



TEILNAHMEVERTRAG

Rufhilfe des Österreichischen Roten Kreuzes
Landesverband Burgenland



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ
BURGENLAND

Aus Liebe zum Menschen.

TEILNAHMEVERTRAG

Rufhilfe des Österreichischen Roten Kreuzes Landesverband Burgenland (ÖRK)

abgeschlossen am heutigen Tage zwischen

- Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Burgenland (ZVR 641222593)
A-7000 Eisenstadt, Henri Dunant-Straße 4
– im Folgenden auch kurz ÖRK genannt –

sowie

- Vor- und Zuname, geb.

Adresse
– im Folgenden kurz Teilnehmer genannt –

wie folgt:

1. PRÄAMBEL

1.1. Das Rufhilfetelefon dient zur raschen Hilfeleistung in Notfällen und ist besonders geeignet für Senioren, Menschen mit Behinderung, alleinstehende Menschen, schwangere Frauen und für alle, die sich Sicherheit und Geborgenheit wünschen.

1.2. Bestandteile des Vertrages zwischen dem Österreichischen Roten Kreuz, Landesverband Burgenland, (im Folgenden kurz ÖRK genannt) und dem Teilnehmer sind dieser Teilnahmevertrag sowie die Übernahmebestätigung (= Datenerhebungsblatt) des Rufhilfegerätes.

1.3. Soweit in diesem Vertrag personenbezogene Bezeichnungen in männlicher Form angeführt sind, beziehen sich diese auf beide Geschlechter in gleicher Weise.

2. SO FUNKTIONIERT DIE RUFHILFE

2.1. Nachdem Sie einen Alarm abgesetzt haben, versucht die Rufhilfezentrale über die Freisprecheinrichtung des Rufhilfegerätes, mit Ihnen Kontakt aufzunehmen. Um mit einem unserer Mitarbeiter zu sprechen, brauchen Sie also nicht zum Telefon zu gehen. Es genügt, wenn Sie sich in Hör- und Sprechweite des Rufhilfegeräts (Basisstation) befinden.

2.2. Wenn Sie mitteilen können, was passiert ist und welche Hilfe Sie benötigen, werden umgehend die notwendigen Maßnahmen (z.B. Entsendung eines Rettungswagens) eingeleitet.

2.3. Sollte keine Sprechverbindung möglich und der telefonische Rückruf erfolglos sein, wird versucht, die von Ihnen angegebenen Personen (z.B.

Verwandte, Nachbarn, o.ä.) zu verständigen. Sollte niemand erreichbar sein oder es die Situation erfordern, wird ein Rettungswagen entsandt.

2.4. Da ein Nachbar meist schneller bei Ihnen sein kann und nicht jede Situation den Einsatz eines Rettungswagens erfordert, sollten Sie uns nach Möglichkeit solche Kontaktpersonen nennen. Diese Personen sollten in maximal 15 Minuten bei Ihnen sein können und auch Zugang zu Ihrer Wohnung haben (also über einen Schlüssel verfügen).

2.5. Auf Wunsch haben Sie die Möglichkeit, sich beim ÖRK um 95,00 Euro einen **Schlüsselsafe** zu kaufen. Die Montage ist aus versicherungstechnischen Gründen selbst durchzuführen. Bei der Anbringung eines Schlüsselsafes in Wohnanlagen ist vorab die Zustimmung des Vermieters (z. B. OSG) einzuholen.

Sollten Sie einen Schlüsselsafe oder ein anderes System, für das ein Zahlencode erforderlich ist, verwenden, möchten wir Sie darauf hinweisen, dass der Code nur bei einem Notfall oder vermuteten Notfall (nach Auslösen des Notrufes am Rufhilfegerät) den anrückenden Einsatzkräften genannt werden darf.

