

Rotkreuz-Notruf

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Grundsätzliches zum Angebot

Der Rotkreuz-Notruf ist eine Dienstleistung der Kantonalverbände des Schweizerischen Roten Kreuzes (SRK). Sie erbringen die Dienstleistung Rotkreuz-Notruf in ihrem geographisch definierten Gebiet.

Das SRK ist berechtigt, einzelne angebotene Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen. Das SRK erbringt die Dienstleistung Rotkreuz-Notruf ausschliesslich in der Schweiz.

Kunden, die die Dienstleistung beziehen, stehen in einer Kundenbeziehung zum jeweiligen Kantonalverband des SRK.

Mit der Annahme der vorliegenden AGB tritt der Kunde/die Kundin in ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Rotkreuz-Kantonalverband.

Der Kunde/die Kundin mietet ein Notrufgerät bzw. eine Notrufuhr beim SRK oder besitzt eine eigene Notrufuhr. Mit diesem Notrufgerät bzw. dieser Notrufuhr kann er/sie jederzeit – je nach Alarmierungsart – entweder definierte Kontaktpersonen alarmieren oder eine direkte telefonische Verbindung zur Rotkreuz-Notrufzentrale aufbauen und einen Alarm an diese senden. Die Rotkreuz-Notrufzentrale vermittelt nach sorgfältiger Abklärung die entsprechende Hilfe gemäss den Kundenangaben.

Die Rotkreuz-Notrufzentrale ist rund um die Uhr 365 Tage im Jahr besetzt. Die Zentrale verfügt über die technischen Einrichtungen, welche es ihr ermöglichen, Notrufe/Alarmer und sonstige Anrufe von den angeschlossenen Kunden/innen entgegenzunehmen. Die Notrufe werden durch speziell geschultes Personal bearbeitet, welches die jeweils angemessene Hilfeleistung organisiert. Alle Gespräche mit der Notrufzentrale werden durch diese aufgezeichnet.

Varianten des Angebots

Der Rotkreuz-Notruf wird als Dienstleistung des SRK in zwei Varianten angeboten:

- **Rotkreuz-Notruf CASA:** stationäres Notrufsystem für zuhause
- **Rotkreuz-Notruf Mobil:** mobiles Notrufsystem für zuhause und unterwegs

Für beide Angebotsvarianten kann je nach Kantonalverband des SRK zwischen verschiedenen Alarmierungsarten gewählt werden:

- **Basic:** Die Alarmer gehen an die vom Kunden/von der Kundin bezeichneten Kontaktpersonen.
- **Relax:** Die Alarmer gehen an die vom Kunden/von der Kundin bezeichneten Kontaktpersonen, bevor sie an die Notrufzentrale weitergeleitet werden.
- **Premium:** Die Alarmer gehen ausschliesslich an die Notrufzentrale, die aufgrund der Kundenangaben die angemessene Hilfe organisiert.

In Bezug auf die Varianten betr. die Art der Alarmierung können sich die Angebote zwischen den Kantonalverbänden des SRK unterscheiden. (Nicht alle Kantonalverbände bieten alle drei Alarmierungsarten an. Die Alarmierungsart Premium wird flächendeckend angeboten.)

Spezialangebote

Für Spezialanwendungen wie die Limmex-Uhr oder das System Dementia Safe, die einzelne Rotkreuz-Kantonalverbände anbieten, gelten die spezifischen AGB und Leistungsbeschreibungen der betreffenden Kantonalverbände zu diesen Angeboten.

Grundlagen für die Erbringung der Dienstleistung

Grundlegend für die Erbringung der Dienstleistung ist der vom Kunden/der Kundin ausgefüllte Fragebogen.

Die Dienstleistung wird gemäss den folgenden Leistungsbeschrieben erbracht.

Rotkreuz-Notruf CASA – Leistungsbeschreibung

Leistungen des SRK

Rotkreuz-Notruf Casa

Das SRK stellt dem Kunden ein stationäres Notrufgerät Casa (mit Alarmtaste) inklusive SIM-Karte zur Verfügung. In den monatlichen Kosten sind das Notrufgerät, der Anschluss an die Notrufzentrale, die Entgegennahme von Test- und Probealarmen, die Entgegennahme von Notrufen, sowie die Telekommunikationskosten inbegriffen. Weiter sind die Wartung des Notrufgerätes (z.B. Batteriewechsel an Gerät oder Alarmtaste) und die Störungsbehebung beim Kunden/bei der Kundin vor Ort inbegriffen.

