

Allgemeine Geschäftsbedingungen „Hausnotruf-Service-Vereinbarung“ von Hausnotruf Deutschland – Ein Geschäftsbereich des Frankfurter Verbandes für Alten- und Behindertenhilfe e.V., Gummertsbergstraße 24, 60435 Frankfurt am Main, VR 4730 Frankfurt am Main, USt-IdNr.: DE 251528619, Vorstand: Frédéric Lauscher, Esther Manuel, Telefon 069 299 807-0, Hausnotruf-Zentrale: Telefon 069 58 00 125-0, Telefax 069 58 00 125-9055

1. Geltungsbereich

1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen dem Frankfurter Verband für Alten- und Behindertenhilfe e.V. (nachstehend Verband genannt) und den Kunden. Sie sind Bestandteil der Hausnotruf-Service-Vereinbarung.

1.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGBs werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

2. Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

2.1. Der Verband **vermittelt** dem Kunden ein Standard-Hausnotrufgerät mit Handsender (Funkfinger) und stellt den Anschluss an die Hausnotruf-Service-Zentrale her. Eigentümer der Geräte bleibt der Verband.

2.2. Der Verband ist anerkannter Leistungserbringer für die Pflegekassen. Hausnotrufgeräte und Hausnotruf-Service-Zentrale entsprechen den gesetzlichen Bestimmungen der Pflegeversicherung sowie des Pflegehilfsmittelkatalogs.

2.3. Der Verband bietet den Kunden eine täglich rund um die Uhr (24 Stunden) einsatzbereite Notruf Service-Dienstleistung an. Bei Auslösen eines Notrufs wird automatisch eine Wechselsprechverbindung mit dem Verband hergestellt. Der Verband vermittelt entsprechend des Gesprächs mit dem Kunden und der konkreten Umstände des Falles rasche und angemessene Hilfeleistung.

2.4. Hat der Kunde die fakultative Dienstleistung „Schlüsselbereitschaft“ gewählt, übernimmt ein benannter Vertragspartner des Verbandes die Aufbewahrung und Bereithaltung der Schlüssel des Kunden für den Notfall (nicht Pflegeeinsatz).

2.5. Hat der Kunde die fakultative Dienstleistung „Mir-geht-es-gut-Taste“ gewählt, erhält er vom Verband den Service des 24-Stunden-Alarmers, der bei nicht Betätigen der Tastegeiste zur Übermittlung der Information, dass es dem Kunden gut geht, automatisch einen Notruf auslöst.

2.6. Voraussetzung für das Zustandekommen der Hausnotruf-Service-Vereinbarung ist der Eingang der vollständig ausgefüllten Vertragsunterlagen insbesondere des „Maßnahmenplans“ (Kundenerfassungsbogen mit Notrufverfolgungsliste) beim Verband. Darin benennt der Kunde dem Verband die im Falle eines eingehenden Signals gewünschten Aktivitäten, wie zum Beispiel die Alarmierung von Bezugspersonen, des Pflegedienstes oder anderen Hilfeleistern und benennt hierzu mindestens eine Person mit aktueller Telefonnummer und Anschrift sowie einen Schlüsselaufbewahrungsort.

2.7. Der Verband benachrichtigt im Notfall die im Maßnahmenplan genannten Personen im Namen und auf Kosten des Kunden in der angegebenen Reihenfolge. Die erste erfolgreiche Benachrichtigung, entsprechend der Notrufverfolgungsliste, stellt den Verband von jeder weiteren Benachrichtigung frei. Kann im Notfall keine der angegebenen Personen erreicht werden, benachrichtigt der Verband im Namen und auf Kosten des Kunden die örtlich zuständigen Rettungskräfte. Kommt der Verband aufgrund des Notrufs zu der subjektiven Einschätzung, dass Lebensgefahr für den Kunden bestehen könnte, ist er berechtigt unter Ausschluss der vereinbarten Notrufverfolgungsliste unmittelbar die zuständige Rettungsleitstelle zu benachrichtigen. Der Verband übernimmt nicht die Kosten der jeweils eingeleiteten Hilfeleistung. Diese trägt der Kunde.

