

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Die DRK Mitteldeutsche Hausnotruf und Service gGmbH
Bremer Straße 10d
01067 Dresden

Telefon: 0351-648010
E-Mail: service@drk-hnr.de

im Folgenden **DRK**

betreibt einen Notrufdienst und erbringt Assistenz(dienst)leistungen. Für den Teilnehmer an diesen Diensten (**Teilnehmer**) erbringt das DRK die individuell vereinbarten Leistungen aus dem Leistungsspektrum des DRK, das unter anderem folgende **Leistungen** umfasst:

- 1.1.1 24-Std.-Rufbereitschaft der Hausnotruf- und Servicezentrale
 - 1.1.2 Ausarbeitung eines „Wege-der-Hilfe-Planes“ (Festlegung der Kontaktpersonen und Abläufe bei Hilfebedarf)
 - 1.1.3 Vermietung und Verkauf eines Hausnotrufgerätes und von Zusatzgeräten
 - 1.1.4 Vermietung und Verkauf eines Mobilrufgerätes und von Zusatzgeräten
 - 1.1.5 Übermittlung des Notrufs an einen im Vertrag bezeichneten Dritten, z.B. Angehörige, Bekannte, Haus- und/oder Fachärzte, Pflegedienst, den öffentlichen Rettungsdienst inklusive des öffentlich-rechtlichen Rettungsdiensts (Rufweiterleitung)
 - 1.1.6 Schlüssel hinterlegung
 - 1.1.7 Vermittlung erforderlicher und angemessener Soforthilfe, die dringliche Maßnahmen umfassen kann, welche ihrerseits geeignet sind, einen akuten medizinischen Notfall abzuwenden bzw. weitere angemessene Hilfe zu veranlassen (Hausnotrufeinsatz). Die Vermittlung erfolgt an Kooperationspartner des DRK.
 - 1.1.8 Vermittlung erforderlicher pflegerischer Versorgung, die durch eine Pflegefachkraft ausgeführt werden soll und geeignet ist, einen akuten medizinischen Notfall abzuwenden bzw. weitere angemessene Hilfe zu veranlassen (Assistenzeinsatz). Die Vermittlung erfolgt an Kooperationspartner des DRK.
 - 1.1.9 Vermittlung von sonstigen sozialen Dienstleistungen, bspw. Einkauf, Fahrdienst. Die Vermittlung erfolgt an Kooperationspartner des DRK.
 - 1.1.10 Entgegennahme von Telehealth-Daten (personenbezogene Gesundheitsdaten) des Teilnehmers und deren Weiterleitung an den vom Teilnehmer zu benennenden Gesundheitsdienstleister, z.B. Krankenhaus, Arzt oder Pflegedienst (Telehealth-Servicedienstleistungen)
 - 1.1.11 Vermittlung von Telehealth-Servicedienstleistungen
 - 1.1.12 Vermittlung der vom Mobilfunkanbieter bereitgestellten Ortsdaten des Teilnehmers und Weitergabe der lokalisierten Position des Teilnehmers an die vom Teilnehmer benannten Personen / Stellen (Ortung). Für diese Leistungen gelten außerdem die Bestimmungen der Ziffer 11 dieser AVB
 - 1.1.13 Betreuungsanrufe
 - 1.1.14 Einpflegen von Daten wie Fotos, Telefonnummern, Medikamentendaten und weiteren auf dem Tabletcomputer des Teilnehmers auf dessen Wunsch (internetbasierte Assistenzdienstleistungen)
 - 1.1.15 Vermietung und Verkauf von Tabletcomputern. Auf diesem Tabletcomputer ist die seniorengerechte Benutzeroberfläche DRK.asina vorinstalliert. Mit dieser Oberfläche können die Funktionen der asina-Oberfläche genutzt werden. Aktuell sind dies folgende Funktionen: Telefonie, Nutzung eines Webbrowsers, Anzeigen von Fotos, SMS, Wetterbericht, Sudoku und Medikamentenerinnerung. Diese Funktionen können bei Veränderung des Programmes asina erweitert oder reduziert werden. Etwaige, über die jeweils aktuellen Funktionen der asina-Oberfläche hinaus gehende Funktionalitäten des Tabletcomputers sind nicht Vertragsgegenstand. Dem entsprechend übernimmt das DRK keine Gewährleistung oder Haftung für solche Funktionalitäten.
- 1.2 Die gegenseitigen Leistungen müssen schriftlich oder durch Unterschrift auf einem Tabletcomputer des DRK vereinbart werden. Der Teilnehmer kann sich die von ihm gewünschten Leistungen aus dem Leistungsspektrum des DRK individuell zusammenstellen lassen.
- 1.2.1 Die Vermittlung eines **Hausnotrufeinsatzes**, **Assistenzeinsatzes** und **sonstiger sozialer Dienstleistungen** setzt voraus, dass dem DRK der jeweilige Aufenthaltsort des Teilnehmers zum Beispiel durch **Ortung** bekannt ist, beziehungsweise sich der Teilnehmer an seiner Wohnadresse aufhält.
- 1.2.2 Soweit sich der Teilnehmer an seiner Wohnadresse aufhält, kann er bei Einsatz der „Sicherheits-Armbanduhr“ auch die **Schlüssel hinterlegung** und den **Hausnotrufeinsatz** buchen.
- 1.3 Die Leistungen **Mobilruf** und **DRK.asina** beruhen auf einer Datenübertragung auf Grundlage des GSM-Standards. Die Überprüfung, ob derartige Mobilfunkleistungen am jeweiligen Aufenthaltsort des Teilnehmers verfügbar sind, die Auswahl eines Mobilfunkanbieters bzw. der Abschluss eines Mobilfunkvertrags (GSM) einschließlich der Beschaffung einer für die Verwendung in den Mobil-Geräten des DRK einsetzbaren SIM-Karte sind vom Teilnehmer zu erfüllende Teilnahmevoraussetzungen. Das DRK erbringt selbst keine Mobilfunkleistungen. Auf Wunsch des Teilnehmers wird ihm durch das DRK ein Mobilfunkvertrag vermittelt. Alternativ kann **DRK.asina** auch im WLAN des Teilnehmers benutzt werden, sofern dieses Internetzugang hat. Das Betreiben dieses WLAN-Netzes sowie der Abschluss eines Vertrages über Internetleistungen liegen dann ebenfalls in der Verantwortung des Teilnehmers.
- 1.4 Die Leistungen werden ausschließlich auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland erbracht. Falls das DRK dennoch einen Notruf von außerhalb des Gebietes der Bundesrepublik Deutschland erhalten sollte, wird sich das DRK um eine Übermittlung dieses Notrufes an geeignete Hilfestellen am Ort des Notrufes bemühen. Für die Hilfe vor Ort übernimmt das DRK keine Gewähr. Alle durch einen solchen Hilfeinsatz entstehenden Kosten und Risiken gehen zu Lasten des Teilnehmers. Dies gilt auch für die Folgen von versehentlich ausgelösten Notrufen.
- 1.5 Das DRK ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung von Teilen oder des ganzen Leistungsspektrums zu beauftragen.
- ### 2. Hausnotruf- und Servicezentrale, Beratungszentrum
- 2.1. Das DRK unterhält eine **Hausnotruf- und Servicezentrale**. Die Zentrale ist mit personell / technischen Ausstattungen versehen, die geeignet sind, Notrufe und sonstige Anrufe von angeschlossenen Teilnehmern entgegenzunehmen und im jeweils angemessenen Umfang Hilfe zu vermitteln.

