

Vertrag über die Nutzung eines Notrufsystems

zwischen der

AWO Kreisverband Freiburg e. V., Sulzburger Straße 4, 79114 Freiburg,

(nachfolgend „AWO-Freiburg“ genannt)

und

(Der Einfachheit halber wird im gesamten Vertrag, die männliche Form verwendet, die weibliche Form ist selbstverständlich eingeschlossen)

Leistungsbeziehender Teilnehmer *

 Frau Herr

Name : _____ Vorname: _____

Straße/Hausnummer : _____

PLZ: _____ Ort: _____

Geburtsdatum: _____ AWO Mitglied: Ja Nein

Pflegekasse: _____ KV-Nr. : _____

Pflegegrad: Ja Nein beantragt Grad: 1 2 3 4 5 Anfahrtshinweise: Einfamilienhaus Mehrfamilienhaus Stockwerk _____ rechts links Wohnungsnummer _____

Festnetztelefon: _____ Mobil: _____

Telefax: _____ E-Mail: _____

Vertretungsberechtigte Dritte

Sofern es vertretungsbefugte Dritte/gesetzliche Betreuer gibt, diese bitte hier eintragen:

 Frau Herr

Name : _____ Vorname: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Festnetztelefon: _____ Mobil: _____

Telefax: _____ E-Mail: _____

Kopie Betreuungsurkunde: bei der AWO-Freiburg hinterlegt wird nachgereicht

(nachfolgend „Teilnehmer“ genannt)

Wird ab dem _____ *nachfolgender Vertrag auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.

*Soweit ein sofortiger Vertragsbeginn vereinbart wurde, stimmt der Teilnehmer mit seiner Unterschrift zum Vertrag ausdrücklich zu, dass mit der in Auftrag gegebenen Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird.

Der Teilnehmer ist darüber aufgeklärt, dass sein Widerrufsrecht bei vollständiger Erfüllung des Vertrages erlischt.

1. Gegenstand der Nutzung

Dem Teilnehmer wird für die Dauer des Vertrages entsprechend des vereinbarten Leistungsumfanges ein Notrufsystem einschließlich der Zusatzgeräte mietweise zu Verfügung gestellt. Für die Dauer des Vertrages werden folgende Leistungen vereinbart:

1.1

Hausnotruf – Basispaket 25,50 € (inklusive einem Gerät und einem Handsender)

1.2

Wohlfühlpaket 40,00 € (Hintergrunddienst*)

Wohlfühlplus - Paket 48,00 €

Tagestaste (nur im Wohlfühlpaket und Wohlfühlplus)

Zusatzleistungen laut separatem Kaufvertrag _____

*Die Einsätze unserer beauftragten Sozialstation werden mit 35,00 € je Einsatz berechnet.

Die ausführlichen Leistungsinhalte werden in den aktuellen Geschäftsbedingungen beschrieben.

Die aktuelle Preisliste Anlage 9 sowie die beiliegenden Anlagen und die Geschäftsbedingungen zum Vertrag über die Nutzung eines Notrufsystems sind wesentliche Bestandteile des Vertrages.

2. Leistungen der Pflegeversicherung

- 2.1. Sofern der Teilnehmer für die Nutzung des Notrufsystems Leistungen der Pflegeversicherung in Anspruch nimmt, tritt der hierfür gültige bundesweite Versorgungsvertrag mit den Spitzenverbänden der Pflegekassen und der AWO-Freiburg in Kraft. Die unter Nr. 1.2 aufgeführten Optionen sind in diesem Fall separate Vertragsinhalte zwischen der AWO-Freiburg und dem Teilnehmer. Die Kosten hierfür trägt der Teilnehmer.
- 2.2. Sofern dem Teilnehmer der Hausnotruf als Pflegehilfsmittel nach dem Pflegeversicherungsgesetz (§ 78 SGB XI) bewilligt wurde, gilt folgendes:
- Die Pflegekasse zahlt einen Anteil von 25,50 € von dem Basistarif nach Nr. 1.1 des Vertrages. Die Leistungsbeträge werden von der Pflegekasse mit befreiender Wirkung unmittelbar an die AWO-Freiburg gezahlt.
 - Zusatzleistungen und technische Sonderausstattungen (Nr. 1.2 des Vertrages) werden dem Teilnehmer von der AWO-Freiburg bei Inanspruchnahme in Rechnung gestellt.
 - Es wird darauf hingewiesen, dass die AWO-Freiburg nach dem Pflegeversicherungsgesetz (§ 104 SGB XI) verpflichtet ist, Daten aufzuzeichnen und den Pflegekassen und ihren Verbänden zu übermitteln, wenn dies für die Erfüllung von deren Aufgaben, z. B. bei der Überprüfung der Notwendigkeit von Pflegehilfsmittel, erforderlich ist.

4. Zahlungsweise

Die monatlichen Gebühren werden jeweils zum 01. Werktag eines Monats rückwirkend fällig.

(1) **per Lastschrift**

Der Teilnehmer ermächtigt die AWO-Freiburg, die fälligen Beträge durch Bankeinzugsverfahren jeweils zum 01. Werktag eines Monats rückwirkend abzubuchen. Die einmalige Anschlussgebühr, Beträge für gekauftes Sonderzubehör, und das erste monatliche Entgelt sind mit der ersten Abrechnung fällig. Siehe Anlage 3 Einwilligung zum Lastschriftverfahren.

(2) Bei Teilnehmern, die öffentliche bzw. versicherungsrechtliche Leistungen in Anspruch nehmen, rechnet die AWO-Freiburg für die Dauer der Leistungsberechtigung unmittelbar mit dem Kostenträger ab - sofern die AWO-Freiburg eine schriftliche Kostenübernahmeerklärung Anlage 10 vorliegt. Für den Fall, dass der Kostenträger seine Anteile der Kostenübernahme an den Teilnehmer überweist, wird die fällige Rechnungssumme vom Konto des Teilnehmers abgebucht.

(3) Für die Nachbearbeitung einer Rücklastschrift berechnen wir pauschal 15,00 €.

(4) Der Teilnehmer ist verpflichtet einen Wechsel der Bankverbindung unverzüglich mitzuteilen.

5. Kündigung des Vertrages

(1) Der Vertrag kann von beiden Seiten jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende ohne Angaben von Gründen gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

(2) Bei grob fahrlässigen oder vorsätzlichen groben Vertragsverletzungen kann dieser Vertrag von der jeweils anderen Seite fristlos schriftlich gekündigt werden.

(3) Der Teilnehmer ist verpflichtet sämtliche ihm mietweise überlassenen technischen Komponenten des Notrufsystems innerhalb einer Woche nach Ende der Vertragslaufzeit in einwandfreiem Zustand zurück zu geben.

(4) Falls keine oder nur eine unvollständige Rückgabe der überlassenen Geräte erfolgt, werden die nicht zurückgegebenen Geräte in Rechnung gestellt. Für das nicht zurückgegebene Notrufgerät und das Zubehör wird der Wiederbeschaffungswert berechnet.

6. Schlussbestimmung

(1) Sollte ein oder mehrere Bestandteile dieses Vertrages rechtsunwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestandteile hiervon unberührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall, die unwirksamen Vertragsbestandteile durch wirksame zu ersetzen, die den unwirksamen inhaltlich und wirtschaftlich nahe kommen.

(2) Die vertragsschließenden Parteien gehen davon aus, dass die vereinbarten Leistungen umsatzsteuerbefreit sind. Sollte sich nach Vertragsschluss eine Umsatzsteuerpflicht ergeben, behält sich die AWO-Freiburg vor, die Umsatzsteuer zusätzlich zu berechnen.

(3) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden haben keine Gültigkeit.

