

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/ Mobilruf“ (gültig ab 01. Januar 2020)

Deutsches Rotes Kreuz

Kreisverband Kassel-Wolfhagen e.V.

Königstor 24, 34117 Kassel

Telefon:

05 61 / 7 29 04-0

Fax:

05 61 / 7 29 04-49

1. Leistungsumfang

1.1 Basisleistungen

Folgende Leistungen werden durch das DRK als Basisleistungen erbracht:

(1) Geräteausstattung

Leihweise Bereitstellung

- eines stationären Hausnotrufgerätes und eines zugehörigen Handsenders (im Folgenden insgesamt "Hausnotrufgerät") für den häuslichen Gebrauch oder
- eines Mobilrufgerätes für den häuslichen Gebrauch und den Gebrauch für Unterwegs.

Ferner können auch Zusatzgeräte Bestandteil der Geräteausstattung sein.

Ein Mobilrufgerät kann auch durch den Teilnehmer selbst bereitgestellt werden: Ziffer 3 dieses Vertrages findet in diesem Fall keine Anwendung.

Die Bezeichnung Gerät bezieht sich nachfolgend auf das Hausnotrufgerät und Mobilrufgerät. Als Leihgerät werden nur Geräte bezeichnet, die dem Teilnehmer leihweise überlassen werden.

Die Festlegung der Art und des Umfangs der Geräteausstattung erfolgt im Vertrag.

Hausnotrufgeräte und der dazugehörige Funksender entsprechen den Qualitätsstandards des Pflegehilfsmittelverzeichnis nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI. Die Zentrale entspricht den Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnis nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI.

(2) Einweisung des Teilnehmers sowie aller beteiligten Personen in den Gebrauch des Gerätes.

(3) Abstimmung eines Maßnahmenplans im Falle eines Notrufs (im Folgenden "Notfallplan").

(4) Konfiguration des Gerätes in der Weise, wie es vom Teilnehmer oder einer von ihm beauftragten Person entsprechend den Erfordernissen des Einzelfalles in Auftrag gegeben wird. Die Zentrale ist spätestens als vierte anzuzählende Rufnummer zu konfigurieren.

(5) Entgegennahme der Notrufe durch eine 24 Stunden besetzte Zentrale und Einleitung der erforderlichen Maßnahmen nach dem vereinbarten Notfallplan entsprechend der jeweiligen Situation. Durch die Zentrale wird nur eine Kontaktperson des Teilnehmers informiert. Ist ein lebensbedrohlicher Zustand zu befürchten, wird zusätzlich die örtliche Rettungsdienstleitstelle benachrichtigt. Die Entscheidung über die Art und den Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die zuständige Rettungsleitstelle.

(6) Im Falle eines Hausnotrufgerätes Sicherstellung der technisch einwandfreien Funktion des Gerätes einschließlich der Anbindung an die Zentrale während der Versorgungsdauer, inkl. Durchführung geeigneter Kontrollen (Testauslösungen, ggf. Hausbesuche).

(7) Instandhaltung und / oder Ersatz des Leihgerätes.

(8) Inbetriebnahme und Abbau. Siehe auch unter 3. (7) (Geräterückgabe).

1.2 Bearbeitung des Notrufs

(1) Wird vom Teilnehmer ein Notruf ausgelöst, so wird von der Zentrale eine der im beigefügten Datenblatt aufgeführten Kontaktpersonen verständigt. Der Teilnehmer gibt im Einzelfall vor, welche Kontaktperson verständigt werden soll. Macht der Teilnehmer keine Angabe, so erfolgt die Anrufreihenfolge entsprechend der im Datenblatt angegebenen Reihenfolge. Kann mit einer Kontaktperson ein Telefonkontakt hergestellt werden, so wird eine geeignete Hilfemaßnahme mit der Kontaktperson vereinbart. Der Teilnehmer wird von den getroffenen Maßnahmen in Kenntnis gesetzt. Danach wird das Gespräch mit dem Teilnehmer – sofern der Teilnehmer dem nicht ausdrücklich widerspricht – beendet. Sollte keine Kontaktperson erreicht werden, so wird dies dem Teilnehmer mitgeteilt.

