

# Gesamtarbeitsvertrag Contact- und Callcenter-Branche

1. Juli 2018 – 31. Dezember 2020



**contactswiss**

 **callnet.ch**<sup>TM</sup>  
Swiss Contact Center Association

 **syndicom**

# Gesamtarbeitsvertrag Contact- und Callcenter-Branche

1. Juli 2018 – 31. Dezember 2020

## **Impressum**

---

<b>Herausgeber</b>	Paritätische Kommission der Contact- und Callcenter-Branche c/o syndicom, Monbijoustrasse 33, Postfach, 3001 Bern
<b>Gestaltung</b>	komform GmbH, Liebefeld, <a href="http://www.komform.ch">www.komform.ch</a>
<b>Foto</b>	Shutterstock
<b>Druck</b>	GDZ AG, Zürich
<b>Auflage</b>	1500 Exemplare Bern, im Dezember 2018

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Grundsatz</b>	<b>5</b>	<b>5. Normative Bestimmungen</b>	<b>13</b>
<b>2. Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>6</b>	5.1. Arbeitsvertrag	13
2.1. Geltungsbereich des GAV	6	5.2. Probezeit	13
<b>3. Sozialpartnerschaft</b>	<b>6</b>	5.3. Befristete Arbeitsverhältnisse	14
3.1. Ziel und Zweck	6	5.4. Beendigung des Arbeitsverhältnisses	14
3.2. Allgemeinverbindlichkeit	7	5.5. Kündigungsfristen	14
3.3. GAV-Beitrag	7	5.6. Arbeitszeugnis	14
3.4. Verwaltung GAV-Beitrag	7	5.7. Arbeitszeit	15
3.5. Paritätischer Fonds	7	5.8. Pause	15
3.6. Vollzugsbestimmungen	8	5.9. Wöchentliche Höchstarbeitszeit	15
<b>4. Schuldrechtliche Bestimmungen</b>	<b>11</b>	5.10. Lohn- und Zeitzuschläge	15
4.1. Grundsatz	11	5.11. Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit	15
4.2. Verpflichtung	11	5.12. Zuschlag für angeordnete Mehrarbeitszeit	16
4.3. Sozialplan	11	5.13. Lohn	16
4.4. Lohnverhandlungen	12	5.14. Lohnstruktur / Funktionen	17
4.5. Schiedsgericht	12	5.15. Kinder- und Ausbildungszulagen	17
4.6. Personalvertretung	13	5.16. Spesen	17
		5.17. Ferien	17
		5.18. Feiertage	17
		5.19. Bezahlte Absenzen	18
		5.20. Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall	18
		5.21. Mutterschaftsurlaub	18
		5.22. Benachrichtigung / Arzzeugnis	19
		5.23. Militär-, Zivilschutz oder ziviler Ersatzdienst	19
		5.24. Tod des Arbeitnehmenden	20
		5.25. Weiterbildung	20
		5.26. Gewerkschaftsurlaub	20
		<b>6. Inkrafttreten und Vertragsdauer</b>	<b>21</b>

## 1. Grundsatz

Die Vertragsparteien sind der Überzeugung, die künftigen in der Contactcenter-Branche sich stellenden Aufgaben am besten dadurch lösen zu können, dass sie diese mit dem gemeinsamen und getragenen Gedanken einer echten Sozialpartnerschaft angehen. Zu diesem Zweck und im Bestreben, eine Vollbeschäftigung in der Contactcenter-Branche zu erhalten sowie den Arbeitsfrieden zu wahren, verpflichten sie sich, sich gegenseitig nach Treu und Glauben zu unterstützen.

