

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum Servicevertrag für ein Hausnotrufsystem über das Deutsche Rote Kreuz Oberhausen (DRK)

§ 1 Geltungsbereich und Rangfolge

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Serviceverträge über die Bereitstellung und Nutzung eines Hausnotrufsystems zwischen der Pflege Gemeinsam GmbH (nachfolgend „Dienstleister“) und dem Teilnehmer.

(2) Maßgeblich für Art, Umfang und Vergütung der Leistungen ist vorrangig der individuell abgeschlossene Servicevertrag Hausnotrufsystem einschließlich:

- der dort gewählten Leistungspakete,
- des persönlichen Notfallplans,
- der Anlagen (insbesondere Pflegekassenunterlagen).

(3) Diese AGB konkretisieren und ergänzen den Servicevertrag. Bei Widersprüchen geht der Servicevertrag vor.

§ 2 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand des Vertrages ist die Bereitstellung eines Hausnotrufsystems einschließlich der Aufschaltung auf eine ständig besetzte Notrufzentrale sowie der Organisation von Hilfeleistungen gemäß dem persönlichen Notfallplan des Teilnehmers.

(2) Der Hausnotruf stellt keine medizinische Behandlung dar und ersetzt weder ärztliche Versorgung noch pflegerische Regelversorgung, sondern dient der schnellen Alarmierung und Koordination von Hilfeleistungen.

§ 3 Leistungsumfang

(1) Basisleistungen

Der Dienstleister erbringt die im Servicevertrag beschriebenen Basisleistungen, insbesondere:

- leihweise Überlassung des vereinbarten Hausnotrufsystems in technisch und hygienisch einwandfreiem Zustand,
- Einweisung des Teilnehmers in die Bedienung des Systems,
- Erstellung, Pflege und Umsetzung des persönlichen Notfallplans,
- Aufschaltung auf die 24-Stunden-Notrufzentrale des Deutschen Roten Kreuzes (DRK),
- Entgegennahme von Notrufen und Einleitung geeigneter Maßnahmen entsprechend dem Notfallplan,
- regelmäßige Funktionskontrollen sowie Instandsetzung oder Ersatz defekter Geräte.

(2) Zusatz- und Paketeleistungen

Zusätzliche Leistungen (z. B. Schlüsselhinterlegung, Notfalleinsätze, Mobilruf, GSM-Anbindung) werden ausschließlich dann geschuldet, wenn sie im Servicevertrag ausdrücklich vereinbart sind. Ein Anspruch auf Leistungen außerhalb des gewählten Pakets besteht nicht.

§ 4 Einbindung des DRK und Leistungen Dritter

(1) Die Notrufbearbeitung erfolgt über die Notrufzentrale des DRK. Der Dienstleister ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Dritte einzusetzen.

(2) Der Dienstleister bleibt Vertragspartner des Teilnehmers. Leistungen Dritter erfolgen als Erfüllungsgehilfen oder im Namen des Teilnehmers (z. B. Rettungsdienst, Schlüsseldienst).

(3) Entscheidungen über Art und Umfang rettungsdienstlicher Maßnahmen obliegen ausschließlich den zuständigen Leitstellen.

§ 5 Technische Voraussetzungen und Telekommunikation

(1) Voraussetzung für die Nutzung des Hausnotrufsystems ist eine funktionsfähige Strom- und Telekommunikationsversorgung am Einsatzort.

(2) Die Bereitstellung und Funktionsfähigkeit der **Telekommunikationsnetze ist nicht Gegenstand dieses Vertrages**.

(3) Der Teilnehmer ist verpflichtet,

- das Hausnotrufsystem betriebsbereit zu halten,
- Mobilgeräte regelmäßig aufzuladen,
- vereinbarte Testanrufe durchzuführen,
- Störungen unverzüglich mitzuteilen.

(4) Bei Störungen der Telekommunikationsnetze hat der Teilnehmer vorrangig den jeweiligen Anbieter zu informieren.

§ 6 Pflichten des Teilnehmers

Der Teilnehmer verpflichtet sich insbesondere:

- alle im Notfallplan gemachten Angaben vollständig und wahrheitsgemäß zu erteilen,
- Änderungen unverzüglich mitzuteilen (z. B. Kontaktdaten, Gesundheitszustand, Wohnsituation),
- das Hausnotrufsystem pfleglich zu behandeln,
- das leihweise überlassene Gerät nicht an Dritte weiterzugeben oder zu verändern.

§ 7 Geräteüberlassung

(1) Die Geräte bleiben Eigentum des Dienstleisters.

(2) Normale Abnutzung sowie technische Defekte trägt der Dienstleister.

(3) Der Teilnehmer ist verpflichtet, das ihm leihweise überlassene Hausnotrufsystem während der Vertragslaufzeit sorgfältig zu verwahren und nach Vertragsende vollständig und unbeschädigt zurückzugeben. Geht das Gerät verloren, wird es beschädigt oder nicht zurückgegeben, haftet der Teilnehmer für den daraus entstehenden Schaden, es sei denn, er weist nach, dass ihn an dem Verlust, der Beschädigung oder der Nichtrückgabe kein Verschulden trifft.

