

Anlage 3: Widerrufsbelehrung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

VERBANDSNAME / ANSCHRIFT

KONTAKT (TELEFON / FAX / EMAIL)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte 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 das- selbe 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.

Muster-Widerrufsformular

Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

AN

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistungen (*)

DIENSTLEISTUNGEN

DATUM BESTELLUNG

Bestellt am:

NACHNAME, VORNAME

Name des/der Verbraucher(s):

ANSCHRIFT

Anschrift des/der Verbraucher(s):

ORT / DATUM

UNTERSCHRIFT VERBRAUCHER

(*) Unzutreffendes streichen.

Anlage 5: Hinweise zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten

Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann sich der Teilnehmer wenden?

Für die Datenverarbeitung ist verantwortlich:

VERBANDSNAME / ANSCHRIFT

KONTAKT (TELEFON / FAX / EMAIL)

Betrieblicher Datenschutzbeauftragter ist:

NAME / KONTAKTDATEN DATENSCHUTZBEUFTRAGTER

Der Teilnehmer hat ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde:

AUFSICHTSBEHÖRDE

Welche Daten nutzen wir und woher beziehen wir diese?

Wir verarbeiten insbesondere solche personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen des Vertragsschlusses und während der Vertragsdurchführung erhalten haben. Dies sind insbesondere Personalien des Teilnehmers (Name, Adresse und andere Kontaktdaten, Geburtsdatum und ggfs. gesetzlicher Vertreter) bzw. Personalien der benannten Kontaktpersonen (Name, Adresse und weitere Kontaktdaten, Beziehung zum Teilnehmer), die wir von dem Teilnehmer oder von den Kontaktpersonen direkt erhalten haben. Gespeichert wird auch die Bankverbindung zum Zwecke der Abrechnung sowie die Unterschrift.

Zu den verarbeiteten Daten gehören auch besondere Kategorien personenbezogener Daten wie zum Beispiel Gesundheitsdaten, die wir vom Teilnehmer oder dessen Angehörigen/Vertreter erhalten, wie medizinische Befunde, ärztliche Verordnungen, MDK-Gutachten, Bescheide über die Einstufung in Pflegegrade, Dokumentationsdaten aus einer Pflege- und Wunddokumentation etc.

Zudem werden Aufzeichnungen der Anrufe angefertigt. Dies dient dazu, im Notfall die Hilfeleistung sicherzustellen.

Zu den verarbeiteten Daten können ferner die im Falle des Mobilrufes im Notfall erforderlichen GSM-Zellortungsdaten gehören.

Wozu verarbeiten wir die Daten und auf welcher Rechtsgrundlage?

Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung ergeben sich sowohl aus der DS-GVO (Artikel 6 Abs. 1 lit. a) - d), f), 9 Abs. 2 lit. c), h) und i)) als auch dem BDSG (§§ 22 Abs. 1 Nr. 1 b) und c), 24).

Die Verarbeitung erfolgt vorrangig zur Erfüllung vertraglicher Pflichten (Artikel 6 Abs. 1 b), 9 Abs. 2 h) DS-GVO), nämlich der Erbringung unserer Leistungen und um lebensnotwendige Interessen der betroffenen Personen oder anderen Personen zu schützen (Artikel 6 Abs. 1 lit. d) DS-GVO). Gesundheitsdaten verarbeiten wir, um Teilnehmer bestmöglich zu behandeln (Artikel 9 Abs. 2 lit. h, Abs. 3 DS-GVO) und ggf. auf Grundlage der Einwilligung des Teilnehmers (Artikel 9 Abs. 2 lit. a DS-GVO).

Zudem unterliegen wir diversen gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen, welche die Verarbeitung personenbezogener erforderlich machen (Artikel 6 Abs. 1 c), 9 Abs. 2 i)

DS-GVO). Dazu gehören unter anderem Meldepflichten an gesetzlich benannte Stellen, zum Beispiel im Falle des Auftretens meldepflichtiger Erkrankungen.

Wer erhält Ihre personenbezogenen Daten?