Mitarbeitende dürfen aufgrund persönlicher Merkmale wie Geschlecht, Herkunft, Sprache usw. weder direkt noch indirekt benachteiligt werden, namentlich nicht unter Berufung auf Zivilstand, auf die familiäre Situation oder auf eine Schwangerschaft. Das Diskriminierungsverbot gilt insbesondere für die Stellenausschreibung, Anstellung, Aufgabenzuteilung, Gestaltung von Arbeitsbedingungen, Entlohnung, Aus- und Weiterbildung, Beförderung und Entlassung. Angemessene Massnahmen zur Verwirklichung der tatsächlichen Gleichstellung stellen keine Diskriminierung dar. Die Arbeitgeberin achtet auf Wahrung der persönlichen Integrität ihrer Mitarbeitenden am Arbeitsplatz. Sie verpflichtet ihre Mitarbeitenden, die Würde von Frauen und Männern am Arbeitsplatz, insbesondere in sexueller Hinsicht, zu respektieren.

Die Vertragsparteien respektieren die Koalitionsfreiheit. Durch den Vollzug dieses Gesamtarbeitsvertrages darf die Koalitionsfreiheit (Freiheit der Zugehörigkeit oder Nichtzugehörigkeit zu einem der vertragsschliessenden Berufsverbände) nicht verletzt werden.

## 2. Allgemeine Bestimmungen

Die allgemein verbindlich erklärten Bestimmungen sind im Text des Gesamtarbeitsvertrags (GAV) grün hervorgehoben.

### 2.1. Geltungsbereich des GAV

1. **Der GAV gilt für die ganze Schweiz.**
2. **Die Bestimmungen des GAV gelten unmittelbar für alle Betriebe und Betriebsteile (Arbeitgeber) der Contact- und Callcenter-Branche mit mehr als 20 Arbeitnehmenden, inklusive nicht dem GAV unterstellte Beschäftigte. Zur genannten Branche gehören Betriebe und Betriebsteile, die Contactcenter-Dienstleistungen (Inbound, Outbound; Back-Office, E-Mail, Chat, weitere Kommunikationskanäle) für Dritte erbringen.**
3. **Die Bestimmungen des GAV gelten für Arbeitnehmende in Betrieben und Betriebsteilen gemäss Absatz 2.**  
**Ausgenommen sind:**
  - Mitglieder der Geschäftsleitung
  - Kaderangestellte
  - Teamleiter und Supervisoren
4. **Die Allgemeinverbindlicherklärung tritt gemäss Bundesratsbeschluss am 1. Juli 2018 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2020.**

## 3. Sozialpartnerschaft

### 3.1. Ziel und Zweck

Der vorliegende GAV hat im Interesse der Vertragspartner zum Ziel, in gemeinsamer Verantwortung zeitgemässe Arbeits- und Anstellungsbedingungen festzulegen, die Arbeitsplätze sowie die soziale und wirtschaftliche Entwicklung der Branche in der Schweiz zu sichern, die Gleichstellung und Gleichbehandlung der Arbeitnehmenden sicherzustellen, eine nachhaltige Sozialpartnerschaft zu verfolgen und die

Zusammenarbeit unter den Vertragsparteien zu festigen sowie Massnahmen zur Konfliktbewältigung festzulegen.

### 3.2. Allgemeinverbindlichkeit

Die Vertragsparteien streben für den vorliegenden Gesamtarbeitsvertrag die Allgemeinverbindlichkeit an.

### 3.3. GAV-Beitrag

Die Arbeitgeberin erhebt (per Lohnabzug) von den Mitarbeitenden einen GAV-Beitrag von monatlich 20 Franken bei einem Beschäftigungsgrad von 50% oder mehr und von 10 Franken bei einem Beschäftigungsgrad von unter 50% zu Gunsten des Paritätischen Fonds.

### 3.4. Verwaltung GAV-Beitrag

Die GAV-Beiträge werden in einen Fonds eingelegt, der von den GAV-Parteien paritätisch verwaltet wird.

### 3.5. Paritätischer Fonds

Aus dem Fonds können der Vollzug dieses GAV finanziert sowie Weiterbildungsbeiträge an Mitarbeitende (berufliche Grundbildung ausgeschlossen) geleistet werden, die dem persönlichen Geltungsbereich der Allgemeinverbindlicherklärung unterstehen.