- 2.2. Die zu vermittelnde Hilfe unterteilt sich grundsätzlich in
- Rufweiterleitung (Ziff. 1.1.5.)
 - Haunotrufeinsatz (Ziff. 1.1.7)
 - Assistenzeinsatz (Ziff. 1.1.8)
 - Vermittlung sonstiger sozialer Dienstleistungen (Ziff. 1.1.9)
 - Telehealth-Servicedienstleistungen (Ziff. 1.1.11.)
 - Ortung (Ziff. 1.1.12.).
- 2.3. Daneben betreibt das DRK ein **Beratungszentrum**. In diesem beraten Servicekräfte zu Leistungen des DRK. Eine Vermittlung von Hilfe erfolgt über das Beratungszentrum nicht.
3. **Hausnotrufgerät, Mobilrufgerät, Telehealth-Geräte, Tabletcomputer und Zusatzgeräte**
- 3.1. Zur Teilnahme am Notruf-Dienst vermietet oder verkauft das DRK dem Teilnehmer ein Festnetz-Hausnotrufgerät oder ein Mobilrufgerät sowie – soweit vereinbart – die vereinbarten Telehealth-Geräte und Zusatzteile für das jeweilige Gerät. Der für den Anschluss bzw. die Aufladung der Akkumulatoren der Geräte erforderliche Anschluss an ein Lichtstromnetz (230V~) ist vom Teilnehmer bereit zu stellen. Das gleiche gilt bei festnetz-basierten Hausnotruf-Geräten für den Anschluss an das Telefonfestnetz und – bei Installation– zusätzlich für den erforderlichen Anschluss an das Breitband-Datennetz.
- 3.2. Zur Teilnahme an den Assistenzleistungen verkauft oder vermietet das DRK dem Teilnehmer einen Tabletcomputer.
- 3.3. **Gerätemierte**
- 3.3.1. Sämtliche Geräte bleiben Eigentum des DRK. Die zur Verfügung gestellten Geräte sind pfleglich und entsprechend der Gebrauchsanweisung sorgsam zu behandeln. Änderungen und Manipulationen an den Geräten sind zu unterlassen. Der Teilnehmer haftet insoweit auch für sämtliche weitere Nutzer der Geräte.
- 3.3.2. Störungen, vermutete Defekte oder sonstige Mängel des Geräts wird der Teilnehmer unverzüglich dem DRK mitteilen. Keinesfalls darf der Teilnehmer ohne Rücksprache mit dem DRK einen Reparaturauftrag erteilen. Sämtliche Reparaturen werden nur durch das DRK vermittelt. Bei Reparatur, Wartung oder Lieferung eines Ersatzgerätes bemüht sich das DRK um schnelle Abwicklung. Die Installation von Ersatzgeräten sowie gegebenenfalls anfallende Reparaturen oder Wartungen erfolgen durch vom DRK beauftragte Dritte. Hat der Teilnehmer den Schaden zu vertreten, trägt er die Kosten von Reparatur und/oder Ersatzbeschaffung.
- 3.3.3. Bei Vertragsende sind die Geräte inklusive etwaigem Zubehör komplett und in ordnungsgemäßem Zustand sowie gereinigt zurückzugeben. Der Teilnehmer kann die Geräte selbst reinigen und an das DRK zurückgeben oder das DRK beauftragen, die Geräte abzuholen und reinigen zu lassen. In letzterem Fall stellt das DRK dem Teilnehmer die Kosten für die Geräterückholung und die Reinigung in Rechnung.
- 3.4. Bei **Gerätekauf** bleibt das Gerät bis zur vollständigen Kaufpreiszahlung im Eigentum des DRK. Das DRK wird im Rahmen seiner gesetzlichen Gewährleistungspflicht bei Sachmängeln an den verkauften Geräten nach seiner Wahl eine Instandsetzung oder den Austausch des jeweils defekten Gerätes vornehmen. Weitere Gewährleistungsansprüche des Teilnehmers bleiben hiervon unberührt.
- 3.5. Das DRK verkauft oder vermietet dem Teilnehmer bei Bedarf **Zusatzgeräte** (z.B. Falldetector, Funk-Rauchmelder, Funk-Bewegungsmelder, div. Sensoren). Ziff. 3.3. und 3.4. gelten entsprechend.