Der Code darf zu keiner anderen Zeit und zu keinem anderen Zweck an andere Personen weitergegeben werden, auch keinen Angehörigen oder Betreuern, auch nicht, wenn der Rufhilfvertrag bereits ausgelaufen ist oder wenn der Teilnehmer verzogen oder sogar verstorben ist. Bewahren Sie den Code deshalb an einem sicheren Ort auf, damit Sie selbst jederzeit Zugang zu Ihrem Schlüsselsafe haben, z.B. wenn der Schlüssel ausgetauscht werden soll. Ein vorhandener Schlüsselsafe ist Eigentum des Teilnehmers, dieser ist auch für den Safe verantwortlich.

Bitte klären Sie versicherungsrechtliche Fragen mit Ihrer Haushaltsversicherung ab.

2.6. Wenn dem ÖRK kein Schlüssel zur Verfügung steht (in einem Schlüsselsafe, an einem anderen im Vorhinein bekannt gegebenen Hinterlegungsort, o.ä.) bzw. kein Öffnen aufgrund eines anderen sich im Schloss befindlichen Schlüssels möglich ist und Sie nach einem Alarm nicht in der Lage sind, die Wohnungstür selbst zu öffnen bzw. niemand erreichbar ist, der Zugang zu Ihrer Wohnung hat, wird die Wohnung von der Feuerwehr/Polizei auf Ihre Kosten geöffnet (Gefahr in Verzug!).

RUFHILFE IM NOTFALL

1 Sie drücken den Alarmknopf

Mit nur **einem Knopfdruck** wird automatisch ein **Notruf** abgesetzt und Ihre Daten erscheinen in der Notrufzentrale.



2 Sie sprechen direkt mit der Notrufzentrale

Wenn möglich können Sie über die **Freisprechfunktion** mit Mitarbeiter:innen **sprechen** und schildern, was passiert ist.

Rund um die Uhr für Sie da!

3 Hilfe ist unterwegs

Die **Notrufzentrale** organisiert rasch die passende Hilfe – etwa die Entsendung eines **Rettungswagens** oder die Benachrichtigung **Ihrer Angehörigen**.
So ist im Notfall schnell jemand für Sie da.



2.7. Das Rufhilfegerät besteht aus einer Basisstation, einem Stromkabel, dem Handsender sowie einer SIM-Karte.

3. PFLICHTEN DES ÖRK

3.1. Das ÖRK verpflichtet sich, die Basisstation (Rufhilfegerät) in der Wohnung des Teilnehmers zu installieren, und stellt das Rufhilfegerät samt etwaigen Zusatzgeräten dem Teilnehmer leihweise für die Vertragsdauer zur Verfügung. Die Basisstation sowie die Zusatzgeräte sowie die Sim-Karte verbleiben im Eigentum des ÖRK. Die SIM-Karte darf nicht aus dem Gerät entfernt werden.

3.2. Das ÖRK verpflichtet sich, die Rufhilfezentrale an allen Tagen der Woche rund um die Uhr zu besetzen, alle einlaufenden Anrufe entgegen zu nehmen und in Notsituationen die vom Teilnehmer genannten Vertrauenspersonen, die sich ihm gegenüber persönlich verpflichtet haben, zu jeder Tages- und Nachtzeit für den Teilnehmer Hilfe zu leisten, anzurufen oder bei Bedarf Rettung, Arzt, Polizei, etc. zu verständigen.

Das ÖRK kann diese Pflicht einer Dritten befugten Stelle (z.B. Rettungsdienst, Landessicherheitszentrale, o.ä.) überbinden. Im Notfall ist das ÖRK berechtigt, erforderliche Daten, wie etwa medizinische Daten, oder aber einen etwaigen Schlüsselsafecode den verständigten Personen, wie z.B. Arzt oder Rettungsdienst, weiterzugeben.

3.3. Bei technischen Gebrechen am Rufhilfegerät hat das ÖRK binnen 3 Werktagen ab Erhalt der Meldung Veranlassungen zur Abstellung des Gebrechens zu treffen und wird so rasch wie möglich, längstens aber binnen 10 Werktagen nach Erhalt der Meldung, den Defekt beheben oder das Rufhilfegerät austauschen, wobei dabei eine Mitwirkungspflicht des Teilnehmers besteht.