Die Beiträge werden für folgende Zwecke verwendet:

- Um- und Durchsetzung des GAV
- Durchführung von Kontrollen über die Einhaltung des GAV
- Beitragserhebung (Inkasso)
- Erteilung von Rechtsauskünften zur AVE an Mitglieder und Aussenseiter
- Sitzungsgelder / Spesen der Mitglieder der Paritätischen Kommission
- Administrations- und Sekretariatskosten, die mit diesen Tätigkeiten in Verbindung stehen
- Übersetzung und Druck des GAV
- Aufwand für die berufliche bzw. gewerkschaftlich Aus- und Weiterbildung, Gewerkschaftsurlaub

- Aufwand für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Aufwand für den Vollzug der flankierenden Massnahmen (FLAM)
- Rückerstattung von Beiträgen an organisierte Arbeitnehmende und Arbeitgeber
- Zuwendungen an syndicom zur Abgeltung der Verwaltungs- und Durchsetzungskosten sowie der präventiven Vollzugsarbeiten

### 3.6. Vollzugsbestimmungen

Für die Anwendung und Durchsetzung dieses Gesamtarbeitsvertrages bei unterstellten in- und ausländischen Arbeitgebern und deren Arbeitnehmenden sowie für die Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten sind die Vertragsparteien dieses GAV zuständig.

#### a) **Bestellung einer Paritätischen Kommission: Für die Anwendung und Durchsetzung des GAV besteht eine Paritätische Kommission (PK).**

Die Vertragsparteien dieses GAV bestellen eine Paritätische Kommission (PK) in der Rechtsform eines Vereines, die als Kontrollorgan paritätisch zusammengesetzt ist.

#### b) **Aufgaben und Kompetenzen der PK: Die PK hat die folgenden Aufgaben und Kompetenzen:**

- **Lohnbuchkontrollen und Untersuchungen über die Arbeitsverhältnisse bei den Arbeitgebern durchzuführen. Sie kann diese Kontrollen und Untersuchungen durch Dritte ausführen lassen;**
- **bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmenden betreffend Lohnklasseneinteilung zu vermitteln;**
- bei Streitigkeiten zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmenden betreffend Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge zu vermitteln;

**Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten sind von der PK unverzüglich zu behandeln.**

- c) **Rekursmöglichkeit:** Es ist eine Einigung anzustreben. Kommt keine Einigung zustande, so kann das Schiedsgericht mittels Rekurs angerufen werden.
- d) **Bildung des Schiedsgerichtes:** Die Vertragsparteien des GAV bestellen ein Schiedsgericht. Dieses setzt sich zusammen aus einem präsidierenden Mitglied, das gemeinsam von den Vertragsparteien bestellt wird. Hinzu kommt je ein Mitglied von Arbeitgeber- und Arbeitnehmendenseite, das von der jeweiligen Vertragspartei-Seite unabwehrbar bezeichnet wird.  
  
Falls Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Arbeitgeber bzw. von Arbeitnehmenden und der PK zu richten sind, müssen sie sich innerhalb von 10 Tagen auf die Zusammensetzung des Schiedsgerichtes einigen.
- e) **Zuständigkeit des Schiedsgerichtes:** Das Schiedsgericht ist zuständig für:
  - die Beurteilung von Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien des GAV in Fällen, in denen sich die PK nicht zu einigen vermag;
  - die Beurteilung von Beschlüssen der PK gegen beteiligte Arbeitgeber und/oder Arbeitnehmende;
  - Klagen der PK gegen beteiligte Arbeitgeber.
- f) **Schiedsgerichtsverfahren:** Das Verfahren vor dem Schiedsgericht bestimmt sich nach der Schweizerischen Zivilprozessordnung. Als Sitz gilt der Standort der PK. Die Entscheide des Schiedsgerichts sind endgültig und nicht weiterziehbar.
- g) **Öffentlichkeit:** Während der ganzen Dauer der Verfahren vor der PK und vor dem Schiedsgericht, ist jegliche Auseinandersetzung über Verlauf und Inhalt der Verhandlungen in der Öffentlichkeit zu unterlassen. In Fällen, in denen die Verbände der GAV-Vertragspartner involviert sind, ist eine sachliche Information der Mitglieder gestattet.

