

Allgemeine Geschäftsbedingungen

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/Mobilruf“ des DRK Landesverband Berliner Rotes Kreuz e.V. nachfolgend „DRK-Vertragspartner“ oder „DRK“ genannt

1. Leistungsumfang

1.1 Basisleistungen

Folgende Leistungen werden durch den DRK-Vertragspartner als Basisleistungen erbracht:

(1) Geräteausstattung

Leihweise Bereitstellung

- eines stationären Hausnotrufgeräts 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. 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 Handsender entsprechen den Qualitätsstandards des Pflegehilfsmittelverzeichnis nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI. Die Notrufzentrale entspricht den Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnis nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI.

(2) Einweisung des Teilnehmers sowie aller beim Anschluss vor Ort befindlichen Personen in den Gebrauch der Geräte.

(3) Abstimmung einer Alarmierungsreihenfolge 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 Notrufzentrale ist spätestens als vierte anzuzählende Rufnummer zu konfigurieren.

(5) Entgegennahme der Notrufe durch eine 24 Stunden besetzte Notrufzentrale und Einleitung der erforderlichen Maßnahmen gemäß dem Notfallplan entsprechend der jeweiligen Situation. Durch die Notrufzentrale 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 verständigte Rettungsleitstelle.

(6) Im Falle eines Hausnotrufgeräts: Sicherstellung der technisch einwandfreien Funktion des Gerätes einschließlich der Anbindung an die Notrufzentrale während der Versorgungsdauer. Durchführen geeigneter Kontrollen (Testauslösungen, ggf. Hausbesuche).

(7) Instandhaltung und Ersatz des Leihgerätes.

1.2 Bearbeitung des Notrufs

(1) Wird vom Teilnehmer ein Notruf ausgelöst, so wird von der Notrufzentrale 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 Notfallplan angegebenen Reihenfolge. Kann mit einer Kontaktperson ein Telefonkontakt hergestellt werden, so wird eine geeignete Hilfeleistung 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.

(3) Ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so verständigt sie die örtliche Rettungsdienstleitstelle. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungsdienstes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer. Kann nach

einem eingegangenen Notruf ein Sprechkontakt nicht hergestellt werden, so hat der DRK-Vertragspartner davon auszugehen, dass eine medizinische Notfallsituation vorliegt und den örtlichen Rettungsdienst zu verständigen.

(4) Die Verpflichtung der Notrufzentrale aus Absatz (3) gilt nur, wenn der Standort des Teilnehmers eindeutig für die Notrufzentrale 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 Datenblatt 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 Notrufzentrale 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 Notfallplan aufgeführten Angehörigen benachrichtigt, wenn nötig Notarzt oder Rettungsdienst verständigt und der Teilnehmer über die eingeleiteten Hilfeleistungen informiert. Die örtliche Rettungsleitstelle wird immer alarmiert, wenn bei Auslösung eines Notrufs kein Sprechkontakt zustande kommt.

(2) Notrufzentrale an 1. Stelle

Wird die Notruftaste betätigt, erfolgt stets der Verbindungsaufbau zur DRK-Notrufzentrale, von der aus die weiteren Kontaktpersonen verständigt und die Hilfeleistungen eingeleitet werden.

(3) Gebrauchseinweisung

Die Gebrauchseinweisung des Teilnehmers und Angehörige erfolgt vor Ort durch einen im Umgang mit älteren Menschen geschulten Mitarbeiter.

(4) Unverzügliche Inbetriebnahme

Ein Hausnotrufgerät wird unverzüglich (maximal innerhalb von 2 Arbeitstagen) bereitgestellt und installiert, sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind.

(5) Antragstellung bei der Pflegekasse

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

(6) Lebenszeichenfunktion/ Sicherheitsuhr

Der Teilnehmer betätigt mind. einmal täglich die Tagestaste (Lebenszeichenfunktion). Bleibt die Betätigung der Tagestaste aus, so wird die Verbindung zum Teilnehmer durch die Notrufzentrale hergestellt. 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 Notrufzentrale ist durch den Teilnehmer oder eine beauftragte Person bekannt zu geben, wenn die Lebenszeichenfunktion ausgesetzt werden soll (Abwesenheits- bzw. Urlaubsfunktion).

(7) 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. Dies betrifft auch das Anschließen weiterer Zusatzgeräte.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/Mobilruf“ des DRK Landesverband Berliner Rotes Kreuz e.V. nachfolgend „DRK-Vertragspartner“ oder „DRK“ genannt

Fassung vom: 01.07.2018

1.4 Zusatzleistungen

Folgende Leistungen können als im Vertrag definierte Zusatzleistungen erbracht werden.

