

## 1. Datenverwaltung

- 1.1 Die Vitaltel AG (Vitaltel) stellt Notrufsysteme 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 Vitaltel erfolgen.
- 1.2 Der Vertrag tritt bei Bestellung des Notrufsystems per Telefon, Internet, Post oder per E-Mail definitiv in Kraft. Anhand der Bestellung nimmt Vitaltel mit dem Kunden oder dessen Bezugsperson Kontakt auf und leitet die Lieferung per Mitarbeiter oder Post in die Wege. Persönliche Daten des Kunden werden in der Zentrale eingegeben und das Notrufsystem aktiviert.
- 1.3 Bei einem Rücktritt, welcher innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt des Notrufsystems zu erfolgen hat, werden die Aktivierung mit CHF 94.- und das Löschen der Datenmaske, sowie die Wiederinstandsetzung des Notrufes mit CHF 94.- in Rechnung gestellt.
- 1.4 Der Testanruf des Kunden, bestätigt die Funktion des Notrufsystems.
- 1.5 Bestandteile des Vertrages sind die angegebenen Daten des Kunden auf dem Benutzerfragebogen, sowie Absprachen die telefonisch oder schriftlich erfolgen. Die gemäss Benutzerfragebogen angegebenen Bezugspersonen werden von Vitaltel schriftlich darüber informiert, dass sie von der Notrufzentrale als Hilfspersonen des Kunden kontaktiert werden können. Meldet sich eine Bezugsperson schriftlich mit dem Anliegen, von der Liste der Bezugspersonen entfernt zu werden, wird diese von Vitaltel aus den Daten gelöscht. Vitaltel leistet keine automatische Bekanntgabe der Löschung an den Kunden.
- 1.6 Hat ein Kunde wenige oder gar keine Bezugspersonen, ist ihm bekannt, dass das Aufbieten von Hilfsdiensten (Notarzt, Ambulanz, Spitex usw.) Kosten verursacht, die er selbst zu tragen hat. Vitaltel und die Notrufzentrale handeln immer im Auftrag und auf Rechnung des Kunden.
- 1.7 Datenänderungen sind Vitaltel umgehend schriftlich per Post oder E-Mail mitzuteilen. Auf Anforderung des Kunden sendet Vitaltel einen Auszug der gespeicherten Daten dem Kunden zu. Für das Pflegen der Daten ist der Kunde selbst verantwortlich. Vitaltel haftet nicht für Situationen, die durch falsche oder nicht aktualisierte Kundenangaben entstanden sind.
- 1.8 Bei der Installation durch einen Mitarbeiter vor Ort, werden die aufgenommenen Daten des Kunden bis 9:00 Uhr des Folgetages in der Notrufzentrale ergänzt. Bei Postversand des Notrufsystems ist der Kunde dafür verantwortlich, die Daten der Bezugspersonen umgehend Vitaltel mitzuteilen.

## 2. Lieferung des Notrufsystems

- 2.1 Die Lieferung des Notrufsystems erfolgt auf dem Postweg oder durch einen von Vitaltel beauftragten Servicemitarbeiter.
- 2.3 Die Art des Notrufsystems ist anhand der Bestellung ersichtlich und im Kundenvertrag aufgelistet. Vitaltel Sim besteht aus dem Basisgerät, einer Simkarte, dem Notrufarmband und einem Stromadapter. Zusatzgeräte wie beispielsweise Sturzmelder oder Zusatzarmband werden zusätzlich berechnet.
- 2.3 Die Installations- und Depotgebühren sind innert 7 Tagen nach Rechnungsstellung zu überweisen.

## 3. Aktivierung des Notrufes

- 3.1 Die Aktivierung beinhaltet: Anschliessen des Notrufsystems, Testanruf durch den Kunden, Erklärung der Funktionsweise. Bei Postzustellung wird die Aktivierung vom Kunden oder dessen Bezugsperson selbst, oder auf Wunsch mit telefonischer Anleitung ausgeführt. Der Testanruf bestätigt die Aktivierung des Systems. Jeder Handsender und Sturzmelder ist auf seine Funktion bei der Installation zu testen. Der Kunde hat darauf zu achten, dass das Notrufsystem in der Stromsteckdose eingesteckt bleibt und Störungen Vitaltel mitgeteilt werden. Dafür übernimmt der Kunde die Verantwortung.
- 3.2 Das Eingeben der Daten und Aufschalten des Notrufsystems in der Notrufzentrale wird von Vitaltel ausgeführt.

## 4. Schlüsselsafe Montage

- 4.1 Es wurde zur Kenntnis genommen, dass Vitaltel, sowie die Servicemitarbeiter von Vitaltel, keinerlei Haftung für die Montage des Schlüsselsafes übernehmen. 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 Vitaltel aufgeboten, werden Aufwand und Fahrtkosten dem Kunden in Rechnung gestellt. Für die Demontage des Schlüsselsafes ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Safe ist sein Eigentum.

