

1. Datenverwaltung

- 1.1 Die Vitatel AG (Vitatel) stellt das Notrufsystem zur Verfügung und erbringt Servicedienstleistungen für den Servicebenutzer (Kunde), auf Grund des Servicevertrages und der nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Abweichende Vereinbarungen können nur mit ausdrücklicher und schriftlicher Bestätigung durch Vitatel erfolgen.
- 1.2 Der Vertrag tritt definitiv in Kraft:
Bei Mitarbeiter Installation: wenn der Kunde den Servicevertrag unterschrieben hat und diesen nicht innerhalb 7 Tagen bei Vitatel schriftlich widerruft. Bei Postversand: Sofort, wenn der Kunde per Telefon oder Internet bestellt und möchte, dass Vitatel, das Notrufsystem, an ihn per Post versendet.
- 1.3 Bei einem Rücktritt, innerhalb 7 Tagen, werden die Aktivierung mit CHF 94.- und das Löschen der Datenmaske, sowie die Wiederinstandsetzung des Notrufes mit CHF 94.- in Rechnung gestellt. Bei Postversand zusätzlich die Versandkosten.
- 1.4 Der Service wird nach dem ersten eingehenden Testanruf auf der Kundendatenmaske der Notrufzentrale aktiviert. Bis 9:00 Uhr des Folgetages werden die Daten des Benutzerfragebogens in der Notrufzentrale ergänzt.
- 1.5 Bestandteil des Vertrages ist der Benutzerfragebogen des Kunden. Datenänderungen sind Vitatel umgehend telefonisch oder per e Mail mitzuteilen. Vitatel haftet nicht für Situationen die durch falsche Kundenangaben entstanden sind.

2. Lieferung des Notrufsystems

- 2.1 Die Lieferung des Notrufsystems erfolgt auf dem Postweg oder durch einen von Vitatel beauftragten Servicemitarbeiter.

3. Aktivierung des Notrufes

- 3.1 Die Aktivierung beinhaltet: Anschliessen des Vitatel-Notrufes, sicherstellen der Stromversorgung, Funktionsprüfung des Systems und des Armbandes, Testanruf durch den Kunden, Erklärung des gesamten Service Systems. Bei Postzustellung wird dieses vom Kunden selbst, auf Wunsch mit telefonischer Anleitung ausgeführt. Eingeben der Daten und aufschalten des Notrufsystems in der Notrufzentrale wird von Vitatel ausgeführt.
- 3.2 Zusatzleistungen wie Mehrfach-Stecker und Verlängerungskabel werden separat verrechnet.
- 3.3 Die Installations- und Depotgebühren sind innert 7 Tagen nach Rechnungsstellung zu überweisen.

4. Installationsarbeiten, die nicht durch Vitatel ausgeführt werden

- 4.1 Verlegen der Anschlusskabel hinter der Sockelleiste, sämtliche Unterpütz-Arbeiten.
- 4.2 Ein Stromanschluss muss vorhanden sein. Ansonsten muss dies von einem Elektriker vorab montiert werden.
- 4.3 Sämtliche Installationen und Arbeiten des Elektrikers gehen zu Lasten des Kunden.

