

# Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

Stand: April 2019

## § 1 Vertragsgegenstand

1. Gegenstand dieses Vertrages ist der Hausnotruf-Service des Arbeiter-Samariter-Bund Region Düsseldorf e.V. (ASB) unter Verwendung stationärer und/ oder mobiler Endgeräte, beide im Folgenden Hausnotruf-Gerät genannt. Das stationäre Endgerät besteht aus einer festen Teilnehmerstation sowie einem Handsender. Hierbei sind die Geräte innerhalb der eigenen Häuslichkeit verwendbar. Das mobile Endgerät ist ein tragbarer Handsender, der innerhalb der Bundesrepublik Deutschland eine Sprechverbindung mit der Hausnotrufzentrale herstellen kann. Der ASB stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein Hausnotruf-Gerät zur Verfügung, entsprechend der Leistungsvereinbarung.
2. Der Vertrag regelt die Einbindung des Kunden in den Hausnotruf-Service des ASB sowie die überlassenen dazu erforderlichen Systembestandteile.
3. Ziel des Hausnotruf-Service ist es, dem Kunden größtmögliche Sicherheit anzubieten, die ihm Individualität und ein selbstbestimmtes Leben in Würde und Sicherheit ermöglichen.

## § 2 Leistungen des ASB

1. Der ASB stellt dem Kunden ein technisch einwandfreies Hausnotruf-Gerät zur Verfügung, das den Qualitätsstandards des Pflegehilfsmittelverzeichnisses entspricht. Das Hausnotruf-Gerät besteht aus einer Teilnehmerstation und einem Handsender (innerhalb der Häuslichkeit) oder einem mobilen Handsender (innerhalb und außerhalb der Häuslichkeit) und kann darüber hinaus gegen Entgelt um technische Zusatzausstattungen gemäß Leistungsvereinbarung erweitert werden. Das Hausnotruf-Gerät bleibt Eigentum des ASB und wird nur zur Nutzung überlassen.
2. Der Hausnotruf-Service wird vom ASB installiert und in den Räumlichkeiten des Kunden aufgestellt und beim Kunden eingerichtet.
3. Defekte Hausnotruf-Geräte werden unverzüglich nach Meldung der Störung durch den ASB ausgetauscht oder instand gesetzt.
4. Alle für den Hausnotruf-Service relevanten Daten sowie Wünsche des Kunden werden in einem Stammdatenblatt, das Teil dieses Vertrages ist, aufgezeichnet und in der Hausnotruf-Service-Zentrale unter Einhaltung der EU-Datenschutzgrundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes-neu gespeichert.
5. Der Kunde bzw. eine von ihm beauftragte Person wird umfassend in die Benutzung des Hausnotruf-Gerätes eingewiesen.
6. Der ASB unterhält eine Hausnotruf-Service-Zentrale, die ständig (24 Stunden täglich) einsatzbereit ist. Sie nimmt die Notrufe entgegen und stellt eine technische Sprechverbindung mit dem Kunden her.
7. Im Falle eines mobilen Endgerätes, werden auf Wunsch automatisch Daten zum Standort des Kunden in die Zentrale übermittelt, so dass eine Lokalisation in der Regel möglich ist. Ein Notruf über das mobile Endgerät und die Lokalisation (Ortung) sind jeweils nur im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland möglich.
8. Die Mitarbeiter der ASB Hausnotruf-Service-Zentrale vermitteln, entsprechend den aus dem Gespräch mit dem Kunden gewonnenen Erkenntnissen sowie den mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen aus dem Stammdatenblatt, unverzüglich eine angemessene Hilfeleistung, wie z.B. die Verständigung der Bezugspersonen. Gegebenenfalls wird ein Notarzt bzw. der Rettungsdienst alarmiert oder der vom Kunden angegebene Pflegedienst oder Hausarzt informiert. Die aus der Verständigung bzw. dem Tätigwerden Dritter eventuell resultierenden Kosten werden von diesen gesondert mit dem Kunden abgerechnet. Diese Kostenabrechnung mit dem Kunden gilt ebenfalls für die Einsätze des ASB-Bereitschaftsdienstes, wenn der Kunde ausschließlich die Basisleistung gebucht hat.
9. Das Hausnotruf-Gerät verfügt über eine Sicherheitsuhr (Tagestaste) zur Aktivitätskontrolle. Diese Leistung ist für Pflegekassen-Kunden mit einer Kostenübernahmeerklärung kostenfrei. Die Hausnotruf-Service-Zentrale wird automatisch benachrichtigt, wenn das Betätigen der Tagestaste innerhalb von 26 Stunden unterbleibt. Diese Funktion wird auf schriftlich bestätigten Wunsch des Kunden deaktiviert.
10. Der ASB unterhält außerdem einen kostenpflichtigen Bereitschaftsdienst. Dieser handelt auf der Grundlage der Leistungsvereinbarung, die Bestandteil dieses Vertrages ist. In Abhängigkeit der Art des eingehenden Rufes sucht er gegebenenfalls die Wohnung des Kunden auf und erbringt bzw. veranlasst notwendige Hilfeleistungen für den Kunden. Auf Wunsch des Kunden werden gegen entsprechende Quittung Kundenschlüssel anonymisiert verwahrt, die dem Bereitschaftsdienst im Einsatzfall Zugang zur Wohnung ermöglichen.
11. Ergänzend bietet der ASB technische Zusatzausstattungen an. Der ASB überlässt diese dem Kunden auf der Grundlage der Leistungsvereinbarung.
12. Die Leistungen des § 2 Abs. 9-11 können auf Wunsch des Kunden in der Leistungsvereinbarung ausgeschlossen werden.