- 3.6. Wechselt der Teilnehmer während der Vertragslaufzeit seinen Telefon-, Mobilfunk- bzw. Internet-Vertrags-Anbieter, verpflichtet er sich, den Wechsel dem DRK unverzüglich mitzuteilen. Das Vertragsverhältnis mit dem DRK wird durch den Wechsel nicht berührt.
4. **Schlüsselüberlassung**
Bei Vereinbarung der Überlassung von Wohnungs- und / oder Hausschlüssel des Teilnehmers nimmt das DRK diese selbst oder durch Dritte in Verwahrung. Das DRK wird überlassene Schlüssel zur Wohnung des Teilnehmers gegen unberechtigten Zugriff schützen. Die Schlüssel werden ausschließlich zu Zwecken, die mit einem Hilfeinsatz in Verbindung stehen, verwendet.
5. **Zutrittsrecht zur Wohnung**
Der Teilnehmer gestattet den für einen Hilfeinsatz zu ihm entsandten Einsatzkräften den Zutritt zu seiner Wohnung. Das Gleiche gilt - nach vorheriger Anmeldung - für Beauftragte des DRK, die den Teilnehmer zwecks Besichtigung, Wartung und Reparatur des Gerätes aufsuchen. Diese Personen werden sich durch einen Dienstaussweis oder durch eine Bescheinigung über ihre Tätigkeit beim Teilnehmer legitimieren. Soweit nach pflichtgemäßer Abwägung aller erkennbaren Umstände keine geeignetere Möglichkeit des raschen Zutritts besteht, sind die beauftragten Personen / Einsatzkräfte berechtigt, Türen bzw. Fenster im Notfall gewaltsam auf Kosten des Teilnehmers zu öffnen.
6. **Kosten und Rechnung / SEPA-Lastschrift-Mandat**
- 6.1. Für die vertraglich vereinbarte Leistung ist vom Teilnehmer ein **monatliches Nutzungsentgelt** zu bezahlen. Das monatliche Nutzungsentgelt enthält die Miete für durch den Teilnehmer angemietete Geräte sowie das Entgelt für durch den Teilnehmer beauftragte Dienstleistungen. Die Höhe dieses monatlichen Nutzungsentgeltes richtet sich nach dem zu vereinbarenden Vertragsinhalt entsprechend der vom Teilnehmer individuell ausgewählten Leistungen und wird dem Teilnehmer vor Abgabe seiner Vertragserklärung mitgeteilt. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, taggenau, d. h. abhängig von der Anzahl der Tage des Monats sowie des monatlichen Entgeltes, berechnet.
- 6.2. Die Nutzungsentgelte sind jeweils abhängig von der vereinbarten regelmäßigen Zahlungsweise im Voraus fällig:
- bei monatlicher Zahlungsweise spätestens zum 1. eines jeden Monats
 - bei vierteljährlicher Zahlungsweise spätestens zum 1. eines Monats für die jeweils kommenden drei Monate
 - bei halbjährlicher Zahlungsweise spätestens zum 1. eines Monats für die jeweils kommenden 6 Monate
 - bei jährlicher Zahlungsweise spätestens zum 1. eines jeden Vertragsjahres.
- 6.3. Neben dem monatlichen Nutzungsentgelt sind vereinbarte Einmalzahlungen zu leisten:
- 6.3.1. nach Abschluss des Vertrages immer eine einmalige Einrichtungspauschale für die Einrichtung der erforderlichen Geräte. Die Einrichtungspauschale wird am Tag der Übergabe und Einrichtung der Geräte zur Zahlung fällig.
- 6.3.2. bei Gerätekauf der Kaufpreis, fällig bei Vertragsschluss
- 6.4. Soweit der Teilnehmer Dienstleistungen wünscht, die nicht von diesem Vertrag erfasst sind – z.B. Hausnotruf- oder Assistenzeinsätze außerhalb der entsprechenden Leistungspakete nach Ziff. 1 oder sonstige soziale Dienstleistungen – wird das DRK prüfen,

