

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der AOZ, Abteilung Bildung und Arbeit – BIA (AGB)

### 1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten per 01.01.2026 in Kraft und gelten für die nachfolgend aufgelisteten Angebote. Einzelne Dienstleistungen und/oder Angebote der AOZ können in Ausnahmefällen zusätzlichen zwingenden Bestimmungen unterliegen. Diese ergänzen die Bedingungen dieser AGB oder ersetzen sie im Widerspruchsfall.

#### 1.1. Förderbereich Abklärung

Die Bestimmungen dieses Förderbereichs sind in Kapitel 6 geregelt. Darüber hinaus gelten die allgemeinen Regelungen der Kapitel 1 bis 5 und 10 bis 14. Die AGB gelten für folgende Angebote:

- Kurzassessment (nicht akkreditiert)
- Kompetenzerfassung
- Praxisassessment und Ressourcenabklärung

#### 1.2. Förderbereich Sprache

Die Bestimmungen dieses Förderbereichs sind in Kapitel 7 geregelt. Darüber hinaus gelten die allgemeinen Regelungen der Kapitel 1 bis 5 und 10 bis 14. Die AGB gelten für folgende Angebote:

Alphabetisierungs- und Deutschkurse

- Deutsch mit Ziel Arbeitsmarkt: für SchulUNgewohnte intensiv A1-A2 (mit Kinderbetreuung), für SchulUNgewohnte semi-intensiv A1-A2 (mit Kinderbetreuung), für schnell lernende SchulGEwohnte intensiv A1-B2 (mit Kinderbetreuung), für normal lernende SchulGEwohnte intensiv A1-B2 (mit Kinderbetreuung), für normal lernende SchulGEwohnte semi-intensiv A1-B2 (mit Kinderbetreuung), Festigungskurse intensiv A1-A2 (mit Kinderbetreuung)
- Alphabetisierungskurse: Alpha intensiv inkl. Deutsch für Langsamlernende (mit Kinderbetreuung), Alpha semi-intensiv inkl. Deutsch für Langsamlernende (mit Kinderbetreuung)

Deutschkurse in Gemeinden (mit Kinderbetreuung) / Deutsch lokal (mit Kinderbetreuung)

Deutschprüfungen und Prüfungstrainings

- Deutschprüfung telc
- Prüfungstraining telc A2-B2
- Kantonaler Deutshtest im Einbürgerungsverfahren KDE
- fide-Test

#### 1.3. Förderbereich Bildung

Die Bestimmungen dieses Förderbereichs sind in Kapitel 8 geregelt. Darüber hinaus gelten die allgemeinen Regelungen der Kapitel 1 bis 5 und 10 bis 14. Die AGB gelten für folgende Angebote:

- Vollschulische Bildungsangebote: TAST-Integral, Integration Intensiv, Trampolin Basic, Heilpädagogische Förderung
- Spezifische Bildungsangebote: Basics Intensiv
- Lernbegleitung

#### 1.4. Förderbereich Arbeitsintegration

Die Bestimmungen dieses Förderbereichs sind in Kapitel 9 geregelt. Darüber hinaus gelten die allgemeinen Regelungen der Kapitel 1 bis 5 und 10 bis 14. Die AGB gelten für folgende Angebote:

- Interne Arbeitseinsätze: Züri rollt Velowerkstatt, Züri rollt Velostation, Brockito, Paprika, Tasteria, Riedbach, Handwerkstatt
- Arbeitseinsätze in externen Betrieben (externe Arbeitseinsätze): GEP Berufliche Integration

- Bewerbungsunterstützung/-coaching für gehörlose Teilnehmende der internen Arbeitseinsätze und der Arbeitseinsätze in externen Betrieben
- Branchenqualifizierung: Gastrokurs, Reinigungskurs, Pflegekurs
- Arbeitsintegrationscoaching (AIC): AIC für Personen mit Arbeitsmarktpotenzial, AIC für Personen mit Ausbildungspotenzial, AIC für Personen mit sich manifestierenden psychischen Belastungen, AIC für gut- oder hochqualifizierte Personen
- Supported Education (nicht akkreditiert)