## § 3 Kosten des Hausnotruf-Service

1. Für die unter § 2 aufgeführten Leistungen wird vom ASB ein Entgelt erhoben, das sich aus den Festlegungen in der Leistungsvereinbarung errechnet. Diese ist Bestandteil des Vertrages. Aufgrund von technischen Änderungen können Zusatzkosten entstehen (z.B. Einrichten eines GSM-Moduls aufgrund von Wechsel des Telefonanschlusses).
2. Das Entgelt ist monatlich im Voraus zu entrichten. Die Abrechnung erfolgt grundsätzlich auf Monatsbasis, die Zahlungsverpflichtung beginnt ab dem Folgemonat der Installation. Bei Deinstallation im Laufe eines Monats ist das volle Monatsentgelt zu entrichten.
3. Für einen Schlüsselaustausch behält der ASB sich vor, eine Kostenpauschale in Höhe von € \_\_\_\_\_ zu erheben. Für Reparaturen sowie technische Veränderungen am Hausnotruf-Gerät, deren Verursachung der ASB nicht zu verantworten hat, behält er sich vor, die Kosten entsprechend des Aufwandes gesondert in Rechnung zu stellen.
4. Eine Änderung der Entgelte wird schriftlich 4 Wochen vor dem Inkrafttreten angekündigt.
5. Der ASB wird das Entgelt nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Personalkosten aufgrund von Tarifänderungen erhöhen oder absenken sowie sonstige Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Kostensenkungen und Kostenerhöhungen werden in gleicher Weise preiswirksam.
6. Bei Kunden, die einen bestätigten Anspruch auf öffentliche (z.B. SGB XII) oder versicherungsrechtliche (z.B. SGB XI) Leistungen haben, rechnet der ASB für die Dauer der Leistungsberechtigung den jeweiligen Kostenanteil unmittelbar mit dem Kostenträger ab. Bei Wegfall der Anspruchsberechtigung trägt der Kunde die Kosten selbst.
7. Für Kunden, die keinen berechtigten Anspruch auf Leistungen der Pflegekasse haben, können für die Einrichtung des Hausnotruf-Gerätes und dessen Rückabwicklung bei Vertragsende einmalig Kosten laut Leistungsvereinbarung erhoben werden.
8. Um die dauerhafte Sicherheit des Hausnotruf-Gerätes zu gewährleisten, wählt das Gerät regelmäßig, mindestens alle 7 Tage, die Hausnotruf-Service-Zentrale an und setzt einen vom Kunden unbemerkten Testruf ab. Die daraus resultierenden Telefongebühren gehen zu Lasten des Kunden. Die angewählte Rufnummer ist keine Sonderrufnummer.