ob entsprechende Leistungen Dritter vermittelt werden können. Geschieht dies und kommen in der Folge Vereinbarungen zwischen dem Teilnehmer und dem Dritten zustande, muss der Teilnehmer die ihm von Kooperationspartnern des DRK erbrachten Dienstleistungen separat gemäß der vom Teilnehmer mit diesen Kooperationspartnern getroffenen Abreden bezahlen. Eine Beteiligung des DRK an diesen Verträgen ist ausgeschlossen.

- 6.5. **Zusatzgeräte** nach Ziff. 3.5: Die Kauf- bzw. Mietpreise richten sich nach der jeweils bei Vertragsschluss getroffenen Vereinbarung. Der Kaufpreis für Zusatzgeräte ist am Tag des Vertragsabschlusses zur Zahlung fällig. Bei Vermietung dieser Zusatzgeräte ist ein monatliches Nutzungsentgelt zu bezahlen. Ziff. 6.1. und 6.2. gelten sinngemäß.
- 6.6. Das monatliche Nutzungsentgelt, die Einrichtungspauschale sowie ggf. der Kaufpreis für Geräte sind zum jeweiligen Fälligkeitstermin vom Teilnehmer an das DRK zu überweisen. Erteilt der Teilnehmer ein SEPA-Lastschrift-Mandat, werden die Forderungen vom Konto des Teilnehmers eingezogen. Der Teilnehmer kann ein dem DRK erteiltes SEPA-Lastschrift-Mandat genauso wie eine etwaig früher erteilte Einzugsermächtigung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Für diesen Fall hat der Teilnehmer für die weitere fristgemäße Zahlung selbst zu sorgen. Soweit Rechnungslegung vereinbart ist, erfolgt diese vor dem jeweiligen Fälligkeitstermin.
- 6.7. Bei Zuzahlungen durch die Pflegekasse wird dieser Zuzahlungsbetrag auf das vereinbarte Nutzungsentgelt und die Einrichtungspauschale angerechnet. Die Anrechnung erfolgt erst nach Zahlungseingang der Zuzahlung der Pflegekasse. Soweit die Pflegekasse rückwirkend die (teilweise) Kostenübernahme erklärt und bezahlt, werden bereits erfolgte Zahlungen des Teilnehmers auf zukünftige Zahlungen verrechnet bzw. an ihn zurückerstattet.
- 6.8. Das DRK ist berechtigt, das vereinbarte monatliche Nutzungsentgelt jederzeit angemessen zu erhöhen. Dies muss dem Teilnehmer mindestens vier Wochen vor dem geplanten Zeitpunkt der Entgelterhöhung schriftlich mitgeteilt werden. Für den Fall der Nutzungsentgelterhöhung hat der Teilnehmer ein Sonderkündigungsrecht. Er kann sowohl den von der Entgelterhöhung betroffenen Dienstleistungsvertrag als auch einen betroffenen Mietvertrag für die Hausnotruf- und Telehealth-Geräte sowie Zusatzgeräte mit einer Frist von zwei Wochen vor dem geplanten Zeitpunkt der jeweiligen Entgelterhöhung schriftlich kündigen. Die Kündigung muss innerhalb dieser Frist dem DRK zugegangen sein. Der Vertrag endet dann zum vorgesehenen Zeitpunkt der Entgelterhöhung, soweit er gekündigt ist.
- 6.9. Im Nutzungsentgelt nicht enthalten sind die Strom- und Telefonkosten und Kosten des Telefon-, Mobilfunk- und Internetanschlusses des Teilnehmers, Reparatur- oder Ersatzlieferungskosten bei selbstverschuldeten Schäden, Kosten für die Beseitigung vom Teilnehmer zu verantwortender Störungen am überlassenen Gerät und ggf. an Zusatzgeräten, Kosten für einen ggf. erforderlichen Tausch der hinterlegten Schlüssel des Teilnehmers, Kosten für die Geräteabholung/-rücksendung und Grundreinigung sowie ggf. Rückbau von Anschlussleitungen nach Beendigung des Vertrages. Ebenfalls im Nutzungsentgelt nicht enthalten sind die aus der Alarmierung resultierenden Kosten für eingeleitete, nicht vom DRK durchzuführenden Hausnotrufeinsätze und/oder Einsätze von Angehörigen bzw. anderen Personen/Stellen, die keine Kooperationspartner des DRK sind und an die der Notruf weitergeleitet wurde.
7. **Sorgfaltsmaßstab, Haftung**
- 7.1. Die Haftung des DRK für seine Mitarbeiter, Beauftragten oder sonstige Gehilfen ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Dies gilt nicht bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. In diesen Fällen haftet das DRK für jedes Verschulden. Auch bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Pflichten von solcher Relevanz, dass abhängig von ihrer Erfüllung der Vertrag steht und fällt) haftet das DRK für jedes Verschulden.
- 7.2. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel einer vom DRK vermieteten Sache ist ausgeschlossen.
- 7.3. Die Haftung der Höhe nach ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wobei diese Begrenzung bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit keine Anwendung findet.
- 7.4. Das DRK haftet nicht für Schäden, die durch den Einsatz des Rettungsdienstes (z.B. Polizei, Feuerwehr) oder der im Vertrag durch den Teilnehmer benannten Stellen/Personen (z.B. Angehörigen, Freunden, Bekannten, Nachbarn, Hausarzt) beim Teilnehmer verursacht werden. Ebenso haftet das DRK nicht bei Schäden in Folge nicht mitgeteilter Änderungen durch den Teilnehmer (z.B. Schlosswechsel, Umzug).
- 7.5. Das DRK haftet nicht für Schäden, die dem Teilnehmer durch
 - Beeinträchtigungen oder Störungen der Strom-, Telefonnetze/-leitungen und Breitbandanschlüsse oder durch höhere Gewalt, z. B. Sturm, Gewitter, Hochwasser
 - den Wechsel des Telefon-, Mobilfunk- oder Internet-Vertrags-Anbieters durch den Teilnehmerentstehen. Das DRK übernimmt in solchen Fällen insbesondere keine Haftung für die Funktionsfähigkeit des überlassenen Gerätes oder aus der Störung der Funktionsfähigkeit resultierende Schäden.
- 7.6. Die vom DRK überlassenen Mobil-Geräte genügen nach Angaben der Hersteller den zur Zeit der Zulassung dieser Geräte geltenden allgemein anerkannten technischen Anforderungen. Für neuere oder höhere Anforderungen steht das DRK nicht ein.
- 7.7. Der Teilnehmer ist darüber belehrt, dass
 - das DRK für die Versorgung mit Mobilfunkleistungen keine Haftung übernehmen kann
 - die Leistungen der Mobilfunkanbieter zeitlich und örtlich eingeschränkt oder ausgeschlossen sein können und in solchen Fällen die Leistungen des DRK nach diesem Vertrag nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen
 - alle für die Leistung nach diesem Vertrag erforderlichen Geräte mit Elektroenergie betrieben werden und daher entweder des Anschlusses an das Lichtstromnetz (230V~) oder eines aufgeladenen Akkumulators („Batterie“) bedürfen.
- 7.8. Wird ein Hausnotruf-Gerät, ein diesbezügliches Zusatzgerät, ein Telehealth-Gerät oder ein Mobil-Gerät von Seiten des Teilnehmers zur Verfügung gestellt und auf die Hausnotruf- und Servicezentrale aufgeschaltet, ist jegliche Haftung des DRK bezüglich Funktionsfähigkeit, Datenübertragung und Kommunikationsmöglichkeit mit der Hausnotruf- und Servicezentrale ausgeschlossen.
8. **Vertragsabschluss und Widerrufsrecht**

