

## 1. Leistungsumfang

### 1.1 Basisleistungen

Folgende Leistungen werden durch den **DRK-Kreisverband Celle e. V., 77er Straße 45 A, 29221 Celle**, Tel.: 05141 – 90 32 0, Fax: 05141 – 90 32 50, Email: info@drkcelle.de (im Folgenden DRK-Vertragspartner) als Basisleistungen erbracht:

#### (1) Geräteausstattung

Leihweise Bereitstellung:

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

Ferner können auch Zusatzgeräte Bestandteil der Geräteausstattung sein.

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 Umfanges der Geräteausstattung erfolgt im Vertrag.

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

(2) Einweisung des Teilnehmers und/oder Angehörigen in den Gebrauch der Gerätetechnik und Handhabung.

(3) Abstimmung eines Maßnahmenplans im Falle eines Notrufs (Datenblatt).

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

(5) Entgegennahme der Notrufe durch eine 24 Stunden besetzte Hausnotruf-Zentrale (DRK-Kreisverband Fallingbostal e. V., Albrecht-Thaer-Straße 2, 29664 Walsrode) und Einleitung der erforderlichen Maßnahmen nach dem beigefügten Datenblatt entsprechend der jeweiligen Situation. Durch die Zentrale wird eine Kontaktperson des Teilnehmers informiert. Ist ein lebensbedrohlicher Zustand zu befürchten, wird zusätzlich die örtliche Rettungsleitstelle benachrichtigt. Die Entscheidung über die Art und den Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsleitstelle.

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

(7) Instandhaltung und Ersatz des Leihgerätes.

(8) Inbetriebnahme und Abbau

### 1.2 Bearbeitung des Notrufs

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

**Sofern der Teilnehmer keine Kontaktpersonen angeben kann, muss die Zusatzleistung 1.4, (2) in Anspruch genommen und vertraglich festgelegt werden.**

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

(3) Ist für die Zentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so verständigt sie die Rettungsleitstelle. 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.

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

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

(5) Werden im Falle eines Notrufs Leistungen durch einen Dritten gewünscht/benötigt, so veranlasst die Zentrale diese Leistungen und beauftragt einen Dritten im Namen des Teilnehmers. Sie nimmt dabei lediglich die Vermittlung wahr. Die Abrechnung erfolgt direkt zwischen dem Dritten und dem Teilnehmer. Nimmt der Teilnehmer die angebotene Leistung durch einen Dritten nicht in Anspruch, so werden dem Teilnehmer die durch die Bereitstellung von Zusatzleistungen entstehenden Kosten durch den Dritten nachträglich in Rechnung gestellt. (Sollte aufgrund eines Notrufs ein Transport mit einem Kranken- oder Rettungswagen oder der Feuerwehr oder die Inanspruchnahme eines Arztes oder eines Pflegedienstes notwendig werden, so gehen die insoweit entstehenden Kosten zu Lasten des Teilnehmers. Eine Kostenpflicht des Teilnehmers besteht auch bei Fehleinsätzen.)

### **1.3 Ergänzende Leistungen durch die DRK-Vertragspartner**

Folgende Leistungen werden kostenfrei für den Teilnehmer erbracht:

#### **(1) Erweiterte Notrufbearbeitung**

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

#### **(2) Zentrale an 1. Stelle**

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

#### **(3) Inbetriebnahme**

Ein Hausnotrufgerät wird nach Bedarf und Terminabsprache bereitgestellt und installiert, sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Eine Einweisung in die Handhabung erfolgt während des Anschlusstermins.

#### **(4) Antragstellung bei der Pflegekasse (nur Hausnotruf)**

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

#### **(5) Optional: Lebenszeichenfunktion (nur Hausnotruf)**

Im Falle des Hausnotrufes betätigt der Teilnehmer täglich die Tagestaste (Lebenszeichenfunktion). Bleibt die Betätigung der Tagestaste aus, so wird eine Verbindung zum Teilnehmer durch die Zentrale aufgenommen. Kann der Teilnehmer nicht erreicht werden, so liegt (für die Zentrale) automatisch ein Notruf vor, der in derselben Form wie ein durch den Teilnehmer ausgelöster Notruf behandelt wird. Der

Zentrale ist durch den Teilnehmer oder eine beauftragte Person bekannt zu geben, wenn die Lebenszeichenfunktion ausgesetzt werden soll.