(2) Der DRK-Vertragspartner wird sich sachgerecht bemühen, die Kontaktpersonen zu erreichen. Ein tatsächliches Erreichen der Kontaktpersonen ist nicht geschuldet.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/ Mobilruf“ (gültig ab 01. Januar 2020)

(3) Ist für die Zentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so verständigt sie die zuständige Rettungsleitstelle. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungseinsatzes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

(4) Die Verpflichtung der Zentrale aus Absatz (3) gilt nur, wenn der Standort des Teilnehmers eindeutig für die Zentrale erkennbar ist. Dies ist unter folgenden Bedingungen gegeben:

- Der Teilnehmer verwendet ein stationäres Hausnotrufgerät
- Der Teilnehmer befindet sich zu Hause und das Mobilrufgerät verfügt über eine Home-Erkennung
- Der Teilnehmer löst den Notruf aus und das Gerät liefert die Standortdaten per GPS (Mobilruf mit Ortung)
- Der Teilnehmer löst den Notruf aus, befindet sich in der im Vertrag angegebenen Region und kann seine Position eindeutig beschreiben. (Mobilruf ohne Ortung)

(5) Werden im Fall eines Notrufs vom Teilnehmer Fahrdienstleistungen gewünscht (z.B. Ruf eines Taxis), so veranlasst die Zentrale diese Leistungen und beauftragt einen Dritten im Namen des Teilnehmers. Sie nimmt dabei lediglich die Vermittlung wahr. Die Abrechnung erfolgt direkt zwischen dem Dritten und dem Teilnehmer. Nimmt der Teilnehmer die angebotene Leistung durch einen Dritten nicht in Anspruch, so werden dem Teilnehmer die durch die Bereitstellung von Zusatzleistungen entstehenden Kosten durch den Dritten nachträglich in Rechnung gestellt.

1.3 Ergänzende Leistungen des DRK-Vertragspartners

Folgende Leistungen werden kostenfrei für den Teilnehmer erbracht:

(1) Erweiterte Notrufbearbeitung

Im Falle eines medizinischen Notfalls werden auf Wunsch des Teilnehmers die im Datenblatt aufgeführten Angehörigen benachrichtigt, wenn nötig der Haus- oder Notarzt informiert und der Kontakt mit dem Teilnehmer so lange gehalten, bis die Hilfsperson eintrifft. Nach Ermessen der Hausnotrufzentrale kann es dabei durchaus sinnvoll sein, die Verbindung zeitweise zu unterbrechen, um die Hilfeleistung zu organisieren. Die Rettungsleitstelle wird alarmiert, wenn bei Auslösung eines Notrufs kein Sprechkontakt zustande kommt.

(2) Zentrale an 1. Stelle

Wird die Notruftaste betätigt, erfolgt stets der Anruf in der Notrufzentrale, von der aus die weiteren Kontaktpersonen verständigt und die Hilfsmaßnahmen eingeleitet werden.

(3) Gebrauchseinweisung

Die Gebrauchseinweisung des Teilnehmers und Angehöriger erfolgt vor Ort durch einen im Umgang mit älteren Menschen geschulten Mitarbeiter. Dies kann bei Bedarf auch mehrfach geschehen.

(4) Unverzögliche Inbetriebnahme

Ein Hausnotrufgerät wird unverzüglich (maximal innerhalb von zwei Arbeitstagen) bereitgestellt und installiert, sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind.

(5) Antragstellung bei der Pflegekasse (nur Hausnotruf / Neat Nemo)

Der Teilnehmer wird bei der Antragstellung des Hausnotrufgerätes als kostenloses Pflegehilfsmittel bei der Pflegekasse umfassend beraten und unterstützt.

(6) Schaffung der technischen Voraussetzungen (nur Hausnotruf)

Der Teilnehmer wird bei der notwendigen Schaffung der technischen Voraussetzungen für den Anschluss des Hausnotrufgerätes umfassend beraten und unterstützt. Die betrifft auch das Anschließen weiterer Zusatzgeräte.

(7) Vorhaltung des Hintergrunddienstes/ Bereitschaftsdienstes

Das DRK hält geeignetes Personal für die Leistung Hintergrunddienst / Bereitschaftsdienst vor.

1.4 Zusatzleistungen

Folgende Leistungen können als im Vertrag definierte Zusatzleistungen erbracht werden.

(1) Schlüsseldepot

Zur Sicherung eines möglichst ununterbrochenen, jederzeitigen Zugangs der Helfenden im Notfall, übergibt der Teilnehmer die notwendigen Haus- und Wohnungsschlüssel an das DRK bzw. das zuständige Schlüsseldepot. Bei einem Notruf von zu Hause aus werden die Schlüssel verwendet, wenn erkennbar ist, dass eine Öffnung der Tür notwendig und nicht durch den Teilnehmer oder eine andere Person vorgenommen werden kann. Die Bereitstellung der Schlüssel erfolgt unverzüglich, wobei eine angemessene Zeit für die Überbringung einzurechnen ist. Sollte Gefahr im Verzug sein, so kann dennoch ein gewaltsames Aufbrechen der Tür durch Rettungskräfte veranlasst werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/ Mobilruf“ (gültig ab 01. Januar 2020)

(2) Helfereinsatz für nicht-medizinische und nicht-pflegerische Zusatzleistungen (Hintergrunddienst / Bereitschaftsdienst)