- h) **Sanktionen:** Stellt die Paritätische Kommission fest, dass Bestimmungen des GAV verletzt wurden, so hat sie den fehlbaren Arbeitgeber aufzufordern, seinen Verpflichtungen unverzüglich nachzukommen. Die PK ist berechtigt:
- eine Verwarnung auszusprechen;
  - eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken auszusprechen; in Fällen vorenthaltener geldwerter Ansprüche darf die Konventionalstrafe bis zur Höhe der geschuldeten Leistung gehen;
  - die Kontroll- und Verfahrenskosten dem fehlbaren Arbeitgeber aufzuerlegen;
- den interessierten Behörden und/oder den zuständigen Stellen Meldung über diese GAV-Verletzungen zu erstatten.

- i) **Bemessung der Konventionalstrafe:** Die Konventionalstrafe ist in erster Linie so zu bemessen, dass der fehlbare Arbeitgeber von künftigen Verletzungen dieses GAVs abgehalten wird.

Die Höhe der Konventionalstrafe bemisst sich in Würdigung der gesamten Umstände kumulativ nach folgenden Kriterien:

- der Höhe des Betrages, der vom Arbeitgeber seinen Arbeitnehmern vorenthaltenen geldwerten Leistungen;
- der Art der Verletzung von nicht geldwerten gesamtarbeitsvertraglichen Bestimmungen;
- ob einmalige oder mehrmalige Verletzung (inkl. Rückfall) vorliegt sowie Schwere der Verletzung der gesamtarbeitsvertraglichen Bestimmungen;
- der Grösse des Betriebes (Arbeitgeber);
- dem Umstand, ob der fehlbare Arbeitgeber in der Zwischenzeit seinen Verpflichtungen bereits ganz oder teilweise nachgekommen ist.

- j) Entspricht die Arbeitszeitkontrolle (Zeiterfassung) eines Arbeitgebers nicht einem Standard, der eine effiziente Kontrolle überhaupt zulässt, so fällt die Paritätische Kommission, je nach Grösse des Betriebes, eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken aus. In schwerwiegenden Fällen können Strafen bis zu 100'000 Franken ausgefällt werden.

- k) Stellt die PK bei einem Arbeitgeber GAV-Verletzungen fest, deklariert sie ihn als nicht GAV-konform. Die PK ist somit kompetent, über die GAV-Konformität zu entscheiden.

- l) **Bezahlung der Konventionalstrafe:** Eine verhängte Konventionalstrafe sowie allfällige Kontroll- und Verfahrenskosten, sind der PK innert 30 Tagen zu zahlen. Die PK verwendet den Betrag für den Vollzug und die Durchsetzung dieses GAVs. Allfällige Überschüsse sind dem Paritätischen Fonds zuzuweisen.

## 4. Schuldrechtliche Bestimmungen

### 4.1. Grundsatz

Im Interesse der Erhaltung des Arbeitsfriedens, der Förderung des guten Einvernehmens zwischen Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden sowie der Pflege der Zusammenarbeit zwischen den vertragsschliessenden Parteien anerkennen sich die Vertragsparteien gegenseitig als zuständig für die Behandlung und Regelung der Arbeitsbedingungen der Arbeitnehmenden.

### 4.2. Verpflichtung

Die Vertragsparteien vereinbaren im Sinne von Artikel 357b Obligationenrecht (OR), dass ihnen gemeinsam ein Anspruch auf die Einhaltung dieses Vertrages gegenüber den unterstellten Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden zusteht.

### 4.3. Sozialplan

Müssen aus nicht in der Person des Mitarbeitenden liegenden Anlässen Massenentlassungen oder Kündigungen in grösserer Anzahl (50 Mitarbeitende) bzw. Versetzungen an andere Betriebsorte ausgesprochen oder in grösserer Anzahl in Aussicht genommen werden, so sind mit syndicom frühzeitig Verhandlungen über den Abschluss eines Sozialplanes zur Verminderung und Vermeidung von nachteiligen Auswirkungen auf die betroffenen Mitarbeitenden aufzunehmen.