Im Fall eines durch den Kunden/die Kundin ausgelösten Notrufs vermittelt die Notrufzentrale bei der Alarmierungsart Premium nach sorgfältiger Abklärung adäquate Hilfe gemäss Kundenangaben und Kundenwunsch. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax bespricht der Kunde/die Kundin mit der alarmierten Kontaktperson, welche Hilfeleistung benötigt wird.

Inbetriebnahme Rotkreuz-Notruf Casa

Nach Eintreffen des komplett ausgefüllten Fragebogens wird ein Installationstermin mit dem Kunden/der Kundin vereinbart. Die Installation wird durch das SRK vorgenommen. Anschliessend wird der Kunde/die Kundin ausführlich instruiert. Mittels Probealarmen wird – je nach Alarmierungsart – die Verbindung mit den Kontaktpersonen bzw. mit der Notrufzentrale aufgebaut und das Notrufsystem getestet. Bei der Alarmierungsart Premium (Alarme gehen direkt an die Notrufzentrale) wird die Inbetriebnahme mit der Begrüssung des Kunden/der Kundin durch die Notrufzentrale abgeschlossen.

Betrieb Rotkreuz-Notruf Casa

Die Betriebsbereitschaft wird durch einen täglichen «stillen» Testalarm des Notrufgerätes an die Notrufzentrale überprüft.

Störung Rotkreuz-Notruf Casa

Störungen können in der Regel durch die Rotkreuz-Notrufzentrale automatisch erkannt werden. In diesem Fall nimmt das SRK mit dem Kunden/der Kundin Kontakt auf. Bemerkt der Kunde/die Kundin selbst eine Störung, ist das SRK sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgerätes oder der Verlust der Alarm-Taste sind dem SRK unmittelbar zu melden.

Störungen werden in der Regel an normalen Arbeitstagen während der Bürozeiten behoben.

Leistungen des Kunden

Test Rotkreuz-Notruf Casa

Kunden/Kundinnen mit der Alarmierungsart Premium (Anrufe gehen direkt an die Notrufzentrale) wird empfohlen, einmal pro Monat einen Probealarm auszulösen.

Störung Rotkreuz-Notruf Casa

Stellt der Kunde/die Kundin eine Störung fest, so hat er/sie diese umgehend dem SRK zu melden.

Allgemeines

Der Kunde/die Kundin mietet das Notruf-Gerät vom SRK und benutzt es nach den Instruktionen des SRK. Der Kunde/die Kundin verpflichtet sich, das Notruf-Gerät gemäss den Instruktionen und Weisungen des SRK zu behandeln. Insbesondere dürfen die Geräte weder selbst geöffnet noch in irgendeiner Art verändert werden.

Für jeglichen Missbrauch der SIM-Karte haftet der Kunde/die Kundin.

Der Kunde/die Kundin haftet für den Verlust des gemieteten Gerätes sowie der Notruf-Taste.

Nach Vertragsbeendigung ist das Gerät inkl. SIM-Karte und Notruf-Taste wieder zurückzugeben.

Rotkreuz-Notruf Mobil – Leistungsbeschreibung

Prinzip

Der Kunde/die Kundin mietet beim SRK ein mobiles Notrufgerät oder besitzt eine eigene Notrufuhr. Mit dem mobilen Notrufgerät bzw. der Notrufuhr kann er/sie jederzeit – je nach Alarmierungsart – eine telefonische Verbindung zu den bezeichneten Kontaktpersonen oder direkt zur Rotkreuz-Notrufzentrale aufbauen.

Voraussetzung

Der Rotkreuz-Notruf Mobil setzt eine funktionierende SIM-Karte (bei gemieteten Geräten grundsätzlich im Angebot inbegriffen) voraus. Für die Alarmierung muss ein Mobilfunknetz, das den Empfang garantiert, zur Verfügung stehen. Es liegt in der Verantwortlichkeit des Kunden/der Kundin, die Funktionsfähigkeit des Notrufgeräts oder der Notrufuhr (Ladezustand der Batterien usw.) regelmässig zu überprüfen.

Eine GPS-Ortung durch die Notrufzentrale ist bei der Alarmierungsart Premium vollumfänglich gegeben. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax erhalten die Kontaktpersonen mit den Falldaten auch die Ortungsdaten (per SMS/Smartphone ist vorausgesetzt).