5. Serviceleistungen

- 5.1 Betätigt der Kunde den Knopf des Handsenders, stellt das Notrufsystem automatisch den Sprechkontakt zwischen der Notrufzentrale und dem Kunden her.
- 5.2 Die Mitarbeiter der Notrufzentrale sehen nach der Alarmauslösung, auf dem Bildschirm, sämtliche über den Kunden vorhandene Informationen.
- 5.3 Im Gespräch mit dem Kunden wird festgestellt ob Hilfe benötigt wird. Ist eine Kontaktaufnahme mit dem Kunden nicht möglich, wird sofort der vereinbarte Massnahmenplan eingeleitet. Dieser liegt im Ermessen der Notrufzentrale.
- 5.4 Durch die Notrufzentrale wird Hilfe organisiert und die entsprechenden Personen laut den Daten auf dem Bildschirm alarmiert. Ausschlaggebend ist immer die Einschätzung der Notrufzentrale und wie diese die Daten auf dem Bildschirm für den jeweiligen Fall interpretiert. Diese handelt im Auftrag des Kunden, schnellstens Hilfe zu organisieren, die Gesundheit des Kunden steht an erster Stelle.
- 5.5 Die Kosten für die Hilfeleistung dritter Personen, Hilfsorganisationen und Rettungsdienste gehen immer zu Lasten des Kunden. Auch dann, wenn der Kunde aus Versehen einen Notruf auslöst hat und die Zentrale eine Hilfsorganisation aufbietet, hat dieser die Kosten zu tragen. Jeder Notruf zählt als Auftrag des Kunden und wird in der Notrufzentrale im Ereignisbericht erfasst.
- 5.6 Bei einem Systemausfall von Seiten des Festnetz Anbieters, Mobilnetz Anbieter oder anderen äusseren Einflüssen wie z.B. Naturkatastrophen kann Vitatel nicht haftbar gemacht werden.
- 5.7 Der Kunde ist damit einverstanden, dass Gespräche, die im Rahmen der Notrufbearbeitung mit ihm geführt werden, aufgezeichnet und Standorte gespeichert werden.

6. Telefon-, Hilfs- und Rettungsdienstgebühren

- 6.1 Stille Anrufe die das Notrufsystem, zur Überprüfung des Systems auslöst gehen zu Lasten von Vitatel.
- 6.2 Vitatel sowie die Notrufzentrale handeln immer im Auftrag des Kunden. Vitatel sowie die Notrufzentrale können für entstandene Kosten nicht haftbar gemacht werden. Die Gebühren für die Benachrichtigung von Hilfskräften und Angehörigen trägt Vitatel, sofern der Service nicht übermässig beansprucht wird.