Die personenbezogenen Daten werden nur den Mitarbeitern oder Dritten zugänglich gemacht, die für die entsprechenden Aufgaben zuständig sind. Gesundheitsdaten werden nur den Mitarbeitern oder Dritten zugänglich gemacht, die einer entsprechenden Schweigepflicht unterliegen und unter deren Verantwortung verarbeitet oder gegenüber denen, die ausdrücklich von der Schweigepflicht entbunden worden sind. Die Entbindung von der Schweigepflicht können Sie gemäß Anlage 6 veranlassen. Diese Entbindung muss jedoch nicht erteilt werden. In diesem Fall sind Sie selbst verantwortlich den betroffenen Empfängern die notwendigen Daten mitzuteilen. Dadurch kann es zu Verzögerungen beim Ergreifen der notwendigen Maßnahmen kommen.

Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nur, soweit dies für die Vertragsdurchführung oder aus den oben dargestellten Gründen erforderlich ist.

Auch von uns eingesetzte Auftragsverarbeiter können zu den genannten Zwecken Daten erhalten. Dies sind beispielsweise unsere IT-Dienstleister, aber auch von uns mit der Abrechnung der Leistungen beauftragte Abrechnungsunternehmen oder Callcenter. Diese sind vertraglich verpflichtet, die Daten ausschließlich für die von uns vorgegebenen Aufgaben und gemäß unserer Weisungen zu verarbeiten. Dies haben wir durch entsprechende Verträge und eine sorgfältige Auswahl sowie laufende Kontrolle der Dienstleister sichergestellt.

Wie lange werden die Daten gespeichert?

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre Daten für die Dauer des Vertragsverhältnisses, was auch die Anbahnung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses umfasst. Die Daten können über die Beendigung des Vertrages hinaus verarbeitet werden, soweit dies zur Abwicklung des Vertrages, zur Rechtsverfolgung bzw. -verteidigung oder zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist. So unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich beispielsweise aus dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO) oder anderen Gesetzen ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung und Dokumentation betragen in der Regel zwischen zwei und zehn Jahren.

Die Speicherdauer im Falle der Abwicklung des Vertrages, zur Rechtsverfolgung bzw. -verteidigung beurteilt sich nach den gesetzlichen Verjährungsvorschriften, die zum Beispiel nach

den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) in der Regel drei Jahre, in besonderen Fällen auch bis zu dreißig Jahren betragen können.

Nach Erledigung des Notfalls wird die Gesprächsaufzeichnung nur dann verwendet, wenn dies zur Abwicklung etwaiger Beanstandungen im Einzelfall erforderlich ist und ansonsten umgehend gelöscht.

Welche Rechte haben der Teilnehmer und andere betroffene Personen?

Der Teilnehmer und andere betroffene Personen haben das Recht auf Auskunft sowie auf Berichtigung oder Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung der über sie erhobenen Daten, auf Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie das Recht aus Datenübertragbarkeit. Eine Einwilligung kann die betroffene Person jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Einen Widerspruch bzw. Widerruf richten Sie bitte an den Verantwortlichen bzw. den Datenschutzbeauftragten. Die Kontaktdaten finden Sie im ersten Abschnitt dieser Hinweise.

Müssen personenbezogene Daten zur Verfügung gestellt werden?

Im Rahmen des Vertrages muss der Teilnehmer die Daten zur Verfügung stellen, die für den Abschluss, die Durchführung, Beendigung und Abwicklung des Vertrages erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss eines Vertrages ablehnen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und gegebenenfalls beenden müssen.

Daten, welche für die Vertragsdurchführung nicht erforderlich sind, stellen Sie auf freiwilliger Basis zur Verfügung.

Anlage 7: Allgemeine Geschäftsbedingungen zum DRK-Servicevertrag für den Hausnotruf/Mobilruf

1. Leistungsumfang

1.1. Ausstattung und Einrichtung des Gerätes

1.1.1. Geräteausstattung

Die im Vertrag festgelegte Art und der Umfang der Geräteausstattung wird vom DRK-Vertragspartner mietweise zur Verfügung gestellt. Hausnotrufgeräte, der dazugehörige Alarm-/Funksender und die Hausnotrufzentrale entsprechen den Qualitätsstandards und Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnis nach § 78 Abs. 2 SGB XI i.V.m. § 40 Abs.1 und Abs. 3 SGB XI.