## 2. Preise

Im Grundsatz gelangen die in der Kostengutsprache festgehaltenen Preise zur Anwendung. Diese Preise bestimmen sich anhand der Preise des Kalenderjahres, in welchem der grössere Teil des Angebots absolviert wird. **Die AOZ behält sich jedoch vor, die Preise jederzeit einseitig auch für bereits erteilte Kostengutsprachen anzupassen, insbesondere aufgrund der Teuerung oder aufgrund von Änderungen in den Angeboten.** Eine allfällige Preisanpassung wird der fallführenden Stelle resp. Privatperson spätestens 2 Monate vor einer Anpassung per eMail mitgeteilt. Die fallführende Stelle, resp. Privatperson kann schriftlich und unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf den Zeitpunkt der Preisanpassung ihre Kostengutsprache(n) zurückziehen. Tut sie dies nicht, gelten die Preisanpassungen als genehmigt.

Für das Verfahren zur Preisanpassung gilt Kapitel 12 Absatz 2 sinngemäss.

## 3. Kostengutsprache

Die fallführende Stelle erteilt eine Kostengutsprache. Die Kostengutsprache ist verbindlich und muss schriftlich (bspw. per Mail) vor Beginn des Angebots<sup>1</sup> vorliegen. Mit deren Erteilung akzeptiert die fallführende Stelle resp. die Privatperson die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der AOZ und verpflichtet sich, die Kosten für die vereinbarten Leistungen innert 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung/en zu begleichen.

Bei Nichtantritten, Abbrüchen oder Zuständigkeitswechseln ist die Instanz, welche die Kostengutsprache erteilt hat, für die Abmeldung und damit für die Rücknahme der erteilten Kostengutsprache verantwortlich. Es gelten folgende Bedingungen:

- Die Abmeldung muss schriftlich (bspw. per Mail) erfolgen. Das Eingangsdatum der Abmeldung ist massgeblich für die Anwendung der Annullierungs- oder Abbruchkostenregelungen. Rückwirkende Abmeldungen sind nicht zulässig.
- Absenzmeldungen der AOZ an die fallführenden Stellen gelten nicht als Abmeldungen von Teilnehmenden.
- Abmeldungen, die vor Beginn des Angebots eintreffen, gelten als Annullierungen, so dass die *Annullierungskostenregelungen* zur Anwendung kommen. Abmeldungen während des Angebotsbesuchs gelten als Abbrüche, sodass die *Abbruchkostenregelungen* zur Anwendung kommen. Die Annullierungs- und Abbruchkostenregelungen sind in den angebotsspezifischen Bestimmungen (vgl. Kap. 6-9) festgelegt.

## 4. Anmeldung

Die Anmeldungen werden von den fallführenden Stellen vorgenommen und in Einzelfällen melden sich Privatpersonen direkt an. Die Plätze werden in der Reihenfolge der Anmeldungen vergeben. Ist die Anmeldung nicht zugleich eine Kostengutsprache, muss die Kostengutsprache vor Angebotsbeginn<sup>1</sup> vorliegen. Andernfalls entfällt dieser Anspruch.

---

<sup>1</sup> Bei den Deutschprüfungen: vor Ablauf der Anmeldefrist

## 5. Angebotsorganisation in ausserordentlichen Situationen

Die AOZ behält sich vor, ihre Dienstleistungen in ausserordentlichen Situationen (z. B. im Falle einer Pandemie oder bei krankheitsbedingten Ausfällen) als Fernunterricht, als Beratungen oder Coachings am Telefon (o. ä.) und/oder mittels Zusatzaufgaben für die Teilnehmenden durchzuführen.

## 6. Förderbereich Abklärung

### 6.1. Kurzassessment

#### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

Die AOZ annulliert die Anmeldung bei zweimaligem Nichterscheinen der Teilnehmenden zum vereinbarten Gesprächstermin.