Die Behebung des Defekts bzw. der Austausch des Rufhilfegerätes erfolgt nach Terminvereinbarung mit dem Teilnehmer zu üblichen Bürozeiten an Werktagen (Montag bis Donnerstag zwischen 08:00 und 16:00 Uhr und Freitag zwischen 08:00 und 13:00 Uhr).

3.4. Das ÖRK übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, die in Zusammenhang mit dem Betrieb des Rufhilfegeräts (z.B.: Gerät funktioniert nicht, Wohnungsöffnungen, Fehlalarme, o.ä.) stehen, sofern nicht das ÖRK oder einer seiner Mitarbeiter vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben.

3.5. Das ÖRK ist für Unterbrechungen oder Störungen bei den Mobilfunk- und Stromnetzen, die die Funktion des Rufhilfegerätes einschränken oder die Übertragung eines Alarms verhindern, weder verantwortlich noch haftbar.

3.6. Keine Handlungsverpflichtung und Haftung des ÖRK besteht im Falle

- einer unsachgemäßen oder die technischen Grenzen übersteigenden Verwendung des Rufhilfegeräts (z.B. Gebrauch des Handsenders außerhalb der maximalen Reichweite, die bei Installation direkt vor Ort getestet werden kann) oder etwaiger Zusatzgeräte durch den Teilnehmer;
- einer Nichtmeldung der geänderten persönlichen Daten durch den Teilnehmer (siehe Punkt 7.7);
- eines sonstigen technischen Gebrechens, das nicht das Rufhilfegerät betrifft;
- eines Wechsels des Providers, der die volle technische Funktionalität des Notrufsystems unterstützt, auf einen alternativen Anbieter;
- eines Ausfalles oder einer Störung der Stromversorgung sowie des Mobilfunk-Netzes.

3.7. Nicht inkludiert sind Pflegemaßnahmen (z.B. Inkontinenzbetreuung) und Haushaltstätigkeiten.

3.9. Die Verpflichtungen des ÖRK bestehen nur, sofern der Teilnehmer seinen vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere der Bezahlung des Entgeltes, nachkommt.

4. GEBÜHREN

4.1. Die derzeitige monatliche Teilnahmegebühr (umsatzsteuerfrei) beträgt 39,80 Euro für Rufhilfegeräte, fällig jeweils zu Monatsbeginn.

4.2. Erfolgt die Inbetriebnahme des Rufhilfegerätes zwischen dem 01. und dem 15. eines Monats, so ist für diesen Monat die volle Gebühr zu bezahlen, ansonsten (ab dem 16.) entsteht für diesen Monat lediglich die halbe Teilnahmegebühr.

4.3. In der monatlichen Teilnahmegebühr sind die Kosten für die Bereitstellung des Gerätes, die Kosten für die Betreuung durch die Rufhilfezentrale sowie die Gebühren für die SIM-Karte und die Verbindungsentgelte des Rufhilfegerätes inbegriffen. Der Teilnehmer trägt die anfallenden Stromkosten.

4.4. Die Kosten für die Erstinstallation in Höhe von 39,90 Euro sowie die Kosten für den Schlüsselsafe in Höhe von 95,00 Euro werden gemeinsam mit der ersten Monatsgebühr fällig.

4.5. Verbrauchsmaterialien wie Batterien, Armbänder, Portokosten, etc. werden zusätzlich verrechnet, ebenso Zusatzgeräte wie z.B. Fallsensoren und Bettüberwachung. Wartungen und Servicefälle werden gesondert verrechnet.

4.6. Vereinbart wird, dass die monatliche Teilnahmegebühr auf Basis des von Statistik Österreich veröffentlichten Verbraucherpreisindex 2015 oder eines allfälligen Nachfolgeindex wertgesichert ist, wobei als Ausgangsbasis die Höhe der Indexziffer für Jänner des Jahres des Vertragsabschlusses zu dienen hat.