Kunden mit Abrechnung über die Pflegekasse können ausschließlich im Pflegehilfsmittelverzeichnis gelistete Geräte erhalten. Kunden mit privater Abrechnung können auch nicht gelistete Geräte erhalten, die vom DRK hinsichtlich der Funktionsfähigkeit und des Nutzungszwecks umfassend geprüft wurden.

1.1.2. Bereitstellung und Installation

Die nach dem Vertrag festgelegten Geräte werden in der Regel innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Vertragsschluss vom DRK-Vertragspartner bereitgestellt und installiert, sofern beim Teilnehmer die notwendigen technischen Voraussetzungen gegeben sind. Voraussetzung für die Teilnahme am Hausnotruf ist die Schaffung eines geeigneten Anschlusses für das Hausnotrufgerät und ein evtl. erforderlicher Internetzugang über einen entsprechenden Anbieter (sog. „Provider“). Diese sind auf Kosten des Teilnehmers zu schaffen.

1.1.3. Beratung bzgl. Pflegekasse

Der Teilnehmer und ggf. weitere an der Betreuung beteiligte Personen werden bei der Antragstellung zur Kostenübernahme des Hausnotrufgerätes als mehrkostenfreies Pflegehilfsmittel bei der Pflegekasse durch den DRK-Vertragspartner umfassend beraten und unterstützt. Die Beratung wird in Anlage 9 dokumentiert (Anlage Beratungs- und Mehrkostendokumentation). Hausnotrufsysteme/Hausnotrufleistungen dürfen erst nach Kostenübernahmeerklärung der zuständigen Pflegekasse abgegeben werden; dies gilt nicht für Privatzahler.

1.1.4. Inbetriebnahme, Empfangsbestätigung und Gebrauchseinweisung

Der Empfang des betriebsbereiten Hausnotrufgerätes sowie des Alarm-/Funktensenders, der Tag der Lieferung und die Einweisung in den Gebrauch ist vom Teilnehmer oder einer von ihm beauftragten Person entsprechend dem Muster nach Anlage 8 durch Unterschrift zu bestätigen (Anlage Inbetriebnahme/Empfangs- und Einweisungsbestätigung).

Die Inbetriebnahme und Einweisung des Teilnehmers und weiterer beteiligter Personen erfolgt durch einen geschulten und fachlich qualifizierten Mitarbeitenden des DRK-Vertragspartners grundsätzlich vor Ort oder in Absprache auf andere Weise.

1.1.5. Abstimmung Notfallplan

Im Rahmen der Einweisung in den Gebrauch der Geräte stimmen der Teilnehmer und der DRK-Vertragspartner eine Alarmierungsreihenfolge im Falle eines Notrufs (im Folgenden „Notfallplan“) ab. Der Teilnehmer versichert, dass die von ihm benannten Kontaktpersonen informiert und mit ihrer Aufgabe sowie der Speicherung und Verarbeitung ihrer Daten einverstanden sind.

1.1.6. Konfiguration

Die Konfiguration des Gerätes wird in der Weise vorgenommen, wie es vom Teilnehmer oder einer von ihm beauftragten Person entsprechend den Erfordernissen des Einzelfalles in Auftrag gegeben wird. Die Hausnotrufzentrale ist grundsätzlich an erster Stelle zu konfigurieren.

1.1.7. Sicherstellung der technisch einwandfreien Funktionsfähigkeit

Bei vom DRK-Vertragspartner zur Verfügung gestellten Geräten gewährleistet dieser die einwandfreie Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit sowie die korrekte Anbindung an die Hausnotrufzentrale während der vertraglichen Versorgungsdauer. Er führt dazu geeignete Kontrollen durch. Es kann jedoch keine Garantie für das Funktionieren und die Verfügbarkeit des Fernsprech-, Mobilfunk- und/oder Datennetzes sowie kundeneigener Hardware übernommen werden. Der Teilnehmer ist zur Gewährleistung des störungsfreien Funktionierens des Hausnotrufs/Mobilrufs verpflichtet und ihm bekanntwerdenden Störungen und/oder Schäden jeglicher Art unverzüglich dem DRK-Vertragspartner anzuzeigen.

Um die Funktionstüchtigkeit des Mobilrufgerätes 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. Der DRK-Vertragspartner haftet nicht für Funktionsausfälle des Mobilrufgerätes wegen unzureichender Stromversorgung und/oder fehlendem Netzempfang.