X _____
Ort, Datum

X _____
Ort, Datum

X _____
(Unterschrift AWO-Freiburg)

i.A. _____
(Unterschrift Teilnehmer/Betreuer)

Anlagen

- Anlage 1
Beratungs- und Mehrkostendokumentation gemäß § 127 Absatz 5 SGB V
- Anlage 2
Datenschutzerklärung/Entbindung der Schweigepflicht
- Anlage 3
Lastschriftverfahren
- Anlage 4
Inbetriebnahme
- Anlage 5
Empfangs- und Einweisungsbestätigung/Rückgabeverpflichtung
- Anlage 6
Schlüsselprotokoll
- Anlage 7
Widerrufsbelehrung
- Anlage 8
Notfalldaten
- Anlage 9
Preisliste
- Anlage 10
Kostenübernahmeerklärung
- Anlage 11
Geschäftsbedingungen

Anlage 1
Beratungs- und Mehrkostendokumentation gemäß
§ 127 Absatz 5 SGB V

Teilnehmer/Mieter

Name : _____

Geburtsdatum: _____

KVNr.: _____

Pflegekasse: _____

Leistungserbringer: AWO Freiburg e.V., Sulzburgerstr. 4, 79114 Freiburg
IK – Nummer: 500832448

Versorgung genehmigt ab (soweit bekannt): _____

Bei Inbetriebnahme und Einweisung war neben der/dem Teilnehmer / Versicherten anwesend:

- gesetzlicher Vertreter/in: _____
- weitere an der Betreuung beteiligte Person
(Namensnennung nicht erforderlich)
- sonstige (z.Bsp.: Nachbarn)
(Namensnennung nicht erforderlich)

Beratung

Datum der Beratung: _____

Die AWO-Freiburg hat mich persönlich (ggf. gesetzlicher Vertreter) vor der Versorgung mit dem Hausnotrufsystem umfassend beraten. Die Beratung umfasste insbesondere:

- Informationen über die Inhalte der mehrkostenfreien Versorgung mit einem Hausnotrufsystem,
- die Aufklärung über Hausnotrufleistungen bzw. geeigneten Maßnahmen für die konkrete Versorgungssituation im Einzelfall,
- das Darlegen der hierfür notwendigen Voraussetzungen (z.B.: Austausch von Daten, Stromversorgung und Telefon- bzw. Internetverbindung),
- die Auskunft über die Gefahr eines Stromausfalls bei einem Telefon- bzw. Internetanschluss über ein stromgespeistes Anschlussgerät(Router),
- die Information darüber, dass die Pflegekasse die Kosten nur für solche Hausnotrufsysteme und in dem finanziellen Umfang und ab dem Zeitpunkt übernimmt, soweit eine Kostenübernahmeerklärung Anlage 10 durch die Pflegekasse vorliegt,
- Ausführungen über Art und Höhe von Mehrkosten, sind von mir selbst zu tragen, wenn von mir über den Vertrag hinausgehende Leistungen (Mehrleistungen) gewählt werden.

Ich habe mich nach der Beratung für das Hausnotrufsystem laut Anlage 4, „Inbetriebnahme-Bestätigung“ entschieden.

Mehrkostenerklärung

Über die Möglichkeit einer qualitativ hochwertigen mehrkostenfreien Versorgung bin ich aufgeklärt worden.

- Ich habe mich für ein mehrkostenfreies Versorgungsangebot im Rahmen der Leistungspflicht der Sozialen Pflegeversicherung ohne private Zusatzleistungen entschieden. Zusatzkosten wie Anschlussgebühren oder sonstige Mehrkosten sind ausgeschlossen und können vom Leistungserbringer nicht erhoben werden.
- Ich habe mich für ein mehrkostenpflichtiges Versorgungsangebot entschieden und wünsche ausdrücklich zusätzliche Dienstleistungen oder Produkte, die die Leistungspflicht der Sozialen Pflegeversicherung übersteigen. Daraus entstehen Mehr- und Folgekosten (auch Wartung/Reparaturen) trage ich. Mir ist bekannt, dass eine Erstattung gezahlter Mehrkosten durch meine Pflegekasse ausgeschlossen ist.

Die von mir persönlich zu tragenden Mehrkosten sind ausgelöst durch:

- technische Zusatzausstattung(siehe Rechnungsprotokoll): _____

Und/oder,

weitere (Dienst-)Leistungen, wie

- Schlüsselhinterlegung
- Hintergrunddienst
- Tagestaste(Wohlfühltaste)
- Bewegungsmelder
- weiteres/sonstiges _____

Die Mehrkosten betragen: einmalig _____ EUR

und/oder

monatlich _____ EUR

Mit der Weitergabe dieser Erklärung an meine Pflegekasse bin ich einverstanden. Ein Mehrexemplar dieser Erklärung habe ich erhalten.

X _____
Ort, Datum

X _____
Unterschrift Teilnehmer
(bzw. bevollmächtigter Vertreter oder gesetzlicher Betreuer)

Anlage 2**Datenschutzerklärung – Entbindung der Schweigepflicht**

Ich bin mit der bestimmungsgemäßen Speicherung und Nutzung meiner Daten durch die AWO-Freiburg einverstanden. Die AWO-Freiburg verwendet diese Daten ausschließlich zur Notrufbearbeitung, zur Abwicklung der mit mir geschlossenen Verträge, zur Beantwortung Ihrer Anfragen und für die technische Administration. Ich wurde darüber informiert, dass Notrufe von der AWO-Freiburg aufgezeichnet werden. Soweit keine Ansprüche gestellt werden, werden die Gespräche spätestens nach einem Monat gelöscht. Ergänzend hierzu unsere Geschäftsbedingungen.

Soweit ich der AWO-Freiburg besondere personenbezogene medizinische und soziale Daten zur Verfügung gestellt hat, werden diese im Rahmen der Notrufbearbeitung oder Hilfeersuchens ausschließlich an die unter Anlage 8 genannten Personen weitergegeben.

Ich stelle sicher, dass die von mir benannten und unter Anlage 8 aufgeführten Personen (Angehörige, Nachbarn, sonstige) damit einverstanden sind, dass ihre Daten von der AWO-Freiburg gespeichert und im Bedarfsfall von der AWO-Freiburg angerufen werden. Die AWO-Freiburg verwendet die erhaltenen Kontaktdaten ausschließlich im Rahmen der Notrufbearbeitung.

Ich bin darüber informiert worden und damit einverstanden, dass bei jeder Notrufbearbeitung die geführten Gespräche, sowohl die über das Notrufsystem, als auch Telefonate zur Sicherstellung der Notrufbearbeitung und etwaiger Leistungsansprüche, aufgezeichnet werden. Soweit keine Ansprüche gestellt werden, werden die Gespräche spätestens nach 30 Tagen gelöscht. Es obliegt mir, die von mir in Anlage 8 genannten Personen und Dienste hierüber zu informieren und deren Einverständnis einzuholen.

Ich habe die Inhalte des beigefügten Informationsblatts zum Datenschutz zur Kenntnis genommen.

Mir ist bekannt, dass ich die Erklärung über die Entbindung von der Schweigepflicht sowie die Einwilligungserklärungen zur Datennutzung und Weitergabe jederzeit gegenüber der AWO-Freiburg schriftlich widerrufen kann.

X _____

Ort, Datum

X _____

Ort, Datum

i.A. _____

(Unterschrift Teilnehmer/Betreuer)

Anlage 3
SEPA-Basislastschriftmandat für wiederkehrende Zahlungen

Zahlungsempfänger:
AWO-Freiburg e. V.
Sulzburger Str. 4
79114 Freiburg
Einrichtung: AWO Hausnotruf

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE2801000000006643
Mandatsreferenz: WIRD MIT DER NÄCHSTEN ZAHLUNG MITGETEILT

Ich ermächtige die den o.g. Zahlungsempfänger, wiederkehrende Zahlungen für den u.a. Vertragspartner von meinem Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Gleichzeitig weise ich mein Kreditinstitut an, die vom Zahlungsempfänger auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Leistungsbeziehender Teilnehmer

Name: _____

Vorname: _____

Straße, Hausnummer: _____

PLZ und Ort: _____

Kreditinstitut: _____

IBAN:

D	E																		
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BIC: _____

Konto-Inhaber Name: _____
(falls abweichend vom Kunden)

Die monatlich fälligen Beträge werden gem. Vertrag jeweils am 1. Werktag des Folgemonats lastgeschrieben. Der Zeitpunkt und die Höhe der einmalig fälligen Beträge für Sonderleistungen, wie z.B. zusätzliche Notruf-Einsätze, werden separat berechnet und müssen überwiesen werden.

Falls der Kontoinhaber nicht auch Rechnungsempfänger ist, wird hiermit vereinbart, dass die gemäß SEPA-Lastschriftverfahren notwendigen Vorankündigungen ausschließlich durch Rechnungsstellung direkt an den Vertragspartner erfolgen sollen.

