

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Rotkreuz-Notruf**

### **1 Vertragsgegenstand**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Leistungen gegenüber der Kundin / dem Kunden, die das Schweizerische Rote Kreuz Kanton Luzern (nachfolgend „SRK Luzern“ genannt) im Rahmen einzelner Vereinbarungen erbringt. Dazu gehören insbesondere die Erbringung von Dienstleistungen wie der Rotkreuz-Notruf, der Verkauf oder die Vermietung von Notrufgeräten. Die Leistungserbringungen und Lieferungen erfolgen ausschliesslich gemäss der jeweiligen Vereinbarung und diesen AGB.

Diese AGB bilden die vertragliche Grundlage zwischen dem SRK Luzern und der Kundin / dem Kunden.

Dem SRK Luzern steht das Recht zu, diese AGB jederzeit zu ändern. Dabei obliegt es dem SRK Luzern, die Änderungen vorgängig und in geeigneter Weise bekannt zu geben. Ohne schriftlichen Widerspruch innert Monatsfrist nach Bekanntgabe gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall steht es der Kundin / dem Kunden frei, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

### **2 Zustandekommen des Vertrages**

Durch die Zustellung des Notruf-Fragebogens an das SRK Luzern erklärt die Kundin / der Kunde, dass sie/er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen hat, ihnen zustimmt und damit in ein Vertragsverhältnis mit dem SRK Luzern eintritt. Sie/Er bestätigt die Richtigkeit der im Formular angegebenen Informationen und erteilt ihre/seine ausdrückliche Einwilligung in die Bearbeitung und Weitergabe der hier angegebenen Personendaten im Rahmen des Rotkreuz-Notrufs an beizugezogene Dienstleister

### **3 Vertragsdauer und Kündigung**

Durch das Einsenden des Notruf-Fragebogens werden die vorliegenden AGB akzeptiert und damit ein Kundenvertrag mit dem SRK Luzern begründet. Dieser Vertrag beginnt zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme des Rotkreuz-Notrufs und wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Er kann von beiden Vertragsparteien unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen auf Ende eines jeden Monats gekündigt werden.

Der Missbrauch des Rotkreuz-Notrufs ist ein Grund für eine fristlose Vertragsauflösung.

### **4 Leistungen SRK Luzern**

Der Rotkreuz-Notruf ist eine Dienstleistung des SRK Luzern. Das SRK Luzern ist berechtigt, einzelne Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen. Das SRK Luzern erbringt die Dienstleistung «Rotkreuz-Notruf» ausschliesslich in der Schweiz.

Die Kundin / der Kunde mietet oder kauft ein Notrufgerät bzw. eine Notrufuhr beim SRK Luzern oder besitzt eine eigene Notrufuhr. Mit diesem Notrufgerät bzw. dieser Notrufuhr kann sie/er jederzeit – je nach Alarmierungsart – entweder definierte Kontaktpersonen alarmieren oder eine direkte telefonische Verbindung zur Rotkreuz-Notrufzentrale aufbauen und einen Alarm an diese senden. Die Rotkreuz-Notrufzentrale vermittelt nach sorgfältiger Abklärung die entsprechende Hilfe gemäss den Angaben der Kundin / des Kunden.

Die Rotkreuz-Notrufzentrale ist rund um die Uhr 365 Tage im Jahr besetzt. Die Rotkreuz-Notrufzentrale verfügt über die technischen Einrichtungen, die es ihr ermöglichen, Notrufe und sonstige Anrufe von den angeschlossenen Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen. Die Notrufe werden durch speziell geschultes Personal bearbeitet, das die jeweils angemessene Hilfeleistung organisiert. Alle Gespräche mit der Rotkreuz-Notrufzentrale werden durch diese aufgezeichnet.

Die detaillierten Leistungsbeschreibungen der Notrufangebote befinden sich im Anhang dieser AGB.

### **5 Grundlagen für die Erbringung der Dienstleistung**

Grundlegend für die Erbringung der Dienstleistung ist der von der Kundin / vom Kunden ausgefüllte Notruf-Fragebogen. Alle Änderungen im Notruf-Fragebogen, insbesondere der Wechsel von Kontaktpersonen, müssen dem SRK Luzern umgehend mitgeteilt werden.

Die Dienstleistung wird gemäss den Leistungsbeschreibungen im Anhang der AGB erbracht.

### **6 Empfang der Notrufe**

Die Rotkreuz-Notrufzentrale stellt das Call-Routing sicher, d. h. sie garantiert, dass alle Notrufe gemäss der von der Kundin / vom Kunden gewünschten Alarmierungsart weitergeleitet bzw. von der Rotkreuz-Notrufzentrale entgegengenommen werden.

## 7 Art der Hilfeleistung

Die Hilfeleistung richtet sich primär nach den Angaben der Kundin / des Kunden im Notruf-Fragebogen.

