

# 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 Notrufzentrale entsprechen den Qualitätsstandards und Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnisses 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 6 dokumentiert (Anlage Beratungs- und Mehrkostendokumentation).

#### 1.1.4 Inbetriebnahme, Empfangsbestätigung und Gebrauchseinweisung

Der Empfang des betriebsbereiten Hausnotrufgerätes sowie des Alarm-/Funksenders, der Tag der Lieferung und die Einweisung in den Gebrauch ist vom Teilnehmer oder einer von ihm beauftragte Person entsprechend der Anlage 5 (Inbetriebnahme/Empfangs- und Einweisungsbestätigung) durch Unterschrift zu bestätigen.

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 Notrufzentrale 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 Sicherstellung der technisch einwandfreien Funktion der Geräte 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 Allgemeine 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.

### 1.2.4a Unklarer Notfall

Ist über die Freisprechfunktion des Hausnotrufgerätes keine Kommunikation mit dem Teilnehmer möglich bzw. handelt es sich um eine unklare Lage, erfolgt zuerst ein telefonischer Anruf beim Teilnehmer, um einen eventuellen Fehlalarm auszuschließen. Ist der Teilnehmer telefonisch nicht erreichbar, werden die Kontaktpersonen anhand des Notfallplans informiert um die Situation beim Teilnehmer vor Ort überprüfen zu lassen. Ab dem Zeitpunkt der Übergabe des Alarms an die Kontaktperson ist diese für den weiteren Ablauf verantwortlich. Sind die Kontaktpersonen nicht zeitnah erreichbar bzw. keine Kontaktpersonen festgelegt, wird die Situation vor Ort über den Hintergrunddienst – sofern dieser vertraglich gem. Ziff. 1.3.3. vereinbart ist – überprüft und entsprechende Hilfe geleistet und durch diesen bei Bedarf weitere Hilfe über die integrierte Leitstelle angefordert. Dieser Einsatz ist je nach Tarif ggf. kostenpflichtig. Die Alarmierung des Rettungsdienstes erfolgt nur, wenn besondere Umstände für einen medizinischen Notfall sprechen.

### 1.2.5. Medizinischer Notfall

Ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt 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.

### 1.2.7 Mobilruf – besondere Bearbeitung des Notrufs je nach Standort

Bei Notrufen über das Mobilrufgerät erfolgt eine Bestimmung des Standorts per GPS-Ortung. Die erfolgreiche Ortung ist Voraussetzung einer Hilfeleistung, siehe 2.2.2. Befindet sich der Teilnehmer zuhause oder befindet er sich außer Haus, jedoch im regionalen Zuständigkeitsbereich des jeweiligen DRK-Vertragspartners, so erfolgt die Bearbeitung analog zum Hausnotruf wie Ziffer 1.2.1-1.2.6. beschrieben. Der Hintergrunddienst – sofern vertraglich vereinbart – agiert ausschließlich im regionalen Zuständigkeitsbereich des jeweiligen DRK-Vertragspartners. Befindet sich der Teilnehmer außerhalb des regionalen Zuständigkeitsbereichs des jeweiligen DRK-Vertragspartners, so wird die Zentrale die über die GPS Ortungsfunktion ermittelte zuständige integrierte Leitstelle/Rettungsleitstelle benachrichtigen. Diese entscheidet dann über Art und Umfang der Hilfeleistung. Etwaige Kosten gehen zu Lasten des Teilnehmers

## 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 Wohnungsnachschaue veranlasst. 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 Krankenhausabwesenheit). Auch die Wieder-Aktivierung der Lebenszeichenfunktion nach Rückkehr liegt im Verantwortungsbereich des Teilnehmers und muss der Notrufzentrale zwingend angezeigt werden.

### 1.3.2. Schlüsseldepot/Schlüssel hinterlegung

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 Lebenssituation ergebende Situation der Hilflosigkeit oder einer Wohnungsnachschaue.

Ausgenommen von der Hilfeleistung gemäß diesem Ansatz 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 Telekommunikationsleistungen (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 Funktion der Übertragungsleitung fallen nicht in den Verantwortungsbereich des DRK

#### **2.1.4. Belehrung zweiter Verbindungsweg**

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.

#### **2.1.5. Zweckentfremdung**

Hat der DRK-Vertragspartner für den Zweck des ortsbundenen Notrufs ein Gerät zur Verfügung gestellt, welches das Mobilfunknetz nutzt, darf diese Art von Hausnotrufgeräten dennoch nicht für mobile Notrufe von unterwegs zweckentfremdet werden. Ebenso darf diese Art von Hausnotrufgeräten nicht an einem anderen Standort als der im Vertrag genannten Teilnehmer-Adresse verwendet werden.

### **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 der 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 Dienstausweis 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 3 "Hinweise zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten" enthalten und Vertragsbestandteil. Die Regelungen zum Widerruf sind in der Anlage 2 "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 Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.