### 6.2. Kompetenzerfassung

#### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

- Die AOZ verrechnet keine Kosten bei zweimaligem Nichterscheinen der Teilnehmenden zum vereinbarten Gesprächstermin. Ein dritter Termin erfolgt erst nach vorgängiger Anfrage bei den fallführenden Stellen und wird unabhängig davon, ob die Teilnehmenden erscheinen oder nicht, mit CHF 120.– verrechnet.
- Der erste Gesprächstermin dient der Eignungsabklärung der Teilnehmenden. Danach erfolgt eine Rückmeldung des Ergebnisses der Eignungsabklärung an die fallführende Stelle. Falls die Person nicht geeignet ist, wird die Anmeldung begründet zurückgewiesen und eine andere Anschlusslösung empfohlen. Für das Gespräch und die Rückmeldung an die fallführende Stelle verrechnet die AOZ Aufwandsgebühren von CHF 320.–. Wird der/die Teilnehmende definitiv aufgenommen, gilt dieses Gespräch als der erste Gesprächstermin der Kompetenzerfassung.
- Bei Abbruch nach dem 1. Gesprächstermin sind CHF 320.– geschuldet.
- Bei Abbruch ab dem 2. Gesprächstermin sind 100% des Angebotspreises geschuldet.

#### Absenzen

Die Teilnehmenden müssen Absenzen spätestens 24 Stunden vor vereinbarten Gesprächsterminen melden. Erfolgt die Abmeldung später oder erscheinen Teilnehmende nicht zum vereinbarten Termin, kann dieser nicht nachgeholt werden. Werden dadurch zusätzliche Gesprächstermine notwendig (max. 5 Gesprächstermine sind im Angebot der Kompetenzerfassung vorgesehen), wird bei diesen zusätzlichen Gesprächsterminen ein Stundenansatz von CHF 160.– verrechnet.

### 6.3. Praxisassessment und Ressourcenabklärung

#### Angebotspreis

Der Angebotspreis ist wie bei den anderen Angeboten unabhängig vom Pensum der Teilnehmenden.

#### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

- Bei Annullierung nach der Einladung zum Programmantritt sind CHF 120.– geschuldet.
- Bei Abbruch in der 1. Woche sind 35% des Angebotspreises geschuldet.
- Bei Abbruch ab der 2. Woche sind 100% des Angebotspreises geschuldet.

#### Absenzen

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

## 7. Förderbereich Sprache

### Kursorganisation

Bei ungenügender Anzahl Teilnehmender behält sich die AOZ vor, Klassen zusammenzulegen und/oder den Durchführungsort zu ändern sowie Kurse ohne Kostenfolgen für die fallführenden Stellen abzusagen.

## 7.1. Alphabetisierungs- und Deutschkurse

### Laufende Eintritte

Eintritte in laufende Kurse sind möglich, wobei die Kurskosten pro rata (auf Wochenbasis) verrechnet werden. Die Woche des Eintritts wird als volle Woche verrechnet. Die Nutzung der Kinderbetreuung wird analog gehandhabt.

### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

- Die AOZ verrechnet keine Kosten bei zweimaligem Nichterscheinen der Teilnehmenden zum vereinbarten Einstufungstest. Ein dritter Termin für den Einstufungstest erfolgt erst nach vorgängiger Anfrage bei den fallführenden Stellen und wird unabhängig davon, ob die Teilnehmenden erscheinen oder nicht, mit CHF 120.– verrechnet.
- Bei Annullierung bis 8 Kalendertage vor Kursmodulbeginn sind keine Kosten geschuldet.
- Bei Annullierung ab 7 Kalendertagen vor Kursmodulbeginn sind CHF 120.– geschuldet.
- Bei Abbruch in den ersten zwei Kursmodulwochen sind 35% des Kursmodulpreises geschuldet. Es gilt jedoch folgende Ausnahme: Bei vierwöchigen Angeboten sind 50% des Kursmodulpreises geschuldet.
- Bei Abbruch ab der 3. Kursmodulwoche sind 100% des Kursmodulpreises geschuldet.
- Wird die Kinderbetreuung in Anspruch genommen, gelten die gleichen Annullierungs- und Abbruchkostenregelungen.