## § 4 Dauer des Vertrages

1. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der Installation/ Übergabe des Hausnotruf-Gerätes und läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann von beiden Seiten jederzeit schriftlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.
2. Im Falle einer Entgelterhöhung nach § 3 Abs. 5 des Vertrags ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen.
3. Der Vertrag kann vom ASB nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - der Kunde die überlassenen Geräte mutwillig oder durch grob fahrlässiges Verhalten beschädigt, zerstört oder die überlassenen Gegenstände durch grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verschulden des Kunden verloren gehen

- der Kunde mit der Zahlung der Gebühren trotz Mahnung für mehr als 2 Monate im Rückstand ist oder in einem Zeitraum, der sich länger als 2 Monate erstreckt, mit Entrichtung des Entgelts in Höhe von 2 Entgelten in Verzug gerät
  - entgegen dem Vertragsinhalt des Dienstleistungsvertrages vom Kunden missbräuchlich verwendet wird
  - sonst ein wichtiger Grund vorliegt, der die Fortsetzung des Vertrages unzumutbar macht.
4. Der Kunde kann ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der ASB die Leistungen gem. § 2 trotz Mahnung nicht ordnungsgemäß erbringt.

### **§ 5 Haftung**

1. Der ASB haftet bei der Erfüllung dieses Vertrages für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für die Verletzung sonstiger Rechtsgüter haftet der ASB nur bei grob fahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten.
2. Bei der Vermittlung der in § 2 Abs. 8 dieses Vertrages genannten Dienste haftet der ASB für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Ein Mitverschulden Dritter ist zu berücksichtigen. Im Falle höherer Gewalt haftet der ASB nicht. Für die Verletzung sonstiger Rechtsgüter haftet der ASB nur bei grob fahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten. Die Haftung für Pflichtverletzungen Dritter, insbesondere der Erbringer der in § 2 Abs. 8 dieses Vertrages genannten Dienste, haften diese Dritten, der ASB tritt hierfür nicht ein.
3. Der ASB haftet nicht für die Funktionsfähigkeit des Fernsprech- oder Datennetzes sowie nicht für die Funktionsfähigkeit externer Geräte, die zwischen Fernsprech- bzw. Datennetz und Hausnotruf-Gerät geschaltet werden, wie z. B. Router. Hieraus folgt, dass der ASB nicht für Schäden haftet, die dadurch entstehen, dass ohne Verschulden des ASB zwischen Hausnotruf-Gerät und Zentrale keine oder keine genügend stabile oder andauernde Verbindung hergestellt wird.
4. Der ASB garantiert eine anonymisierte Aufbewahrung überlassener Kundenschlüssel. Bei Verlust haftet der ASB daher ausschließlich für die Neubeschaffung des Schlüssels und nicht für den eventuellen Austausch von Schlössern bzw. Schließzylindern. Der ASB haftet nicht für Schäden, die aufgrund falscher dem ASB überlassener Schlüssel entstanden sind.
5. Ausgeschlossen ist die Haftung seitens des ASB für mobile Endgeräte, wenn diese als Hardware vom Kunden gestellt werden.
6. Der Kunde haftet gegenüber dem ASB für ein überlassenes Hausnotruf-Gerät, und zwar in Höhe der Wiederbeschaffungskosten. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens unbenommen.
7. Ist im Notfall eine gewaltsame Türöffnung beim Kunden erforderlich, haftet der Kunde für die entstehenden Kosten und dadurch entstandenen Schäden.