*Hinweis: Bei Rücklastschriften wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15,00€ erhoben

X _____
Ort, Datum

X _____
Unterschrift Kontoinhaber
(bzw. bevollmächtigter Vertreter oder gesetzlicher Betreuer)

**Anlage 4
Inbetriebnahme**

Mieter/Teilnehmer

Name : _____

Geburtsdatum: _____

KVNr.: _____

Pflegekasse: _____

Leistungserbringer: AWO Freiburg e.V., Sulzburgerstr. 4, 79114 Freiburg
IK – Nummer: 500832448

Versorgung genehmigt ab (soweit bekannt): _____

Bei Inbetriebnahme und Einweisung war neben der/dem Teilnehmer/Versicherten anwesend:

- gesetzlicher Vertreter/in: _____
- weitere an der Betreuung beteiligte Person
(Namensnennung nicht erforderlich)
- sonstige (z.B.: Nachbarn)
(Namensnennung nicht erforderlich)

Inbetriebnahme-Bestätigung

Leistungserbringer: AWO Freiburg e.V., Sulzburgerstr. 4, 79114 Freiburg
IK – Nummer: 500832448

Pflegehilfsmittel – Pos.: 52.40.01.1076 / 52.40.01.1086

Hausnotrufsystem

Hersteller: Tunstall

Gerätetyp: Lifeline VI Smart Hub –Sim- Karte(GSM-Gerät)

Seriennummer: _____

Geräte ID: _____

Handsender: Anzahl _____ Seriennummer _____

Hiermit bestätige ich, dass ich das Hausnotrufsystem ordnungsgemäß, vollständig und in hygienisch einwandfreiem Zustand erhalten habe.

Ich konnte mich persönlich durch einen Testalarm von der Funktionsfähigkeit des Gerätes überzeugen.

Das o. a. Hausnotrufgerät wurde auftragsgemäß in meiner Wohnung installiert und in Betrieb genommen.

X _____
Unterschrift AWO-Freiburg

i.A. _____
Unterschrift Teilnehmer/Betreuer

Anlage 5

Empfangs- und Einweisungsbestätigung / Rückgabeverpflichtung Empfangsbestätigung

- Das o.a. Hausnotrufgerät habe ich in einwandfreiem und gebrauchsfähigem Zustand erhalten.
- Eine Gebrauchsanweisung wurde mir übergeben.
- Die Voreinstellung des Hausnotrufgerätes erfolgte so, wie es von mir oder einer von mir beauftragter Person in Auftrag gegeben wurde, die Hausnotrufzentrale wird spätestens an zweiter Stelle angewählt.
- Die Sicherstellung der technischen einwandfreien Funktion des Hausnotrufsystems einschließlich der Anbindung an die Hausnotrufzentrale wurde in meinem Beisein durch geeignete Kontrollen (Testauslösungen) überprüft.

Einweisung

- Ich habe eine Einweisung in die Bedienung, Pflege und Gebrauch des Hausnotrufgerätes erhalten.
- Das Hausnotrufsystem kann ich gemäß dem Einsatzzweck sachgerecht nutzen.
- Ein konkreter Maßnahmen-/ Ablaufplan, in dem die im Falle einer Notsituation einzuleitenden Maßnahmen festgelegt sind, wurde mit mir besprochen.
- Ich gewähre der AWO–Freiburg zur Durchführung von technisch notwendigen Arbeiten, den Zugang zu dem Hausnotrufgerät.
- Mir ist bekannt dass jeglicher Wechsel des Telekommunikationsanbieters und/oder einem Austausch der Telekommunikationstechnik (z.B.; Router, Kabelmodem etc.) zum Ausfall des Notrufsystems führen kann und ich die AWO–Freiburg frühzeitig in Kenntnis setzen muss.
- Ich wurde darüber informiert, dass bei einem Stromausfall ein Notruf nicht abgesetzt werden kann, sofern der Telefonanschluss über ein stromgespeistes Anschlussgerät(z.B.: Router, Switch) erfolgt und dass ich selbst geeignete Maßnahmen zur Notstromabsicherung dieser Geräte zu treffen habe.

Eigentumsvorbehalt

Das Hausnotrufgerät sowie Zubehöre/Zurüstungen bleiben Eigentum der AWO-Freiburg.

Ich verpflichte mich,

- Das Hausnotrufgerät sorgsam und pfleglich zu behandeln
- Schäden aufgrund von grob fahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten oder offensichtlich unsachgemäßer Behandlung auf eigene Kosten durch die AWO-Freiburg fachgerecht beheben zu lassen
- Das Hausnotrufgerät nicht an andere Personen zu übereignen, zu verleihen oder zu verpfänden
- Die AWO Freiburg zu informieren, sofern Reparaturen am dem Hausnotrufgerät notwendig sind (eine Gewährleistung im Falle von Reparaturen und Wartungen durch Fremdfirmen erfolgt nicht, es sei denn, die AWO Freiburg hat im Vorfeld sein Einverständnis dazu erklärt)

Anlage 5

Rückgabeverpflichtung

Wenn die Gründe für die Versorgung entfallen, ist das Hausnotrufgerät unverzüglich zurückzugeben. In diesem Fall setze ich mich umgehend mit der Pflegekasse und der AWO - Freiburg in Verbindung.

Die vorstehenden Bedingungen/Sorgfaltspflichten habe ich zur Kenntnis genommen und stimme diesen zu. Ein Mehrexemplar dieser Erklärung habe ich erhalten.

X _____
Ort, Datum

X _____
Unterschrift Teilnehmer
(bzw. bevollmächtigter Vertreter oder gesetzlicher Betreuer)

**Anlage 6
Schlüsselprotokoll**

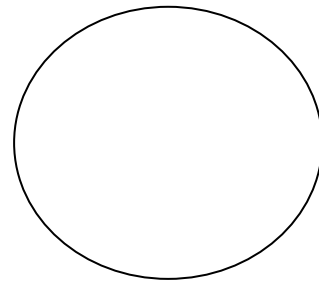
- Annahme
- Rückgabe
- Tausch

Hiermit bestätige ich,

von

- Haustürschlüssel, Anzahl _____ Nr.: _____
- Wohnungsschlüssel, Anzahl _____ Nr.: _____
- Sonstige Schlüssel, Anzahl _____ Nr.: _____

für Notrufteilnehmer:



Sonstige Bemerkungen:

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

erhalten/zurückgegeben/getauscht zu haben.

X _____
Ort, Datum

X _____
Ort, Datum

X _____
(Unterschrift AWO-Freiburg)

i.A. _____
(Unterschrift Teilnehmer/Betreuer)

Anlage 7
Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Sie haben das Recht binnen 14 Tagen ohne Angaben von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die AWO–Freiburg e.V., Sulzburgerstr. 4, 79114 Freiburg, mittels einer eindeutigen Erklärung über Ihren Entschluss diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das nachfolgende Musterformular 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 gewählt haben als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf 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. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zum 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.

Über mein Widerrufsrecht bin ich informiert belehrt worden. Eine Durchschrift dieser Vertragsurkunde habe ich erhalten. Ich bin darüber aufgeklärt, dass mein Widerrufsrecht bei vollständiger Erfüllung des Vertrages erlischt.

X _____
Ort, Datum

X _____
Unterschrift Teilnehmer
(bzw. bevollmächtigter Vertreter oder gesetzlicher Betreuer)

.....
Muster Widerrufsbelehrung

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an uns zurück.