(1) Schlüsseldepot/Schlüsselhinterlegung

Zur Sicherung eines möglichst ununterbrochenen Zugangs der Helfenden im Notfall, übergibt der Teilnehmer die notwendigen Haus- und Wohnungsschlüssel an den DRK-Vertragspartner 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 unter Berücksichtigung der Verkehrslage, konkreten Hilfebedürftigkeit und des Notrufaufkommens einzurechnen sind. Der Teilnehmer wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Hausnotruf kein Rettungsdienst ist und im Straßenverkehr keine Sonderrechte beanspruchen darf. Sollte Gefahr im Verzug sein, so kann ein gewaltsames Aufbrechen der Tür durch Rettungskräfte trotz der vorhandenen Schlüsselhinterlegung erforderlich sein und durch die Notrufzentrale veranlasst werden.

(2) Helfereinsatz für nicht medizinische Zusatzleistungen (Bereitstellungsdienst)

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 nicht medizinische Notfallsituation handelt (z.B. Stürze). Der Teilnehmer ist damit einverstanden, dass im Falle eines Notrufs seine Wohnung auch ohne Vorankündigung durch vom DRK entsandtes Hilfspersonal betreten werden kann. Sollte sich herausstellen, dass keine Notfallsituation, sondern vielmehr ein Fall der Alltagshilfe (z.B. Hilfe beim Zubettgehen oder pflegerische Maßnahme) vorlag, so hat der Teilnehmer die Kosten des Einsatzes des DRK gem. der gültigen Preisliste zu tragen.

(3) Ort der Leistungserbringung

Sämtliche Zusatzleistungen werden ausschließlich an der vom Teilnehmer im Vertrag angegeben und aktuellen Wohnadresse erbracht. Sofern ein Notruf über das Mobilrufgerät außerhalb der Wohnung ausgelöst wird, so erfolgt ausschließlich die Einschaltung des Rettungsdienstes.

2. Voraussetzungen

2.1 Technische Voraussetzungen für den stationären Hausnotruf

(1) Für den Anschluss und Betrieb des Hausnotrufgeräts muss der Teilnehmer einen geeigneten Anschluss, d.h. 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 bzw. GSM fähigen Hausnotrufgeräts geprüft werden.

(3) Die Leistungen durch den DRK-Vertragspartner können nur dann erbracht werden, wenn der Notruf in der Notrufzentrale eingeht. Die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit des Fernsprech- oder Datennetzes sind deshalb Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den DRK-Vertragspartner.

2.2 Technische Voraussetzungen für den Mobilruf

(1) Im Falle eines Mobilrufgeräts können die Leistungen durch den DRK-Vertragspartner nur dann erbracht werden, wenn der Anruf in der Notrufzentrale eingeht, und die Rufnummernübermittlung aktiviert ist. Die Funktionstüchtigkeit des Mobilrufgeräts 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 Notrufzentrale eingegangen sind.

(3) Um die Funktionstüchtigkeit des Mobilrufgeräts zu überprüfen, verpflichtet sich der Teilnehmer, einen Testnotruf pro Monat an die Notrufzentrale durchzuführen. Ferner trägt der Teilnehmer dafür Sorge, dass das Gerät stets ausreichend geladen/ betriebsbereit ist und eine Verbindung zum Mobilfunknetz besteht.

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. 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, den DRK-Vertragspartner unverzüglich darüber zu informieren. Dies betrifft im Falle des stationären Hausnotrufs auch die Veränderung an den 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 Aufnahme, sowie der Speicherung und Verwendung ihrer Daten durch das DRK für den Hausnotruf/Mobilruf einverstanden sind. Ferner versichert der Teilnehmer, dass die als Kontaktpersonen benannten Personen einverstanden sind, dass von ihnen mit der Notrufzentrale geführte Telefonate zu Zwecken der Rekonstruierbarkeit aufgezeichnet 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-Vertragspartner mitzuteilen. Die Angaben werden dann unverzüglich im Datenblatt gelöscht und stehen im Falle eines Notrufes nicht mehr zur Verfügung.

(3) Der Teilnehmer ist verpflichtet, Änderungen der im Vertrag aufgeführten Angaben der Notrufzentrale 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 DRK-Vertragspartner sofort mitzuteilen.

(5) Der Teilnehmer verpflichtet sich, wesentliche Änderungen seines Gesundheitszustandes, die eine besondere Behandlung seines Notrufs nötig machen könnten, unverzüglich schriftlich an den DRK-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-Vertragspartners. 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 anderweitig entwendet hat der Teilnehmer den DRK-Vertragspartner hiervon unverzüglich zu unterrichten.