- 8.1. Das vom Teilnehmer ausgefüllte und unterschriebene Vertragsangebot gilt als vom DRK angenommen, wenn das DRK dem Vertragsabschluss nicht innerhalb von 14 Tagen ab Zugang des Vertragsangebotes beim DRK gegenüber dem Teilnehmer widerspricht.
- 8.2. Der Teilnehmer hat das Recht, seine mit dem Vertragsangebot abgegebene Willenserklärung nach Maßgabe der folgenden Widerrufsbelehrungen zu widerrufen. Dem Teilnehmer steht es frei, bei Kauf oder Miete von Geräten nur seine Teilnahme an gebuchten Dienstleistungen oder nur den Gerätekauf oder die Gerätemiete oder auch sämtliche Erklärungen zu widerrufen.
- 8.3. Wird die Teilnahme am gebuchten Dienst wirksam widerrufen, hat der Teilnehmer ihm auf seinen Wunsch bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist vom DRK überlassene Geräte nach Rücksprache mit dem DRK entweder auf dessen Kosten auf dem normalen Postweg an das DRK zurückzusenden oder vom DRK abholen zu lassen. Dies gilt auch für Geräte, welche der Teilnehmer beim DRK gemietet oder gekauft hat, wenn der Teilnehmer seine auf den Gerätekauf / den Mietvertrag gerichtete Willenserklärung wirksam widerruft. Soweit das DRK auf ausdrücklichen Teilnehmerwunsch bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist Dienstleistungen erbracht hat, hat der Teilnehmer die bis zum Zugang des wirksamen Widerrufs erbrachten Dienstleistungen angemessen zu entgelten.

