

Artikel 33

## Telefonzentralen

- <sup>1</sup> Auf Telefonzentralen und die in ihnen beschäftigten Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen ist Artikel 4 für die ganze Nacht und den ganzen Sonntag sowie für den ununterbrochenen Betrieb anwendbar.
- <sup>2</sup> Absatz 1 ist nicht anwendbar auf Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen, die ausserhalb der Erbringung von reinen Telefondiensten mit kommerziellen Dienstleistungen wie namentlich Telefonmarketing und Verkauf von Waren sowie Dienstleistungen beschäftigt sind.
- <sup>3</sup> Telefonzentralen sind Betriebe, die in Zentralen telefonisch Auskunft erteilen, Anrufe und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten.

### Geltungsbereich (Absatz 3)

Telefonzentralen erbringen Dienstleistungen, die im telefonischen Erteilen von Auskünften sowie im telefonischen Entgegennehmen und Weiterleiten von Anrufen und Aufträgen bestehen. Zu solchen Zentralen gehören insbesondere Unfall-Notrufzentralen, Einsatzzentralen von Pannen- und Notfalldiensten, Taxizentralen, Kreditkartendienste (Notfalldienste bei Kreditkartenverlusten) und Zentralen, die Anrufe für die Kundschaft umleiten. Keine Anwendung finden die Sonderbestimmungen auf Betriebe (z.B. Versandhäuser, Call-Center, Versicherungen), die Waren oder Dienstleistungen zum telefonischen Verkauf anbieten oder die für sich oder im Auftrag Bestellungen für Waren oder Dienstleistungen entgegennehmen (Telefonmarketing).

### Anwendbare Sonderbestimmungen (Absatz 1 und 2)

#### Artikel 4

Telefonzentralen können in vollem Umfang Nacht- und Sonntagsarbeit sowie den ununterbrochenen Betrieb ohne behördliche Bewilligung anordnen. Die übrigen arbeitsgesetzlichen Bestimmungen zur Nacht-, Sonntagsarbeit und zum ununterbrochenem Betrieb sind aber einzuhalten. Die Befreiung von der Bewilligungspflicht gilt nicht für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen in Telefondiensten, die rein kommerziellen Zwecken dienen, wie namentlich das Telefonmarketing und der Verkauf von Waren oder Dienstleistungen (vgl. Kommentar Art. 4 ArGV 2).