Der Teilnehmer kann im Falle eines Notrufs, bei dem der Einsatz des Rettungsdienstes oder Notarztes nicht gerechtfertigt ist, Hilfe des DRK in Anspruch nehmen. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um eine vertretbare Notfallsituation handelt. Der Teilnehmer ist damit einverstanden, dass im Falle eines Notrufs seine Wohnung auch ohne Vorankündigung durch vom DRK entsandtes Hilfspersonal betreten werden kann. Diese Leistung wird vom DRK nur im Gebiet des DRK-Kreisverband Kassel-Wolfhagen (Stadt Kassel und Landkreis Kassel: Kreisteil „ehem. Altkreis Wolfhagen“) und DRK-Kreisverband Kassel-Land (Landkreis Kassel: Kreisteil „ehem. Altkreis Kassel ohne Altkreis Hofgeismar“) angeboten.

(3) Lebenszeichenfunktion

Der Hausnotruf-Teilnehmer betätigt täglich die Tagestaste (Lebenszeichenfunktion). Bleibt die Betätigung der Tagestaste nach dem im Gerät eingestellten Zeitraum aus, so wird die Verbindung zum Teilnehmer durch die Zentrale aufgenommen. Kann der Teilnehmer nicht erreicht werden, so liegt ein automatischer Notruf vor, der in derselben Form wie ein durch den Teilnehmer ausgelöster Notruf behandelt wird. Der Zentrale ist durch den Teilnehmer oder eine beauftragte Person bekannt zu geben, wenn die Lebenszeichenfunktion ausgesetzt werden soll.

(4) „Wohlfühlanruf“

Das DRK ruft den Hausnotrufteilnehmer zu einer vereinbarten Uhrzeit einmal täglich an und erkundigt sich nach dem Befinden des Hausnotruf-Teilnehmers. Wird der Hausnotrufteilnehmer nicht erreicht, geht das DRK in der gleichen Form vor, wie bei einem durch den Teilnehmer ausgelösten Notruf. Der Zentrale ist durch den Teilnehmer oder eine beauftragte Person bekannt zu geben, wenn der Wohlfühlanruf ausgesetzt werden soll.

(5) GSM-Paket/ GSM-Paket M2M: Das GSM-Paket/ GSM-Paket M2M kann zusätzlich zu den Leistungspaketen 1.5 (1) – 1.5 (3) gebucht werden. Soweit das GSM-Paket gewählt wurde, stellt das DRK-Kassel ein GSM-Hausnotrufgerät mit freigeschalteter SIM-Karte zur Verfügung. Die dafür erhobene Pauschale beinhaltet die Telefongebühren für die reguläre Nutzung eines GSM-Hausnotrufgerätes bei Aufschaltung auf die DRK-Zentrale an erster Stelle.

1.5 Beschreibung der im Vertrag vereinbarten Leistungspakete

(1) Basispaket 1 (ehem. Grundpaket, ehem. Basispaket, nicht mehr buchbar ab 01.01.2020): Im Basispaket sind alle Leistungen aus den Punkten 1.1 bis 1.3 enthalten. Alle Einsätze des DRK- Hintergrunddienstes / - Bereitschaftsdienstes sind kostenpflichtig.

(1a) Basispaket 2 (für Verträge ab 01.01.2020): Im „Basispaket 2“ sind alle Leistungen aus den Punkten 1.1 bis 1.3, mit Ausnahme der Leistung 1.3 (7)“Vorhaltung des Hintergrunddienstes/ Bereitschaftsdienstes“ enthalten. Der Hintergrunddienst/ Bereitschaftsdienst ist ausdrücklich keine Leistung des „Basispaket 2“. Sollte der Einsatz des Hintergrunddienstes/ Bereitschaftsdienstes trotzdem notwendig sein, da z. B. die angegebenen Helfer aus dem Maßnahmenplan nicht erreichbar sind, der Hintergrunddienst/ Bereitschaftsdienst als Helfer oder zusätzlicher Helfer angefordert werden oder die Situation es grundsätzlich erforderlich macht, dann erhebt das DRK die 1,5-fache Stundenpauschale je Mitarbeiter zzgl. Fahrtkosten gemäß Preisliste für den Einsatz des Hintergrunddienstes.

(2) Servicepaket (seit 01.06.2017 nicht mehr buchbar): Im Servicepaket sind die Leistungen 1.1 – 1.3 enthalten. Zusätzlich ist die Hinterlegung des Haus- und Wohnungsschlüssel gemäß 1.4 (1) beim DRK bzw. im Schlüsseldepot, die Schaltung der Lebenszeichenfunktion gemäß 1.4 (3) und ein kostenfreier Einsatz des DRK-Hintergrunddienstes / -Bereitschaftsdienstes (siehe 1.4. (2)) im Monat inklusive.