1.1.8. Instandhaltung und Ersatz

Der DRK-Vertragspartner gewährleistet gemäß Nr. 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen während der Vertragslaufzeit die Instandhaltung und den Ersatz der Mietgeräte.

1.2. Bearbeitung des Notrufs

1.2.1. Notrufzentrale

Die Entgegennahme der Notrufe durch eine 24 Stunden am Tag besetzte Notrufzentrale und Einleitung der erforderlichen Maßnahmen erfolgen gemäß dem Notfallplan entsprechend der jeweiligen Situation.

1.2.2. Kontaktpersonen/Bezugspersonen

Wird vom Teilnehmer ein Notruf ausgelöst, so wird von der Notrufzentrale eine der im beigefügten Notfallplan aufgeführten Kontaktpersonen per Anruf, SMS, App-Nachricht oder E-Mail verständigt.

1.2.3. Pflicht des DRK-Vertragspartners

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

1.2.4. Kein medizinischer Notfall

Liegt kein offensichtlicher medizinischer Notfall vor, so werden die Kontaktpersonen gemäß dem Notfallplan alarmiert.

1.2.5. Medizinischer Notfall

Ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt oder handeln könnte und kann der Standort des Teilnehmers eindeutig bestimmt werden, so verständigt sie die Rettungsleitstelle/integrierte Leitstelle. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungseinsatzes (sowohl Rettungsdienst als auch Feuerwehr einschließlich durch sie ggf. hervorgerufene Sachbeschädigungen) – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

1.2.6. Fehlalarm

Ein Fehlalarm entsteht, wenn ohne Vorliegen eines Notfalls ein Notruf ausgelöst wird und die Notrufzentrale Maßnahmen gemäß Vertragsvereinbarung in die Wege leitet. Ein Fehlalarm kann auch durch vom Teilnehmer zu vertretenden Missverständnissen bei der Entgegennahme von Notrufen ausgelöst werden. Im Falle eines Fehlalarms trägt der Teilnehmer die daraus entstehenden Kosten gem. der jeweils gültigen Preisliste.

1.3. Zusatzleistungen des DRK-Vertragspartners

1.3.1. Lebenszeichenfunktion durch die Tagestaste (Sicherheitsuhr)

Im Falle der Inanspruchnahme der Vertragsleistung „Tagestaste“ (Lebenszeichenfunktion) hat der Teilnehmer mindestens einmal innerhalb von 24 Stunden diese Taste zu betätigen, sofern kein Zusatzgerät (z.B. Bewegungsmelder/Sensoren) diese Aufgabe ersetzt. Bleibt die Betätigung der Tagestaste aus, setzt das Hausnotrufgerät einen automatischen Alarm („Passiv-Alarm“) an die Notrufzentrale ab. Daraufhin wird von der Notrufzentrale die Verbindung zum Teilnehmer aufgenommen. Kann die Situation nicht geklärt werden, wird eine zeitnahe Wohnungsnachschaufanverlangt. Eine weitergehende Verpflichtung des DRK-Vertragspartners besteht nicht.

Die Notrufzentrale ist durch den Teilnehmer oder eine von ihm beauftragte Person umgehend zu informieren, wenn die Lebenszeichenfunktion ausgesetzt werden soll (etwa bei Urlaubs- oder Krankenhausaufenthalten). Auch die Wieder-Aktivierung der Lebenszeichenfunktion nach Rückkehr liegt im Verantwortungsbereich des Teilnehmers und muss der Notrufzentrale zwingend angezeigt werden.

1.3.2. Schlüsseldepot/Schlüsselhinterlegung

Zur Sicherung eines möglichst direkten Zugangs der Helfenden im Notfall, kann der Teilnehmer die notwendigen Haus- und Wohnungsschlüssel an den DRK-Vertragspartner zur Hinterlegung in dessen Schlüsseldepot übergeben. Näheres ist in Nr. 4.2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

1.3.3. Helfereinsatz (Hintergrunddienst)

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 keine medizinische Notfallsituation handelt, sondern um eine allgemeine, sich aus der Lebenssituation ergebende Situation der Hilflosigkeit oder einer Wohnungsnachschaufanverlangt.

