

STATUTEN

CallNet.ch

I. NAME, SITZ UND ZWECK

Art. 1

Unter dem Namen CallNet.ch (Swiss Contact Center Association), besteht ein Verein im Sinne von Art. 60 ff des schweizerischen Zivilgesetzbuches.

Der Verein hat seinen Sitz am jeweiligen Domizil der Geschäftsstelle.

Art. 2

Der Verein bezweckt - unter Ausschluss einer kommerziellen Tätigkeit - die Aktivitäten, Erfahrungen und Beziehungen seiner Mitglieder zum Aufbau und Betrieb von Call Center (unter Call Center verstehen wir Contact Center mit allen denkbaren Kontaktkanälen) in der Schweiz zu nutzen und zu fördern.

Er kann sich mit andern Organisationen, die ähnliche Zwecke verfolgen oder für die Mitglieder von CallNet.ch Synergien erzeugen, zusammenschliessen oder in anderer Weise mit ihnen zusammenarbeiten.

Der Verein ist der Branchenverband für

- Unternehmen, welche eine Kundenanlaufstelle (z.B. ein Contact Center, einen Kundenservice-Center, u.a) primär für den Eigenbedarf betreiben (User-Mitglieder)
- Unternehmen, welche Dienstleistungen (z.B. Beratung, Recruiting, u.a.) und Infrastrukturen (z.B. Hardware, Software, u.a.) im Umfeld von Contact Center anbieten (Supplier-Mitglieder)
- Unternehmen, welche eine Kundenanlaufstelle (z.B. ein Contact Center, u.a.) primär für Dritte (als Outsourcing) anbieten (Supplier-Mitglieder)
- Staatliche und Nicht-Staatliche Organisationen, welche im Kontext zur Contact Center Branche stehen (Supplier-Mitglieder)

Zu den elektronischen Medien gehören

- Telefon, Fax, E-Mail, SMS, MMS, Web, Video, gescannte Dokumente und
- je nach Markt-Entwicklung zukünftig auch andere

Der Verein unterstützt die Bestrebungen zur Förderung des Call Center Standortes Schweiz.

Die Leistungen für die Vereinsmitglieder werden auf www.callnet.ch publiziert.

II. MITGLIEDSCHAFT

Art. 3

Herstellerfirmen von Call Center Ausrüstungen, Call Center Beratungsfirmen und Dienstleistungsbetriebe können als Mitglieder im „Supplier Network“ und Call Center Betreiber und Einzelpersonen im „User Network“ aufgenommen werden. Voraussetzung ist die unterzeichnete Eintrittserklärung.

Die Aufnahme von Mitgliedern erfolgt durch eine Urabstimmung bei sämtlichen Mitgliedern.

Die Einsprachefrist beträgt 30 Tage.

Wenn keine Opposition erhoben wird, ist der Vorstand befugt, sofern in demselben Einstimmigkeit herrscht, das Mitglied aufzunehmen.

Der Vorstand hat die Möglichkeit, einen Oppositionsantrag den Mitgliedern an der nächsten Vereinsversammlung zu unterbreiten, wobei für die Aufnahme ein einfaches Mehr der anwesenden Mitglieder notwendig ist.

Mitglieder die im Rahmen der Vereinstätigkeit gleiche oder ähnliche Spezialinteressen haben, können sich zu Unter- oder Fachgruppen zusammenschliessen.

Art. 4

Wer die Eintrittserklärung unterzeichnet, anerkennt die Statuten, Reglemente und die darauf fussenden Beschlüsse des Vereins.

Die Mitgliedschaft erlischt durch Austritt oder Ausschluss sowie im Falle der Auflösung einer Mitgliederfirma. Der Austritt kann nur durch schriftliche Erklärung an den Vorstand, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten, auf das Ende eines Geschäftsjahres erfolgen.

Die Vereinsversammlung ist unter Einstimmigkeit aller übrigen Mitglieder berechtigt, Mitglieder ohne Grundangabe aus dem Verein auszuschliessen, welche trotz Mahnung ihre finanziellen oder anderen Mitgliedschaftsverpflichtungen verletzen oder sich sonstwie der Mitgliedschaft unwürdig erweisen.