(3) Komfortpaket (Service-Plus-Paket): Im Komfortpaket sind die Leistungen 1.1 – 1.3 enthalten. Zusätzlich ist die Hinterlegung des Haus- und Wohnungsschlüssel gemäß 1.4 (1) beim DRK bzw. im Schlüsseldepot, die Schaltung der Lebenszeichenfunktion gemäß 1.4 (3) und alle Einsätze des DRK-Hintergrunddienstes / -Bereitschaftsdienstes gem. 1.4 (2) sind kostenfrei.

(4) Mobilruf: Die Leistungen entsprechen der Grundleistung gemäß 1.1 – 1.3. Zusatzleistungen gemäß 1.4. sind nicht inklusive, können aber gegen Gebühr zugebucht werden, sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Die Leistung „Mobilruf“ beschränkt sich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland!

(5) Nemo/ Novo TG: Zur Ausstattung gehören: eine Ladeschale, ein Ladegerät, ein Basisgerät Neat Nemo oder Novo TG, ein Funkfinger und eine SIM-Karte gem. GSM-Paket 1.4 (5). Das Gerät Neat Nemo/ Novo TG kann im häuslichen Umfeld als Hausnotrufgerät und außerhalb des Hauses als Mobilrufgerät genutzt werden. Es gelten die Regelungen gem. 1.1 – 1.3. Als Zusatzleistung sind alle Leistungen des Service-Plus-Paketes gem. 1.5 (3) inklusive. Die Leistung „Nemo/ Novo TG“ beschränkt sich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland!

(6) Komfortpaket Mobilruf: Leistungen gemäß 1.5 (6), zusätzlich Schlüsselhinterlegung gemäß 1.4 (1) und inklusive aller Einsätze des DRK-Hintergrunddienstes / -Bereitschaftsdienstes gemäß 1.4 (2) und sofern technisch möglich und vereinbart auch die Lebenszeichenfunktion gem. 1.4 (3).

2. Voraussetzungen

2.1 Technische Voraussetzungen für den stationären Hausnotruf

(1) Für den Anschluss und Betrieb des Hausnotrufgerätes muss der Teilnehmer einen geeigneten Anschluss, d.h. Mobilrufanschluss, Breitbandanschluss mit auf dem Internet basierendem Telefonservice (VoIP) oder Nachfolgeanschluss des analogen Sprachanschlusses (MSAN-POTS) betriebsfertig auf eigene Kosten vorhalten. Erforderliche Genehmigungen durch den Vermieter holt der Teilnehmer ein. Im ersten Beratungsgespräch muss der Teilnehmer den vorhandenen Telefonanschluss bzw. die Bezeichnung des vorhandenen Routers angeben.

(2) Bei einigen Anbietern ist der Anschluss für Sonder-Rufnummern gesperrt, weshalb der Betrieb von verschiedenen Diensten ausgeschlossen, bzw. eingeschränkt ist. In diesem Fall muss der Teilnehmer für eine Entsperrung sorgen. Alternativ kann die Einsatzmöglichkeit eines GSM-Moduls geprüft werden.

(3) Die Leistungen durch den DRK-Vertragspartner können nur dann erbracht werden, wenn der Notruf in der Zentrale eingeht. Die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit des Fernsprech- oder Datennetzes, sowie die Funktionsfähigkeit externer Geräte die zwischen Fernsprech- oder Datennetz und Hausnotrufgerät geschaltet werden, wie z. B. Router sind deshalb Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den DRK-Vertragspartner. Soweit Schäden aus entsprechenden Störungen oder Ausfällen entstehen, die außerhalb des Einflussbereichs des DRK-Vertragspartners liegen, ist eine Haftung ausgeschlossen. Bei einem Wechsel der Anschlussart muss das DRK in jedem Fall informiert werden.

(4) GSM-Paket: Die SIM-Karte ist Eigentum des DRK und darf nur von beauftragten Mitarbeitern des DRK aus dem Gerät entnommen oder ausgetauscht werden. Bei Verlust der SIM-Karte sind die Kosten für die Neubeschaffung zzgl. einer Aufwandspauschale in Höhe von € 39,- durch den Teilnehmer zu tragen. Das GSM-Hausnotrufgerät wird in funktionstüchtigem Zustand übergeben und bei der Aufstellung im häuslichen Umfeld getestet. Voraussetzung für die Funktionstüchtigkeit des GSM-Hausnotrufgerätes ist ein ausreichender Empfang des jeweiligen Netzanbieters. Störungen im GSM-Netz liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches des DRK. Eine Veränderung des Standortes des GSM-Hausnotrufgerätes (Basisstation) darf nur nach vorheriger Rücksprache mit dem DRK durchgeführt werden, da die Funktion ggf. nach einem Standortwechsel nicht mehr gewährleistet werden kann! Nach dem Standortwechsel des GSM-Hausnotrufgerätes (Basisstation) muss immer ein Probealarm durchgeführt werden.