### **§ 6 Pflichten des Kunden**

1. Der Kunde hat das Hausnotruf-Gerät schonend und pfleglich zu behandeln und darf dieses nur unter Beachtung der Bedienungsanleitung nutzen. Verkauf, Einbauten oder sonstige Veränderungen an den überlassenen Geräten dürfen vom Kunden oder einer dritten Person nicht vorgenommen werden.
2. Der Kunde räumt dem ASB nach vorheriger Anmeldung jederzeit ein Zutrittsrecht ein (z.B. bei technischen Prüfungen).
3. Der Kunde hat das zur Verfügung gestellte Hausnotruf-Gerät vor Zugriff Dritter, z.B. Zwangsvollstreckungsmaßnahmen freizuhalten, von versuchten Zugriffen hat der Kunde den ASB unverzüglich zu unterrichten.
4. Der Kunde hat den ASB über jeden Schaden am überlassenen Hausnotruf-Gerät unverzüglich zu benachrichtigen.
5. Der Kunde verpflichtet sich, Änderungen im Bereich seiner für den Hausnotruf-Service relevanten Daten, z.B. zu Bezugspersonen, Hausarzt, Wohnungswechsel, Telefonnummern, Bankverbindungen, Krankheiten usw. dem ASB unverzüglich mitzuteilen.
6. Beim Einbau neuer Schlösser hat der Kunde den ASB unverzüglich darüber zu informieren und entsprechende Schlüssel zur Verfügung zu stellen, insofern Leistungen nach § 2 Abs. 10 in Anspruch genommen werden.
7. Der Kunde verpflichtet sich, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Netzbetreiber zu beachten und außerdem den ASB über einen Wechsel des Telekommunikationsanbieters zu informieren.
8. Es verpflichtet sich der Kunde dazu, einmal monatlich einen Testalarm zur ASB-Notrufzentrale durchzuführen, um die Funktionsfähigkeit des Hausnotruf-Gerätes zu überprüfen. Sollte er während des Tests keinen Sprechkontakt aufnehmen, muss die Zentrale von einem echten Notruf-Alarm ausgehen.

### **§ 7 Datenschutz und Schweigepflicht**

1. Der ASB speichert und verarbeitet, soweit geschäftsnotwendig und im Rahmen der Zulässigkeiten der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes-neu, personenbezogene Daten in seiner EDV. Zur Durchführung und Abwicklung der Alarm- und Servicereufe und zur Beweissicherung werden Aufzeichnungen aller Gespräche und Notrufe durchgeführt.
2. Eine Weitergabe dieser Daten ist nur an behandelnde Ärzte, den zuständigen Rettungs- oder Pflegedienst, an die im Stammdatenblatt benannten Bezugspersonen, den beauftragten Bereitschaftsdienst oder den im Notfall beauftragten Schlüsseldienst zulässig. Im beiliegenden Merkblatt zur Datenverarbeitung werden unter Punkt d) alle Institutionen und Personengruppen benannt, die die Daten erhalten können. Des Weiteren ist der ASB verpflichtet, Angaben an die leistungspflichtige Pflegekasse und den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) zu machen, soweit sie zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Pflegekassen erforderlich sind. Die Zustimmung hierfür erteilt der Kunde durch Unterzeichnung des Vertrages.
3. Darüber hinaus sind die Mitarbeiter des ASB zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

### **§ 8 Nichtteilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren**

1. Der ASB nimmt nicht an einem Verbraucherschlichtungsverfahren teil.

### **§ 9 Änderungen**

1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dieses gilt auch für die Gestattung des Zutritts zur Wohnung, die nur schriftlich widerrufen werden kann. Änderungen dieser Schriftformklausel bedürfen ebenfalls der Schriftform.

### **§ 10 Salvatorische Klausel**

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Für diesen Fall verpflichten sich die Vertragsparteien, eine angemessene Ersatzregelung zu vereinbaren, die wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner bei Abschluss des Vertrages gewollt haben.