(4) Im Falle eines vom Teilnehmer zu vertretenden Verlusts, einer Beschädigung oder einer nicht erfolgten Rückgabe des Hausnotrufsystems ist der Dienstleister berechtigt,

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum Servicevertrag für ein Hausnotrufsystem über das Deutsche Rote Kreuz Oberhausen (DRK)

- a) die tatsächlich entstehenden Ersatz- oder Wiederbeschaffungskosten sowie
- b) eine pauschale Service- und Bearbeitungsgebühr in Höhe von 30,00 EUR in Rechnung zu stellen.

Die Service- und Bearbeitungsgebühr deckt insbesondere den organisatorischen und administrativen Aufwand (z. B. Abstimmung mit Dritten, Dokumentation, Ersatzbeschaffung, Gerätemanagement) ab. Dem Teilnehmer bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Dienstleister kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist.

(5) Der Teilnehmer wird darauf hingewiesen, dass es sich bei dem Hausnotrufsystem um ein medizinisch relevantes Hilfsmittel handelt, dessen Ersatzkosten den üblichen Wert handelsüblicher Telekommunikationsgeräte übersteigen können.

§ 8 Schlüssel hinterlegung und Zutrittsregelung

- (1) Sofern im Servicevertrag vereinbart, hinterlegt der Teilnehmer Haus- und Wohnungsschlüssel beim Dienstleister.
- (2) Die Schlüssel werden gesichert verwahrt und ausschließlich zur Durchführung von Hilfeinsätzen oder vertraglich vorgesehenen Maßnahmen verwendet.
- (3) Ist im Notfall kein Zugang zur Wohnung möglich, ist der Dienstleister berechtigt, auf Kosten des Teilnehmers geeignete Maßnahmen zur Wohnungsöffnung zu veranlassen.
- (4) Verzögert sich eine Hilfeleistung aufgrund fehlender oder nicht zugänglicher Schlüssel, haftet der Dienstleister hierfür nicht, sofern ihn kein Verschulden trifft.

§ 9 Preise und Abrechnung

- (1) Die Vergütung richtet sich nach dem Servicevertrag, der gewählten Vertragslaufzeit und den vereinbarten Paketen.
- (2) Leistungen Dritter (z. B. Rettungsdienst, Transport, Schlüsseldienst) werden – soweit sie nicht Bestandteil des Leistungspakets sind – im Namen und auf Rechnung des Teilnehmers beauftragt.
- (3) Fehlalarme sind nur dann kostenpflichtig, wenn sie vom Teilnehmer schuldhaft verursacht wurden.

§ 10 Haftung

- (1) Der Dienstleister haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (3) Eine Haftung für Störungen der Strom- oder Telekommunikationsversorgung ist ausgeschlossen, soweit diese nicht vom Dienstleister zu vertreten sind.

§ 11 Vertragslaufzeit und Beendigung

- (1) Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen und Verlängerungen ergeben sich ausschließlich aus dem Servicevertrag.
- (2) Im Todesfall des Teilnehmers oder bei einem nachgewiesenen dauerhaftem Umzug in eine stationäre Pflegeeinrichtung endet der Vertrag außerordentlich zum Ende des nachfolgenden Monats, wie im Servicevertrag geregelt.

§ 12 Vertragsänderungen

- (1) Änderungen dieser AGB oder der Leistungen sind nur zulässig, wenn sie aufgrund sachlicher Gründe erforderlich sind (z. B. gesetzliche Änderungen, technische Weiterentwicklungen).
- (2) Änderungen werden mindestens einen Monat vor Wirksamwerden in Textform mitgeteilt.

§ 13 Entgeltanpassungen

- (1) Der Dienstleister ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Entgelte jeweils zum 01.01. eines Kalenderjahres anzupassen, sofern sich die für die Leistungserbringung maßgeblichen Kosten insgesamt verändern.
- (2) Maßgebliche Kosten im Sinne dieser Regelung sind insbesondere:
 - Personal- und Lohnkosten,
 - Kosten für technische Systeme, Geräte und Leitstellenleistungen,
 - Energie- und Betriebskosten,
 - Kosten aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben,
 - Kosten von Kooperations- und Leistungspartnern (z. B. Notrufzentrale).
- (3) Eine Entgeltanpassung darf nur in dem Umfang erfolgen, in dem sich die genannten Kostenfaktoren tatsächlich verändert haben. Kostensteigerungen dürfen dabei nicht überkompensiert werden.
- (4) Entgeltanpassungen werden dem Teilnehmer mindestens einen Monat vor ihrem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt.
- (5) Im Falle einer Entgelterhöhung steht dem Teilnehmer ein Sonderkündigungsrecht zu. Die Kündigung kann bis zum Wirksamwerden der Entgeltanpassung erklärt werden und wird zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Entgelte wirksam.
- (6) Eine Anpassung der Entgelte zugunsten des Teilnehmers bleibt hiervon unberührt.

§ 13 Datenschutz

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß der dem Servicevertrag beigefügten Datenschutzerklärung und den geltenden Datenschutzgesetzen.

§ 14 Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt deutsches Recht.
- (2) Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform. Individuelle Vereinbarungen im Servicevertrag haben Vorrang.
- (3) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit des übrigen Vertrages unberührt.