2.8. Den zum Zweck der Notfallverfolgung beauftragten Personen gestattet der Kunde hiermit ausdrücklich den Zutritt zu seiner Wohnung. Soweit nach pflichtgemäßer Abwägung aller erkennbaren Umstände keine geeignetere Möglichkeit des raschen Zutritts besteht, sind die beauftragten Personen berechtigt, die Wohnung im Notfall gewaltsam auf Kosten des Kunden zu öffnen. Die dafür entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

2.9. Datenänderungen: Der Kunde informiert den Verband unverzüglich über Veränderungen in der Person sowie insbesondere bei der Notrufverfolgung (z.B. Gesundheitszustand, Bezugsperson, Wohnungswechsel, Änderungen bei Telefonnummern).

3. Technische Voraussetzungen

3.1. Für die Installation und den Betrieb des Standard-Hausnotrufgeräts ist vom Kunden standardmäßig ein Stromanschluss 230 V, ein Anschluss an das Telefonnetz über eine TAE-Telefonanschlussschleuse oder über VoIP/Internet-Telefonie sowie ein Telefongerät betriebsbereit und dauerhaft auf eigene Kosten vorzuhalten. Strom und Telefonkosten trägt der Kunde. Bei vom Standard abweichenden technischen Gegebenheiten beim Kunden ist seitens des Kunden vor Bestellung anzufragen, ob hierfür entsprechende Hausnotrufgeräte zugelassen und lieferbar sind.

3.2. Werden durch den Kunden oder Dritte zwischen das Hausnotrufgerät und die öffentliche Telefonleitung weitere Geräte, wie z.B. Telefonanlage oder Internetrouter geschaltet, gehen Fehlfunktionen dieser Geräte zu Lasten des Kunden. Der Verband haftet nicht für Schäden (z.B. Nicht-absetzbarkeit eines Notrufs), die durch einen Eingriff des Kunden in die technischen Gegebenheiten verursacht werden.

3.3. Hat der Kunde das Angebot des Mobilfunk-Hausnotrufgeräts gewählt, so ist vom Kunden für die Installation und Betrieb des Gerätes ein Stromanschluss 230 V betriebsfertig bereitzustellen. Die Stromkosten trägt der Kunde. Das Mobilfunk-Hausnotrufgerät ist an möglichst zentraler Stelle aufzustellen, an der ein sicherer Netzeingang zum GSM-Mobilfunknetz von Vodafone oder eines anderen - vom Verband explizit gegenüber dem Kunden benannten - Betreibers des GSM-Mobilfunknetzes besteht.

3.4. Die Bedienung des Hausnotrufgeräts erfolgt entsprechend der Einweisung durch den Verband bzw. durch den vom Verband beauftragten Vertragspartner. Zum Zeitpunkt der Erstinbetriebnahme sind vom Kunden Test-Notrufe über die Hausnotruf-Basisstation sowie über die Zusatzgeräte (z.B. Handfunksender) an die Hausnotruf-Service-Zentrale abzusetzen. Der Verband haftet nicht für Schäden aus fehlerhafter Bedienung durch den Kunden oder technische Probleme beim Absetzen eines Notrufs, die nicht auf ihn zurückzuführen sind (z.B. bedingt durch Stromausfall, parallele Nutzung von Internet oder Führen von Telefonaten).

3.5. Dem Kunden ist bekannt, dass bei Ausfall oder Störung des Gerätes/der Geräte oder bei Störungen im Telefonnetz/Mobilfunknetz, die Übermittlung von Meldungen sowohl zum Verband als auch zu Hilfe leistenden Stellen unter Umständen nicht möglich ist. Ihm ist bewusst, dass er sich fahrlässig verhalten würde, wenn er sich im Falle eines Notfalls nur auf das Telefon verlassen würde, um Hilfe zu alarmieren.