Die Teilnahmegebühr hat sich daher im selben Ausmaß wie diese Indexziffer nach oben oder nach unten zu ändern. Hierbei bleiben aus Vereinfachungsgründen Schwankungen von weniger als 5 %, bezogen auf die Ausgangsbasis bzw. die jeweils einer Neuberechnung zugrunde gelegte Indexziffer, unberücksichtigt. Hingegen wird jeweils nach Erreichen der 5 %-igen Toleranzgrenze eine Neubemessung der Teilnahmegebühr vorgenommen und dem Teilnehmer bekannt gegeben. Dieser ist verpflichtet, die allfälligen Rückstände binnen 14 Tagen nach Vorschreibung zu bezahlen. Sollte sich

ein Guthaben für den Teilnehmer ergeben, wird dieses mit den zukünftigen Vorschreibungen gegenverrechnet bzw. bei Auflösung des Vertragsverhältnisses an den Teilnehmer ausbezahlt. Für den Fall, dass weder der Verbraucherpreisindex 2015, noch ein an seine Stelle tretender amtlicher Index veröffentlicht wird, ist ein nach möglichst gleichen Gesichtspunkten ermittelter Index der Wertsicherung zugrunde zu legen.

5. MITGLIEDSCHAFT – ROTKREUZ-CARD

5.1. Die nachfolgend angegebenen Vorteile betreffen Mitglieder des ÖRK. Der aktuelle jährliche Mitgliedsbeitrag kann jederzeit unter www.rotekreuz.at/burgenland eingesehen werden.

5.2. Die Installationsgebühr wird für Gönner um 25 % rabattiert (auf 29,90 Euro) und für Förderer um 50 % rabattiert (auf 19,90 Euro).

5.3. Mitglieder des ÖRK erhalten ein kostenloses Rufhilfe-Servicepaket. Dieses beinhaltet im Bedarfsfall folgende Leistungen:

- Armbandtausch
- Akkutausch
- max. 2 Servicebesuche pro Jahr (falls erforderlich)

5.4. Voraussetzung für jeglichen Rabatt ist, dass der Teilnehmer oder der Rechnungsempfänger Mitglied sind.



Eine Mitgliedschaft ermöglicht unsere Hilfe, bietet Vorteile und ist steuerlich absetzbar:

www.rotekreuz.at/burgenland

6. KÜNDIGUNG

6.1. Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und hat eine Mindestvertragslaufzeit von 2 Monaten.

6.2. Beiden Seiten ist die Kündigung mündlich oder schriftlich zum Monatsende unter Einhaltung einer 14-tägigen Kündigungsfrist möglich, frühestens jedoch nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von zwei Monaten. Bei Kündigung durch den Teilnehmer ist das Rufhilfegerät inklusive sämtlichem Zubehör vollständig, gereinigt und in einwandfreiem Zustand sowie in der vorgesehenen Verpackung bzw. Schachtel bis spätestens zum Ende der Kündigungsfrist bei der nächstgelegenen Dienststelle des Roten Kreuzes zurückzugeben.

Erfolgt trotz angemessener Nachfristsetzung und Mahnung keine Rückgabe, ist das ÖRK berechtigt, die Kosten für die Beschaffung eines Ersatzgeräts sowie daraus entstehende weitere Kosten in Rechnung zu stellen.

6.3. Im Falle des Ablebens des Teilnehmers wird die Kündigung mit dem Letzten des Monats, in dem die Bekanntgabe des Todesfalles erfolgt, wirksam.

6.4. Dem ÖRK steht – auch während des 2-monatigen Kündigungsverzichtes – das Recht zu, das Vertragsverhältnis aus wichtigen, nachstehend aufgelisteten Gründen mit sofortiger Wirkung zu kündigen:

- Im Falle der wiederholten missbräuchlichen Verwendung (siehe Punkt 7.11) nach ergebnislos gebliebener (auch telefonischer oder mündlicher) Mahnung;
- Im Falle des Zahlungsverzuges über einen Zeitraum von 2 Monaten, trotz (auch mündlicher) Mahnung und Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen;
- Im Falle von fehlenden technischen Möglichkeiten (z. B. nicht ausreichender Mobilfunkempfang, fehlende technische Funktionalität des Providers, etc.)

