen. Spätere Beanstandungen werden nur berücksichtigt, wenn die Mängel bei der Installation trotz sorgfältiger Prüfung nicht erkennbar waren und der Kunde die Beanstandung innerhalb einer Woche nach Feststellung des Mangels schriftlich vorbringt.

Beanstandungen, die nicht zu einer Unterbrechung der Nutzung führen, befreien den Kunden nicht von der pünktlichen Zahlung des Abonnements.

Um die einwandfreie Funktion des Alarmsystems zu gewährleisten und Garantie sowie Wartung in Anspruch nehmen zu können, verpflichtet sich der Nutzer:

- die Installation des von der Gentianes Group verkauften oder vermieteten Alarmsystems in seinen Räumlichkeiten zu akzeptieren und die Funktionsweise nicht zu verändern,
- das System mindestens einmal im Monat durch Simulation eines Alarms zu testen,
- den Anweisungen der Gentianes Group Folge zu leisten,
- keine nicht von der Gentianes Group stammenden oder genehmigten Teile oder Vorrichtungen anzubringen,
- keine Änderungen an der installierten Konfiguration ohne ausdrückliche Anweisung der Gentianes Group vorzunehmen,
- das Alarmsystem nicht zu beschädigen.

Bei Nichteinhaltung dieser Pflichten, die die Zuverlässigkeit und Wirksamkeit des Alarmsystems und des Dienstes beeinträchtigen können, ist die Gentianes Group

berechtigt, ihre Verpflichtungen zur Garantie, Wartung, Reparatur und/oder den Vertrag zu beenden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entschädigung.

7. Garantie

Die meisten von der Gentianes Group gelieferten Produkte haben eine 2-jährige Garantie ab Lieferdatum.

Die Garantie beschränkt sich auf den Austausch des defekten Teils oder Produkts. Reparatur, Austausch oder Ersatz ändern das ursprüngliche Garantiedatum nicht.

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Gentianes Group nicht der Hersteller der Produkte ist. Bei Schäden, die durch ein fehlerhaftes Produkt an Personen oder Sachen verursacht werden, kann nur der Hersteller auf Grundlage der Angaben auf der Produktverpackung haftbar gemacht werden.

Bei Miete des Alarmsystems sind die Wartungsleistungen im Preis enthalten, mit Ausnahme der unter Ziffer 5.2 genannten Leistungen. Bei Kauf des Alarmsystems sind die Wartungsleistungen während der Garantiezeit im Preis enthalten, mit Ausnahme der unter Ziffer 5.2 genannten Leistungen. Nach Ablauf der Garantie trägt der Kunde alle Reparaturkosten.

8. Haftung der Gentianes Group

Die Gentianes Group haftet nicht für Schäden und Ereignisse wie:

- Nichteinhaltung der Pflichten des Kunden gemäss Artikel 6,
- nicht bestimmungsgemässe Nutzung des Alarmsystems,
- vorsätzliche Beschädigung des Alarmsystems,
- Unfälle aller Art, die das Alarmsystem oder die Telefon- oder Stromnetze betreffen (z. B. Stoss, Überspannung, Blitzschlag, Überschwemmung, Brand),
- Ausfall der Telefonnetze durch den Netzbetreiber oder des Kunden,
- Ausfall der Stromnetze durch den Netzbetreiber oder des Kunden sowie deren Folgen für die elektrischen Anlagen des Kunden,
- höhere Gewalt,
- Folgen falscher Informationen, die vom Kunden übermittelt wurden,
- mögliche Schäden durch den Einsatz von Helfern nach einem Alarm, wenn diese gewaltsam eindringen müssen, um den Kunden zu erreichen.

9. Einsätze

Die Gentianes Group SA kann gemäss Vertrag einen Einsatzservice bei Alarm anbieten. Das Einsatzverfahren wird im Vertrag festgelegt. Es beginnt in der Regel mit einer Kontaktaufnahme zwischen der Einsatzzentrale und dem Kunden und kann bei Bedarf mit einem Vor-Ort-Einsatz fortgesetzt werden.

Der Einsatz der Gentianes Group ersetzt nicht die offiziellen Rettungsdienste, die bei Bedarf vom Kunden alarmiert werden können. Die Einsätze werden dem Kunden gemäss den im Vertrag festgelegten Tarifen in Rechnung gestellt.

Die Gentianes Group behält sich vor, aus Kosten- und Zeitgründen nicht professionelle Helfer in der Nähe des Kunden (z. B. Nachbarn) einzusetzen. Diese Einsätze erfolgen auf eigene Verantwortung dieser Personen; es besteht kein Vertrag zwischen der Gentianes Group und diesen Helfern. Der Kunde verpflichtet sich, der Gentianes Group etwaige Probleme im Zusammenhang mit einem solchen Einsatz unverzüglich zu melden.

Die Einsatzkräfte der Gentianes Group bewegen sich in der Regel mit motorisierten Fahrzeugen. Bei höherer Gewalt, z. B. wenn Strassen unpassierbar sind, behält sich die Gentianes Group das Recht vor, auf den Einsatz zu verzichten und den Kunden nach Möglichkeit zu informieren.

10. Datenschutz

Die Gentianes Group hält sich an das Schweizer Datenschutzrecht. Persönliche Daten der Vertragspartner werden nicht an Dritte weitergegeben.