AWO Freiburg e.V.
Hausnotruf
Sulzburgerstr. 4
79114 Freiburg
Tel.: 076145577- 55
Fax: 076145577- 89
Mail: notruf@awo-freiburg.de

Hiermit widerrufe (n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung folgender Dienstleistungen:

Name: Vorname:

Meine Anschrift:

Notrufsystem bestellt am: Erhalten am:

Datum: Unterschrift des Teilnehmer:

Anlage 8
Notfalldaten Teilnehmer

Name / Vorname: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Telefon/Mobil: _____

Fax/E-Mail: _____

Herz/Kreislauf Beschwerden Herzinfarkt Schlaganfall Blutverdünner

Diabetiker Chronische Erkrankung _____

Schwerhörig Taub Sehkraft eingeschränkt Blind

Beweglichkeit eingeschränkt Gehhilfe Rollator Rollstuhl

Sonstiges _____

Daten Teilnehmer 2 (Ehegatten/Lebensgefährte)

Name / Vorname: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Telefon/Mobil: _____

Fax/E-Mail: _____

Herz/Kreislauf Beschwerden Herzinfarkt Schlaganfall Blutverdünner

Diabetiker Chronische Erkrankung _____

Schwerhörig Taub Sehkraft eingeschränkt Blind

Beweglichkeit eingeschränkt Gehhilfe Rollator Rollstuhl

Sonstiges _____

Notfalldaten Bezugspersonen

Pflegedienst Hintergrunddienst

DREISAM Sozialmedizinische Pflegebetriebe Gemeinnützige GmbH

Zähringer Str. 46
79108 Freiburg
Telefon: 0761/ 38 76 50

AWO Freiburg technischer Notdienst

AWO Kreisverband Freiburg e.V.

Sulzbürgerstr. 4
79114 Freiburg
Telefon 0761/ 4 55 77- 45

Rettungsdienst:

Stadt Freiburg - Berufsfeuerwehr und Rettungsdienst

Eschholzstr. 118
79115 Freiburg im Breisgau
Telefon 0761/ 76 77 494

Hausarzt

Name / Vorname: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Telefon/Mobil: _____

Fax/E-Mail: _____

Schlüssel vorhanden: ja nein Wegezeit: _____

Pflegedienst

Name: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

Telefon/Mobil: _____

Fax/E-Mail: _____

Schlüssel vorhanden: ja nein Wegezeit: _____

sonstige private Helfer/Bezugspersonen

Private Helfer werden in der folgenden benannten Reihenfolge informiert.

1. Name / Vorname: _____
Straße: _____
PLZ: _____ Ort: _____
Telefon/Mobil: _____
Fax/E-Mail: _____
Beziehung zum TN _____
Schlüssel vorhanden: ja nein Wegezeit: _____

2. Name / Vorname: _____
Straße: _____
PLZ: _____ Ort: _____
Telefon/Mobil: _____
Fax/E-Mail: _____
Beziehung zum TN _____
Schlüssel vorhanden: ja nein Wegezeit: _____

3. Name / Vorname: _____
Straße: _____
PLZ: _____ Ort: _____
Telefon/Mobil: _____
Fax/E-Mail: _____
Beziehung zum TN _____
Schlüssel vorhanden: ja nein Wegezeit: _____

Anlage9

Preisliste zum Vertrag über Nutzung eines Notrufsystems

(Stand 01/2022)

Leistungen	Basispaket	<u>unsere Empfehlung</u>	
		Wohlfühlpaket	Wohlfühl-Pluspaket
Installation und ausführliche Einweisung	✓	✓	✓
Erfassung aller wichtigen Daten zur Person	✓	✓	✓
24 Stunden Erreichbarkeit der Hausnotrufzentrale	✓	✓	✓
Bereitstellung von Gerät und Handsender innerhalb der Wohnung	✓	✓	✓
Wartung und Instandhaltung	✓	✓	✓
Sofortige Vermittlung der erforderlichen Hilfen	✓	✓	✓
Schlüsselaufbewahrung ⁽¹⁾	X	✓	✓
Wohlfühl Taste (Tagestaste optional)	X	✓	✓
Qualifizierter Hintergrunddienst – rund um die Uhr ⁽²⁾	X	✓	✓
Sichere Aufbewahrung von Haus- und Wohnungsschlüssel	X	✓	✓
Wohlfühl Taste mit Bewegungsmelder	X	X	✓
Einmalige Anschlussgebühr	48,00€	48,00€	48,00€
Monatlicher Preis	25,50€	40,00€	48,00€
Monatlicher Preis bei Kostenübernahme Pflegeversicherung*	0,00€	14,50€	22,50€

1) Hinweis: Es können Zusatzkosten bei Einsätzen zur Türöffnung anfallen.

2) Die Einsätze unserer Sozialstation werden mit 35,00€ je Einsatz berechnet.

*Bei anerkanntem Pflegegrad und weiterer Voraussetzungen, die einen Hausnotruf erforderlich machen, ist eine Kostenübernahme für das Basispaket durch die Pflegekasse möglich

Private Zusatzleistungen

Teilnehmer:

ID _____

- Einmalige Anschlussgebühr 48,00 €
- Sim Karte monatlich (GSM-Gerät) 10,00 €
- Urlaubstarif 4 Wochen (nach Verfügbarkeit) Preis auf Anfrage
- 2. Handsender monatlich 8,00 €
- Lifeline Smart Hub 57208/810 - Kauf 595,00 €
- Lifeline Vi 57008/620 – Kauf 455,00 €

- Adapter (RJ 11) auf TAE NFN 10235 9,50 €
- Tunstall Adapter-Stecker TAE N-cod. S2209005 6,50 €
- Tunstall Adapter-Stecker TAE F-cod. S2209007 16,50 €
- TAE-N Leitung mit Verriegelung 3m 75087023 17,50 €
- Funkfinger neu (bei Verlust) P68007/02 60,00 €
- Wandhalterung D5702905A 9,00 €
- EasyPress Auslösehilfe für Funkfinger D6702112 17,50 €
- Stretcharmband Übergröße 67005/40 9,50 €
- Externe Mobilfunkantenne Für Smart Hub S2205017 42,50 €
- Tunstall Lifeline Vi Steckernetzteil XD5706004A 41,80 €
- Mehrfachstecker Strom 3er 3882929 9,50 €
- Tunstall Ersatz-Anschlusschnur (6m) 75087029 21,50 €
- Telefonverlängerungsleitung 24,50 €
- TAE F Buchse auf Westernstecker 75087032 8,50 €

angefallene Installationsarbeiten werden nach Aufwand berechnet ohne Fahrt 25,00€ /Std. _____ Std.

- Schlüsseldienst THD von 08.00Uhr bis 18.00Uhr 30,00 €
- Schlüsseldienst 3SAM von 18.00Uhr bis 08.00Uhr 50,00 €

X _____
Ort, Datum

X _____
Ort, Datum

X _____
(Unterschrift AWO-Freiburg)

i.A. _____
(Unterschrift Teilnehmer/Betreuer)

Anlage 10

Antrag auf Kostenübernahme eines Hausnotrufgerätes gem. Pflegeversicherung

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit beantrage ich den Hausnotruf gemäß Pflegeversicherung für
mich selbst im Auftrag des Versicherten

..... Name, Vorname: Geburtsdatum:
..... Anschrift: Telefon(freiwillig):
..... Versichertennummer: zuständige Pflegekasse:

<input type="checkbox"/> Ich beantrage ab.....
Die Kostenübernahme für ein Hausnotrufsystem: 52.40.01.1076/52.40.01.1086
Durch folgenden Leistungserbringer: IK 500832448 AWO-Freiburg e.V., Sulzburgerstr. 4, 79114 Freiburg

Angaben zur Pflegebedürftigkeit:	seit:
Die Pflegebedürftigkeit nach dem Pflegeversicherungsgesetz ist bereits anerkannt	ja <input type="checkbox"/> PG: _____ nein <input type="checkbox"/>
Ein Antrag auf Anerkennung der Pflegebedürftigkeit ist gestellt	ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>

Begründung des Antrages:
<input type="checkbox"/> Ich bin alleinlebend und über weite Teile des Tages in meiner Wohnung alleine.
<input type="checkbox"/> Ich, oder eine andere im Haushalt lebende Person, kann mit einem handelsüblichen Telefon keinen Hilferuf absetzen und aufgrund meines Krankheitszustandes ist bei mir jederzeit mit einer Notsituation zu rechnen

Anschluss des Haunotrufsystems:
 Das Hausnotrufsystem wurde noch nicht in Betrieb genommen
 Das Hausnotrufsystem wurde amin Betrieb genommen

Ich möchte den AWO-Hausnotruf und erteile der AWO-Freiburg den Auftrag, die Bearbeitung meines Antrages bei der gesetzlichen Pflegekasse/Privaten Krankenkasse entsprechend zu begleiten.