### Absenzen

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

## 7.2. Deutschkurse in Gemeinden (mit Kinderbetreuung) / Deutsch lokal (mit Kinderbetreuung)

### 7.2.1. Für Klient\*innen der Sozialhilfe mit Aufenthaltsstatus F (FL oder VA), B (FL), N oder S in A1- oder A2-Kursen in den Gemeinden Adliswil, Birmensdorf, Horgen, Oberengstringen, Thalwil, Wädenswil und Zürich (Teilnahmen gem. IAZH-Akkreditierung)

#### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

- Bei Annullierung bis 8 Kalendertage vor Kursmodulbeginn sind keine Kosten geschuldet.
- Bei Annullierung ab 7 Kalendertagen vor Kursmodulbeginn sind CHF 120.– geschuldet.
- Bei Abbruch in den ersten zwei Kursmodulwochen sind 35% des Kursmodulpreises geschuldet.
- Bei Abbruch ab der 3. Kursmodulwoche sind 100% des Kursmodulpreises geschuldet.
- Wird die Kinderbetreuung in Anspruch genommen, gelten die gleichen Annullierungs- und Abbruchkostenregelungen.

#### Absenzen

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

### 7.2.2. Für andere Kursteilnehmer\*innen (Teilnahmen ausserhalb/ohne IAZH-Akkreditierung)

#### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

- Bei Annullierung vor Kursbeginn: kostenlos.
- Bei Abbruch ab dem 1. Kurstag sind 100% der Kurskosten geschuldet.

#### Absenzen

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

## 7.3. Deutschprüfungen und Prüfungstrainings

### 7.3.1. Deutschprüfung telc

#### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

Bei Annullierung vor Anmeldeschluss sind keine Kosten geschuldet.

- Bei Annullierung nach der Anmeldefrist oder bei Nichterscheinen am Prüfungstag sind 100% der Prüfungskosten geschuldet.

Es gilt jedoch folgende Ausnahme: Bei Nichterscheinen am Prüfungstag erhalten Teilnehmende die Möglichkeit, sich ohne weitere Kosten für einen 2. Prüfungstermin anzumelden, wenn ein Arztzeugnis die Prüfungsunfähigkeit belegt und dieses bis spätestens 2 Kalendertage nach dem Prüfungstag eingereicht wird.

- Betreffend Einspruch, Ergebnisüberprüfung und Einsichtnahme gelten die jeweils aktuellen telc GmbH Prüfungsregularien.

### 7.3.2. Prüfungstraining telc A2-B2

Bei Annullierung vor Anmeldeschluss sind keine Kosten geschuldet.

Bei Annullierung nach Anmeldeschluss sind 100% der Kurskosten geschuldet.

#### **Absenzen**

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

### 7.3.3. Kantonaler Deutshtest im Einbürgerungsverfahren KDE

#### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

- Bei Annullierung vor Anmeldeschluss sind keine Kosten geschuldet.
- Bei Annullierung 6 oder 7 Kalendertage vor dem Prüfungstag sind CHF 125.– geschuldet.
- Bei späterer Annullierung oder bei Nichterscheinen am Prüfungstag sind 100% der Prüfungskosten geschuldet.

Es gilt jedoch folgende Ausnahme: Bei Nichterscheinen am Prüfungstag erhalten Teilnehmende die Möglichkeit, sich ohne weitere Kosten für einen 2. Prüfungstermin anzumelden, wenn ein Arztzeugnis die Prüfungsunfähigkeit belegt und dieses bis spätestens 2 Kalendertage nach dem Prüfungstag eingereicht wird.

- Es gelten die kantonalen Rekurs Möglichkeiten im Einbürgerungsverfahren.

### 7.3.4. fide-Test

#### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

Bei Annullierung vor Anmeldeschluss sind keine Kosten geschuldet.