#### **(6) Schaffung der technischen Voraussetzungen (nur Hausnotruf)**

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

#### **(7) Probe- und Kontaktruf**

Der Teilnehmer verpflichtet sich, 1-mal pro Woche einen Probealarm mit dem Funksender auszulösen, hier wird ausschließlich die Funktion des Geräts überprüft und überwacht. Dieser wöchentliche Probealarm ist keine Anwesenheitskontrolle, sondern ausschließlich eine Geräte- und Funktionsüberprüfung!

Erhält das DRK eine Rückmeldung durch den Kunden, dass das Gerät nicht einwandfrei funktioniert, verpflichtet es sich, die dem Teilnehmer zur Verfügung gestellte Hausnotrufanlage zu überprüfen und nimmt ggf. Reparaturen und Instandsetzungsarbeiten auf seine Kosten vor.

Dies betrifft jedoch nicht diejenigen Kosten, die bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Beschädigung der Hausnotrufanlage durch den Teilnehmer oder einem Dritten verursacht werden. In diesem Fall veranlasst das DRK eine Reparatur/Instandsetzung oder Austausch der Hausnotrufanlage und stellt dem Teilnehmer die hierfür entstandenen Kosten in Rechnung.

### **1.4 Zusatzleistungen**

Folgende Leistungen können als im Vertrag definierte Zusatzleistungen erbracht werden.

#### **(1) Schlüsseldepot für den rettungsdienstlichen Einsatz**

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

#### **(2) Hintergrunddienst (Helfereinsatz für nicht medizinische Zusatzleistungen)**

Der Teilnehmer kann im Falle eines Notrufs, bei dem der Einsatz des Rettungsdienstes, Notarztes oder Pflegedienstes nicht gerechtfertigt ist, Hilfe des DRK in Anspruch nehmen. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um eine vertretbare Notfallsituation handelt. Der Teilnehmer ist damit einverstanden, dass im Falle eines Notrufs seine Wohnung auch ohne Vorankündigung durch vom DRK entsandtes Hilfspersonal betreten werden kann. Das Hilfspersonal sucht den Teilnehmer nach Alarmierung schnellstmöglich auf.

Für den Hintergrunddienst muss unabhängig von (1) ein weiterer Schlüssel hinterlegt werden.

**Der Hintergrunddienst ersetzt keinen qualifizierten Pflegedienst und übernimmt keine pflegerischen Einsätze (z.B. Hilfe beim Anziehen, Toilettengänge etc.)**

## **2. Voraussetzungen**

### **2.1 Technische Voraussetzungen für den stationären Hausnotruf**

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

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

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

## 2.2 Technische Voraussetzungen für den Mobilruf

(1) Im Falle eines Mobilrufgerätes können die Leistungen durch den DRK-Vertragspartner nur dann erbracht werden, wenn der Anruf in der Zentrale 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 Zentrale eingegangen sind.

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

## 2.3 Telekommunikationsleistungen

Die Erbringung von Telekommunikationsleistungen ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Teilnehmer unterhält einen Vertrag mit einem Anbieter von Telekommunikationsleistungen. Sämtliche hierdurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. 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 Vertragspartner unverzüglich darüber zu informieren. Dies betrifft im Falle des Hausnotrufes 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 und aktuell sind und alle Personen, die als Kontaktpersonen benannt wurden, informiert und mit ihrer Aufgabe sowie der Speicherung und Verwendung ihrer Daten durch das DRK für den Hausnotrufservice einverstanden sind. Ferner versichert der Teilnehmer, dass die als Kontaktpersonen benannten Personen einverstanden sind, dass von ihnen mit der Zentrale geführte Telefonate zu Zwecken der Rekonstruierbarkeit des Telefonats 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 Vertragspartner mitzuteilen. Die Angaben werden dann unverzüglich im Datenblatt gelöscht und stehen im Falle eines Anrufes nicht mehr zur Verfügung.