2.2 Technische Voraussetzungen für den Mobilruf

(1) Im Falle eines Mobilrufgerätes können die Leistungen durch das DRK nur dann erbracht werden, wenn der Anruf in der Zentrale eingeht und die Rufnummernübermittlung aktiviert ist. Die Funktionstüchtigkeit des Mobilrufgerätes und dessen korrekte Bedienung sowie die Verfügbarkeit des Mobilnetzes sind deshalb Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den DRK-Vertragspartner.

(2) Liefert das Mobilrufgerät die Standortposition auf Basis einer aktuellen GPS-Ortung, so tritt die Voraussetzung für eine Hilfeleistung auf Basis dieser Daten erst ein, wenn diese Daten in der Zentrale eingegangen sind.

(3) Um die Funktionstüchtigkeit des Mobilrufgerätes zu überprüfen, verpflichtet sich der Teilnehmer, einen Testanruf pro Monat an die Zentrale durchzuführen. Ferner trägt der Teilnehmer dafür Sorge, dass das Gerät stets aufgeladen und betriebsbereit ist.

2.3 Telekommunikationsleistungen

Die Erbringung von Telekommunikationsleistungen ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Teilnehmer unterhält einen Vertrag mit einem Anbieter von Telekommunikationsleistungen. Sämtliche hierdurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Ausnahme: Der Teilnehmer hat mit dem DRK die Leistung „GSM-Paket“ vereinbart. Ist die erforderliche Erbringung der Telekommunikationsleistungen vorübergehend oder dauerhaft nicht möglich (z.B. bei Störung eines Festnetzanschlusses) oder wechselt der Teilnehmer den Anbieter, so ist der Teilnehmer verpflichtet, das DRK unverzüglich darüber zu informieren. Dies betrifft im Falle des stationären Hausnotrufes auch die Veränderung an Telefonanschlüssen.

2.4 Informationspflichten des Teilnehmers

(1) Der Teilnehmer versichert, dass alle Angaben auf dem Datenblatt des Vertrages zum Hausnotruf bzw. Mobilruf zutreffend sind und alle Personen, die als Kontaktpersonen benannt wurden, informiert und mit ihrer Aufgabe, sowie der Speicherung und Verwendung ihrer Daten durch das DRK für den Hausnotrufservice einverstanden sind. Ferner versichert der Teilnehmer, dass die als Kontaktpersonen benannten Personen einverstanden sind, dass von ihnen mit der Zentrale geführte Telefonate zu Zwecken der Dokumentation / Rekonstruierbarkeit des Telefonats aufgezeichnet

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/ Mobilruf“ (gültig ab 01. Januar 2020)

und nach spätestens 6 Monaten gelöscht werden. Die „Hinweise zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten“ wurden den Kontaktpersonen durch den Teilnehmer ausgehändigt.

(2) Sollten Kontaktpersonen mit der Speicherung der Daten oder Aufzeichnung der Telefonate nicht einverstanden sein, so hat der Teilnehmer dies dem DRK mitzuteilen. Die Angaben werden dann unverzüglich im Datenblatt gelöscht und stehen im Falle eines Anrufes nicht mehr zur Verfügung.

(3) Der Teilnehmer ist verpflichtet, Änderungen der im Vertrag aufgeführten Angaben dem DRK sofort mitzuteilen. Dazu gehören z.B. Änderungen, die den Telekommunikationsanschluss oder den Provider für Telekommunikationsleistungen betreffen.

(4) Der Teilnehmer verpflichtet sich, Änderungen in den Angaben des dem Vertrag beigefügten Datenblattes, z.B. die Kontaktdaten der Personen, dem Vertragspartner sofort mitzuteilen.

(5) Der Teilnehmer verpflichtet sich, wesentliche Änderungen seines Gesundheitszustandes, die eine besondere Behandlung seines Notrufes nötig machen könnten, unverzüglich schriftlich an den Vertragspartner mitzuteilen.

3. Leihweise zur Verfügung gestellte Geräteausstattung

(1) Alle Geräte, die dem Teilnehmer leihweise zur Verfügung gestellt werden, befinden sich in einem augenscheinlich hygienisch und technisch einwandfreien Zustand. Sie stehen im Eigentum des DRK. Sie dürfen an keinen Dritten verliehen oder verpfändet werden. Die Geräte hat der Teilnehmer vor Zugriffen Dritter, insbesondere vor Maßnahmen der Zwangsvollstreckung freizuhalten. Wird ein Gerät gepfändet oder entwendet hat der Teilnehmer den DRK-Vertragspartner hiervon unverzüglich zu unterrichten.

(2) Die Installation, Instandsetzung, Wartung und der Ersatz der Geräte werden ausschließlich durch das DRK oder durch einen von ihm beauftragten Dritte vorgenommen.