- Bei Annullierung nach der Anmeldefrist oder bei Nichterscheinen am Prüfungstag sind 100% der Prüfungskosten geschuldet. Es gilt jedoch folgende Ausnahme: Bei Nichterscheinen am Prüfungstag erhalten Teilnehmende die Möglichkeit, sich ohne weitere Kosten für einen 2. Prüfungstermin anzumelden, wenn ein Arztzeugnis die Prüfungsunfähigkeit belegt und dieses bis spätestens 2 Kalendertage nach dem Prüfungstag eingereicht wird.
- Betreffend Einsichtnahme und Rekurse gilt das jeweils aktuelle Reglement für die Teilnahme am Test der Geschäftsstelle fide.

## 8. Förderbereich Bildung

Statuswechsel von Teilnehmenden von N zu B, F müssen der AOZ umgehend gemeldet werden. Bei Statuswechsel wird die ganze Monatspauschale zu den Konditionen für Status N verrechnet.

Die AOZ behält sich vor, Preisanpassungen per 01. Januar oder 01. August vornehmen zu können.

## 8.1. Vollschulische Bildungsangebote

### Kursorganisation

Bei ungenügender Anzahl Teilnehmender behält sich die AOZ vor, Klassen zusammenzulegen und/oder den Durchführungsort zu ändern sowie Kurse ohne Kostenfolgen für die fallführenden Stellen abzusagen.

### Verrechnung Schuljahr und Eintritt

- Die Verrechnung der gesamten Angebotskosten (12 Monatspauschalen) erfolgt quartalsweise.
- Bei Eintritt im Monat August wird in jedem Fall die ganze Monatspauschale verrechnet.
- Bei unterjährigem Eintritt wird bis und mit dem 14. des Monats die ganze Monatspauschale verrechnet.
- Bei Eintritt ab dem 15. des Monats wird die halbe Monatspauschale verrechnet.

### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

- Bei Annullierung bis 8 Kalendertage vor Schulstart: kostenlos.
- Bei Annullierung ab 7 Kalendertage vor Schulstart ist eine Monatspauschale geschuldet.
- Bei Abbruch ab Schulstart kann die Kostengutsprache unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist per Ende Monat zurückgezogen werden.

### Absenzen

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

## 8.2. Spezifische Bildungsangebote

### Kursorganisation

Bei ungenügender Anzahl Teilnehmender behält sich die AOZ vor, Klassen zusammenzulegen und/oder den Durchführungsort zu ändern sowie Kurse ohne Kostenfolgen für die fallführenden Stellen abzusagen.

### Verrechnung Kursmodul und Eintritt

Die Verrechnung der gesamten Angebotskosten erfolgt in 2-3 Monatspauschalen.

### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

- Bei Annullierung bis 8 Kalendertage vor Schulstart sind keine Kosten geschuldet.
- Bei Annullierung ab 7 Kalendertage vor Schulstart ist eine Monatspauschale geschuldet.
- Bei Abbruch ab Schulstart kann die Kostengutsprache unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist per Ende Monat zurückgezogen werden.

### Absenzen

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

## 8.3. Lernbegleitung

### Kursorganisation

Die AOZ behält sich vor, den Durchführungsort zu ändern sowie Kurse ohne Kostenfolgen für die fallführenden Stellen abzusagen.

### Verrechnung Kursmodul und Eintritt

Die Verrechnung der gesamten Angebotskosten erfolgt quartalsweise in 1-3 Monatspauschalen.

### Annullierungs- und Abbruchkostenregelung

- Bei Annullierung bis 8 Kalendertage vor vereinbartem Start der Lernbegleitung sind keine Kosten geschuldet.
- Bei Annullierung ab 7 Kalendertage vor vereinbartem Start der Lernbegleitung ist eine Monatspauschale geschuldet.
- Bei Nichterscheinen oder Abbruch ab vereinbartem Start der Lernbegleitung kann die Kostengutsprache unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist per Ende Monat zurückgezogen werden.

## **Absenzen**

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Angebotskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

## **8.4. Bildungsmodule**

Es gelten dieselben Regelungen für laufende Eintritte, Annullierungs- und Abbruchkosten sowie Absenzenregelungen wie bei den Alphabetisierungs- und Deutschkursen (vgl. Kap. 7.1).