3.6. **Der Kunde testet das Hausnotrufgerät einschließlich der Zusatzgeräte in regelmäßigen Abständen und teilt dem Verband Störungen unverzüglich mit.**

4. Zusatzkosten

4.1. Die vorkonfigurierte Notfallnummer ist im Rahmen des Telefonanschlusses des Kunden kostenpflichtig. Not- und Testanrufe sowie automatisierte Statusmeldungen des Hausnotrufgeräts zur Sicherstellung der einwandfreien Funktion (z.B. Stromausfall), verursachen Telefonkosten. Alle Kosten, die sich aus der Nutzung von Telefonverträgen ergeben, trägt der Mieter.

4.2. Alle Kosten, die durch die Inanspruchnahme einer vom Verband eingeleiteten Hilfeleistung entstehen trägt der Kunde.

4.3. Kosten, die aufgrund von falsch oder irrtümlich ausgelösten Alarmen entstehen, wie z.B. der Einsatz eines Hilfeleiters, trägt ebenfalls der Kunde. Der Kunde stellt den Verband insofern von allen Ansprüchen Dritter frei.

5. Vertragsabschluss

5.1. Die Angebote des Verbandes sind freibleibend. Der Verband behält sich die Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibung und der Preise vor.

5.2. Mit der Bestellung der Dienstleistung erklärt der Kunde verbindlich, die bestellte Dienstleistung in Anspruch nehmen zu wollen. Der Verband ist berechtigt, dass in der Bestellung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach Eingang anzunehmen. Die Annahme wird schriftlich durch Übersendung oder Aushändigung einer Vertragsabschrift und Versand des Hausnotrufgeräts durch den Verband oder durch Erbringung der Dienstleistung, unmittelbar ab dem Zeitpunkt des Anschlusses des Hausnotrufgeräts beim Kunden und durch Aushändigung einer Vertragsabschrift erklärt.

5.3. Bestellt der Kunde die Dienstleistung auf elektronischem Weg, wird der Verband den Zugang der Bestellung bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden. Der Verband erklärt die Annahme, indem er dem Kunden den gegengezeichneten Vertragstext nebst den vorliegenden AGBs per E-Mail oder Post zusendet.

5.4. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt sowie aufgrund vom Verband nicht zu vertretenden Ereignissen, wie Betriebsstörungen, behördliche Anordnungen etc., verlängern, auch soweit die Ursache bei den Vorlieferanten eintritt (z.B. Verzögerung bei der Belieferung mit Hausnotrufgeräten) die Lieferzeit um die Dauer der Behinderung. Der Verband wird den Kunden unverzüglich über den Verzug und seine voraussichtliche Dauer informieren. Wenn der Verzug länger als 1 Monat dauert, besteht für den Kunden das Recht vom Vertrag zurückzutreten.

5.5 Wegfall der Nutzungsmöglichkeit: Falls der Betreiber des Festnetzes und/oder Mobilfunknetzes den Netzbetrieb kündigt oder einstellt und es dem Verband unmöglich macht, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen, so kann der Vertrag ohne Einhaltung einer Frist vom

Verband gekündigt werden. Das gleiche gilt, wenn der Verband aufgrund technischer Vorschriften, behördlich oder betrieblicher Notwendigkeiten verlegt, erneuert oder sonst verändert wird und der Kunde es ablehnt, neu entstehende Aufwendungen zu übernehmen.

5.6. Der Kunde wird über jede Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich informiert. Die Gegenleistung wird unverzüglich zurückerstattet.

6. Preise / Fälligkeit / Zahlungsverzug / Änderung der Leistungsbeschreibung/Preise

6.1. Für die Hausnotruf-Service-Dienstleistungen erhält der Verband die in der Hausnotruf-Service Vereinbarung angegebenen Entgelte. Teilweise genutzte oder angebrochene Kalendermonate werden in voller Höhe abgerechnet. Monatsentgelte werden nicht anteilig erstattet. Einmalig fällig werdende Entgelte (z.B. Einrichtungspauschale, Sonderzubehör) werden jeweils unmittelbar nach Erbringung der Leistung fällig.

6.2. Die Erhebung der laufenden Entgelte erfolgt durch das SEPA Basis-Lastschriftverfahren von einem inländischen Bankkonto des Kunden oder gegen Rechnung. Für das SEPA Basis-Lastschriftverfahren erteilt der Kunde dem Verband ein SEPA-Lastschriftmandat. Der Verband erstellt beim SEPA Basis-Lastschriftverfahren über die vertragsgemäß regelmäßig zu leistenden Zahlungen keine monatlichen Rechnungen, ausgenommen davon sind vertragsgemäß fallweise erbrachte Mehrleistungen (z.B. zusätzliche Funkfinger, Sonderzubehör, Einrichtungskosten).

