

AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen)

Verein sns – SPITEX NOTRUF SCHWEIZ

1. Grundsätze

- 1.1. SPITEX NOTRUF SCHWEIZ (nachstehend „sns“ genannt) stellt dem Kunden einen Anschluss an die Notrufzentrale zur Verfügung, welche rund um die Uhr betrieben wird.
- 1.2. „sns“ vertritt die Notrufzentrale im Verkehr mit dem Kunden hinsichtlich der allgemeinen Administration und hinsichtlich der Verpflichtungen gemäss diesem Vertrag.
- 1.3. Das analoge Notrufgerät wird an einen gängigen aktiven Telefonanschluss angeschlossen. Für Störungen der Telefonverbindung und/oder nach allfälligen Änderungen an der Telefoninstallation und an den -verbindungen kann „sns“ nicht haftbar gemacht werden.
- 1.4. Das digitale Notrufgerät wird an einen Internetanschluss angeschlossen. Für Störungen der Internetverbindung kann „sns“ unter keinen Umständen haftbar gemacht werden.
- 1.5. Das digitale Notrufgerät kann über GSM/GPRS angeschlossen werden. Für Störungen des mobilen Netzes (unabhängig des Providers) ist „sns“ in keinem Fall und unter keinen Umständen haftbar.

2. Kundendatenblatt / Fragebogen (Hilfeschema)

- 2.1. Das Formular „Personendaten“ ist vom Kunden bei Vertragsabschluss bzw. bei Installation des Notrufgeräts auszufüllen und unterschrieben „sns“ zu übergeben. Dieses persönliche Datenblatt dient der Notrufzentrale als „Interventionsschema“. Es enthält Informationen zur Person (Kunde), gibt Instruktionen bezüglich der Entgegennahme des Notrufes, Organisation der Hilfeleistung, erste Kontaktperson(-en) in einer Notsituation, Entgegennahme von Fragen und der Rückmeldung der Kontaktperson während und nach der geleisteten Hilfe sowie Information der Angehörigen nach Abschluss der Intervention, falls erwünscht.
- 2.2. Änderungen bezüglich Interventionswünschen sind dem Verein „sns“ umgehend zu melden.
- 2.3. Der Kunde erklärt ausdrücklich, dass er mit der Weitergabe seiner persönlichen Daten an die zuständige SPITEX Organisation einverstanden ist.

3. Notrufe

- 3.1. Die Notrufzentrale wird rund um die Uhr, d.h. während 24 Stunden am Tag, von ausgebildetem Personal bedient. Jeder bei der Zentrale eingehende Notruf wird sofort entgegengenommen und die notwendigen Massnahmen für eine rasche Hilfe durch die im Fragebogen aufgeführten Personen bzw. Instanzen werden eingeleitet. Eine allfällige Verzögerung in der Anrufbeantwortung durch die Zentrale ist möglich, wenn beispielsweise mehrere Notrufe gleichzeitig eingehen sollten. Weil die Zentrale rund um die Uhr besetzt ist, garantiert die Notrufzentrale, dass jeder Anruf beantwortet wird. Das Notrufgerät wiederholt den Anruf bei der Zentrale automatisch, bis eine Antwort erfolgt.

4. Massnahmen bei einem Notruf

- 4.1. Bei Eingang eines Notrufs organisiert die Notrufzentrale ohne Verzögerung die erforderlichen Hilfemassnahmen für den Kunden.
- 4.2. Grundlage dieser Hilfemassnahmen bildet das vom Kunden korrekt und umfassend ausgefüllte persönliche Datenblatt (Formular „Personendaten“, s. Ziffer 2). Diese vertraulichen Angaben sind zur Erfüllung dieses Vertrags für „sns“ verbindlich und sind der Notrufzentrale bei Vertragsabschluss zu übergeben. Die Daten werden vertraulich behandelt.

5. Kosten für Hilfeleistungen bei einem Notruf

- 5.1. Die Kosten für Hilfeleistungen (z.B. Arzt, Spitex, Sanität, Schlosser, usw.), die durch die Zentrale organisiert werden, gehen zu Lasten des Kunden. Die Beauftragten stellen ihre Hilfeleistungen dem Kunden direkt in Rechnung.
- 5.2. Sämtliche Notfallmassnahmen, welche nach einer sorgfältigen Abklärung getroffen und als notwendig erachtet werden, geschehen im Namen und Auftrag des Kunden.
- 5.3. Notrufe, die zur Gerätekontrolle oder durch versehentliche Bedienung des Notrufknopfs ausgelöst werden und die keine besonderen Hilfeleistungen erfordern, sind kostenlos, solange dies im normalen Rahmen erfolgt.