Antrag bitte einsenden: **AWO Kreisverband Freiburg e.V.**
Hausnotruf
Sulzburger Str. 4
79114 Freiburg

X _____
Ort, Datum

X _____
Unterschrift Teilnehmer
(bzw. bevollmächtigter Vertreter oder gesetzlicher Betreuer)

Anlage 11

Geschäftsbedingungen Notrufsysteme AWO-Freiburg e. V. -Teilnehmer, Seniorenwohnanlagen-

Präambel

Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Nutzung von Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystemen, mit der Notrufzentrale der AWO-Freiburg. Sie sind generell Bestandteil der Verträge zwischen der AWO-Freiburg und Dritten (nachfolgend Teilnehmer und/oder Partner genannt einschließlich Bewohner einer von der AWO-Freiburg betreuten Seniorenwohnanlagen) und gelten insbesondere ergänzend zu den mit dem Teilnehmer und/oder Partner geschlossenen Vereinbarungen/Verträgen uneingeschränkt.

Die AWO-Freiburg ist zu jederzeit berechtigt, diese Geschäftsbedingungen nach entsprechender Mitteilung zu ändern bzw. an geänderte technische, organisatorische und/oder rechtliche Rahmenbedingung anzupassen.

Leistungsumfang

1. Installation und Betrieb von Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystemen

- 1.1. Die AWO-Freiburg stellt dem Teilnehmer und/oder Partner ein Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystem wahlweise inklusive möglicher Peripheriegeräte (Handsender, Bewegungsmelder etc.) zur Verfügung, sorgt für die Installation, Inbetriebnahme und Einweisung des Teilnehmers.
- 1.2. Bei nicht vorhandenem Festnetztelefonanschluss (Hausnotrufsystem) obliegt es der AWO-Freiburg auf Wunsch des Teilnehmers ein Hausnotrufgerät mit einem Mobilfunkadapter und einer Mobilfunkanbindung (GSM-Gerät) zur Verfügung zu stellen. Für ein GSM-Gerät können zusätzliche Kosten anfallen.
- 1.3. Für die Instandhaltung und Wartung der eingesetzten Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsysteme einschließlich der Peripheriegeräte ist die AWO-Freiburg verantwortlich. Defekte Geräte werden durch die AWO-Freiburg ersetzt. Die eingesetzten Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsysteme können eine Selbsttestfunktion haben, die in regelmäßigen oder unregelmäßigen Abständen die Verbindung zwischen Gerät und Zentrale überprüft und fallweise sogenannte technische Meldungen generiert. Technische Meldungen sind keine Notrufe.
- 1.4. Die Kosten für sämtliche von der Notrufzentrale ausgehenden Telefonate trägt die AWO-Freiburg. Die Telefon- und Stromkosten für Not- und Testalarne, Prüf- und Statusmeldungen sind vom Teilnehmer und /oder Partner zu tragen.

2. GSM-Notrufgerät (mit Simkarte)

Im Fall eines Hausnotrufvertrages über die AWO-Freiburg auf Basis eines Simkarten – Gerätes gelten neben den allgemeinen Vertragsbedingungen folgende Regelungen:

- 2.1. Das Hausnotrufgerät funktioniert nur über eine Stromverbindung. Da in diesem Fall kein Festnetzanschluss vorliegt, wird das Gerät mit einer Mobilfunkkarte installiert. Die Funktionsfähigkeit des Simkarten – Gerätes ist nur bei einer ausreichenden Mobilfunkverbindung gegeben.
- 2.2. Die AWO-Freiburg haftet nicht für die Funktionsfähigkeit des Fernsprech- bzw. Mobilfunknetzes.
- 2.3. Bei Installation des Gerätes wird getestet, ob zum Zeitpunkt und am genauen Ort des Tests eine ausreichende Mobilfunkverbindung besteht. Der Standort des Gerätes darf danach vom TN nicht verändert werden.
- 2.4. Der TN wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei Ausfall oder Störung des Gerätes und Störungen im Netz des Mobilfunkbetreibers die Übermittlung von Meldungen an die Notrufzentrale nicht möglich ist.
- 2.5. Für die Überlassung einer Mobilfunkkarte inklusiv der Einheiten, die zum Betrieb des Gerätes erforderlich sind, erhebt die AWO-Freiburg e.V. eine monatliche Gebühr.

- 2.6 Die mietweise überlassene Telefonkarte darf nicht aus dem Hausnotrufgerät entfernt werden. Veränderungen dürfen am Hausnotrufgerät nicht vorgenommen werden. Der Teilnehmer haftet für vorsätzliche und grob fahrlässige Beschädigung, Zerstörung oder Missbrauch der Telefonkarte sowie für deren Abhandenkommen.
- 2.7 Der Teilnehmer ist nicht berechtigt, die Mobilfunkkarte an Dritte weiterzugeben.
- 2.8 Der Teilnehmer darf die ihm mietweise überlassene Mobilfunk – Telefonkarte nur im Hausnotrufgerät für Anrufe mit dem Hausnotrufgerät zur Hausnotrufzentrale der AWO-Freiburg nutzen. Zu einer anderweitigen Nutzung der Telefonkarte ist der Teilnehmer nicht berechtigt.
- 2.9 Nach Kündigung des Vertrages ist der Teilnehmer verpflichtet, mit dem Hausnotrufgerät auch die Simkarte der AWO-Freiburg zurückzugeben.
- 2.10 Bei Verlust oder Diebstahl der Mobilfunkkarte ist sofort die zuständige Dienststelle der AWO-Freiburg durch den Teilnehmer zu informieren.

Die AWO-Freiburg behält sich vor, einzelne vertraglich geschuldete Leistungen an Dritte zu vergeben. Die AWO-Freiburg informiert auf Anfrage welche Leistungen durch Dritte erbracht werden.

3. Notrufbearbeitung

Die Notrufzentrale der AWO-Freiburg nimmt 24 Stunden täglich Notrufe entgegen. Die Notrufzentrale der AWO-Freiburg vermittelt unter Berücksichtigung des eingegangenen Notrufes und ggf. des Gesprächsinhaltes mit dem Teilnehmer oder dem Kooperationspartner eine rasche und angemessen erscheinende Hilfeleistung, wie zum Beispiel die Verständigung des/der/von:

- Rettungsdienst und/oder Notarzt
- Hausarzt/Kassenärztlicher Notdienst
- Dreisam sozialmedizinische Pflegebetriebe gGmbH(Hintergrunddienst)
- sonstige ambulante soziale Dienste
- Angehörigen/Bezugspersonen
- nachbarschaftliche Hilfen

- 3.1 Ist für die Hausnotrufzentrale der AWO-Freiburg erkennbar, dass es sich bei dem Notruf des Teilnehmers, um einen medizinischen oder sonstigen Notfall handelt oder handeln könnte, verständigt die Hausnotrufzentrale im Namen des Teilnehmers, Kooperationspartner oder im Namen Dritter die jeweils bekannte bzw. für den Teilnehmer zuständige Rettungsleitstelle oder Polizeidienststelle zur Veranlassung geeigneter Rettungsmaßnahmen. Bei Vermittlung von Hilfeleistungen an Rettungsdienste oder andere Dienste (Polizei oder Feuerwehr) hat die AWO- Freiburg weder Einfluss auf die Art des Rettungsmittels noch auf deren Anfahrtszeit.
- 3.2. In Notfällen, bei denen ein Einsatz des Rettungsdienstes, der Polizei oder der Feuerwehr ausgelöst wurde, kann keine Gewähr dafür übernommen werden, dass den Rettungskräften rechtzeitig durch in den Teilnehmerstammdaten genannte Dritte der Schlüssel des Teilnehmers zur Öffnung der Tür zur Verfügung steht. Sofern sich die Rettungskräfte oder die Polizei Zugang zur Wohnung verschaffen müssen und Reparaturkosten für Schlösser, Schließsysteme oder Türen entstehen, trägt der Teilnehmer die damit im Zusammenhang entstehenden Kosten.
- 3.3. Bei einem Notruf ohne Sprechkontakt werden zur Sicherstellung die in den Teilnehmerstammdaten hinterlegten Personen oder Dienste in der angegebenen Reihenfolge informiert und darum gebeten unverzüglich die Wohnung des Teilnehmers aufzusuchen, um abzuklären, ob ggf. Hilfsmaßnahmen erforderlich sind. Es werden hierzu lediglich Personen verständigt, bei denen aus den in den Stammdaten hinterlegten Informationen hervorgeht, dass diese i.d.R. innerhalb von 30 Minuten ab Notrufeingang beim Teilnehmer vor Ort sein können.