## **9. Förderbereich Arbeitsintegration**

### **9.1. Interne Arbeitseinsätze**

#### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

- Bei Annullierung nach der Einladung zum Programmantritt sind CHF 120.– geschuldet.
- Bei Abbruch während der Programmteilnahme kann die Kostengutsprache jederzeit per Ende (Programm)-Monat zurückgezogen werden

## **Absenzen**

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Angebotskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

### **9.2. Arbeitseinsätze in externen Betrieben**

#### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

- Bei zweimaligem Nichterscheinen der Teilnehmenden zum vereinbarten Erstgespräch werden keine Kosten verrechnet. Ein dritter Termin erfolgt erst nach vorgängiger Anfrage bei den fallführenden Stellen und wird unabhängig davon, ob die Teilnehmenden erscheinen oder nicht, mit CHF 120.– verrechnet.
- Der erste Gesprächstermin dient der Eignungsabklärung der Teilnehmenden. Danach erfolgt eine Rückmeldung des Ergebnisses der Eignungsabklärung an die fallführende Stelle. Falls die Person nicht geeignet ist, wird die Anmeldung begründet zurückgewiesen und eine andere Anschlusslösung empfohlen. Für das Gespräch und die Rückmeldung an die fallführende Stelle verrechnet die AOZ Aufwandsgebühren von CHF 250.–. Wird die Anmeldung nach dem ersten Gesprächstermin durch die fallführende Stelle zurückgezogen, verrechnet die AOZ ebenfalls eine Aufwandsgebühr von CHF 250.–
- Das zweite Gespräch ist ein Vorstellungsgespräch am vorgesehenen Einsatzort. Erfolgt kein Eintritt in den Einsatzort, verrechnet die AOZ CHF 500.– für das Erst- und das Vorstellungsgespräch. Wird die Anmeldung nach dem Vorstellungsgespräch durch die fallführende Stelle zurückgezogen, verrechnet die AOZ ebenfalls eine Aufwandsgebühr von CHF 500.– für das Erst- und Vorstellungsgespräch. Tritt der/die Teilnehmende den Einsatzplatz an, entfallen die Kosten für das Erst- und das Vorstellungsgespräch, da sie via Programmkosten abgegolten werden. Ab dem ersten Einsatztag der Teilnehmenden am Einsatzort werden die Programmkosten fällig.
- Bei Abbruch ab dem 1. Tag des Arbeitseinsatzes: Die Kostengutsprache kann unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist per Ende Monat zurückgezogen werden.
- Im Falle eines Stellenantritts erfolgt die Verrechnung pro rata temporis per Programmbeendigung.

## **Absenzen**

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Angebotskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

### **9.3. Bewerbungsunterstützung/-coaching für gehörlose Teilnehmende der internen Arbeitseinsätze und der Arbeitseinsätze in externen Betrieben**

#### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

- Bei zweimaligem Nichterscheinen der Teilnehmenden zum vereinbarten ersten Gesprächstermin werden keine Kosten verrechnet. Ein dritter Termin für das erste Gespräch erfolgt erst nach vorgängiger

Anfrage bei den fallführenden Stellen und wird unabhängig davon, ob die Teilnehmenden erscheinen oder nicht, mit CHF 120.- verrechnet.

- Der erste Gesprächstermin dient der Eignungsabklärung der Teilnehmenden. Danach erfolgt eine Rückmeldung des Ergebnisses der Eignungsabklärung an die fallführende Stelle. Falls die Person nicht geeignet ist, wird die Anmeldung begründet zurückgewiesen. Für das Gespräch und die Rückmeldung an die fallführende Stelle verrechnet die AOZ-Aufwandsgebühren von CHF 320.-
- Bei Annullierung nach dem 1. Gesprächstermin sind CHF 320.- geschuldet.
- Wird eine Person ins Coaching aufgenommen, besucht sie zuerst den DIMA-Kurs «Arbeiten in der Schweiz – Bewerbungs-Knowhow». Danach folgt Coaching-Phase 1 (= zweiter Gesprächstermin). Die Dauer der Kostengutsprache für das Coaching läuft ab diesem zweiten Gesprächstermin.
- Für alle Coaching-Phasen gilt: Bei Abbruch nach dem zweiten Gesprächstermin kann die Kostengutsprache per Ende eines Teilnahmemonats zurückgezogen werden.