6. Gerätefunktionskontrolle / Störungen / Gerätepflege

- 6.1. Um dem Kunden Sicherheit zu geben, löst er monatlich einen Kontrollanruf mittels Funksender aus.
- 6.2. Automatischer technischer Prüfalarm: Alle 23 Stunden (oder gem. Instruktion Kunde) wird ein automatischer Prüfalarm ausgelöst (stiller Alarm) um sicherzustellen, dass das Notrufgerät funktioniert. Von dieser technischen Geräteprüfung ist der Kunde nicht betroffen. Eine Garantie gegen zwischenzeitlich eingetretene technische Störungen kann nicht abgegeben werden.

7. Der Kunde verpflichtet sich bei Störungen folgende Schritte zu unternehmen:

- 7.1. die eigene Kontaktperson zu informieren in dem Ausmass, als es zur Gewährleistung der eigenen Sicherheit während der Störungsdauer nötig ist, sowie

AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen)

7.2. die Zentrale unter der Tel. Nr. 044 / 655 16 77 umgehend zu benachrichtigen.

7.3. Telefonische Störungsbehebungen (Fernwartung) sind im Abonnementspreis inbegriffen. Falls die Störung eine Intervention vor Ort notwendig macht, wird der Aufwand dem Kunden in Rechnung gestellt.

8. **Kosten für die Notrufdienstleistung**

8.1. Der Kunde bezahlt „sns“ für das Abonnement den Preis gem. jeweils gültigem Angebot. Der Preis ist im Voraus zu entrichten und beinhaltet:

8.1.1. Den garantierten Notrufdienst (organisierte Hilfe) der Notrufzentrale.

8.1.2. Nicht eingeschlossen sind die Telefonverbindungsgebühren, welche der Provider direkt in Rechnung stellt.

8.2. Allfällige besondere Spesen wie Kosten für längere oder auswärtige Telefonate und dergleichen werden separat in Rechnung gestellt. Es wird auf die Ziffern 10, 12 und 15 verwiesen.

9. **Abonnementverlängerung**

9.1. Das Abonnement für die Notrufdienstleistung verlängert sich jeweils automatisch um weitere 6 Monate und ist im Voraus zu bezahlen.

10. **Meldung bei Abwesenheiten**

10.1. Der Kunde meldet dauernde Abwesenheiten (z.B. Ferien, Spitalaufenthalt usw.) von mehr als drei Tagen der Zentrale

11. **Zahlungsverzug**

11.1. Bei Zahlungsverzug und nach erfolgter Mahnung (mit 10 Tagen Zahlungsfrist) behält sich „sns“ vor, rechtliche Schritte einzuleiten und den Dienstleistungsvertrag per sofort auflösen.

12. **Haftung**

12.1. Die Notrufzentrale haftet für die sorgfältige Erfüllung der Pflichten gemäss diesem Vertrag.

12.2. Keine Haftung wird übernommen für Leistungen der externen Telefoninstallationsfirma, für die Sicherheit der Telefonverbindung der von dem Kunden beauftragten Firma sowie für Störungen wegen Stromunterbrüchen und Programmierungsfehlern bei ISDN-Anschlüssen.

12.3. Der Kunde haftet für Schäden, welche durch schuldhaftes Verletzen von vertraglich vereinbarten Pflichten verursacht wurden, wie unsorgfältige Handhabung des Notrufgerätes, fehlerhafte Angaben im Fragebogen usw.

12.4. Für ein allfälliges Fehlverhalten der Kontaktperson übernimmt „sns“ ausdrücklich keine Haftung.

12.5. „sns“ übernimmt (unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen) keine Haftung für Gesundheitsschäden des Kunden.

13. **Weitere Pflichten des Kunden**

13.1. Zur Gewährleistung einer raschen und richtigen Hilfe durch die Notrufzentrale ist der Kunde verantwortlich, regelmässig Änderungen im Fragebogen (Hilfeschema), Abwesenheiten, Kontaktpersonen etc. oder auch Mängel am Gerät und dergleichen „sns“ mitzuteilen.

13.2. Der Kunde verpflichtet die von ihm bestimmte Kontaktperson, im Notfall die notwendigen Sofortmassnahmen/Hilfe vor Ort zu ergreifen. Die Kontaktperson hat die Notrufzentrale telefonisch zu informieren, damit diese die Hilfeleistung optimal koordinieren kann. Die Kontaktperson macht der Notrufzentrale auch dann eine Rückmeldung, wenn keine Drittperson zur Hilfeleistung aufgebeten werden musste.

13.3. Der Kunde ist verantwortlich für die Betriebsbereitschaft des Gerätes.

14. **Kündigung**

14.1. Dieser Vertrag dauert mindestens 12 Monate und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist der Vertrag beidseits unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten kündbar. Bei Missbrauch des Notrufgerätes kann „sns“ den Vertrag fristlos auflösen. In diesem Fall besteht keine Rückerstattungspflicht von Seiten „sns“

15. **Gerichtsstand und Rechtswahl**

15.1. Für Differenzen zwischen den Parteien sind die ordentlichen Gerichte des Kantons Zürich (Sitz der „sns“) zuständig. Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht.

Ort, Datum:

Kunde (Unterschrift):