4. Benachrichtigung Dritter

- 4.1. Der Teilnehmer ist verpflichtet sicherzustellen, dass die von ihm für die Aufnahme in die Teilnehmerstammdaten angegebenen Personen und Dienste – soweit sie nicht hoheitlich oder vertragliche Aufgaben zu erfüllen haben – mit der Nennung in den Teilnehmerstammdaten und im Zusammenhang von der Notrufzentrale angesprochen werden können.

Wichtig: Der Teilnehmer ist für die Aktualisierung und Richtigkeit der Teilnehmerstammdaten selbst verantwortlich und teilt der AWO-Freiburg jede Veränderung unverzüglich per Brief, Telefax oder E-Mail mit.

- 4.2. Kann im Zusammenhang mit einer Notrufbearbeitung keiner der genannten Personen oder Dienste erreicht werden, nicht in einem angemessenen Zeitraum vor Ort oder nicht bereit oder in der Lage sein, tätig zu werden, alarmiert die Notrufzentrale im Namen und auf Rechnung des Teilnehmers den zuständigen Rettungsdienst.
- 4.3. Der Kooperationspartner stellt darüber hinaus sicher, dass die in den Teilnehmerstammdaten seines Teilnehmers benannten Personen oder Dienste darüber informiert sind, dass die von der Notrufzentrale mit ihnen geführten Gespräche aufgezeichnet werden.

Die Gesprächsaufzeichnungen werden nach spätestens einem Monat gelöscht. Die Datenlöschung unterbleibt für den Fall, wenn zu erwarten ist, dass Daten zu Beweis Zwecken in gerichtlichen oder behördlichen Verfahren benötigt werden.

Sollten in den Teilnehmerstammdaten benannte Personen oder Dienste mit der Aufzeichnung von Telefonaten mit der Notrufzentrale nicht einverstanden sein, so hat der Teilnehmer diese der AWO-Freiburg unverzüglich schriftlich (Brief, Telefax, E-Mail) mitzuteilen. Die betreffenden Personen oder Dienste werden unverzüglich aus den Teilnehmerstammdaten gelöscht; sie stehen im Zusammenhang mit einer Notrufbearbeitung nicht mehr zur Verfügung.

Die Hausnotrufzentrale verwendet die Teilnehmerstammdaten ausschließlich im Rahmen der Notrufbearbeitung, siehe auch Punkt 14

5. Bearbeitung von Alarmen, Meldungen und technischen Meldungen

Die AWO-Freiburg unterscheidet im Rahmen seiner Erbringung von Notrufdienstleistungen generell folgende Alarm- bzw. Meldungskriterien:

6. Alarmer

Siehe auch unter Punkt 3 Notrufbearbeitung ff.

7. Tagestaste (sofern vereinbart)

- 7.1. Bei der Nutzung der Funktion „Tagestaste“ drückt der Teilnehmer mindestens zweimal täglich die dafür am Hausnotrufgerät vorgesehene sogenannte Tagestaste.

Mit dem Drücken der Tagestaste „teilt der Teilnehmer dem Notrufsystem mit“, dass es ihm gut geht. Unterbleibt die Betätigung der Tagestaste, löst das Gerät automatisch einen sogenannten „24-Stunden-Alarm“ aus. Der 24-Stunden-Alarm ist ausdrücklich **kein Notruf**, sondern ein Hinweis für die Notrufzentrale, dass die aktuelle Situation des Teilnehmers geklärt werden sollte.

- 7.2. Sofern nach dem Eingang eines 24-Stunden-Alarmes in der Notrufzentrale zu dem Teilnehmer eine Sprechverbindung besteht, werden - bei Bedarf - entsprechend den übermittelten Informationen Maßnahmen eingeleitet.

- 7.3. Bei einem 24-Stunden-Alarm ohne Sprechkontakt wird versucht mit dem Teilnehmer telefonisch in Verbindung zu treten. Gelingt dies, werden - bei Bedarf - die vom Teilnehmer gewünschten und/oder die von der Notrufzentrale für erforderlich gehaltenen Maßnahmen eingeleitet.

Gelingt es bei einem 24-Stunden-Alarm nicht den Teilnehmer in der Regel innerhalb von 60 Minuten telefonisch zu erreichen, werden von der Notrufzentrale die in den Teilnehmerstammdaten angegebenen Personen oder Dienste mit

oder ohne Wohnungsschlüssel informiert und darum gebeten, die aktuelle Situation des Teilnehmers möglichst zeitnah zu klären.

- 7.4 Sind die vom Teilnehmer für die Teilnehmerstammdaten angegebenen Personen oder Dienste nicht erreichbar, nicht bereit oder nicht in der Lage in angemessener Zeit (in der Regel ca. 60 Minuten) die Wohnung des Teilnehmers zu überprüfen oder es besteht kein Sprechkontakt und es ist nicht zu klären, wie es dem Teilnehmer geht, werden nach eigenem Ermessen der Mitarbeiter der Notrufzentrale und auf der Grundlage der über den Teilnehmer vorliegenden Informationen die Feuerwehr, der Rettungsdienst, die Polizei oder andere private oder berufliche Bezugs- bzw. Hilfspersonen oder -dienste über die ungeklärte Situation des Teilnehmers informiert.

Eventuell anfallende Kosten haben in diesem Fall der Teilnehmer zu tragen.

8. Aktive An- und Abmeldungen mit Tagestaste (sofern vertraglich vereinbart)

Der Teilnehmer oder Partner kann über die An-Abmeldetaste die Funktion Tagestaste (sofern am Hausnotrufgerät vorhanden) steuern.

Durch das Drücken der An- und Abmeldetaste kann die Funktion Tagestaste deaktiviert oder aktiviert werden. Die Tagestaste deaktivieren bedeutet, dass das Hausnotrufgerät keinen 24-Stunden-Alarm auslöst. Durch das erneute Drücken der An-Abmeldetaste kann die Funktion Tagestaste wieder aktiviert werden.

Sofern der Teilnehmer zum Beispiel beim Verlassen der Wohnung versäumt die Tagestaste zu deaktivieren und durch einen 24-Stunden-Alarm Maßnahmen ausgelöst werden, gehen alle damit in Zusammenhang stehenden Kosten zu Lasten des Teilnehmers.

9. Weitere Bearbeitung von Meldungen und technischen Meldungen

9.1 Technische Meldungen

Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsysteme verfügen, je nach Hersteller und Gerätetyp, über Kontrollmechanismen zur Überprüfung der Funktionalität, so dass bei einer eventuell auftretenden Störung eine automatisch generierte Meldung an die Notrufzentrale übermittelt wird.

Die nachstehend aufgeführten technischen Meldungen beschreiben den heutigen Stand der Technik. Die AWO-Freiburg behält sich bei Veränderungen an der Technik durch die Hersteller von Hausnotruf- und/oder mobilen Notrufsystemen vor, die folgenden technischen Meldungen und Beschreibungen anzupassen. Wir weisen an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass es sich hierbei nicht um eine abschließende Aufzählung handelt.

9.2 Kontrollruf fehlt

Die Meldung „Kontrollruf fehlt“ besagt, dass das Hausnotrufgerät beim Teilnehmer sich nicht nach einer voreingestellten Zeit (in der Regel 7 Tage) bei der Notrufzentrale der AWO-Freiburg automatisch gemeldet hat. Der Kunde wird über das Hausnotrufgerät angesprochen oder angerufen. Die Notrufzentrale der AWO-Freiburg versucht, das Problem mit dem Teilnehmer zu klären und bittet ihn um einen Testalarm. Bei nicht erfolgreichem Testalarm wird der technische Hintergrund Dienst der AWO-Freiburg informiert. Die Störung wird zeitnahe durch die Instandsetzung oder den Austausch des Hausnotrufsystems behoben. Durch einen Testalarm des Teilnehmers wird die Funktionsfähigkeit des Hausnotrufsystems dokumentiert.