(3) Die Geräte sind sachgemäß und pfleglich zu behandeln. Verlust, Beschädigungen oder Funktionseinschränkungen sind dem DRK unverzüglich mitzuteilen.

(4) Die Instandsetzung oder der Ersatz eines Gerätes erfolgt in der Regel spätestens 24 Stunden nach Meldungseingang.

(5) Die Kosten für die Instandsetzung oder den Ersatz eines Gerätes trägt der DRK-Vertragspartner, es sei denn, es liegt ein Fall von Abs. 6 vor. Eine Rückvergütung des Beitrages für eine Ausfallzeit bis zu einem Tag wird nicht gewährt. Beträgt die Ausfallzeit mehr als 1 Tag, so wird ausschließlich eine Rückvergütung des Vertragsentgeltes dem Teilnehmer gewährt.

(6) Bei Verlust eines Gerätes oder bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Beschädigung des Gerätes durch den Teilnehmer oder einen Dritten erfolgt die Instandsetzung oder der Ersatz auf Kosten des Teilnehmers zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung von € 39,-. Eine Beschränkung der Ausfallzeit auf 10 Tage wird angestrebt, jedoch nicht garantiert. Eine Rückvergütung des Beitrages für die Ausfallzeit wird nicht gewährt.

(7) Nach Vertragsende sind die Geräte in einem gebrauchstüblichen, einwandfreien Zustand auf Kosten und Gefahr des Teilnehmers an das DRK zurückzugeben. Der Teilnehmer trägt die Kosten des Rücktransports und das Risiko von Verlust und Beschädigung beim Rücktransport, soweit ein Schaden nicht von dem Transportunternehmer zu vertreten ist. Das DRK berechnet bei Verlust dem Kunden die Kosten der Ersatzbeschaffung zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung von € 39,-. Die Entgegennahme des Gerätes vor Ort und der Rücktransport können auch durch das DRK erfolgen. In diesem Fall wird eine pauschale Aufwandsentschädigung von € 39,- erhoben, sofern die Kosten dafür nicht durch die Pflegekasse übernommen wurden.

4. Kosten für Hilfeleistungen

Sollte aufgrund eines Notrufs eine Hilfeleistung durch Dritte (z.B. Transport mit einem Rettungsfahrzeug) notwendig werden, so geschieht die jeweilige Beauftragung durch das DRK im Namen und auf Kosten des Teilnehmers. Dies betrifft auch alle weiteren Folgeleistungen, die sich aus der Inanspruchnahme des Hausnotruf- oder Mobilrufdienstes ergeben, sofern sie nicht als Zusatzleistungen vereinbart sind.

5. Fehlalarm

Ein Fehlalarm entsteht, wenn ohne Vorliegen eines Notfalls ein Notruf ausgelöst wird und die Zentrale Notfallmaßnahmen gemäß Vertragsvereinbarung in die Wege leitet. Ein Fehlalarm kann auch durch vom Teilnehmer zu vertretende Missverständnisse bei der Entgegennahme von Notfallmeldungen ausgelöst werden. Im Falle eines Fehlalarms trägt der Teilnehmer die daraus entstehenden Kosten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/ Mobilruf“ (gültig ab 01. Januar 2020)

6. Zutritt zur Wohnung und Wohnungsschlüssel

(1) Der Teilnehmer gestattet den im Zusammenhang mit einem Hilfeinsatz vom DRK zu ihm entsandten Einsatzkräften den Zutritt zu seiner Wohnung. Gleiches gilt – nach vorheriger Anmeldung – für Mitarbeiter des DRK, die den Teilnehmer zwecks Besichtigung, Wartung oder Reparatur der leihweise zur Verfügung gestellten Geräteausstattung aufsuchen. Liegt an der zur Verfügung gestellten Geräteausstattung eine Fehlfunktion vor, die eine zeitnahe Beseitigung zwingend notwendig macht und ist der Teilnehmer zwecks Terminvereinbarung in einem angemessenen Zeitraum nicht erreichbar, kann die Wohnung zur Beseitigung der Fehlfunktion auch ohne Anmeldung betreten werden. Diese Personen werden sich durch einen Dienstausweis oder eine Bescheinigung über ihre Tätigkeit beim DRK legitimieren.

(2) Ist die Hinterlegung eines Wohnungsschlüssels vereinbart, so trägt der Teilnehmer die Kosten zur Fertigung der zur Hinterlegung bestimmten Schlüssel. Der Teilnehmer stellt sicher, dass die Schlüssel, die er dem DRK übergibt, die entsprechenden Türen ordnungsgemäß aufschließen. Bei eventuellen Schlosswechseln erhält das DRK unverzüglich einen neuen, passenden Schlüssel.