Das Erlöschen der Mitgliedschaft entbindet nicht von der Erfüllung der bestehenden finanziellen Verpflichtungen für das laufende bzw. abgelaufene Geschäftsjahr. Den ausscheidenden Mitgliedern oder deren Rechtsnachfolgern stehen keinerlei Ansprüche auf das Vereinsvermögen zu.

III. BEITRAEGE UND HAFTUNG

Art. 5

Die Ausgaben des Vereins werden bestritten durch:

- a) Eintrittsgelder
- b) Jahresbeiträge der Mitglieder
- c) freiwillige oder ausserordentliche Beiträge
- d) Vergütungen für besondere Dienstleistungen
- e) Einnahmen aus dem Verkauf von Propagandamaterial
- f) andere Betriebseinnahmen

Die Höhe des Eintrittsgeldes und der Jahresbeiträge wird alljährlich durch die Vereinsversammlung nach den Richtlinien des im Anhang II enthaltenen Reglementes festgesetzt.

Die Ausgaben sollen sich im Rahmen des Voranschlages halten. Bei einem allfälligen Defizit in der Jahresrechnung kann die Vereinsversammlung mit Zweidrittelmehrheit beschliessen, dass der Fehlbetrag durch die Mitglieder im Verhältnis der von ihnen bezahlten Jahresbeiträge zu decken sei.

Über die Verwendung eines Überschusses in der Jahresrechnung entscheidet die Vereinsversammlung auf Antrag des Vorstandes.

Die Rechnung des Vereins ist jährlich auf den 31. Juli abzuschliessen. Auf die Buchführung und Bilanzierung finden die Bestimmungen der Art. 957 - 964 des OR Anwendung.

Fach- oder Arbeitsgruppen sind verpflichtet, die speziell für sie geleistete Arbeit der Geschäftsstelle oder anderer Institutionen selber zu finanzieren. Dabei sind ebenfalls die Richtlinien des im Anhang II enthaltenen Reglements zu berücksichtigen.

Für die Verbindlichkeiten des Vereins haftet nur dessen Vermögen. Eine persönliche Haftung der Mitglieder ist ausgeschlossen.

IV.0 ORGANE

Art. 6

Die Organe des Vereins sind:

- a) die Vereinsversammlung
- b) der Vorstand
- c) die Kontrollstelle

IV.1 DIE VEREINSVERSAMMLUNG

Art. 7

Die ordentliche Vereinsversammlung wird durch den Vorstand berufen und soll in der Regel im ersten Halbjahr des Geschäftsjahres abgehalten werden.

Eine ausserordentliche Vereinsversammlung wird durch den Vorstand einberufen, wenn es die Verhältnisse erfordern. Sie kann von einem Fünftel der Mitglieder unter Angabe der Gründe verlangt werden.

Sofern die Statuten nichts anderes bestimmen, fasst die Vereinsversammlung ihre Beschlüsse mit einfachem Mehr der anwesenden Mitglieder.

Die Einladung zur Vereinsversammlung hat unter Bekanntgabe der Traktanden, 30 Tage vorher schriftlich zu erfolgen.

Für die Stellung von Anträgen und Änderungen der Traktandenliste wird auf Art. 8 verwiesen, wobei solche Anträge und Änderungen der Traktandenliste den Mitgliederfirmen 10 Tage vor dem Versammlungstermin bekanntzugeben sind.

Der Präsident des Vereins - oder in dessen Verhinderung ein anderes Mitglied des Vorstandes - führt den Vorsitz in der Vereinsversammlung und ernennt die Stimmenzähler.

Über die Verhandlungen und Beschlüsse der Vereinsversammlungen wird ein Protokoll geführt. Dasselbe ist vom jeweiligen Vorsitzenden und vom Protokollführer zu unterzeichnen und der nächsten Vereinsversammlung zur Genehmigung vorzulegen.

Wahlen und Abstimmungen erfolgen durch offenes Handmehr, sofern nicht wenigstens fünf Mitglieder das geheime Verfahren verlangen.