9.3 Netzausfall

Das Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystem beim Teilnehmer meldet einen Netzausfall. Dieser wird durch eine Unterbrechung in der Stromversorgung des Hausnotrufgerätes verursacht.

Die Notrufzentrale versucht das Problem mit dem Teilnehmer und/oder Partners über eine telefonische Ansprache zu lösen (Stecker, Sicherung). Ist dies nicht möglich, wird versucht das Problem über eine in den Teilnehmerstammdaten angegebene kostenfreie Hilfsperson zu lösen, die möglichst keine zusätzlichen Kosten verursacht. Ist dies nicht möglich, so informiert die Notrufzentrale den Kooperationspartner über eine automatische Benachrichtigung über diesen Umstand, so dass dieser sich selbst mit seinem Teilnehmer und/oder Partners in Verbindung setzen kann.

Die Bearbeitung der Netzausfall-Meldungen erfolgt Montag bis Sonntag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeit eingehende Meldungen werden zum nächstmöglichen Zeitpunkt bearbeitet.

9.4 Akku Gerät leer (Hausnotrufgerät)

Die Meldung „Akku Gerät leer“ bedeutet, dass der Akku in der Basisstation (Stromversorgung des Hausnotrufgerätes über Akku) des Hausnotrufgerätes leer ist. Die Meldung „Akku Gerät leer“ ist in den meisten Fällen eine Folgemeldung zur Meldung „Netzausfall“. Der technische Hintergrunddienst der AWO Freiburg wird automatisch informiert und vereinbart einen Wartungstermin.

Die Bearbeitung der Akku Gerät leer-Meldungen erfolgt Montag bis Sonntag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeit eingehende Meldungen werden zum nächstmöglichen Zeitpunkt bearbeitet.

9.5 Automatischer Batteriealarm

Die Meldung „Automatischer Batteriealarm“ besagt, dass die Batterie in dem Funkfinger je nach Hersteller noch für ca. 3-4 Wochen Energie hat, um Notrufe an die Basisstation des Hausnotrufgeräts zu senden. Der technische Hintergrunddienst der AWO Freiburg wird automatisch informiert und vereinbart einen Wartungstermin.

Die Bearbeitung Automatischer Batteriealarm-Meldungen erfolgt Montag bis Sonntag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeit eingehende Meldungen werden zum nächstmöglichen Zeitpunkt bearbeitet.

9.6 Funkstreckenfehler

Die Meldung „Funkstreckenfehler“ ist ein Hinweis darauf, dass zwischen dem Handsender und der Basisstation eine Funkstörung herrscht. Ursache dafür können die Entfernung des Handsenders zur Basisstation (abhängig von den baulichen Gegebenheiten) oder eine technische Störung sein. Sollte die Störung länger als zweiundsiebzig Stunden bestehen, meldet das Gerät den Fehler an die Notrufzentrale. Sollte sich herausstellen, dass es sich um eine technische Störung handelt, wird der technische Hintergrunddienst der AWO-Freiburg informiert und die Störung vor Ort behoben.

9.7 Funkfingerbatterie leer

Die Meldung „Funkfingerbatterie leer“ besagt, dass die Batterie in dem Funkfinger leer ist. Der Funkfinger kann keine weitere Meldung an die Basisstation des Hausnotrufgerätes senden. Notrufe können nur noch über die Basisstation ausgelöst werden. Der technische Hintergrunddienst der AWO-Freiburg wird informiert und vereinbart einen Wartungstermin.

Die Bearbeitung Funkfinger Batteriealarm-Meldungen erfolgt Montag bis Sonntag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeit eingehende Meldungen werden zum nächstmöglichen Zeitpunkt bearbeitet.

10. **Information über Zusatzkosten des Hausnotrufsystems**

- 10.1 Die Telefon- und Energiekosten für den Telefonanschluss und für anfallende Not- und Testanrufe, Prüf- und Statusmeldungen trägt der Teilnehmer. Bei der Nutzung eines GSM-Gerätes können zusätzliche Kosten für den Teilnehmer oder entstehen.
- 10.2 Die Kosten eines im Notfall alarmierten externen Dienstes wie beispielsweise des ärztlichen Bereitschaftsdienstes, des Rettungsdienstes, der Polizei, eines ambulanten Dienstes, der Feuerwehr, eines Schlüsseldienstes oder ähnlicher Dienste trägt der Teilnehmer. Sie sind ausdrücklich n i c h t Bestandteil der Leistungsvereinbarung mit der AWO-Freiburg.
- 10.3 Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass trotz eines Notrufes kein medizinischer oder sonstiger Notfall vorlag, trägt die Kosten des Rettungsdienst-, Notarzt- und sonstigen Rettungskräfteinsatzes – sofern diese Dienste Kosten in Rechnung stellen – der Teilnehmer. Dies gilt auch im Falle eines grundlosen oder versehentlichen Auslösens eines Notrufes durch den Teilnehmer, Partner oder Dritte.
- 10.4 Die Kosten für Maßnahmen, um die Funktionsfähigkeit des Hausnotrufsystems nach einem Wechsel des Telefonanbieters und/oder einer Telekommunikationstechnik sicherzustellen, trägt im vollen Umfang der Teilnehmer.

11. Pflichten der Teilnehmer, Kunden und/oder Kooperationspartner

- 11.1 Die Funktionsfähigkeit des beim Teilnehmer installierten Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystems ist mit einem Testruf bei der Installation zu überprüfen. Unterbleibt dieser Testruf kann die AWO-Freiburg keine Gewähr für eine ordnungsgemäße und vertragskonforme Leistungserbringung übernehmen.
- 11.2 Der Kunde, Teilnehmer oder Partner hat das Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystem pfleglich zu behandeln und ausschließlich bestimmungskonform zu nutzen. Der Teilnehmer haftet für vorsätzliche und grob fahrlässige Beschädigung oder Zerstörung des Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystems einschließlich aller laut Vertrag übergebenen Peripheriegeräte (Handsender, Bewegungsmelder etc.) sowie für deren Abhandenkommen. Er ist nicht berechtigt das Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystem oder einzelne Peripheriegeräte an Dritte weiterzugeben. Für diesen Fall ist die AWO-Freiburg von seiner Leistungspflicht befreit.
- 11.3. Der Teilnehmer ist verpflichtet im Rahmen seiner Möglichkeiten und in seinem eigenen Interesse bei der Beseitigung von eventuell aufgetretenen Störungen mitzuwirken.
- 11.4 Veränderungen an dem überlassenen Hausnotruf- und/oder mobilen Notrufsystem einschließlich der Peripheriegeräte, dies gilt auch für eine Veränderung des bei der Erstinstallation eingerichteten Aufstellungsortes des Hausnotrufgerätes, sind nicht zulässig. Die AWO-Freiburg weist ausdrücklich darauf hin, dass sämtliche vom Teilnehmer ohne Abstimmung mit der AWO-Freiburg durchgeführten Veränderungen dazu führen können, dass eine ordnungs- und vertragskonforme Leistungserbringung durch die Notrufzentrale nicht mehr möglich ist.
- 11.5 Der Teilnehmer ist verpflichtet alle Änderungen der zur Vertragsdurchführung erforderlichen Angaben, insbesondere: Wohnort, Wohnung, Angaben zu den im Haushalt lebenden Personen, gesundheitlichen Risiken (z. B. die Einnahme gerinnungshemmender Medikamente, Schwerhörigkeit, Schlaganfall usw.), Angaben zu den in den Teilnehmerstammdaten geführten Personen und Diensten sowie Daten der telefonischen Erreichbarkeit, des Telefonanbieters, sonstige Gefahrenquellen (zum Beispiel: Hund in der Wohnung etc.), der AWO-Freiburg sofort mitzuteilen.

Wichtiger Hinweis!

Die Mitteilung über eine Änderung der Teilnehmerstammdaten ist nur dann rechtsverbindlich erfolgt, wenn die AWO-Freiburg dem Teilnehmer eine schriftliche Änderungsbestätigung übermittelt (per E-Mail, Telefax oder Brief).