Ausgenommen von der Hilfeleistung gemäß diesem Absatz sind jegliche Situationen, die den Einsatz eines ambulanten Pflegedienstes oder medizinische Leistungen beliebiger Art erfordern. Eine Zweckentfremdung des Hintergrunddienstes für Tätigkeiten der Alltagshilfe ist nicht zulässig und wird gem. der gültigen Preisliste mit Preisaufschlag in Rechnung gestellt.

Die Anzahl der Helfereinsätze, die pro Jahr im Entgelt des Hausnotrufs enthalten sind, können dem beiliegenden Vertrag entnommen werden. Jeder darüber hinausgehende Helfereinsatz wird laut jeweils gültiger Preisliste vom DRK-Vertragspartner in Rechnung gestellt.

1.3.4. Sensoren

In der Wohnung des Teilnehmers können Sensoren montiert werden. Die Anzahl der beim Teilnehmer zu montierenden Sensoren wird im Vertrag individuell vereinbart. Die Sensoren sind und bleiben Eigentum des DRK-Vertragspartners. Sie müssen an geeigneter Stelle sach- und fachgerecht befestigt werden. Dazu kann es erforderlich sein, Löcher zu bohren oder Klebemittel anzubringen. Der DRK-Vertragspartner wartet die Sensoren regelmäßig und testet diese auf ihre Funktionsfähigkeit. Löst ein Sensor einen Alarm aus, so erfolgt dessen Bearbeitung gemäß Nr. 1.2 und 1.3.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. Voraussetzungen

2.1. Technische Voraussetzungen für den stationären Hausnotruf

2.1.1. Anschluss

Für den Anschluss und Betrieb des Hausnotrufgeräts muss der Teilnehmer einen geeigneten Anschluss auf eigene Kosten vorhalten, der die technischen und vertraglichen Voraussetzungen gewährleistet. Erforderliche Genehmigungen durch den Vermieter holt der Teilnehmer ein. Die Erbringung von Telekommunikations-

leistungen (Zugang zu Festnetztelefonleitungen oder Mobilfunknetzen für den Betrieb der Notrufgeräte) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2.1.2. Sperrung für Sonder-Rufnummern

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.

2.1.3. Verantwortlichkeit für Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit

Die Leistungen durch den DRK-Vertragspartner können nur dann erbracht werden, wenn der Notruf in der Notrufzentrale eingeht. Die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit des Fernsprech-, Mobilfunk- oder Datennetzes sowie kundeneigener Hardware sind deshalb Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den DRK-Vertragspartner. Die Bereitstellung sowie die Funktion der Übertragungsleitung fallen nicht in den Verantwortungsbereich des DRK.

2.1.4. Der Teilnehmer wird bei Vertragsabschluss darüber belehrt, dass aufgrund von technischen Störungen unter Umständen Gefahren für Leib und Leben entstehen können. Auf die Möglichkeit der Herstellung eines zweiten Verbindungswegs zur Reduzierung der Ausfallwahrscheinlichkeit wird hingewiesen.

2.2. Technische Voraussetzungen für den Mobilruf

2.2.1. Verantwortlichkeiten

Im Falle eines Mobilrufgerätes können die Leistungen durch den DRK-Vertragspartner nur dann erbracht werden, wenn der Notruf in der Notrufzentrale eingeht und die Rufnummernübermittlung aktiviert ist.

Zum Funktionieren des Mobilrufs und für die Leistungserbringung des DRK-Vertragspartners ist unabdingbare Voraussetzung, dass die Funktionstüchtigkeit des Mobilrufgeräts und dessen korrekte Bedienung sowie die Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes gegeben sind. Für Funktionsstörungen des Mobilrufs bei mobilfunknetz-immanenten Fehlfunktionen (z.B. sog. „Funkloch“ oder Nichterreichbarkeit in Gebäuden wie z.B. Kellerräumen) haftet der DRK-Vertragspartner nicht.

2.2.2. GPS-Ortung

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. Bei der Verwendung der GPS-Ortung kann es unter Umständen, aufgrund von örtlichen Gegebenheiten oder infolge von technischen Fehlern, zu Ortungsverzögerungen oder Ortungsverschiebungen kommen. Hierfür kann der DRK-Vertragspartner keine Haftung übernehmen. Die GPS-Ortung setzt stets eine freie Satellitenverbindung voraus, die in der Regel innerhalb von Gebäuden oder Gebäudeschluchten nicht in ausreichendem Maße besteht.