7. Depotgebühr/Leihbedingungen/Schlüsselsafe

- 7.1 Die Installations- und Depotgebühren sind innert 7 Tagen nach Rechnungsstellung zu überweisen.
 - 7.2 Das Notrufsystem mit Zubehör bleibt Eigentum von Vitatel. Der Kunde wird das geliehene Notrufsystem mit der notwendigen Sorgfalt behandeln und gegen unbefugten Zugriff schützen. Er wird keine Änderungen am Leihgegenstand vornehmen und insbesondere die Geräte Nummer des Herstellers weder beschädigen noch entfernen.
 - 7.3 Der Kunde ist verpflichtet, das Notrufsystem mit allem Zubehör nach Kündigung des Vertrages innert 7 Tagen an Vitatel zurückzusenden. Für das Löschen der Datenmaske, die Abschlussrechnung und die Wiederinstandsetzung des Notrufsystems berechnet Vitatel CHF 94.-.
 - 7.4 Ist der Kunde mit der Rückgabe in Verzug, hat er Vitatel die entstehenden Umtriebe zu ersetzen. Servicegebühren werden weiterberechnet für jeden angefangenen Monat. Als Mindest-Schadenersatz behält Vitatel die Depotgebühr.
 - 7.5 Die Depotgebühr wird rückvergütet, wenn das Notrufsystem unbeschädigt und funktionsfähig an Vitatel zurückgegeben wird und Vitatel keine Schadenersatz-Forderungen gegenüber dem Kunden hat. Es wird eine Schlussabrechnung erstellt und abgewartet ob in den nächsten 4 Wochen keine Zahlungen mehr eingehen. Daher kann es 6 Wochen dauern bis der ausgewiesene Betrag der Schlussabrechnung ausbezahlt wird.
 - 7.6 Kommt das Notrufsystem abhanden oder ist beschädigt, werden folgende Wiederbeschaffungskosten verrechnet oder in Abzug gebracht: Vitatel-Notrufsystem CHF 280.-, pro Armband CHF 80.-, Netzadapter CHF 40.- und pro Anschlusskabel CHF 10.-.
 - 7.7 Fehlt bei einem Sim GSM Notrufsystem die Simkarte oder ist beschädigt, wird diese mit CHF 100.- in Rechnung gestellt.
 - 7.8 Wird eine Sim-Karte zu anderen Zwecken verwendet, wird dem Kunden der Schaden in Rechnung gestellt.
 - 7.9 Vitatel sowie die Servicemitarbeiter von Vitatel übernehmen keinerlei Haftung für die Montage eines Schlüsselsafes. Für das Deponieren des Schlüssels im Schlüsselsafe übernimmt der Kunde die alleinige Haftung. Bedienungsfehler die zur Blockade des Schlüsselsafes führen hat der Kunde selbst zu beheben. Wird dafür Vitatel aufgebeten, werden Aufwand und Fahrtkosten in Rechnung gestellt. Für die Demontage ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Safe ist sein Eigentum.
- ## 8. Reparaturen
- 8.1 Defekte Geräte müssen vom Kunden an Vitatel gemeldet werden.
 - 8.2 Vitatel wird die Reparatur in die Wege leiten.
 - 8.3 Ist der Defekt auf eindeutiges Selbstverschulden des Kunden zurück zu führen wird der Besuch und die Reparatur in Rechnung gestellt.
- ## 9. Servicegebühren/Verzug/Preisänderungen
- 9.1 Die Servicegebühren sind jeweils auf den 1. des Monats im Voraus mit Einzahlungsschein zu überweisen.
 - 9.2 Bei Nichtbezahlung der Servicegebühr bis zum 5. des laufenden Monats tritt automatisch der Verzug ein.
 - 9.3 Befindet sich der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, wird ein Verzugszins von 5% berechnet. Die Geltendmachung eines höheren Verzugschadens durch Vitatel bleibt vorbehalten.
 - 9.4 Befindet sich der Kunde in Verzug, ist Vitatel berechtigt, die Servicedienstleistungen mit sofortiger Wirkung zu sperren und zu kündigen.
 - 9.5 Der Kunde kann Forderungen von Vitatel nur dann mit eigenen Forderungen gegen Vitatel verrechnen, wenn diese rechtskräftig gerichtlich festgestellt, oder von Vitatel schriftlich anerkannt sind.
 - 9.6 Preisänderungen oder andere Vertragsänderungen werden 3 Monate nach der Mitteilung wirksam. Im Fall von Preisänderungen oder Vertragsänderungen hat der Kunde das Recht, innerhalb eines Monats zu kündigen. Macht der Kunde von diesem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, gelten die Preisänderungen bzw. Vertragsänderungen als akzeptiert und treten wie angekündigt in Kraft.
- ## 10. Vertragsdauer/Kündigung
- 10.1 Die Mindestlaufzeit beträgt 1 Monat.
 - 10.2 Der Vertrag kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.
 - 10.3 Die Kündigung muss schriftlich oder per E-Mail erfolgen. Danach gelten die unter Absatz 7.3. erwähnten Bedingungen. Wird gewünscht, dass ein Servicemitarbeiter das Vitatel deinstalliert und abholt werden zusätzlich CHF 94.- in Rechnung gestellt.
 - 10.4 Es kann immer auf Ende eines Monats gekündigt werden. Wird das Notrufsystem nach Ablauf des gekündigten Monats nicht bis zum 15. des Folgemonats an Vitatel gesendet werden für jeden angefangenen Monat, Servicegebühren berechnet.
 - 10.5 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die Serviceleistungen missbraucht werden, oder Vitatel aus technischen Gründen, nicht mehr in der Lage sein sollte, die Serviceleistungen zu erbringen. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist Vitatel befugt die Serviceleistungen mit sofortiger Wirkung zu sperren.
- ## 12. Anwendbares Recht/Gerichtsstand
- 12.1 Auf diesen Vertrag ist schweizerisches Recht anwendbar. Erfüllungsort ist am Sitz von Vitatel.