In ausserordentlichen und dringenden Fällen kann anstelle einer Vereinsversammlung eine schriftliche Abstimmung unter sämtlichen Mitgliedern veranstaltet werden. In einer solchen Urabstimmung gilt ein Beschluss als angenommen, wenn ihn die Mehrheit der Abstimmenden gutgeheissen hat. Beschlussfassungen, die eines qualifizierten Mehrs bedürfen, können der Urabstimmung nicht unterbreitet werden.

Art. 8

Die Geschäfte der ordentlichen Vereinsversammlung sind:

- Genehmigung des Jahresberichtes
- Abnahme der Jahresrechnung
- Déchargeerteilung an den Vorstand
- Wahl des Vorstandes (Präsident, Vizepräsident und Beisitzer)
- Wahl der Kontrollstelle
- Statutenänderungen oder Änderung des Anhang I & II (nur gültig mit 2/3 Mehrheit aller anwesenden Mitglieder)
- Ausschluss von Mitgliedern (vergleiche Art. 4)
- Auflösung des Vereins (vergleiche Art. 15)
- Festsetzung des Jahresbeitrages (vergleiche Art. 5) und Genehmigung des Budgets
- Genehmigung und Abänderung von Reglementen
- Genehmigung und Änderung der Good Governance Richtlinien
- Beschlussfassung über alle anderen der Vereinsversammlung von Gesetzes wegen und durch die Statuten vorbehaltenen Gegenstände
- Beschlussfassung über Anträge des Vorstandes und einzelner Mitglieder. Mitgliederanträge müssen mindestens 15 Tage vor dem bekannt gegebenen Versammlungstermin im Besitze des Vorstandes sein.
- Die Aufnahme von neuen Mitgliedern erfolgt durch eine Urabstimmung (vergleiche Art. 3).

Art. 9

In Abstimmungen jeglicher Art besitzt jedes Mitglied eine Stimme, mit Ausnahme der Einzelmitglieder User Network, welche über kein Stimm- & Wahlrecht verfügen. Mitglieder mit 10 und mehr Lernenden im Beruf Fachmann/-frau Kundendialog haben zwei Stimmen.

Ein Mitglied kann sich durch ein anderes mittels schriftlicher Vollmacht vertreten lassen. Ein Mitglied kann nur eine Stellvertretung übernehmen.

Bei Stimmgleichheit entscheidet der Vorsitzende.

IV.2 DER VORSTAND

Art. 10

Der Vorstand setzt sich zusammen aus:

- a) dem Präsidenten
- b) dem Vizepräsidenten
- c) und mindestens einem Beisitzer

Als Vorstandsmitglieder werden Vertreter der Mitgliederfirmen gewählt, doch bezieht sich die Wahl in jedem Fall auf die Person und nicht auf die vertretene Firma. Von einer Mitgliedfirma kann gleichzeitig nur eine Person dem Vorstand angehören. Die Amtsdauer aller Vorstandsmitglieder beträgt zwei Jahre. Eine Wiederwahl ist zulässig. Die maximale Amtsdauer ist in der Regel auf 6 Jahre beschränkt.

Der Vorstand leitet den Verein und erledigt in eigener Kompetenz alle Geschäfte, die nicht in die Zuständigkeit der Vereinsversammlung fallen oder von dieser der Geschäftsstelle übertragen worden sind. Er vertritt den Verein nach aussen und bezeichnet die zeichnungsberechtigten Personen sowie die Art der Zeichnung.

Der Präsident, bei dessen Verhinderung der Vizepräsident, beruft die Vereinsversammlungen und Vorstandssitzungen ein und leitet sie.

IV.3 KONTROLLSTELLE

Art. 11

Die Vereinsversammlung wählt die Mitglieder der Kontrollstelle. Ihre Amtsdauer derselben beträgt zwei Jahre. Sie können wiedergewählt werden. Die Revisoren sind verpflichtet, die Jahresrechnung zu prüfen und der Vereinsversammlung Bericht und Antrag zu stellen.