## 5. Serviceleistungen

- 5.1 Betätigt der Kunde den Knopf des Handsenders, oder löst ein Sturzmelder einen Alarm aus, stellt das Notrufsystem automatisch den Kontakt zwischen der Notrufzentrale und dem Kunden her.
- 5.2 Beim jeweils zuständigen Mitarbeiter der Notrufzentrale erscheinen nach der Alarmauslösung sämtliche über den Kunden vorhandene Informationen automatisch auf dem Bildschirm (Datenmaske).
- 5.3 Im Gespräch mit dem Kunden wird festgestellt, ob Hilfe benötigt wird. Ist eine Kontaktaufnahme mit dem Kunden nicht möglich, wird sofort der gemäss Benutzerfragebogen vereinbarte Massnahmenplan eingeleitet. Der konkrete Ablauf, die Reihenfolge der zu ergreifenden Massnahmen sowie die Risikoabwägung liegen dabei im Ermessen des jeweils zuständigen Mitarbeiters der Notrufzentrale.
- 5.4 Durch die Notrufzentrale wird Hilfe organisiert und die Bezugspersonen laut Datenmaske alarmiert. Ausschlaggebend ist immer die Einschätzung des Mitarbeiters der Notrufzentrale und wie dieser die Daten auf dem Bildschirm für den jeweiligen Fall interpretiert. Dieser handelt im Auftrag des Kunden, so schnell wie möglich Hilfe zu organisieren, wobei die Gesundheit des Kunden immer an erster Stelle steht.
- 5.5 Die Kosten für die von der Notrufzentrale angeforderten Hilfeleistungen dritter Personen wie Hilfs- und Rettungsdienste gehen immer zu Lasten des Kunden. Die Kosten gehen auch dann zu Lasten des Kunden, wenn er aus Versehen einen Notruf auslöst hat. Jeder Notruf zählt als Auftrag des Kunden und wird in der Notrufzentrale im Ereignisbericht erfasst.
- 5.6 Bei Versagen oder Störungen des Notrufsystems, welche auf einen Systemausfall von Seiten des Festnetz- oder Mobilnetz-Anbieters oder auf andere äussere Einflüsse wie z.B. Naturkatastrophen oder Stromausfall zurückzuführen sind, kann Vitaltel 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. Der Datenschutz wird nach den gesetzlichen Bestimmungen gewährleistet.

## 6. Telefon-, Hilfs- und Rettungsdienstgebühren

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

## 7. Depotgebühr/Leihbedingungen

- 7.1 Die Installations- und Depotgebühren sind innert 7 Tagen nach Rechnungsstellung zu überweisen.
- 7.2 Das Notrufsystem mit Zubehör bleibt Eigentum von Vitaltel. 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 Vitaltel zurückzusenden. Für das Löschen der Datenmaske, die Abschlussrechnung und die Wiederinstandsetzung des Notrufsystems berechnet Vitaltel CHF 94.-.
- 7.4 Ist der Kunde mit der Rückgabe in Verzug, hat er Vitaltel die entstehenden Umtriebe zu ersetzen. Wird das Notrufsystem nach Ablauf des gekündigten Monats nicht bis zum 15. des Folgemonats an Vitaltel gesendet, werden für jeden angefangenen Monat Servicegebühren berechnet. Als Mindestschadenersatz behält Vitaltel die Depotgebühr.
- 7.5 Die Depotgebühr wird rückvergütet, wenn das Notrufsystem unbeschädigt und funktionsfähig an Vitaltel zurückgegeben wird und keine Schadenersatzforderungen gegenüber dem Kunden bestehen. Es wird eine Schlussabrechnung erstellt und abgewartet, ob in den nächsten 4 Wochen weitere Zahlungen eingehen. Daher kann es bis 6 Wochen dauern, bis der ausgewiesene Betrag gemäss Schlussabrechnung dem Kunden ausbezahlt wird.
- 7.6 Kommt das Notrufsystem abhanden oder ist es beschädigt, werden folgende Wiederbeschaffungskosten verrechnet oder in Abzug gebracht: Vitaltel SIM CHF 280.--, pro Armband CHF 80.--, Sturzmelder 120.--, Netzadapter CHF 40.--.
- 7.7 Fehlt bei einem Sim GSM Notrufsystem die Simkarte oder ist diese beschädigt, werden CHF 100.-- in Rechnung gestellt.
- 7.8 Wird eine Sim-Karte zu anderen Zwecken verwendet, wird dem Kunden der Schaden in Rechnung gestellt.

## 8. Reparaturen

- 8.1 Defekte müssen vom Kunden umgehend Vitaltel gemeldet werden.
- 8.2 Vitaltel wird die Reparatur in die Wege leiten.
- 8.3 Ist der Defekt auf eindeutiges Selbstverschulden des Kunden zurück zu führen, werden Aufwand und Fahrtkosten sowie die Reparaturkosten 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 Vitaltel bleibt vorbehalten.
- 9.4 Befindet sich der Kunde in Verzug, ist Vitaltel berechtigt, die Servicedienstleistungen mit sofortiger Wirkung zu sperren und zu kündigen.
- 9.5 Der Kunde kann Forderungen von Vitaltel nur dann mit eigenen Forderungen gegen Vitaltel verrechnen, wenn diese rechtskräftig gerichtlich festgestellt oder von Vitaltel 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 Sonderkündigungsrecht 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 auf das Monatsende 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 Notrufsystem deinstalliert und abholt, werden zusätzlich CHF 94.-- in Rechnung gestellt.
- 10.4 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die Serviceleistungen missbraucht werden oder Vitaltel aus technischen Gründen nicht mehr in der Lage sein sollte, die Serviceleistungen zu erbringen. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist Vitaltel befugt, die Serviceleistungen mit sofortiger Wirkung zu sperren.

## 12. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

- 12.1 Auf den Kundenvertrag sowie auf die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen ist schweizerisches Recht anwendbar. Für die Beurteilung von Streitigkeiten aus dem vorliegenden Vertragsverhältnis sind die Gerichte am Sitz von Vitaltel (Reinach, BL) zuständig.

Reinach, September 2017