## **Absenzen**

Absenzen müssen spätestens 24 Stunden vor vereinbarten Gesprächsterminen von den Teilnehmenden gemeldet werden. Erfolgt die Abmeldung später oder erscheinen Teilnehmende nicht zum vereinbarten Termin, kann dieser nicht nachgeholt werden. Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Angebotskosten.

## **9.4. Branchenqualifizierung**

### **9.4.1. Branchenkurs Gastro Zürich**

#### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

Bei Annullierung ab 7 Kalendertagen vor Kursstart sind 100% der Kurskosten geschuldet.

## **Absenzen**

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

### **9.4.2. Reinigungs- und Pflegekurs**

#### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

- Bei zweimaligem Nichterscheinen der Teilnehmenden zur vereinbarten Eignungsabklärung werden keine Kosten verrechnet. Ein dritter Termin für die Eignungsabklärung erfolgt erst nach vorgängiger Anfrage bei den fallführenden Stellen und wird unabhängig davon, ob die Teilnehmenden erscheinen oder nicht, mit CHF 120.– verrechnet.
- Bei Annullierung bis 8 Kalendertage vor Kursmodulbeginn sind keine Kosten geschuldet.
- Bei Annullierung ab 7 Kalendertagen vor Kursmodulbeginn sind CHF 120.– geschuldet.
- Bei anders begründetem Abbruch innerhalb der ersten vier Kurswochen sind 35% der Kursmodulkosten geschuldet.
- Bei Abbruch ab der 5. Kurswoche sind 100% der Kursmodulkosten geschuldet. Bei Abbruch des Lerneinsatzes infolge einer Anstellung im primären Arbeitsmarkt sind 100% der Kursmodulkosten geschuldet.

## **Absenzen**

Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten. Nicht besuchte Lektionen können nicht nachgeholt werden.

## **9.5. Arbeitsintegrationscoaching**

### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

- Bei zweimaligem Nichterscheinen der Teilnehmenden zum vereinbarten ersten Gesprächstermin werden keine Kosten verrechnet. Ein dritter Termin für das erste Gespräch erfolgt erst nach vorgängiger Anfrage bei den fallführenden Stellen und wird unabhängig davon, ob die Teilnehmenden erscheinen oder nicht, mit CHF 120.– verrechnet.
- Der erste Gesprächstermin dient der Eignungsabklärung der Teilnehmenden. Danach erfolgt eine Rückmeldung des Ergebnisses der Eignungsabklärung an die fallführende Stelle. Falls die Person nicht geeignet ist, wird die Anmeldung begründet zurückgewiesen und eine andere Anschlusslösung

empfohlen. Für das Gespräch und die Rückmeldung an die fallführende Stelle verrechnet die AOZ Aufwandsgebühren von CHF 320.–. Wird der/die Teilnehmende definitiv aufgenommen, gilt dieses Gespräch als der erste Gesprächstermin des Arbeitsintegrationscoachings.

- Bei Annullierung nach dem 1. Gesprächstermin sind CHF 320.– geschuldet.
- Für alle Module gilt:
  - Bei Abbruch nach dem 2. Gesprächstermin kann die Kostengutsprache per Ende eines Teilnahmemonats zurückgezogen werden.
  - Bei Pausen oder Abbruch durch einen Stellenantritt wird bis zum Ende des Teilnahmemonats verrechnet.

## **Absenzen**

Absenzen müssen spätestens 24 Stunden vor vereinbarten Gesprächsterminen von den Teilnehmenden gemeldet werden. Erfolgt die Abmeldung später oder erscheinen Teilnehmende nicht zum vereinbarten Termin, kann dieser nicht nachgeholt werden. Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten.