WIDERRUFSBELEHRUNG

Dienstleistungsvertrag

Widerrufsrecht:

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.
Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.
Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

DRK Mitteldeutsche Hausnotruf und Service gGmbH
Bremer Straße 10d
01067 Dresden

Telefon: 0351-648010
E-Mail: service@drk-hnr.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.
Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs:

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, 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.
Sie haben die Ihnen von uns im Rahmen der Dienstleistung überlassenen Geräte unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns

DRK Mitteldeutsche Hausnotruf und Service gGmbH
Bremer Straße 10d
01067 Dresden

zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Geräte vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Geräte nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Geräte nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG

WIDERRUFSBELEHRUNG

Kaufvertrag / Mietvertrag

Widerrufsrecht:

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Haben Sie in einer einheitlichen Bestellung mehrere Waren bestellt, die getrennt geliefert werden, so beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

DRK Mitteldeutsche Hausnotruf und Service gGmbH
Bremer Straße 10d
01067 Dresden

Telefon: 0351-648010
E-Mail: service@drk-hnr.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs:

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, 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.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns

DRK Mitteldeutsche Hausnotruf und Service gGmbH
Bremer Straße 10d
01067 Dresden

zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu diesem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG

MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An:
DRK Mitteldeutsche Hausnotruf und Service gGmbH
Bremer Straße 10d
01067 Dresden

Telefon: 0351-648010
E-Mail: service@drk-hnr.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (6*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung folgender Dienstleistungen / den Kauf / die Miete der folgenden Waren (*):

.....
.....
.....

Bestellt am (*)/ erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s).....

Anschrift des/der Verbraucher(s):

.....
.....
.....
.....

Unterschrift des Verbrauchers: _____
(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum:.....

*Unzutreffendes streichen.

9. Vertragslaufzeit und Kündigung bei Dienstleistungen und Mietvertrag

- 9.1. Der Vertrag wird, wenn nichts anderes schriftlich oder durch Unterschrift auf einem Tabletcomputer des DRK vereinbart ist, auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- 9.2. Der Vertrag ist gegenseitig mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar. Der Vertrag kann ohne Einhaltung der Kündigungsfrist von den Vertragsparteien nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein solcher wichtiger Grund liegt für das DRK beispielsweise dann vor, wenn der Teilnehmer der Zahlung des Nutzungsentgeltes auch nach Mahnung durch das DRK nicht nachkommt.
- 9.3. Abweichend hiervon wird ein Vertrag über **DRK.asina**-Leistungen zunächst mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten geschlossen, wenn dieser Vertrag die Vermietung eines Tabletcomputers vorsieht. In dieser Zeit ist das Recht zur ordentlichen Kündigung ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Nach Ablauf der 12 Monate ist der Vertrag gegenseitig mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar.

10. Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle

Das DRK ist bereit, an einem Streitbelegungsverfahren vor folgender Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Internet: www.verbraucher-schlichter.de.

11. Mobilruf mit Ortung

- 11.1. Voraussetzungen der Ortung
- 11.1.1. Die Leistung nach Ziffer 1.1.12 wird nur auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland erbracht, wenn
- 11.1.1.1 der Teilnehmer vom DRK ein zu Ortungszwecken geeignetes Mobiltelefon mietet oder erwirbt und
- 11.1.1.2 den Betrieb des Gerätes mittels freigeschalteter und funktionstüchtiger GSM-SIM-Card eines in Deutschland zugelassenen Mobilfunkbetreibers sicherstellt.
- 11.1.2. Die Leistung wird erbracht aufgrund der von GPS und GSM-Systemen bereitgestellten Daten. Die Leistung kann daher auch innerhalb des Ortungsgebiets teilweise oder vollständig ausgeschlossen sein. Wenn die technischen Voraussetzungen der Ortung nicht vorliegen, z.B. bei Aufenthalt in Gebäuden oder bei eingeschränkter „Sicht“ der GPS-Satelliten, z. B. bei Bewölkung, oder bei Reflexionen von Satellitensignalen, ferner bei Ausfall oder Störung der Telefonnetze oder bei ausgeschaltetem Mobiltelefon kann die Leistung stark eingeschränkt bzw. unmöglich sein.
- 11.1.3. Die Leistung wird nur für den Teilnehmer oder einen von ihm im Vertrag bezeichneten Angehörigen erbracht.
- 11.2. Haftung bei eingeschränkter bzw. fehlender Ortungsmöglichkeit
- 11.2.1. Das DRK steht weder für das Vorliegen der Voraussetzungen nach Ziffer 12.1.1.2. noch für das Fehlen der möglichen Einschränkungen nach Ziffer 12.1.2. oder ähnlicher technischer Einschränkungen ein. Das DRK haftet daher insbesondere nicht für Schäden, die dem Teilnehmer durch Beeinträchtigungen oder Störungen der GPS- und GSM-Ortung entstehen.
- 11.2.2. Das DRK steht nicht für einen Ortungserfolg ein.

12. Erfüllungsort

Sofern nicht ausdrücklich schriftlich durch Unterschrift auf einem Tabletcomputer des DRK etwas anderes vereinbart wurde, ist der Geschäftssitz des DRK (Dresden) der Erfüllungsort.