(2) Die Installation, Instandsetzung, Wartung und der Ersatz der Geräte werden ausschließlich durch den DRK-Vertragspartner oder von diesem beauftragten Dritte vorgenommen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/Mobilruf“ des DRK Landesverband Berliner Rotes Kreuz e.V. nachfolgend „DRK-Vertragspartner“ oder „DRK“ genannt

Fassung vom: 01.07.2018

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

(4) Die Instandsetzung oder der Ersatz eines Gerätes erfolgt in der Regel innerhalb von 3 Werktagen 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 einwandfreiem Zustand auf Kosten und Gefahr des Teilnehmers an den DRK-Vertragspartner unverzüglich 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. Der DRK-Vertragspartner berechnet bei Verlust dem Kunden die Kosten der Ersatzbeschaffung. Daneben hat der Teilnehmer eine pauschale Aufwandsentschädigung für die Ersatzbeschaffung von 39 € zu tragen. Dem Teilnehmer steht der Nachweis offen, dass dem DRK aus der Ersatzbeschaffung ein geringer oder gar kein Schaden entstanden ist. Sollte die Rückgabe nicht binnen einer Frist von 14 Tagen nach Vertragsende erfolgt sein, so hat der Teilnehmer die Kosten der Ersatzbeschaffung zu tragen. Die Entgegennahme des Gerätes vor Ort und der Rücktransport können auch durch den DRK-Vertragspartner erfolgen. In diesem Fall wird eine Aufwandspauschale lt. Preisliste erhoben.

4. Kosten für Hilfeleistungen

Sollte aufgrund eines Notrufs eine Hilfeleistung durch Dritte (z.B. Transport mit einem Kranken- oder 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 Notrufzentrale 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 gem. der jeweils gültigen Preisliste.

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 Geräteausrüstung aufsuchen. 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-Vertragspartner übergibt, die entsprechenden Türen ordnungsgemäß aufschließen. Bei eventuellen Schlosswechseln erhält der DRK-Vertragspartner unverzüglich einen neuen Schlüssel.

(3) Der DRK-Vertragspartner 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 in einem gesicherten Schlüsseldepot verwahrt.

(4) Sollte der Teilnehmer mit der Überlassung eines Wohnungstür-/Haustürschlüssels an den DRK-Vertragspartner nicht einverstanden sein und ist der Zugriff zu dem Wohnungstürschlüssel auch nicht bei der 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-Vertragspartner bekannte 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-Vertragspartners für den Teilnehmer wegen eines fehlenden bzw. verzögerten Zutritts zur Wohnung mangels Zugriff zu einem Wohnungsschlüssel, so ist dieser diesbezüglich von jeglicher Haftung freigestellt.

7. Erbringung von Leistungen durch Dritte

Dem DRK-Vertragspartner bleibt es vorbehalten, Vertragsleistungen durch Dritte ganz oder teilweise erbringen zu lassen. Der DRK-Vertragspartner informiert 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.

(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 durch den im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

zum DRK-Servicevertrag „Hausnotruf/Mobilruf“ des DRK Landesverband Berliner Rotes Kreuz e.V. nachfolgend „DRK-Vertragspartner“ oder „DRK“ genannt

Fassung vom: 01.07.2018

(2) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, ist dieser von beiden Seiten zum Monatsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

(3) Im Falle des Ablebens des Teilnehmers endet dieser Vertrag zum Ende des Monats, in dem der Teilnehmer verstorben ist, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Etwaige Differenzbeträge, die der Teilnehmer im Voraus erbracht hat, werden durch den DRK-Vertragspartner zurückerstattet.

(4) Der DRK-Vertragspartner verpflichtet sich, die ihm überlassenen Schlüssel des Teilnehmers nach Beendigung des Vertragsverhältnisses innerhalb von zwei Wochen zurückzugeben. Die Schlüsselrückgabe erfolgt gemäß Kundenwunsch (Empfangsbestätigung Schlüssel) wenn nicht anders definiert dann gemäß der Erbfolge.

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 sofort nach Rechnungsstellung fällig.

(3) Fällige Beträge werden nach Maßgabe der erteilten Einzugsermächtigung als SEPA-Basislastschrift eingezogen. Im Falle eines unberechtigten Widerspruchs gegen eine Lastschrift wird dem Teilnehmer ein Betrag von 10 € in Rechnung gestellt.

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 2 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.

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 Notrufzentrale 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. Leistungs- und Erfüllungsort des Mobilrufs

Der Mobilruf kann ausschließlich auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland in Anspruch genommen werden. Die Verwendung des Mobilrufs im Ausland ist ausdrücklich ausgeschlossen.

15. Sonstiges

- (1) Der Hausnotrufvertrag und der Mobilrufvertrag unterliegen ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechtes.
- (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 Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.