## **9.6. Supported Education**

### **Annullierungs- und Abbruchkostenregelung**

- Bei zweimaligem Nichterscheinen der Teilnehmenden zum vereinbarten ersten Gesprächstermin werden keine Kosten verrechnet. Ein dritter Termin für das erste Gespräch erfolgt erst nach vorgängiger Anfrage bei den fallführenden Stellen und wird unabhängig davon, ob die Teilnehmenden erscheinen oder nicht, mit CHF 120.– verrechnet.
- Die Aufnahme erfolgt mit dem erfolgreich durchgeführten ersten Gesprächstermin. Falls die Person nicht geeignet ist, wird die Anmeldung begründet zurückgewiesen und CHF 320.- sind geschuldet.
- Bei Abbruch nach dem 2. Gesprächstermin kann die Kostengutsprache per Ende eines Teilnahmemonats zurückgezogen werden.

## **Absenzen**

Absenzen müssen spätestens 24 Stunden vor vereinbarten Gesprächsterminen von den Teilnehmenden gemeldet werden. Erfolgt die Abmeldung später oder erscheinen Teilnehmende nicht zum vereinbarten Termin, kann dieser nicht nachgeholt werden. Bei Absenzen gewährt die AOZ keine Ermässigung der Kurskosten.

## **10. Ausschlüsse**

Die AOZ behält sich vor, Teilnehmende begründet aus einem Angebot auszuschliessen (z. B. wenn Teilnehmende den Unterricht massiv stören, bei groben Verstössen gegen die Hausordnung oder bei Suchtmittelmissbrauch während der Teilnahme am Angebot). Bei Ausschlüssen wegen groben Fehlverhaltens der Teilnehmenden kommen die angebotsspezifischen Abbruchkostenregelungen zur Anwendung (vgl. Kap. 6-9).

## **11. Haftung**

Jede Haftung für direkte und indirekte Schäden der fallführenden Stellen, Privatpersonen und Teilnehmenden wird, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. Das Benutzen der Anlagen, in welchen die Angebote stattfinden, erfolgt auf eigene Gefahr. Für Verlust und Diebstahl von Gegenständen der Teilnehmenden im Rahmen der Angebotsbesuche kann die AOZ nicht haftbar gemacht werden. Für Schäden, welche Teilnehmende an Immobilien oder Gegenständen von Dritten anrichten, haftet die AOZ nicht.

Die AOZ wird gegenüber Teilnehmenden Ersatz für allfällige Schäden geltend machen, welche sie an Immobilien oder Gegenständen der AOZ anrichten. Sollten Dritte die AOZ für Schäden, welche sie durch Teilnehmende erlitten haben, versuchen haftbar zu machen, kann die AOZ auf die verantwortlichen Teilnehmenden Regress nehmen.

## **12. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Die AOZ behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aus sachlichen Gründen jederzeit, sofern sie nicht übergeordneten Bestimmungen unterliegen, zu ändern. Die Änderungen treten grundsätzlich erst mit der Erteilung neuer Kostengutsprachen in Kraft.

Für den Fall, dass Änderungen bereits für laufende Kostengutsprachen gelten, wird die fallführende Stelle resp. Privatperson 30 Kalendertage vor einer Anpassung per E-Mail informiert. Die fallführende Stelle resp. Privatperson kann bis zur Anpassung schriftlich und unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf das Ende eines Monats ihre Kostengutsprache(n) zurückziehen. Tut sie dies nicht, gelten die Änderungen als genehmigt.

## **13. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung der vorliegenden AGB nichtig oder unwirksam sein, so werden die übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Im Falle einer Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einer Bestimmung ist diese durch eine solche zu ersetzen, die wirksam ist und dem beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

## **14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Es gilt schweizerisches Recht unter Ausschluss von kollisionsrechtlichen Normen. Bei allfälligen Rechtsstreitigkeiten ist **Zürich ausschliesslicher Gerichtsstand**. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Zuständigkeiten.

Zürich, 7.04.2026