Eine GPS-Ortung ist nur im Freien und auf den entsprechend ausgerüsteten Geräten möglich. Diese Ortung kann auf einige Meter genau sein. GPS kann eine Unterstützung in der Rettungskette sein. GPS hat aber auch klare Grenzen: Die Ortung ist in vielen Fällen nicht möglich oder sehr ungenau (etwa wenn keine Satellitenverbindung vorhanden ist – gerade in städtischer Umgebung ist die freie Sicht zu den GPS-Satelliten oft stark eingeschränkt – oder in geschlossenen Räumen). Der Kunde gibt bei diesem Angebot seine Einwilligung, dass er über die Rotkreuz-Notrufzentrale geortet werden kann. Eine Ortung wird nur im Alarmfall oder in Folge eines Suchauftrages durchgeführt.

Rotkreuz-Notruf Mobil – mobiles Notrufgerät/Notrufuhr

Leistungen des SRK

Das SRK stellt dem Kunden/der Kundin ein mobiles Notrufgerät (mit Notruf-Taste) inklusive SIM-Karte zur Verfügung. Das Gerät wird vom SRK überbracht und seine Handhabung wird dem Kunden/der Kundin erklärt. Allenfalls besitzt oder bezieht der Kunde/die Kundin vom SRK eine Notrufuhr. Für deren Gebrauch wird der Kunde/die Kundin durch das SRK entsprechend instruiert.

Technische Probleme werden in der Regel an Werktagen während der Bürozeiten am Wohnort des Kunden/der Kundin oder am Standort des SRK behoben.

In den monatlichen Kosten sind die SIM-Karte, die Gesprächskosten, der Anschluss an die Rotkreuz-Notrufzentrale, die Entgegennahme von Probealarmen (für die Alarmierungsart Premium) sowie die Entgegennahme von Notrufen (bei den Alarmierungsarten Premium und Relax) inbegriffen.

Im Fall eines vom Kunden/der Kundin ausgelösten Notrufs vermittelt die Notrufzentrale bei der Alarmierungsart Premium nach sorgfältiger Abklärung adäquate Hilfe gemäss Kundenangaben und Kundenwunsch. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax bespricht der Kunde/die Kundin mit der alarmierten Kontaktperson, welche Hilfeleistung benötigt wird.

Leistungen des Kunden

Der Kunde/die Kundin benutzt das mobile Notrufgerät bzw. die Notrufuhr nach den Instruktionen des SRK. Allfällige Störungen, Verlust oder Diebstahl sind umgehend dem SRK zu melden.

Der Kunde/die Kundin haftet für den Verlust des gemieteten Geräts.

Nach Vertragsbeendigung ist das mobile Notrufgerät inklusive SIM-Karte (und Notruf-Taste) bzw. die gemietete Notrufuhr wieder zurückzugeben.

Für Notrufuhren, die im Besitz des Kunden/der Kundin sind, haftet der Kunde/die Kundin vollumfänglich selber.

Empfang der Alarme

Die Rotkreuz-Notrufzentrale stellt das Call-Routing sicher, d.h. sie garantiert, dass alle Alarme gemäss der vom Kunden/von der Kundin gewünschten Alarmierungsart (Basic / Relax / Premium) weitergeleitet bzw. von der Notrufzentrale entgegengenommen werden.

Art der Hilfeleistung

Die Hilfeleistung richtet sich primär nach den Kundenangaben im Fragebogen. Sämtliche Interventionsmassnahmen, welche bei der Alarmierungsart Premium (und bedingt Relax) nach einer sorgfältigen Abklärung durch das Personal der Rotkreuz-Notrufzentrale getroffen und als notwendig erachtet werden, erfolgen im Namen und im Auftrag des Kunden. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax liegt die Verantwortung für die Hilfeleistung bei den alarmierten Kontaktpersonen.

Alle Änderungen im Fragebogen, insbesondere der Wechsel von Kontaktpersonen, müssen dem SRK umgehend mitgeteilt werden.

Kosten

Die Kosten für die im Rahmen der vorliegenden AGB erbrachten Leistungen richten sich nach der aktuellen Preisliste des jeweiligen Rotkreuz-Kantonalverbands.