2.2.3. Örtliche Begrenzung

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

2.3. Informationspflichten des Teilnehmers

Der Teilnehmer versichert, dass alle Angaben auf dem Datenblatt des Vertrages zum Hausnotruf bzw. Mobilruf zutreffend sind.

Der Teilnehmer ist verpflichtet, Änderungen der im Vertrag aufgeführten Angaben dem DRK-Vertragspartner unverzüglich in Textform mitzuteilen. Dazu gehören z.B. Änderungen von Telefonnummern/ Kontaktdaten der genannten Kontaktpersonen, Änderungen bzgl. des Telekommunikationsanschlusses / des Providers oder weiterer bedeutender Daten.

Der Teilnehmer verpflichtet sich, wesentliche Änderungen seines Gesundheitszustandes (z.B. erlittene Herzinfarkte, Schlaganfälle, Einnahme blutgerinnungshemmender Medikamente usw.), die eine besondere Behandlung seines Notrufs nötig machen könnten, unverzüglich in Textform an den DRK-Vertragspartner mitzuteilen oder von Personen seines Vertrauens mitteilen zu lassen.

3. Mietweise zur Verfügung gestellte Geräteausstattung

- 3.1. Alle Geräte, die dem Teilnehmer mietweise zur Verfügung gestellt werden, befinden sich in einem hygienisch gereinigten 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.
- 3.2. Die Installation, Instandsetzung, Wartung und der Ersatz der Geräte werden ausschließlich durch den DRK-Vertragspartner oder von diesem beauftragten Dritten vorgenommen.
- 3.3. Die Instandsetzung oder der Ersatz eines Gerätes erfolgt unverzüglich (in der Regel innerhalb von 24 Stunden) nach Meldungseingang beim DRK-Vertragspartner. Der DRK-Vertragspartner ist berechtigt, ein funktionsgleiches Ersatzgerät seiner Wahl zur Verfügung zu stellen.
- 3.4. Der Teilnehmer haftet für vorsätzliche oder grob fahrlässige Beschädigung des Gerätes sowie bei Verlust. Verlust, Beschädigungen oder Funktionseinschränkungen sind dem DRK-Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Im Übrigen trägt der DRK-Vertragspartner die Kosten für die Instandsetzung oder den Ersatz eines Gerätes. Dem Teilnehmer wird eine Rückvergütung des Vertragsentgelts für die Dauer der Ausfallzeit gewährt, wenn diese länger als 24 Stunden beträgt.
- 3.5. Nach Vertragsende sind die Geräte in einwandfreiem Zustand auf Kosten und Gefahr des Teilnehmers an den DRK-Vertragspartner unverzüglich zurückzugeben.

4. Zutritt zur Wohnung und Wohnungsschlüssel

- 4.1. Der Teilnehmer gestattet den im Zusammenhang mit einem Hilfeinsatz vom DRK-Vertragspartner zu ihm entsandten Einsatzkräften den Zutritt zu seiner Wohnung. Gleiches gilt – nach vorheriger Anmeldung – für Mitarbeitende des DRK-Vertragspartners, die den Teilnehmer zwecks Besichtigung, Wartung oder Reparatur der mietweise zur Verfügung gestellten Geräteausstattung aufsuchen. Diese Personen werden sich durch einen Dienstaussweis oder eine Bescheinigung über ihre Tätigkeit beim DRK legitimieren.
- 4.2. Ist die Hinterlegung eines Wohnungsschlüssels gemäß Nr. 1.3 Ziff. 2 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 öffnen. Bei eventuellen Schlosswechseln erhält der DRK-Vertragspartner unverzüglich einen neuen Schlüssel.
Der DRK-Vertragspartner verpflichtet sich, die ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen Schlüssel des Teilnehmers gegen unbefugten Zugriff gesichert zu verwahren und gegen Diebstahl, Verlust und Beschädigung zu sichern, solange sie sich vertragsgemäß in seinem Besitz befinden. Ist eine lebensbedrohliche Situation zu vermuten und können wegen der Eilbedürftigkeit die Schlüssel nicht rechtzeitig zugeführt 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.