(3) Das DRK verpflichtet sich, die ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen Schlüssel des Teilnehmers gegen unbefugten Zugriff gesichert zu verwahren. Die Schlüssel werden ausschließlich zu Zwecken, die mit einem Hilfeinsatz in Verbindung stehen, verwendet. Die Schlüssel werden anonymisiert in einem abgeschlossenen Schlüsseldepot verwahrt.

(4) Sollte der Teilnehmer mit der Überlassung eines Wohnungs- / Hausschlüssels an das DRK nicht einverstanden sein und ist der Zugriff zu dem Wohnungsschlüssel auch nicht bei der vom Teilnehmer angegebenen Schlüsseladresse vorhanden oder aus sonstigen Gründen nicht möglich, so wird im Notfall und auf Rechnung des Teilnehmers ein geeigneter Dienst verständigt, um Zugang zur Wohnung des Teilnehmers zu erreichen.

(5) Ist eine lebensbedrohliche Situation zu vermuten und ist der dem DRK bekanntgegebene Inhaber der Schlüssel nicht erreichbar oder können wegen der Eilbedürftigkeit die Schlüssel nicht rechtzeitig beschafft oder mitgenommen werden, so ist der Teilnehmer damit einverstanden, dass die Wohnungstür zwangsweise geöffnet wird. In diesem Fall übernimmt der Teilnehmer hierfür die Kosten. Eventuell daraus entstehende Kosten für Folgeschäden gehen ebenfalls auf Rechnung des Teilnehmers. Verzögert sich im Falle einer Notlage die Vertragsleistung des DRK für den Teilnehmer wegen eines fehlenden bzw. verzögerten Zutritts zur Wohnung mangels Zugriff zu einem Wohnungsschlüssel, so ist das DRK diesbezüglich von jeglicher Haftung freigestellt.

(6) Wird dem Teilnehmer durch das DRK ein Schlüsseltresor überlassen und dieser am Haus bzw. im Bereich der Wohnung installiert, so ist der Teilnehmer dazu verpflichtet, seine Hausratversicherung darüber zu informieren. Das DRK schließt eine Haftung bei unberechtigter Nutzung und unberechtigter Entnahme der Schlüssel durch Dritte und dadurch entstandene Schäden aus.

7. Erbringung von Leistungen durch Dritte

Dem DRK bleibt es vorbehalten, Vertragsleistungen durch Dritte ganz oder teilweise erbringen zu lassen. In diesem Fall informiert das DRK den Teilnehmer auf Anfrage, welche Leistungen durch Dritte erbracht werden.

8. Unübertragbarkeit der Dienstleistung

Die Inanspruchnahme der Dienstleistung beschränkt sich ausschließlich auf den Teilnehmer und ist im Rahmen eines Vertrages auf Dritte nicht übertragbar.

9. Haftung

(1) Der DRK-Vertragspartner haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – unabhängig vom Rechtsgrund der Haftung – unbegrenzt.

(2) Im Falle einfacher oder leichter Fahrlässigkeit des DRK-Vertragspartners oder eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen ist die Haftung des DRK-Vertragspartners bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten der Höhe nach beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Teilnehmer vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(3) Abweichend von den im vorangehenden Absatz genannten Bestimmungen haftet der DRK-Vertragspartner unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des DRK-Vertragspartners beruhen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/ Mobilruf“ (gültig ab 01. Januar 2020)

(4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.

(5) Die beiderseitige Haftung ist im Falle höherer Gewalt, insbesondere Sturm, Gewitter, Hochwasser, Erdbeben und Ähnlichem ausgeschlossen. Der DRK-Vertragspartner kann für Beeinträchtigungen und Störungen der Strom- Telefon- und Datennetze und Leitungen nicht haftbar gemacht werden.

10. Kündigung / Beendigung des Vertrages

(1) Ist der Vertrag auf eine bestimmte Dauer geschlossen, endet der Vertrag zu dem im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt.

(2) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, endet dieser Vertrag automatisch durch vollständige Rückgabe der Leihgeräte (inkl. Sonderausstattung) zum Ende des Rückgabemonats, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Wurde durch das DRK dem Teilnehmer kein Leihgerät überlassen, kann der Vertrag von beiden Seiten zum Monatsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 4 Wochen in Textform gekündigt werden. Etwaige Differenzbeträge, die der Teilnehmer im Voraus erbracht hat, werden durch das DRK zurückerstattet.

(3) Darüber hinaus können beide Seiten den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn ...

- der Teilnehmer mit der Begleichung der monatlichen Beträge mehr als zwei Kalendermonate in Verzug ist,
- ein Vertragspartner seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass dem anderen Teil eine Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.

(4) Das DRK verpflichtet sich, die ihm überlassenen Schlüssel des Teilnehmers nach Beendigung des Vertragsverhältnisses innerhalb von zwei Wochen zurückzugeben.