**Bei wirtschaftlichen Entlassungen, Betriebsschliessungen und -verlegungen mit mindestens 50 Betroffenen ist der Betrieb gehalten, rechtzeitig einen schriftlichen Sozialplan auszuarbeiten, der die sozialen und wirtschaftlichen Härten der Entlassenen mildern soll.**

**Die Verhandlungen über den Sozialplan sind mit den betroffenen Arbeitnehmenden zu führen. Die paritätische Kommission des GAV kann auf Verlangen sowohl des Betriebes als auch der Arbeitnehmenden beratend beigezogen werden.**

Nicht betroffen von dieser Bestimmung sind Mitarbeitende, die für ein konkretes Projekt befristet eingestellt werden und deren Arbeitsverhältnis mit dem Ende des Projekts ausläuft.

#### 4.4. Lohnverhandlungen

Jede GAV-Partei kann bis 30. September jeden Jahres Verhandlungen über Lohnanpassungen in den Funktionsstufen per 1. Januar des Folgejahrs verlangen.

Allfällige Lohnverhandlungen zwischen den Vertragsparteien finden jeweils im 4. Quartal statt. Kriterien für die Lohnverhandlungen (Lohnanpassung) sind der Produktivitätsfortschritt, der

Unternehmenserfolg, das Marktgeschehen sowie die Entwicklung der Lebenshaltungskosten (Teuerung). Eine Lohnanpassung wird jedes Jahr zwischen den GAV-Parteien verhandelt. Die Lohnanpassung erfolgt auf dem individuellen Grundlohn.

Einigen sich die GAV-Parteien nicht, kann jede GAV-Partei bis 31. Januar das Schiedsgericht anrufen.

Referenz für die Teuerung ist die Entwicklung des Landesindex der Konsumentenpreise (LIK) per Monat Oktober.

#### 4.5. Schiedsgericht

Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den vertragsschliessenden Parteien streben die Beteiligten in unmittelbaren Verhandlungen eine Einigung an. Kann keine Einigung erzielt werden, fällt ein Schiedsgericht den Entscheid. Die Parteien bestimmen ihre Schiedsrichter selber.

Das Schiedsgericht besteht aus mindestens drei Mitgliedern. Der Vorsitz wird von den Vertragsparteien gemeinsam bestimmt. Im Übrigen sind die Vertragsparteien im Schiedsgericht paritätisch vertreten. Die Kosten aus dem Verfahren werden gemäss Kostenentscheid des Schiedsgerichts durch die Vertragsparteien getragen.

#### 4.6. Personalvertretung

Die Angestellten haben das Recht in Anlehnung an die gesetzlichen Bestimmungen eine Personalvertretung zu gründen.

### 5. Normative Bestimmungen

#### 5.1. Arbeitsvertrag

**Der Arbeitgeber schliesst mit allen Arbeitnehmenden einen schriftlichen Einzelarbeitsvertrag (EAV) ab.**

**Der EAV regelt mindestens:**

- die Funktion und den Tätigkeitsbereich,
- den Beginn des Arbeitsverhältnisses resp. die Dauer bei befristeten Arbeitsverhältnissen,
- den Beschäftigungsgrad,
- den Grundlohn und allfällige Lohnzuschläge,
- den Arbeitsort.

#### 5.2. Probezeit

**Die ersten drei Monate der Anstellung gelten als Probezeit. Eine kürzere Probezeit kann schriftlich vereinbart werden.**

Gemäss Art. 335b Abs. 3 OR wird die Probezeit verlängert, wenn eine tatsächliche Verkürzung infolge Krankheit, Unfall oder der Erfüllung einer nicht freiwilligen gesetzlichen Pflicht (z.B. Militärdienst) vorliegt.



### 5.3. Befristete Arbeitsverhältnisse

---

Befristete Arbeitsverhältnisse werden bei der Berechnung der Anstellungsdauer angerechnet, es sei denn, es liegt ein Unterbruch von mehr als zwölf Monaten vor. Wenn ein befristetes Arbeitsverhältnis oder mehrere befristete Arbeitsverhältnisse zusammen länger dauern als zwölf Monate, gelten die Kündigungsfristen gemäss Artikel 5.5.