7. PFLICHTEN DES TEILNEHMERS

7.1. Der Teilnehmer ist verpflichtet, das monatliche Entgelt an das ÖRK spesenfrei zu bezahlen.

7.2. Der Teilnehmer verpflichtet sich, eine Ortsabwesenheit, die über einen Zeitraum von 24 Stunden (1 Tag) hinausgeht, sowie die Rückkehr in seine Wohnung dem Roten Kreuz unverzüglich bekannt zu geben.

7.3. Der Teilnehmer haftet für alle Schäden an den übergebenen Geräten, die durch unsachgemäße Behandlung oder Missbrauch entstanden sind; ebenso für Verluste und Schäden infolge höherer Gewalt oder Einwirkung Dritter (z.B. Wasserrohrbruch, Schäden durch indirekten Blitzschlag, Wohnungsbrände, mutwillige Sachbeschädigung, etc.).

In einem solchen Fall ist das ÖRK berechtigt, den Aufwand für die Wiederherstellung der vollen Betriebstauglichkeit oder für die Neuanschaffung des Rufhilfe-Geräts sowie etwaigen Zubehörs vom Teilnehmer zu fordern.

Allfällige Versicherungsentschädigungen durch Haushalts- oder ähnliche Versicherungen sind vom Teilnehmer mit seiner Versicherung direkt zu regeln.

7.4. Der Teilnehmer ist verpflichtet, Störungen an der Stromversorgung im eigenen Auftrag und auf eigene Kosten beheben zu lassen.

7.5. Der Teilnehmer ist verpflichtet, Änderungen seiner persönlichen Daten oder der Daten seiner persönlichen Angehörigen (Adresse, Telefonnummer, etc.) oder der Daten der im Datenerhebungsblatt angegebenen Kontaktpersonen unverzüglich dem ÖRK bekannt zu geben.

7.6. Wenn der Teilnehmer Datenänderungen (wie unter 7.2 bzw. 7.5 angeführt) dem ÖRK nicht bekannt gibt, und wenn im Zuge eines vermutlichen Notfalls durch Polizei und/oder Rettung Schäden an der Wohnung des Teilnehmers verursacht (z.B.

Öffnen der Wohnungstür, etc.) werden, trägt unbeschadet darüber hinausgehender Rechtsfolgen alle hieraus entstehenden Kosten der Teilnehmer.

7.7. Das Ruhhilfe-Gerät darf nur an dem vom ÖRK installierten Ort betrieben werden. Im Falle von gewünschten Ortsänderungen (z.B. Zweitwohnsitz, etc.) ist das ÖRK zu verständigen und wird eine entsprechende kostenpflichtige Uminstallation innerhalb des Burgenlandes vornehmen. Uminstallationen in andere Bundesländer sind leider nicht möglich.

7.8. Für die Anschaffung, Bereitstellung und Wartung der technischen Voraussetzungen für den Betrieb des Notruftelefons (z.B. Stromanschlüsse, etc.) ist ausschließlich der Kunde verantwortlich und zuständig. Servicearbeiten bei Störungen dieser Voraussetzungen (z.B. der Stromanschlüsse) können ausschließlich vom Kunden bei den zuständigen Betreibern in Auftrag gegeben werden. ÖRK-Mitarbeiter können und dürfen keinerlei Arbeiten an diesen Einrichtungen vornehmen.

7.9. Sollte die Ruhhilfe missbräuchlich verwendet werden – ein Missbrauch liegt vor, wenn kein Notfall, der eine rasche Hilfeleistung erfordert, gegeben ist – hat der Teilnehmer die hierdurch verursachten Kosten ebenso zu tragen wie bei **Fehlalarmen**.



8. KONTROLLSYSTEM

8.1. Das Ruhhilfegerät (Basisstation) sendet in regelmäßigen Abständen ein Kontrollsignal an die Ruhhilfezentrale. Unterbleibt aus technischen Gründen dieses Kontrollsignal an 2 aufeinanderfolgenden Werktagen, werden seitens des ÖRK längstens am 3. Werktag Maßnahmen eingeleitet werden.