11. Zahlungsbedingungen

(1) Für regelmäßige, im Vertrag ausgewiesene Beträge wird keine gesonderte Rechnung erstellt. Für alle anderen Beträge erhält der Teilnehmer eine Einzelrechnung.

(2) Monatliche Beträge sind jeweils zum Ersten des Monats fällig, jährliche Beträge jeweils zum Ersten des Monats, in dem der Vertrag beginnt. Alle anderen Beträge werden mit einer Zahlungsfrist von 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig.

(3) Fällige Beträge werden nach Maßgabe der erteilten „Einzugsermächtigung“, des erteilten „Kombi-Mandats Einzugsermächtigung und SEPA-Basislastschrift-Mandat“ oder des erteilten „SEPA-Basislastschrift-Mandats“ als Einzugsermächtigungslastschrift oder als SEPA-Basislastschrift eingezogen. Im Falle eines unberechtigten Widerspruchs gegen eine Lastschrift wird dem Teilnehmer ein Betrag von € 10,- in Rechnung gestellt.

(4) Im Falle des Einzugs einer fälligen Forderung per SEPA-Basislastschrift wird der Teilnehmer über das Ausführungsdatum der Lastschrift sowie den Betrag spätestens zwei Tage vor Einzug schriftlich oder in Textform unterrichtet (z. B. per Rechnung oder per Email). Bei monatlich oder quartalsweise gleichbleibenden Rechnungsbeträgen erhalte ich einmal jährlich eine Vorankündigung über die Ausführungsdaten der Lastschriften und die Höhe des Rechnungsbetrages. Eine separate Ankündigung einer Lastschrift erfolgt nur bei einem in der Höhe abweichenden Betrag.

12. Änderung des Vertrages und Entgelterhöhung

(1) Der DRK-Vertragspartner ist berechtigt, das Entgelt angemessen unter folgenden Bedingungen zu erhöhen:

Der Preis für die Grundleistung steigt jährlich in dem Maße, wie die Pflegeversicherung den Kostensatz für die technische Ausstattung als „Hilfsmittel für Pflegebedürftige“ erhöht
die Preise für Zusatzleistungen werden maximal ein Mal pro Jahr an Erhöhungen der Beschaffungs- und Personalkosten angepasst.

(2) Änderungen werden mindestens zwei Monate vorher schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Teilnehmer nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widersprochen hat.

(3) Bei einer Erhöhung des Entgelts steht dem Teilnehmer ein Sonderkündigungsrecht zum Monatsende zu. Dieses kann er innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ausüben.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/ Mobilruf“ (gültig ab 01. Januar 2020)

13. Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Die Parteien behandeln Informationen über den Inhalt der Verträge nach diesen AGB sowie solche, die sie anlässlich der Verhandlung oder der Durchführung dieses Vertrags von der jeweils anderen Partei erlangen, vertraulich und verwenden sie ausschließlich zur Durchführung dieses Vertrags.

(2) Die Parteien beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften und treffen die insoweit erforderlichen Maßnahmen.

(3) Der DRK-Vertragspartner wird die im Zusammenhang mit Verträgen erhobenen Daten nur verarbeiten, soweit dies zur Durchführung der vertraglich geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Die Nutzung erfolgt unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere denen des Datenschutzes. Daten werden nur insoweit gespeichert, als sie für die Erbringung der Leistungen erforderlich sind oder gesetzliche Vorschriften dies verlangen. Ansonsten werden Daten unverzüglich nach Erhalt gelöscht.

(4) Der DRK-Vertragspartner wird die personenbezogenen Daten des Teilnehmers durch angemessene technisch-organisatorische Maßnahmen schützen.

(5) Die mit der Zentrale geführten Gespräche im Rahmen des Hausnotrufs/Mobilrufs werden aufgezeichnet und datenschutzgerecht aufbewahrt.

(6) Details zur Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte der Anlage „Hinweise zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten“

14. Widerruf

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns [Deutsches Rotes Kreuz, Kreisverband Kassel-Wolfhagen e. V., Königstor 24, 34117 Kassel, Fax: 0561 72904-49 oder E-Mail: HNR-Ltg@DRK-Kassel.de] mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

15. Sonstiges

(1) Der Hausnotrufvertrag und der Mobilnotrufvertrag unterliegen deutschem Recht.

(2) Kein Mitarbeiter des DRK-Vertragspartners ist berechtigt, vom Vertrag oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende mündliche Vereinbarungen zu schließen. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses. Kündigungen und Rücktrittserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen des Hausnotruf- bzw. Mobilrufvertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

(4) Der DRK-Vertragspartner nimmt nicht am Streitbeteiligungsverfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

(5) Gerichtsstand ist Kassel.