6.3. Ein monatliches Entgelt ist im Voraus spätestens zum Ersten eines jeden Monats fällig. Wiederkehrende Entgelte werden ohne separate Vorankündigung zum Ersten des Folgemonats eingezogen. Fällt der Fälligkeitstag auf ein Wochenende/Fiertag verschiebt sich der Fälligkeitstag auf den 1. folgenden Werktag. Soweit der Verband bei SEPA Lastschriften zu einer Vorankündigung gegenüber dem Kunden verpflichtet ist, wird diese spätestens einen Kalendertag vor Belastung des Kontos versendet. Bei Zahlung gegen Rechnung ist das jeweilige Entgelt im Voraus fällig und innerhalb von 8 Tagen nach Erhalt zu begleichen.

6.4. Der Kunde hat für Deckung auf seinem Konto zu sorgen. Bei Rücklastschriften, die vom Kunden zu vertreten sind, hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten sowie zuzüglich den damit beim Verband verbundenen Bearbeitungsaufwand mit pauschal 10,- Euro pro Vorgang zu ersetzen.

6.5. Fehlt ein wirksames SEPA Lastschriftmandat des Kunden oder liegt ein Zahlungsverzug vor, so ist der Verband nicht zur Leistung verpflichtet bzw. zur fristlosen Kündigung der Vereinbarung berechtigt. Der Anspruch des Verbandes auf Vertragserfüllung bleibt jedoch unverändert bestehen.

6.6. Der Verband darf die Leistungsbeschreibung und/oder die Preise mit einer Vorankündigung von 4 Wochen zum nächsten Monatsanfang ändern. Für diesen Fall (nicht bei Erhöhungen bedingt durch öffentliche Gebühren / Abgaben und Steuern), erhält der Kunde ein Sonderkündigungsrecht zum gleichen Datum. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmittelung widersprochen hat.

7. Dauer und Beendigung des Vertrages/ Gerätekübbe

7.1. **Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Seiten mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden.**

7.2. Das Recht der Vertragspartner zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Dies ist für den Verband gegeben, wenn der Kunde a) die überlassenen Gegenstände vorsätzlich oder grob fahrlässig beschädigt oder zerstört, b) keine wirksame Einzugsermächtigung vorliegt oder c) der Kunde mit der Zahlung des Entgelts 2 Monate im Rückstand ist.

7.3. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen.

7.4. **Das Hausnotrufgerät inkl. Zubehör ist bei Vertragsbeendigung unverzüglich in einwandfreiem Zustand an den Verband zurückzugeben (per Post oder Übergabe an den benannten Vertragspartner des Verbandes).** Der Kunde trägt die Kosten des Rücktransports und das Risiko von Verlust und Beschädigung des Hausnotrufgeräts beim Rücktransport. Das monatliche Entgelt ist zu zahlen und wird vom Kundenkonto abgebucht, bis das Hausnotrufgerät einschließlich Zubehör beim Verband oder beim benannten Vertragspartner eingetroffen ist (vgl. § 546a BGB).

7.5. Im Falle des Todes des Kunden gilt der Vertrag mit Ende des jeweiligen Kalendermonats als aufgelöst, sofern der Verband das Hausnotrufgerät einschließlich Zubehör innerhalb von 4 Wochen zurückerhalten hat. Sollte diese Frist nicht eingehalten werden, wird jeder angebrochene Folgemonat mit 10,00 Euro weiterberechnet, in dem das Hausnotrufgerät inkl. Zubehör dem Verband oder dem benannten Vertragspartner des Verbandes nicht zur Verfügung steht.

8. Haftung

8.1. Der Kunde hat die überlassenen Gegenstände schonend und pfleglich zu behandeln und haftet für Vorsatz und Fahrlässigkeit.