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

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

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

## 3. Leihweise zur Verfügung gestellte Geräteausstattung

(1) Alle Geräte, die dem Teilnehmer leihweise zur Verfügung gestellt werden, befinden sich in einem augenscheinlich hygienisch und technisch einwandfreien Zustand. Sie stehen im Eigentum des DRK-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 ihm beauftragten Dritten vorgenommen.

(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 spätestens 48 Stunden nach Meldungseingang, während der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag).

(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 wird nicht 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. Bei Verlust des Funksenders, erfolgt der Kauf eines Ersatzfunksenders auf Kosten des Teilnehmers (zzt. 120 €).

(7) Nach Vertragsende sind die Geräte in einwandfreiem Zustand auf Kosten und Gefahr des Teilnehmers an den DRK-Vertragspartner zurückzugeben. Die Entgegennahme des Gerätes vor Ort und der Rücktransport können auch durch den DRK-Vertragspartner erfolgen. Der DRK-Vertragspartner berechnet bei Verlust oder Beschädigung dem Kunden die Kosten der Ersatzbeschaffung oder Instandsetzung zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung von 39 €.

#### **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. Fehllalarm**

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

#### **6. Zutritt zur Wohnung und Wohnungsschlüssel**

(1) Der Teilnehmer gestattet den im Zusammenhang mit einem Hilfeinsatz vom DRK zu ihm entsandten Einsatzkräften den Zutritt zu seiner Wohnung. Gleiches gilt – nach vorheriger Anmeldung – für Mitarbeiter des DRK, die den Teilnehmer zwecks Besichtigung, Wartung oder Reparatur der leihweise zur Verfügung gestellten Geräteausstattung aufsuchen.

(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 anonymisiert in einem abgeschlossenen Schlüsseldepot verwahrt.

(4) Sollte der Teilnehmer mit der Überlassung eines Wohnungs-/Hausschlüssels an den DRK-Vertragspartner nicht einverstanden sein und ist der Zugriff zu dem Wohnungsschlüssel 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 eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen ist die Haftung des DRK-Vertragspartners bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. 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) Sämtliche Schadensersatzansprüche mit Ausnahme solcher, die auf Vorsatz beruhen, verjähren nach zwei Jahren. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

(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.

(6) Rauchwarnmelder: Der DRK-Vertragspartner haftet nicht für eventuell entstandene Schäden an Zimmerdecken durch Montage/Demontage von Rauchwarnmeldern.

## 10. Kündigung / Beendigung des Vertrages

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

(2) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, ist dieser von beiden Seiten zum Ende des Folgemonats 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 schriftlichen Kündigung bedarf. Gleiches gilt bei dauerhaftem Umzug eines Teilnehmers in eine stationäre Pflegeeinrichtung.

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

(5) Stellt der DRK-Vertragspartner den Bereich Hausnotruf/Mobilruf oder einzelne Zusatzleistungen (s. 1.4) ein, kann der DRK-Vertragspartner den bestehenden Vertrag oder Zusatzvereinbarungen unter Einhaltung der o.g. Kündigungsfrist kündigen. Dem Teilnehmer steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht von 2 Wochen zu.

## 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. Alle anderen Beträge werden mit einer Zahlungsfrist von 10 Tagen 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 6 Wochen 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 Zentrale geführten Gespräche im Rahmen des Hausnotrufs/Mobilrufs werden aufgezeichnet und datenschutzgerecht aufbewahrt.

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

#### 14. Widerruf

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie dem DRK-Kreisverband Celle e.V. mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, hat der DRK-Vertragspartner Ihnen alle Zahlungen, die er von Ihnen erhalten hat, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags beim DRK-Vertragspartner eingegangen ist. Für diese Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, 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.

#### 15. Sonstiges

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

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

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

(4) Gerichtsstand ist Celle.

(5) Der DRK-Vertragspartner nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Es handelt sich dabei um:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.

Straßburger Str. 8, 77694 Kehl

Telefon: +49 7851 79579 40

Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Diese Schlichtungsstelle ist eine „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ nach § 4 Absatz 2 Satz 2 VSBG.