### 5.4. Beendigung des Arbeitsverhältnisses

---

Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

### 5.5. Kündigungsfristen

---

Das unbefristete Arbeitsverhältnis kann von beiden Parteien unter Einhaltung nachstehender Kündigungsfristen wie folgt gekündigt werden:

- Während der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von 7 Tagen auf einen beliebigen Zeitpunkt
- Nach Ablauf der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat (Kalendertage)
- Nach vollendetem 1. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von einem Monat auf das Ende eines Monats
- Nach vollendetem 5. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Monats

### 5.6. Arbeitszeugnis

---

Der Arbeitnehmer kann jederzeit von der Arbeitgeberin ein Zeugnis verlangen, das sich über Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses sowie über die Leistungen und sein Verhalten ausspricht.

Auf Verlangen des Arbeitnehmers hat sich das Zeugnis auf Angaben über die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses zu beschränken.

Das Arbeitszeugnis ist uncodiert auszustellen.

### 5.7. Arbeitszeit

---

Die Normalarbeitszeit von vollzeitbeschäftigten Mitarbeitenden beträgt durchschnittlich 42 Stunden pro Woche, basierend auf einer 5-Tage-Woche (8.4 Stunden pro Tag). Bei betrieblichen Erfordernissen kann die Arbeitswoche auch auf 6 Tage ausgedehnt werden, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben.

Die Einsatzplanung ist Sache des Arbeitgebers. Er hat dabei die Bedürfnisse der Arbeitnehmenden zu berücksichtigen, sofern die betrieblichen Möglichkeiten dies zulassen.

Die Organisationsbereiche teilen die Arbeitszeiten möglichst frühzeitig mit, spätestens zwei Wochen vor dem geplanten Einsatz mit neuen Arbeitszeiten.

### 5.8. Pause

---

Die tägliche Arbeit ist durch eine Pause von mindestens 30 Minuten zu unterbrechen. Bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 9 Stunden beträgt die Pause eine Stunde.

Bei Bildschirmarbeit kommen die EKAS-Richtlinien zur Anwendung. Es ist auf die betrieblichen Bedürfnissen Rücksicht zu nehmen.

### 5.9. Wöchentliche Höchstarbeitszeit

---

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

### 5.10. Lohn- und Zeitzuschläge

---

Umrechnung von Monatslohn in Stundenlohn Beispiel:  
Jahressalär ÷ 2184 Std. = Stundenlohn

### 5.11. Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit

---

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

## 5.12. Zuschlag für angeordnete Mehrarbeitszeit

Der Ausgleich von Überstunden- und Überzeitarbeit erfolgt grundsätzlich durch Gewährung von Freizeit gleicher Dauer. Ist eine Kompensation nicht möglich, können die geleisteten Überstunden zu 100% (ohne Zuschlag) ausbezahlt werden.

Überzeit wird mit einem Lohnzuschlag von einem Viertel des Stundenlohnes vergütet. Überzeitarbeit liegt vor, wenn die gesetzliche Höchstarbeitszeit überschritten wird.

## 5.13. Lohn

Das Grundgehalt versteht sich als Grund-Basislohn (inklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung für Berechnung Stundenlohn), aber ohne Provisionen, Incentives, etc.

Die Monatslöhne errechnen sich mit einem Divisor von 12 zum Jahresgehalt, die Stundenlöhne mit einem Divisor von 182 zum Monatslohn.

### Jahresgehalt in Franken

	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	44'400	48'000	49'200	54'000
Genfersee	48'048	51'944	53'243	58'437
Mittelland	46'775	50'568	51'832	56'889
Nordwestschweiz	49'989	54'042	55'393	60'797
Zürich	50'074	54'134	55'488	60'901
Zentralschweiz	47'194	51'021	52'297	57'399
Tessin	42'000	45'600	48'000	52'200

Ostschweiz:	AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG.
Genfersee:	GE, VD, VS.
Mittelland:	BE, FR, JU, NE, SO.
Nordwestschweiz:	AG, BL, BS.
Zürich:	ZH.
Zentralschweiz:	LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.
Tessin:	TI.