8.2. Bei einem Verlust des Mietgegenstandes, egal aus welchem Grund, haftet der Kunde für den Schaden. **Die Verlusthaftung für die Hausnotrufbasisstation wird auf max. € 180,00, für den Funkfinger auf max. € 120,00 begrenzt,** es sei denn er wurde vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt. Der Verlust ist dem Verband unverzüglich anzuzeigen. Bei Diebstahl ist unverzüglich Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

8.3. Bei Beschädigungen des Mietgegenstandes, die durch den Kunden verschuldet sind, haftet der Kunde für den Schaden. **Die Haftung für die Hausnotrufbasisstation wird auf max. € 180,00, für den Funkfinger auf max. € 120,00 begrenzt,** es sei denn der Schaden wurde vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt. Der Schaden ist dem Verband unverzüglich anzuzeigen.

8.4. Sämtliche Reparaturen werden durch den Verband durchgeführt bzw. sind durch ihn zu autorisieren. Der Verband übernimmt die kostenlose Ausführung von Reparaturen und den Ersatz schadhaft gewordener Einzelteile, sofern kein Verschulden des Kunden vorliegt.

8.5. Die Haftung ist im Fall der höheren Gewalt ausgeschlossen. Der Verband kann für Störungen und/oder Beeinträchtigungen der Strom- und Telefonnetze und -leitungen nicht haftbar gemacht werden. Die Sicherstellung der Empfangsbereitschaft des GSM-Mobilfunknetzes ist keine vertragliche Leistung des Verbandes. Der Verband haftet nicht für Störungen beim Betrieb des Hausnotrufsystems beim Anschluss über VoIP/Internet-Telefonie, die auf eine Unterbrechung der Stromversorgung und des Empfangs des GSM-Mobilfunknetzes zurückzuführen sind und ihre Ursache nicht im Hausnotrufgerät haben. Der Kunde ist darüber informiert, dass es bezüglich der Empfangsbereitschaft des GSM-Mobilfunknetzes zu Schwankungen und Änderungen kommen kann, die nicht im Einflussbereich des Verbandes liegen und für die der Verband nicht haftet. In diesen Fällen kann es zu eingeschränkten Notruffunktionen kommen.

8.6. Der Verband haftet nicht für Schäden oder Folgeschäden, die durch seine Leistung entstehen, es sei denn diese beruhen auf einem grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Handeln des Verbandes, seiner Erfüllungsgehilfen oder seiner gesetzlichen Vertreter. Für Schäden an der Gesundheit, dem Körper oder dem Leben haftet der Verband uneingeschränkt, sofern er diese zu vertreten hat. Ebenso haftet er für die Verletzung von Pflichten, die zur Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung sind (Kardinalspflichten) und für das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft.

8.7. Im Übrigen ist die Haftung des Verbandes soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.

8.8. Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Mitarbeiter, Vertreter oder Erfüllungsgehilfen des Verbandes.

9. Datenschutz

9.1. Alle personenbezogenen Daten werden grundsätzlich vertraulich behandelt und gemäß den jeweils gültigen europä- und bundesrechtlichen Datenschutzbestimmungen verarbeitet.

9.2. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die erhobenen personenbezogenen Daten, die ausgezeichnete sprachliche Kommunikation und die Verbindungsdaten unter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes sowie des Telekommunikationsgesetzes zum Zwecke der Erbringung der Notruf Service-Dienstleistung verarbeitet werden.

9.3. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Verband, soweit dies der ordnungsgemäßen Durchführung der Vertragsangelegenheiten dient, allgemeine Vertrags- und Abrechnungsdaten in Datensammlungen führt und diese gegebenenfalls an verbundene Unternehmen und/oder an die Deutsche Senior GmbH Hausnotruf Deutschland und/oder an den Vertragspartner des Verbandes und/oder an den Vermittler übermittelt. Im Übrigen wird auf die Datenschutzzinformationen verwiesen.

10. Schlussbestimmungen

10.1. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Frankfurt am Main

10.2. **Information nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Es besteht seitens des Verbandes keine Verpflichtung und keine Bereitschaft zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle.**

10.3. Sollten einzelne Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahekommt.

10.4. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden gelten nicht.