Der Kunde stimmt jedoch ausdrücklich zu, dass die Gentianes Group seine Kontaktdaten und die Gründe für den Einsatz sowie alle für den Einsatz relevanten Daten an Dritte, insbesondere im Rettungsbereich, weitergibt. Besonders wird der Kunde darauf hingewiesen, dass einige Geräte eine Geolokalisierung ermöglichen. Diese Daten können im Rahmen von Rettungs- oder Suchmassnahmen im Interesse des Kunden weitergegeben werden.

Die Gentianes Group ist berechtigt, Daten zu Einsätzen aus medizinischen Gründen und zur Verbesserung ihrer Dienstleistungen zu speichern.

Zur Qualitätsverbesserung und als Beweismittel kann die Gentianes Group Telefongespräche im Zusammenhang mit Alarmen aufzeichnen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden.

Die Gentianes Group ist nur in der Schweiz tätig und bietet keine Dienstleistungen ausserhalb der Schweiz an. Sie unterliegt daher nicht der DSGVO.

11. Preise und Zahlungsbedingungen für Abonnemente

- a) **Installations-, Inbetriebnahme- und Einsatzkosten** Die im Servicevertrag genannten Installations-, Inbetriebnahme- und Einsatzkosten sind nicht in den Abonnementgebühren enthalten und werden separat in Rechnung gestellt.
- b) **Abonnement** Der Kunde verpflichtet sich, die Abonnementgebühr im Voraus gemäss der Vertragsdauer und der Vereinbarung zwischen den Parteien monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich zu zahlen. Die Gentianes Group behält sich vor, für kurzfristige Abonnemente andere Vereinbarungen zu treffen. Die erste Rate ist bei Bereitstellung der Ware fällig.

Wenn ein Gerät aus Gründen, die dem Lieferanten zuzurechnen sind, nicht funktionstüchtig oder nicht vertragsgemäss ist, wird das Abonnement erst fällig, wenn der Lieferant die Mängel behoben hat, es sei denn, dem Kunden wird ein Leihgerät zur Verfügung gestellt.

Jeder begonnene Monat ist vollständig zu bezahlen, unabhängig vom Kündigungsgrund.

- c) **Verzug** Bei einer Zahlungsverzögerung von mehr als 15 Tagen kann die Gentianes Group ohne weitere Warnung die Erbringung ihrer Leistungen für alle Verträge mit dem Kunden einstellen und/oder den Vertrag mit sofortiger Wirkung und ohne Entschädigung kündigen. Alle durch die verspätete Zahlung entstandenen Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

12. Dauer – Kündigung

- a) **Dauer** Der Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, nachdem eine initiale **Mindestlaufzeit von 12 Monaten** ab Unterzeichnung des Servicevertrags abgelaufen ist.
- b) **Kündigung durch den Kunden** Nach Ablauf der initialen Mindestlaufzeit (Art. 12.a) kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von **2 Monaten zum Monatsende** gekündigt werden, unabhängig von der gewählten Formel. Die Kündigung muss per Einschreiben erfolgen. Massgeblich ist das Postdatum. Bereits gezahlte Monatsraten werden erstattet, vorbehaltlich etwaiger Abzüge bei Beschädigung des Alarmsystems.

Bei vorzeitiger Kündigung während der initialen Mindestlaufzeit (Art. 12.a) sind alle ausstehenden Monatsraten bis zum Ende dieser Periode fällig.

Der Kunde kann den Vertrag jedoch ohne Strafe durch Einschreiben kündigen, wenn nach Vertragsabschluss triftige Gründe eintreten, die ihm die Fortsetzung unmöglich machen, sofern er diese Gründe bei Vertragsabschluss nicht kannte oder kennen konnte. Als triftige Gründe gelten:

erhebliche finanzielle Schwierigkeiten (nachgewiesene Betreibungen),
Umzug ausserhalb der Schweiz,
Einzug in ein Altersheim,
Tod des Kunden oder seines Ehepartners,
Inhaftierung für mindestens 3 Monate,
höhere Gewalt.

- c) **Kündigung durch die Gentianes Group** Die Nichteinhaltung einer der Verpflichtungen, die dem Kunden gemäss Artikel 6 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen obliegen, führt von Rechts wegen und ohne Vorankündigung zur vollständigen Kündigung des Vertrags, die nach Erhalt eines Einschreibens durch den Kunden wirksam wird.
In allen anderen Fällen kann die Gentianes Group nach Ablauf der in Artikel 10.a festgelegten Mindestlaufzeit den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsende kündigen.

13. Anzuwendendes Recht

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie alle daraus resultierenden Verträge unterliegen Schweizer Recht. Bei Streitigkeiten oder Reklamationen wendet sich der Kunde zunächst an die Gentianes Group, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Falls dies nicht möglich ist, kann sich der Kunde an die Gerichte am Sitz des Lieferanten wenden.

14. Salvatorische Klausel

Falls eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein sollte, bleiben alle anderen Bestimmungen gültig. Unwirksame, nichtige oder undurchführbare Klauseln sind durch wirksame Klauseln zu ersetzen, die dem Inhalt und Sinn der ursprünglichen Klauseln möglichst nahekomen. Eventuelle Unklarheiten in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind zu korrigieren.

Hinweis: Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden aus der französischen Originalfassung mithilfe von KI ins Deutsche übersetzt. Im Falle von rechtlichen Streitigkeiten oder Unstimmigkeiten ist ausschliesslich die französische Version verbindlich.