- 4.3. Ist die Nutzung eines Schlüsseltresors vereinbart, so montiert der Teilnehmer den Schlüsseltresor an geeigneter Stelle – in der Nähe zur Haus-/Eingangstür – gemäß den Herstellervorgaben. Er muss dem DRK-Vertragspartner die genaue Lage sowie den PIN-Code mitteilen. Sollte der PIN-Code geändert werden, muss der DRK-Vertragspartner unverzüglich informiert werden.

5. 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.

6. Unübertragbarkeit der Dienstleistung

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

7. Haftung

- 7.1. Der DRK-Vertragspartner haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – unabhängig vom Rechtsgrund der Haftung – unbegrenzt.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. Der DRK-Vertragspartner haftet nicht für die Leistungen der im Notfall durch die Vermittlung des DRK-Vertragspartners tätig werdenden Dritten.
- 7.5. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.
- 7.6. 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-, Mobilfunk- und Datennetze und der dazugehörigen Leitungen nicht haftbar gemacht werden.

8. Kündigung / Beendigung des Vertrages

- 8.1. Ist der Vertrag auf eine bestimmte Dauer geschlossen, endet der Vertrag durch den im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt.
- 8.2. 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.

8.3. Der DRK-Vertragspartner kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grunde kündigen.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- bei Missbrauch des Hausnotrufsystems durch den Teilnehmer;
- wenn der Teilnehmer für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung des Entgelts im Verzug ist oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.

8.4. 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.

8.5. 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.

9. Zahlungsbedingungen

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

9.2. Monatliche Beträge sind jeweils zum Ersten des Monats fällig. Abweichende Regelungen enthält der Vertrag. Bei Einzelrechnungen ist das Zahlungsziel auf der Rechnung angegeben.

9.3. 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, außer der Teilnehmer weist nach, dass der Schaden nicht entstanden oder geringer ist.

9.4. Im Falle des Einzugs einer fälligen Forderung per SEPA-Basislastschrift wird der Teilnehmer bei wechselnden Rechnungsbeträgen über das Ausführungsdatum der Lastschrift sowie den Betrag spätestens 2 Tage vor Einzug in Textform unterrichtet (z. B. per Rechnung oder per E-Mail). Bei wiederkehrenden Lastschriften mit gleichen Beträgen erfolgt nur eine einmalige Unterrichtung des Zahlungspflichtigen vor dem ersten Lastschritteinzug. Dabei werden auch die Fälligkeitstermine der folgenden Abbuchungen angegeben. Sollte das Einzugsdatum nicht auf einen Bankarbeitstag entfallen, erfolgt der Einzug am nächsten Bankarbeitstag.

10. Änderungen des Vertrages und Entgelterhöhungen

10.1. Der DRK-Vertragspartner behält sich Änderungen der Vereinbarung mit dem Teilnehmer vor. Dazu gehört auch die angemessene Erhöhung des Entgelts.

10.2. Beabsichtigte Vertragsänderungen werden dem Teilnehmer mindestens 2 Monate vorher schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Teilnehmer nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widersprochen hat. Widerspricht der Teilnehmer einer Vertragsänderung, steht dem DRK-Vertragspartner ein Kündigungsrecht gemäß Nr. 8.2 zu.

10.3. Der DRK-Vertragspartner ist berechtigt, das Entgelt nach billigem Ermessen anzupassen. Maßgeblich für die Preisbildung sind die Personal- und Sachkosten des Hausnotruf-Dienstes. Die Entgelterhöhungen werden dem Teilnehmer mindestens 2 Monate vorher schriftlich mitgeteilt. Die Entgelterhöhungen werden wirksam, wenn der Teilnehmer innerhalb eines Monats nach Zugang der Entgelterhöhungsmitteilung der Erhöhung des Entgelts zugestimmt hat. Stimmt der Teilnehmer der Entgelterhöhung nicht zu, steht dem DRK-Vertragspartner ein Kündigungsrecht gemäß Nr. 8.2 zu.

11. Datenschutz / Widerruf

Die Regelungen und Hinweise zum Datenschutz sind in der Anlage „Hinweise zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten“ enthalten und Vertragsbestandteil.

Die Regelungen zum Widerruf sind in der Anlage „Widerrufsbelehrung“ enthalten und Vertragsbestandteil.