## 5.14. Lohnstruktur / Funktionen

Stufe 1	Inbound/Outbound 1st Level
Stufe 2	Multiskill
Stufe 3	Administrative und unterstützende Funktionen
Stufe 4	Technical Specialist und 2nd Level

Nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer erfolgt die Einstufung mindestens in Stufe 2.

Für Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ erfolgt die Einstufung ab Anstellung mindestens in Stufe 2.

## 5.15. Kinder- und Ausbildungszulagen

Massgebend für den Anspruch und die Höhe der Kinderzulagen sind die für den Arbeitsort geltenden kantonalen Vorschriften.

## 5.16. Spesen

Die Unternehmung vergütet den Arbeitnehmenden die Auslagen die in Ausübung der beruflichen Tätigkeit entstehen.

## 5.17. Ferien

Den Arbeitnehmern steht folgender jährlicher Ferienanspruch zu:

Bis zum vollendeten 20. Altersjahr 25 Arbeitstage, ab dem 21. Altersjahr 20 Arbeitstage.

Pro vollendetem Dienstjahr wird den Arbeitnehmenden ein zusätzlicher Ferientag bis zum maximalen Ferienanspruch von 25 Tagen gewährt.

## 5.18. Feiertage

Eidgenössische, kantonale und die am Arbeitsort üblichen Feiertage gelten als bezahlte freie Tage.

## 5.19. Bezahlte Absenzen

eigene Hochzeit	3 Tage
Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder; Eltern, Schwiegereltern, Geschwister	3 Tage
Hinschied von anderen Familienangehörigen	1 Tag
Geburt eigener Kinder	2 Tage
Militärische Rekrutierung	nach effektivem Zeitaufwand
Inspektion, Entlassung aus der Wehrpflicht	1/2 Tag
Umzug des eigenen Haushalts	1 Tag pro Kalenderjahr
Pflege von kranken Familienangehörigen im eigenen Haushalt, bei ausgewiesenem Bedarf	max. 3 Tage

## 5.20. Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall

Die Arbeitgeberin schliesst für Ihre Leistungen Kollektivversicherungen für ein Krankentaggeld über 730 Tage zu 80% ab, mit einer Wartefrist von maximal 180 Tagen. Während der Wartefrist hat der Arbeitgeber 100% des Lohnes zu entrichten. Die Mitarbeitenden beteiligen sich an den Prämien je zur Hälfte.

Ein Lohnfortzahlungsanspruch gegenüber der Arbeitgeberin besteht während der Dauer des Arbeitsverhältnisses. Die Versicherungsbedingungen müssen vorsehen, dass die Arbeitnehmenden nach Ausscheiden aus der Kollektivversicherung ohne Unterbruch und ohne neue Vorbehalte in die Einzelversicherung übertreten können.

## 5.21. Mutterschaftsurlaub

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

## 5.22. Benachrichtigung / Arztzeugnis

Abwesenheiten sind den Vorgesetzten unverzüglich zu melden.

Bei Abwesenheit infolge Krankheit oder Unfall von mehr als 3 Tagen ist den Vorgesetzten zuhanden der Personalverantwortlichen ein ärztliches Zeugnis zuzustellen.

Der Arbeitgeber kann ab dem 1. Ausfalltag ein Arztzeugnis verlangen und/oder eine vertrauensärztliche Untersuchung anordnen.

## 5.23. Militär-, Zivilschutz oder ziviler Ersatzdienst

### 5.23.1. Grundausbildung

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen: während der obligatorischen Grundausbildung werden Leistungen nach dem geltenden EOG entsprechend der Abrechnung der kantonalen Ausgleichskasse ausgerichtet.

### 5.23.2. Zivildienst und Durchdiener

Der Zivildienst wird grundsätzlich dem Militärdienst gleichgestellt. Für Lohnfortzahlung gelten die gleichen Ansprüche und die gleiche Dauer wie bei der Rekrutenschule gemäss EOG.