Das ÖRK wird zuerst den Teilnehmer bzw., wenn dieser nicht erreichbar ist, die in der Übernahmebestätigung (= Datenerhebungsblatt) vom Teilnehmer angegebenen Personen telefonisch kontaktieren. Wenn eine telefonische Abklärung nicht möglich ist, so wird das ÖRK einen Servicemitarbeiter zur Abklärung der Situation vor Ort schicken.

Sollte eine Abklärung auch vor Ort nicht möglich sein und der Teilnehmer die Türe nach mehrmaligem Läuten nicht öffnen, so ist von einer Notsituation auszugehen. In diesem Fall ist das ÖRK berechtigt, den eventuell vorhandenen Schlüsselsafe zu öffnen und sich damit oder aber auch auf jede andere Art Zutritt zu verschaffen.

8.2. Bei Fehlermeldungen oder Informationen, die keinen zeitnahen Handlungsbedarf implizieren, wie z.B. Stromausfall (Batteriebetrieb startet), Sender außer Reichweite, etc. wird das ÖRK bei wiederholtem bzw. längerfristigem Auftreten dieser Meldung gleichfalls den Teilnehmer, bzw., wenn dies nicht möglich ist, die in der Übernahmebestätigung (= Datenerhebungsblatt) vom Teilnehmer angegebenen Personen, telefonisch zu kontaktieren versuchen, darüber hinaus aber ohne zusätzliche Warnhinweise oder Fehlermeldungen keine weiteren Maßnahmen in die Wege leiten.

Bei Fehlermeldungen oder Informationen, die keinen zeitnahen Handlungsbedarf implizieren, aber ein technisches Service verlangen (wie z.B. Batterie schwach, Batterie Handsender schwach, etc.) wird das ÖRK in Absprache mit dem Teilnehmer ein solches Service in angemessener Frist veranlassen, darüber hinaus aber ohne zusätzliche Warnhinweise oder Fehlermeldungen keine Maßnahmen in die Wege leiten.

9. ABSCHLIESSENDE BESTIMMUNGEN

9.1. Alle Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

9.2. Dieser Vertrag bleibt auch dann verbindlich, wenn einzelne Teile oder Bestimmungen aus irgendwelchen Gründen nicht wirksam sein sollten. Nicht wirksame Bestimmungen sind durch solche Bestimmungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen nach dem Parteiwillen am nächsten kommen.

9.3. Dieser Vertrag hat nur innerhalb der geographischen Grenzen des Bundeslandes Burgenland Gültigkeit.

9.4. Der Teilnehmer ist mit der elektronischen Verarbeitung, Speicherung und Weitergabe seiner persönlichen Daten im Rahmen der Abwicklung dieses Vertrages einverstanden.

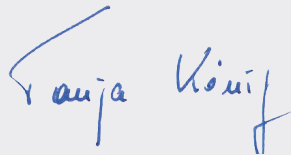
9.5. Wir weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass das Rote Kreuz Burgenland **keinen Einfluss auf Störungen des Stromnetzes** hat; ebenso nicht auf die Qualität des Mobilfunknetzes.

Solche Störungen können vom Roten Kreuz auch nicht abgeklärt oder behoben werden, deren Behebung kann seitens des Roten Kreuzes auch nicht bei anderen Firmen in Auftrag gegeben werden (siehe auch Vertrag Punkt 7.4 und 7.8).

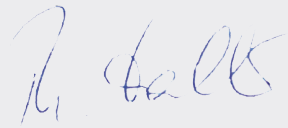
Für die einwandfreie Funktion des Notrufgerätes ist eine einwandfreie Abdeckung des Mobilfunknetzes sowie eine **intakte Stromversorgung** zwingende Voraussetzung.

Das Rote Kreuz kann bei etwaigen Störungen dieser Art nicht verantwortlich gemacht werden.

Für das Rote Kreuz



Dir. Mag. Tanja König
Geschäftsführerin



Dir. Thomas Wallner, MSc
Geschäftsführer

....., am

.....
Unterschrift Teilnehmer:in