Für die Kosten wird Rechnung gestellt. Diese ist innert 30 Tagen zu bezahlen. Der angebrochene Monat wird voll verrechnet.

Die Kosten für die Leistungen von Drittpersonen (z.B. Arzt, Sanität, etc.), die durch die Rotkreuz-Notrufzentrale organisiert werden, gehen zu Lasten des Kunden/der Kundin. Die beauftragten Leistungserbringer stellen ihre Aufwendungen direkt dem Kunden/der Kundin in Rechnung.

Mitwirkung des Kunden

Der Kunde/die Kundin gewährleistet, dass alle im Fragebogen aufgeführten Kontaktpersonen einverstanden sind, bei Hilfeleistungen mitzuwirken, und dass sie im Besitz eines Schlüssels zur Wohnung sind oder Zugriff auf ein entsprechendes Schlüsseldepot (Schlüsselkästchen) haben.

Der Kunde/die Kundin informiert das SRK vorgängig über längere Abwesenheiten.

Der Kunde/die Kundin behandelt die ihm anvertrauten Geräte mit der nötigen Sorgfalt und meldet allfällige Störungen umgehend.

Bei Vertragsende sind alle gemieteten Notrufgeräte in einwandfreiem und funktionstüchtigem Zustand zurück zu geben.

Haftung

Das SRK haftet für die sorgfältige Erfüllung der Leistungen gemäss Leistungsbeschrieben Rotkreuz-Notruf CASA bzw. Rotkreuz-Notruf Mobil sowie für die Funktionstüchtigkeit der gemieteten Notrufgeräte. Die Haftung für allfällige Folgeschäden bzw. indirekte Schäden (z.B. entgangener Gewinn) sowie die Haftung für Hilfspersonen wird im Rahmen des gesetzlich Möglichen wegbedungen. Dies gilt auch für die ausservertragliche Haftung.

Keine Haftung wird insbesondere übernommen für die Funktion der Kommunikationsmittel zur Alarmübermittlung (z.B. Telefonverbindung, GSM (Natel)-Empfang, Empfang SMS, Funkübertragung, etc.).

Ausdrücklich keine Haftung übernimmt das SRK in Bezug auf die Alarmierungsart Basic für den Fall, dass keine der angerufenen Kontaktpersonen den Anruf/Alarm entgegennimmt.

Der Kunde/die Kundin haftet für Schäden, welche durch schuldhafte Verletzungen von vereinbarten Pflichten verursacht wurden, wie unsorgfältige Handhabung der Notrufgeräte, unkorrekte oder nicht aktuelle Angaben im Fragebogen, usw.

Datenschutz

Siehe Beilage «Datenschutzinformation im Rotkreuz-Notruf»

Vertragsdauer und Kündigung

Mit der Annahme der vorliegenden AGB wird ein Kundenvertrag mit dem entsprechenden Rotkreuz-Kantonalverband begründet. Dieser Vertrag beginnt zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme des Rotkreuz-Notrufs und wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Er kann von beiden Vertragsparteien unter Einhaltung einer Frist von 20 Tagen jeweils auf ein Monatsende gekündigt werden.

Die fristlose Kündigung, insbesondere im Fall von schweren Vertragsverletzungen, bleibt vorbehalten. Der Missbrauch des Rotkreuz-Notrufes ist ein Grund für eine fristlose Vertragsauflösung.

Die Mindestvertragsdauer beträgt 3 Monate.

Zusätzliche Bestimmungen

Mündliche Nebenabreden zu den vorliegenden AGB Rotkreuz-Notruf sind unverbindlich.

Die Abtretung von Ansprüchen aus den vorliegenden Bestimmungen ist ausgeschlossen.

Die Parteien, das SRK und der Kunde/die Kundin, verpflichten sich, etwaige Differenzen oder Meinungsverschiedenheiten aus diesen AGB vor Anrufung eines Gerichtes auf dem Verhandlungsweg zu bereinigen.

Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Zwischen den Parteien, dem SRK und dem Kunden/der Kundin besteht Einigkeit, dass eine gegebenenfalls mangelhafte Bestimmung durch eine solche zu ersetzen ist, welche dem ursprünglichen Willen der Parteien möglichst nahekommt.

Für Streitigkeiten, die sich aus diesen AGB ergeben, ist der vom jeweiligen Rotkreuz-Kantonalverband bezeichnete Ort der Gerichtsstand.

St. Gallen, Oktober 2023