Für freiwillige Militärdienstleistungen (Gebirgskurs, Skikurs, Wettkämpfe etc.), soweit sie ausnahmsweise nicht als Ferien abgerechnet werden, hat der Mitarbeitende keinen Anspruch auf Lohnfortzahlung, sondern nur auf allfällige Leistungen der Erwerbsersatzordnung.

### 5.23.3. Übrige obligatorische Dienstpflichten

Für alle übrigen obligatorischen Dienstleistungen (Wiederholungskurse) beträgt die Lohnfortzahlung während 30 Kalendertagen innerhalb eines Kalenderjahres 100 % des Lohnes.

#### 5.23.4. Gleichstellung der Dienstpflichten

---

Zivilschutz sowie von weiblichen Angehörigen der Armee geleisteter Militär- oder Rotkreuzdienst ist der Militärdienstpflicht gleichgestellt. Die Entschädigung wird nach dem geltenden EOG entsprechend der Abrechnung der kantonalen Ausgleichskasse ausgerichtet.

#### 5.23.5. EO-Leistungen

---

**EO-Leistungen stehen im Ausmass der Lohnfortzahlung der Arbeitgeberin zu.**

#### 5.24. Tod des Arbeitnehmenden

---

Hinterlässt die/der Arbeitnehmer/-in einen Ehegatten oder eine Ehegattin, einen Partner oder eine Partnerin aus einer eingetragenen Partnerschaft oder aus Konkubinat, minderjährige Kinder oder an deren Stelle andere Personen, gegenüber denen die/der Arbeitnehmer/-in eine Unterstützungspflicht erfüllt, so erhalten die Berechtigten einen Sechstel des Jahresbruttolohnes.

#### 5.25. Weiterbildung

---

Die Arbeitgeberin fördert und unterstützt die Mitarbeitenden, sich zur Erhaltung der beruflichen Mobilität und der Arbeitsmarktfähigkeit weiterzubilden. Die Weiterbildung soll die beruflichen, persönlichen und sozialen Kompetenzen erweitern.

#### 5.26. Gewerkschaftsurlaub

---

Dem gewählten Mitglied eines Firmen- oder Branchenvorstands von syndicom werden pro Kalenderjahr die effektive Zeit bis max. 4 Tage für gewerkschaftliche Tätigkeiten gewährt. Den übrigen Gewerkschaftsmitgliedern wird pro Kalenderjahr bis zu 1 Tag für die Teilnahme an Firmen- oder Branchenkongressen gewährt. Die Finanzierung erfolgt über den Paritätischen Fonds.

## 6. Inkrafttreten und Vertragsdauer

Dieser Gesamtarbeitsvertrag tritt am 1. September 2015 in Kraft und gilt bis zum 31. März 2019. Die Allgemeinverbindlicherklärung tritt gemäss Bundesratsbeschluss am 1. Juli 2018 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2020. Er kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten von einer vertragsschliessenden Partei durch eingeschriebenen Brief auf das Jahresende gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, so gilt er jeweils für ein weiteres Jahr.

Allfällige Vertragsrevisionen können von den vertragsschliessenden Parteien jederzeit beantragt werden.

#### Für contactswiss

---

**Peter Weigelt**  
Präsident

**Milo Stössel**  
Vizepräsident

#### Für CallNet.ch

---

**Dieter Fischer**  
Präsident

**Rémon Elsten**  
Vizepräsident

#### Für die Gewerkschaft syndicom

---

**Giorgio Pardini**  
Leiter Sektor ICT

**Daniel Hügli**  
Zentralsekretär Sektor ICT

Basisversion unterschrieben in Bern am 1. September 2015  
AVE-Version 4 unterschrieben in Bern am 29. September 2017

**contactswiss**

Kolumbanstrasse 2  
Postfach 148  
CH-9008 St.Gallen

 **callnet.ch**™  
Swiss Contact Center Association

Pfadacher 5  
Postfach  
CH-8623 Wetzikon

 **syndicom**

Gewerkschaft Medien  
und Kommunikation  
Monbijoustrasse 33  
CH-3001 Bern