V. DIE GESCHAEFTSSTELLE

Art. 12

Der Verein betreibt eine eigene Geschäftsstelle zur Erledigung der laufenden Aufgaben. Für die Leitung der Geschäftsstelle bestimmt der Vorstand einen Geschäftsführer/eine Geschäftsführerin in direkter Anstellung.

Der Präsident bzw. Vizepräsident führt den Geschäftsführer/die Geschäftsführerin in direkter Linie. Die Geschäftsstelle erledigt die ihr zugewiesenen Aufgaben gemäss den Weisungen des Vorstandes. Die Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen werden in einem Organisationsreglement festgelegt.

VI. SCHIEDSKLAUSEL

Art. 13

Alle Streitigkeiten die zwischen dem Verein und seinen Mitgliedern bzw. ihren Rechtsnachfolgern oder unter den Mitgliedern des Vereins bzw. ihren Rechtsnachfolgern entstehen können und die ihren Grund im Vereinsverhältnis haben, entscheidet unter Ausschluss der ordentlichen Gerichte ein Schiedsgericht.

Will eine Partei das Schiedsgericht anrufen, so hat sie dies der Gegenpartei mit eingeschriebenem Brief mitzuteilen, unter gleichzeitiger Nennung eines Schiedsrichters. Die andere Partei hat innert 30 Tagen ebenfalls einen Schiedsrichter zu bezeichnen. Die beiden Schiedsrichter ernennen hierauf gemeinsam eine dritte Person als Obmann des Schiedsgerichtes. Kommt die Gegenpartei mit der Bezeichnung ihres Schiedsrichters in Verzug oder können sich die Schiedsrichter nicht innert 30 Tagen auf einen Obmann einigen, so trifft der zuständige Gerichtspräsident die notwendige Wahl.

Das Schiedsgericht hat seinen Sitz am jeweiligen Sitz des Vereins. Das Schiedsgericht bestimmt das Verfahren im Rahmen der dort gültigen Zivilprozessordnung selbst. Die Parteien haben in jedem Fall Anspruch auf ein schriftlich begründetes Urteil. Das Urteil ist unter Vorbehalt der Nichtigkeitsklage, die aufgrund der entsprechenden Zivilprozessordnung erhoben werden kann, endgültig.

VII. STATUTENAENDERUNGEN UND AUFLÖSUNG DES VEREINS

Art. 14

Für Beschlüsse über Abänderung der Statuten ist die Zweidrittelmehrheit aller anwesenden Mitglieder erforderlich.

Art. 15

Die Auflösung des Vereins kann nur mit Zweidrittelmehrheit an einer Vereinsversammlung, an der alle Mitglieder anwesend oder vertreten sind, beschlossen werden.

Über die Verwendung eines bei der Auflösung des Vereins evtl. vorhandenen Vermögens beschliesst die Vereinsversammlung.

Können Beschlüsse wegen mangelnder Beteiligung nicht gefasst werden, so wird unter den anwesenden Mitgliedern der Termin für eine neue Versammlung innerhalb von frühestens 20 und spätestens 40 Tagen festgelegt. An derselben können alle Beschlüsse mit dem einfachen Mehr der anwesenden Mitglieder oder vertretenen Firmen gefasst werden, sofern die Statuten nicht eine qualifizierte Beschlussfassung vorsehen.

Art. 16

Als Geschäftsjahr gilt die Periode vom 01. August – 31. Juli.

VIII. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Art. 17 Inkraftsetzung

Der Verein ist im Handelsregister einzutragen. Der Vorstand ist mit der Vollziehung dieser Bestimmung beauftragt.

Zürich, 13. November 2019

(erste Änderung der Statuten vom 01.12.1997)
(zweite Änderung der Statuten vom 26.08.1999)
(dritte Änderung der Statuten vom 20.11.2003)
(vierte Änderung der Statuten vom 18.11.2004)
(fünfte Änderung der Statuten vom 17.03.2016)
(sechste Änderung der Statuten vom 11.07.2018)
(siebte Änderung der Statuten vom 22.11.2018)
(achte Änderung der Statuten vom 13.11.2019)

Der Präsident:

Der Geschäftsführer:

Dario Tibolla

Elias Welti