12. Sonstiges

12.1. Der DRK-Servicevertrag für Hausnotruf/Mobilruf unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechtes.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. Der DRK-Vertragspartner nimmt nicht am Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Preisverzeichnis Notrufsysteme & -dienstleistungen

Stand März 2023

Leistung	Einmalige Kosten	Monatliche Kosten	Kosten bei Verlust
Hausnotruf			250,00 €
Basispaket *	49,00 € ^{*3,4}	25,50 €	
Komplettpaket ^{*2}	49,00 € ^{*4}	59,00 €	
(zusätzlicher) Handsender		13,00 €	128,00 €
Fall Detektor		5,00 € ^{*5}	199,00 €
Rauchmelder (aufgeschaltet auf das Notrufsystem)		Erster 10,00 € jeder weitere 5,00 €	199,00 € Stk.
Mobilruf			350,00 €
Mobilruf Komplettpaket ^{*2}	100,00 € ^{*4}	69,00 €	
(zusätzlicher) Handsender		13,00 €	128,00 €
DRK Watch ^{*6}			250,00 €
DRK-Watch Komplettpaket ^{*2}	100,00 € ^{*4}	69,00 €	
Ersatzladegerät		25,00 €	25,00 €
Weitere Dienstleistungen			
Abholgebühr bei Vertragsende	13,00 €		
Technikdienst ^{*7}	65,00 €		
DRK-Hintergrunddienst ^{*8}	65,00 €		

* Das Basispaket umfasst die 24/7 Annahme der durch das Hausnotrufgerät ausgelösten Alarmmeldungen, sowie das Einleiten entsprechender und situativ geschuldeter Maßnahmen. Zur nicht medizinischen Hilfeleistung werden Angehörige und Kontaktpersonen verständigt. Eine Schlüsselhinterlegung beim DRK ist nicht vorgesehen. Hilfeleistungseinsätze durch den DRK-Hintergrunddienst sind separat zu entrichten.

* ² Das Komplettpaket umfasst alle Leistungen des Basispakets, inklusive der Schlüsselhinterlegung beim DRK, sowie alle nicht-medizinischen Hilfeleistungseinsätze des DRK-Hintergrunddienstes. Sollten mehr als 1 Einsatzfahrzeug / Helfer vor Ort benötigt werden, wird jedes weitere Einsatzmittel mit den Kosten aus dem Basispaket berechnet.

* ³ Die einmaligen Kosten beim Basispaket entfallen bei der Inanspruchnahme eines mehrkostenfreien Angebots nach §78 Abs. 1 SGB XI.

* ⁴ Die einmaligen Kosten bei den Notrufsystemen reduzieren sich bei zeitgleichem Abschluss oder Vorhandensein einer DRK-Fördermitgliedschaft um ca. 50% (Hausnotruf 24 € statt 49 €, mobile Systeme 50 € statt 100 €).

* ⁵ Der normale Handsender wird durch einen Fall Detektor mit aktiver Sturzerkennung getauscht. Soll der Fall Detektor als zusätzlicher Handsender installiert werden, so ist auch zusätzlich die Gebühr für einen zusätzlichen Handsender zu entrichten.

* ⁶ Das Produkt DRK-Watch ist nicht im Pflege- und Hilfsmittelverzeichnis der gesetzlichen Pflege- und Krankenkassen gelistet. Dieses hat zur Folge, dass ein Zuschuss durch die gesetzliche Pflegekasse nicht möglich ist und auch nicht in Anspruch genommen werden darf!

* ⁷ Der Technikdienst ist generell kostenfrei. Dieser wird nur berechnet, falls eine vom Kunden grob fahrlässig herbeigeführte Störung oder Beschädigung der Notrufsysteme vor Ort festgestellt wird. Zzgl. Anfahrtsgebühr.

* ⁸ Der DRK-Hintergrunddienst übernimmt nicht-medizinische Hilfeleistungen bei Kunden vor Ort (z.B. Hilfestellung beim Aufstehen nach einem Sturz). Dieser Service ist im Komplettpaket enthalten (siehe ^{*2}). Zzgl. Anfahrtsgebühr.

Es gelten im übrigen die AGB zum DRK-Servicevertrag für den Hausnotruf/Mobilruf