13. **Schlussbestimmungen**

- 13.1. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten ausschließlich - insbesondere gegenüber Teilnehmern, die Unternehmer i. S. d. Bürgerlichen Gesetzbuchs sind -; entgegenstehende oder von diesen Vertragsbedingungen abweichende Bedingungen des Teilnehmers / Unternehmers werden nicht anerkannt, es sei denn, das DRK hat deren Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 13.2. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten auch dann, wenn das DRK in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Vertragsbedingungen abweichender Bedingungen des Teilnehmers dessen Leistung vorbehaltlos annimmt.
- 13.3. Das DRK behält sich das Recht vor, diese AVB zu ändern. Die insoweit geänderte Fassung dieser AVB wird vier Wochen nach ihrem schriftlichen Zugang beim Teilnehmer Vertragsbestandteil. Wenn der Teilnehmer mit diesen Änderungen nicht einverstanden ist, erhält er das Recht, seinen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen / Mietvertrag mit dem DRK innerhalb einer Frist von 2 Wochen zu kündigen (**Sonderkündigungsrecht**). Die Frist für dieses Sonderkündigungsrecht beginnt mit dem Tag, an welchem der Teilnehmer die geänderte Fassung dieser AVB in Schriftform erhält. Hierauf wird das DRK den Teilnehmer gesondert hinweisen.
- 13.4. Änderungen, Ergänzungen und Nebenabreden zu diesem Vertrag bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder der Unterschrift auf einem Tabletcomputer des DRK.

14. **Datenschutzbestimmungen**

14.1. Datenerhebung als Vertragsgegenstand

- 14.1.1. Der Teilnehmer macht bei Vertragsschluss gegenüber dem DRK die für die vertraglichen Leistungen erforderlichen Angaben, ohne die die Leistungen des DRK bzw. Dritter im Rahmen dieses Vertrages nicht oder nur unzureichend erbracht werden können. Änderungen oder Ergänzungen der Daten werden dem DRK unverzüglich übermittelt.
- 14.1.2. In Abhängigkeit von den vertraglich vereinbarten Leistungen werden Namen, Adressen und Telefonnummern der Personen erfasst, die im Notfall alarmiert oder denen bspw. die Telehealth-Daten weitergegeben werden sollen. Der Teilnehmer wird für jede Kontaktperson deren Einverständnis mit der Benennung als Kontaktperson, der Speicherung ihrer Daten und ggf. der Aufzeichnung mit ihr geführter Gespräche schriftlich vorlegen; zugunsten benannter behandelnder Ärzte ist eine Erklärung über die Entbindung von der Schweigepflicht der Heilberufe zu erteilen. Werden Einverständnis und/oder Genehmigung nicht erteilt, werden die Daten dieser Personen nicht verarbeitet; eine Alarmierung dieser Personen erfolgt dann nicht.
- 14.1.3. Sämtliche über die für den Teilnehmer beim DRK registrierte(n) Telefonnummer(n) bei der Hausnotruf- und Servicezentrale eingehenden Anrufe werden aufgezeichnet. Die Aufzeichnung dient der Dokumentation des Gesprächsverlaufs für die Absicherung der Notfall-Leistung und wird im Bedarfsfall ausschließlich dazu verwendet, den Gesprächsverlauf zu rekonstruieren.
- 14.1.4. Zur Erbringung der **DRK.asina**-Leistungen ist es erforderlich, dass die Mitarbeiter des DRK folgende, auf dem Tabletcomputer gespeicherten Daten einsehen und bearbeiten können: die ausgewählten Apps, Kontaktdaten von weiteren Personen, Fotos, Lesezeichen im Browser, im Fotoalbum gespeicherte Fotos, Informationen, die in der Medikamentenerinnerung oder im Bereich Gesundheit gespeichert sind.

14.2. Hinweise zur Datenverarbeitung

- 14.2.1. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt im Rahmen gesetzlicher Vorgaben, um den Hausnotrufvertrag und die damit verbundenen Pflichten zu erfüllen. Dazu werden die personenbezogenen Daten des Teilnehmers, insbesondere die Telehealth-Daten, und die Daten der vom Teilnehmer angegebenen zu benachrichtigenden Personen/Stellen verarbeitet. Telehealth-Daten sind medizinische Daten wie Anamnesen, Diagnosen und Befunde, die von behandelnden Ärzten oder sonstigen Therapeuten oder Pflegedienstleistern erhoben worden sind. Es werden ausschließlich solche personenbezogenen Daten verarbeitet, die der Kunde oder die vom Kunden Beauftragten zur Verfügung gestellt haben oder die das DRK anlässlich seiner Tätigkeit selbst erhoben hat, insbesondere Einsatzprotokolle usw.
- 14.2.2. Die Verarbeitung dieser Daten ist Voraussetzung für die Bearbeitung der Hausnotrufanfragen. Werden die notwendigen Informationen nicht bereitgestellt, kann eine sorgfältige Bearbeitung der Anliegen des Teilnehmers nicht erfolgen. Das DRK ist daher nach Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe h der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung befugt, diese Daten zu verarbeiten.
- 14.2.3. Empfänger der Daten: Interne Empfänger sind innerhalb der verantwortlichen Stelle die Bereiche Einkauf, Verwaltung, Servicecenter, Beratungszentrum, Buchhaltung. Externe Empfänger und Dritte sind die vom Teilnehmer freigegebenen Kooperationspartner, Hausnotrufzentrale, Fachberater, Kundenberater, Pflegekasse und Ämter.
- 14.2.4. Außer den Mitarbeitern in den Hausnotrufzentralen haben auch die Mitarbeiter des DRK, die diesen Vertrag verwalten, externe Dienstleister als Auftragsverarbeiter und Dritte Zugriff auf die Daten des Teilnehmers. Die Auftragsverarbeiter unterstützen das DRK bei der Auftragsbearbeitung und bei Wartung technischer Anlagen. Daten werden nur insoweit verarbeitet, als dies zur Erbringung der von dem Teilnehmer benötigten oder gewünschten Notfall- und/oder Service-Leistungen erforderlich ist. Dritte sind diejenigen, die die vom Teilnehmer im Einzelfall benötigten Leistungen erbringen – z.B. Rettungsdienst, Pflegedienst. Diese erhalten die für diese Leistungen erforderlichen Daten, insbesondere Adressdaten einschließlich Telefonnummer. Gesundheitsdaten werden nur im Notfall und soweit in der speziellen Notfallsituation notwendig an die Leitstelle, den Hausarzt und an die vom Teilnehmer benannten weiteren Personen telefonisch weitergeleitet.
- 14.2.5. Die Speicherdauer der HNR Verträge entspricht den Vorgaben nach § 20 BDSG. Die Stammdaten werden nach Ablauf und vollständiger Erfüllung des Vertrags gelöscht. Die Speicherdauer für Verträge und Rechnungen entspricht der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von zehn Jahren.