- 11.6 Bei einem Wechsel oder einer Änderung des bei der Installation des Hausnotruf- und/o- der mobilen Notrufsystems vorhandenen Telekommunikationsdienstleisters und/oder einem Austausch der Telekommunikationstechnik (z. B. Router, Kabelmodem etc.) informiert der Teilnehmer mindestens 10 Werktage vorher die AWO-Freiburg. Der Teilnehmer ist verpflichtet unmittelbar nach dem Einbau bzw. nach dem Abschluss der Arbeiten an seinem Telefonanschluss einen Testalarm mit seinem Notrufgerät auszulösen. Kommt keine Sprechverbindung mit der Notrufzentrale zustande, ist diese vom Teilnehmer telefonisch über den **nicht erfolgreichen** Testalarm zu informieren.

Die Notrufzentrale weist ausdrücklich darauf hin, dass, bis die durch die Veränderungen an der Telekommunikationseinrichtung beim Teilnehmer aufgetretene Störung beseitigt ist, eine ordnungs- und vertragsgemäße Leistungserbringung nicht möglich ist.

Mit dieser Regelung wird keine Verpflichtung der AWO-Freiburg zur einseitigen Beseitigung der Störung begründet. Die Beseitigung der Störung kann in der Verantwortung des Teilnehmers oder dessen/deren Telekommunikationsdienstleisters liegen und nötigenfalls auch den Rückbau der Veränderungen zur Folge haben.

Wichtiger Hinweis!

Die AWO-Freiburg weist ausdrücklich darauf hin, dass ein Wechsel des zum Zeitpunkt der Installation des Hausnotruf- und/oder mobilen Notrufsystems vorhandenen Telekommunikationsanbieters (Festnetz oder Mobilfunk) dazu führen kann, dass das Hausnotruf- und/oder mobile Notrufsystem keine Verbindung mehr zu der Notrufzentrale aufbauen kann und die AWO-Freiburg infolgedessen keine Notrufe des Teilnehmers, empfangen und bearbeiten kann.

12. Telekommunikationsleistungen

- 12.1 Die Erbringung von Telekommunikationsleistungen (Zugang zu Festnetztelefonleitungen oder Mobilfunknetzen für den Betrieb der Notrufgeräte) ist nicht Gegenstand von Verträgen zu Hausnotrufrdienstleistungen zwischen der AWO-Freiburg und dem Teilnehmer.

Der Teilnehmer schließt, soweit nicht explizit etwas anderes vereinbart wurde, für die Nutzung eines Hausnotruf- und/oder GSM Notrufsystems selbst einen Vertrag mit einem Anbieter von Telekommunikationsleistungen ab. Sämtliche hierdurch entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Teilnehmers.

Ist die für die Leistungserbringung der Notrufzentrale erforderliche Telekommunikationsverbindung des Teilnehmers vorübergehend oder dauerhaft gestört, unterbrochen oder wechselt der Kunde, Teilnehmer oder Partner den Telekommunikationsanbieter (siehe oben), so ist dieser verpflichtet die AWO-Freiburg unverzüglich darüber zu informieren.

Der ASB Köln weist ausdrücklich darauf hin, dass für die Dauer der Unterbrechung der Telekommunikationseinrichtung beim Teilnehmer und/oder für die Dauer der Störungsbeseitigung eine ordnungs- und vertragsgemäße Leistungserbringung nicht möglich ist.

Die Annahmezeiten nach Eingang eines Notrufes, von Meldungen oder technischen Meldungen liegen in der Regel bei ca. einer Minute. Eine Gewährleistung für diese Annahmezeit wird ausdrücklich nicht übernommen. In Ausnahmefällen z. B. bei einer überdurchschnittlich hohen Inanspruchnahme der Notrufzentrale kann es zu Annahmezeiten von mehreren Minuten kommen.

- 12.2 Die Notrufzentrale weist ausdrücklich darauf hin, dass Telekommunikationsanbieter bei der Nutzung von digitalen oder mobilen Telekommunikationsnetzen keine einhundert- prozentige Verfügbarkeit gewährleisten. In Einzelfällen kann in Folge dessen die Notrufübermittlung ganz oder teilweise gestört sein, so dass der Notruf nicht an die Notrufzentrale weitergeleitet wird.

Hausnotrufgeräte auch GSM Notrufsysteme sind mit einer Notstrombatterie ausgerüstet, um im Falle eines Stromausfalls vorübergehend betriebsbereit zu bleiben. Alle weiteren Geräte (z. B. Router oder Switch), die je nach Anschlussart für die Herstellung einer Telekommunikationsverbindung notwendig sind, werden darüber nicht mit versorgt. Die Verantwortung für die Funktionsfähigkeit der einzelnen Systemkomponenten liegt nicht bei der AWO-Freiburg. Der Teilnehmer selbst hat geeignete Maßnahmen zur Notstromabsicherung dieser Geräte zu treffen.

Die Notrufzentrale übernimmt daher keine Gewähr für die ordnungsgemäße Übermittlung des Notrufes über das Notrufsystem, wenn Störungen beim Telefonnetzbetreiber des Teilnehmers vorliegen.

13. Haftung

- 13.1 Die AWO-Freiburg haftet nicht bei höherer Gewalt, insbesondere bei Sturm, Gewitter, Hochwasser, Erdbeben, anderen Naturkatastrophen oder einer Unmöglichkeit der Leistung aufgrund von kriminellen Handlungen oder dem Ausfall des Systems zur Positionsbestimmung. Weiter kann die AWO-Freiburg nicht haftbar gemacht werden für Störungen der Stromversorgung, im Telefonnetz, Mobilfunknetz oder bei anderen Leitungsunterbrechungen, insbesondere beim Versäumen der unter „Pflichten des Teilnehmers“ angebenen Anzeigepflichten.
- 13.2 Die AWO-Freiburg haftet nicht für Fehler, die aufgrund falscher, unpräziser oder unvollständiger Schilderungen einer Notfallsituation oder falscher oder nicht vollständiger Angaben eines Teilnehmer zugeordneten Teilnehmerstammdaten zustande gekommen sind.
- 13.3 Schadensersatzansprüche gegen die AWO-Freiburg, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, sofern der Schaden durch die AWO-Freiburg nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde oder eine Verletzung der sogenannten Kardinalpflichten dieses Vertrages oder die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit vorliegt.
- 13.4 Eine Haftung für die Leistungen und/oder das Verhalten der in den Teilnehmerstammdaten angegebenen Personen oder Dienste, die nicht zur AWO-Freiburg gehören und die im Rahmen der hier getroffenen Vereinbarung benachrichtigt werden, ist ausgeschlossen.

14. Datenschutz

- 14.1 Die vom Teilnehmer zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden von der Notrufzentrale zum Zweck der Vertragserfüllung gespeichert und verarbeitet.
- 14.2 Zur Sicherung und Dokumentation der Notrufbearbeitung werden Daten, die im Zusammenhang mit der Notrufbearbeitung entstehen sowie Maßnahmen, die daraus resultieren, gespeichert und verarbeitet.
- 14.3 Zur Sicherstellung der Notrufbearbeitung und etwaiger Leistungsansprüche werden die Gespräche der Notrufbearbeitung und die in diesem Zusammenhang geführten Gespräche aufgezeichnet und 30 Tage gespeichert. Soweit innerhalb dieser Frist keine Ansprüche gestellt werden, werden die Gespräche nach 30 Tagen gelöscht.
- 14.4 Soweit der Teilnehmer der AWO-Freiburg besondere personenbezogene medizinische und soziale Daten zur Verfügung gestellt hat, werden diese im Rahmen der Notrufbearbeitung ausschließlich an die in den Teilnehmerstammdaten angegebenen Personen oder Dienste (Rettungsdienst, Feuerwehr, Polizei, ärztlicher Bereitschaftsdienst etc.) weitergegeben.
- 14.5 Es wird darauf hingewiesen, dass die Notrufzentrale nach dem Pflegeversicherungsgesetz (§ 104 SGB XI) verpflichtet ist, Daten aufzuzeichnen und den Pflegekassen und ihren Verbänden zu übermitteln, wenn dies für die Erfüllung von deren Aufgaben, wie z. B. bei der Überprüfung der Notwendigkeit von Pflegehilfsmittel, erforderlich ist.
- 14.6 Auf Verlangen erhält der Teilnehmer Auskunft über die von ihm gespeicherten Daten.

Freiburg, den 01.12.2021

AWO-Freiburg e.V.

Ilja Wöllert Geschäftsführer