14.3. Datenschutzrelevante Rechte des Teilnehmers

- 14.3.1. Werden personenbezogene Daten des Teilnehmers verarbeitet, hat dieser das Recht, Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten zu erhalten. Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht dem Teilnehmer ein Recht auf Berichtigung zu. Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, kann der Teilnehmer die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung verlangen sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen. Das Recht auf Datenübertragbarkeit wird im Einzelfall sorgfältig geprüft.
- 14.3.2. Hat der Teilnehmer in die Datenverarbeitung eingewilligt, steht ihm ein Recht auf Widerruf seiner Einwilligung zu. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung wird durch diesen nicht berührt.

14.3.3. Beschwerderecht

Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den oben genannten Datenschutzbeauftragten oder an die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die Datenschutzaufsichtsbehörde erreichen Sie unter:

Sächsische/r Datenschutzbeauftragte/r
Devrientstr. 5
01067 Dresden
Telefon: +49 351 85471101
www.datenschutz.sachsen.de

14.4. Einwilligungserklärung des Teilnehmers zur Datenverarbeitung

- 14.4.1. Mir ist bekannt und ich bin damit einverstanden, dass die erfassten Daten verarbeitet und an den jeweiligen Kooperationspartner des DRK-Hausnotrufes weitergeleitet werden, der Leistungen des DRK-Hausnotrufes in dessen Auftrag erbringt. Bei dem Kooperationspartner sollen die Daten insoweit verarbeitet werden, als dies zur Erbringung der von mir benötigten oder gewünschten Notfall- und/oder Service-Leistungen erforderlich ist. Adressdaten einschließlich Telefonnummer können elektronisch oder telefonisch an Dritte übermittelt werden, wenn dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.
- 14.4.2. Mir ist bekannt und ich bin damit einverstanden, dass je nach ausgewähltem Leistungsumfang und den enthaltenen Notfall- und Service-Leistungen Namen, Adressen und Telefonnummern der Personen erfasst, die im Notfall alarmiert oder denen bspw. die Telehealth-Daten weitergegeben werden. Die benannten Personen haben mir ihre Einwilligung hinsichtlich der Nennung Ihrer Namen und Adressdaten und ggf. Aufzeichnung von Notrufen (insb. auch Rufweiterleitungen) erteilt. Mir ist bekannt, dass im Falle der Nichterteilung oder des Widerrufs der die Daten der betroffenen Personen nicht mehr verarbeitet werden können und eine Alarmierung dieser Personen kommt in diesen Fällen nicht mehr in Betracht kommt.
- 14.4.3. Mir ist bekannt und ich bin damit einverstanden, dass die Servicezentrale des DRK durch Notrufauslösung von meinem Teilnehmer-Anschluss geführte Telefongespräche befristet (für 3 Monate) aufzeichnet. Die Einwilligung bezieht sich ausdrücklich auch auf übermittelte Daten über die Gesundheit. Die Aufzeichnung muss der Dokumentation des Gesprächsverlaufs für die Absicherung der Notfall-Leistung dienen und darf ausschließlich dazu verwendet werden, den Gesprächsverlauf zu rekonstruieren. Die von mir benannten zu benachrichtigenden Personen/ Stellen werde ich selbst über die Gesprächsaufzeichnung informieren.
- 14.4.4. Mir ist bekannt, dass ich die vorstehenden Erklärungen jederzeit schriftlich oder in elektronischer Form widerrufen kann. Der Widerruf der Einwilligung berechtigt den DRK-Hausnotruf, seinerseits den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 14.4.5. Ich werde dem DRK-Hausnotruf umgehend Änderungen oder Ergänzungen der Daten, die für die Erfüllung des Vertragszwecks von Bedeutung sind, übermitteln. Ich weiß, dass ohne diese Daten der Vertrag nicht geschlossen bzw. fortgeführt werden kann.

Unterschrift des Teilnehmers: _____
(nur in der elektronischen Fassung)

Datum:.....