Sämtliche Interventionsmassnahmen, die bei der Alarmierungsart Premium (und bedingt Relax) nach einer sorgfältigen Abklärung durch das Personal der Rotkreuz-Notrufzentrale getroffen und als notwendig erachtet werden, erfolgen im Namen und im Auftrag der Kundin / des Kunden. Bei den Alarmierungsarten Basic und (bedingt) Relax liegt die Verantwortung für die Hilfeleistung bei den alarmierten Kontaktpersonen.

## 8 Kosten

Die Kosten für die im Rahmen der vorliegenden AGB erbrachten Leistungen richten sich nach der aktuellen Preisliste des SRK Luzern, die auf der Website des SRK Luzern abrufbar ist: [Rotkreuz-Notruf | Schweizerisches Rotes Kreuz Luzern \(srk-luzern.ch\)](https://www.srk-luzern.ch/rotkreuz-notruf)

Für die Kosten wird in Rechnung gestellt. Diese sind innert 30 Tagen zu bezahlen.

Die Kosten für Leistungen von Drittpersonen (z. B. Arzt, Sanität), die von der Rotkreuz-Notrufzentrale organisiert werden, gehen zu Lasten der Kundin / des Kunden. Die beauftragten Drittpersonen stellen ihre Aufwendungen direkt der Kundin / dem Kunden in Rechnung.

## 9 Mitwirkung des Kunden

Die Kundin / der Kunde gewährleistet, dass alle im Fragebogen aufgeführten Kontaktpersonen einverstanden sind, bei Hilfeleistungen mitzuwirken, und dass sie im Besitz eines Schlüssels zur Wohnung sind oder Zugriff auf einen entsprechenden Schlüsseltresor haben.

Die Kundin / der Kunde informiert das SRK Luzern vorgängig über längere Abwesenheiten.

Der Kunde / die Kundin behandelt die vom SRK Luzern gemieteten Notrufgeräte mit der nötigen Sorgfalt und meldet allfällige Störungen umgehend.

Bei Vertragsende sind alle gemieteten Notrufgeräte in einwandfreiem und funktionstüchtigem Zustand zurückzugeben.

## 10 Haftung

Das SRK Luzern haftet für die sorgfältige Erfüllung der Leistungen gemäss den Leistungsbeschrieben im Anhang und für die Funktionstüchtigkeit der gemieteten Notrufgeräte. Die Haftung für allfällige Folgeschäden bzw. indirekte Schäden (z. B. entgangener Gewinn) sowie die Haftung für Hilfspersonen wird im Rahmen des gesetzlich Möglichen wegbedungen. Dies gilt auch für die ausservertragliche Haftung.

Keine Haftung wird insbesondere für Schäden übernommen, die durch eine vorübergehende oder dauerhafte Unterbrechung oder Verzögerung des Netzwerkes oder der Dienste entstehen (Telefonverbindung, GSM (Natel)-Empfang, SMS-Empfang, Funkübertragung usw.).

Ausdrücklich keine Haftung übernimmt das SRK Luzern für den Fall, dass keine der angerufenen Kontaktpersonen den Alarm entgegennimmt.

Die Kundin / der Kunde haftet für Schäden, die durch schuldhafte Verletzungen von vereinbarten Pflichten verursacht wurden, wie unsorgfältige Handhabung der Notrufgeräte, unkorrekte oder nicht aktuelle Angaben im Notruf-Fragebogen usw.

## 11 Vertraulichkeit und Datenschutz

Das SRK Luzern behandelt die im Notruf-Fragebogen enthaltenen und die von der Kundin / vom Kunden sonst mitgeteilten Informationen (nachfolgend zusammenfassend Personendaten oder Informationen) absolut vertraulich und verpflichtet alle involvierten Personen und Institutionen ihrerseits zur Vertraulichkeit.

Das SRK Luzern bearbeitet die Personendaten grundsätzlich zum Betrieb des Rotkreuz-Notrufs und in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleistungsbetrieb / einer externen Firma zum Zweck der Gewährleistung einer 24-Stunden-Verfügbarkeit des Notrufsystems. Die Personendaten werden darüber hinaus hauptsächlich zur Rechnungsstellung sowie im Rahmen der Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen verwendet.

Die Personendaten werden aufgrund des von der Kundin / vom Kunden ausgefüllten Fragebogens bearbeitet. Die vollständige und korrekte Ausfüllung des Notruf-Fragebogens obliegt der Kundin / dem Kunden. Die Kundin / der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sie/er alle notwendigen Einwilligungen der dort aufgeführten Personen eingeholt hat, um eine vertragsgemässe Datenbearbeitung für das SRK Luzern zu ermöglichen. Änderungen in

den im Formular erfassten Personendaten und weiteren Informationen sind dem SRK Luzern unverzüglich zu melden. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK Luzern davon aus, dass alle Daten und Informationen richtig und vollständig sind.

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie im Anhang der AGB und in der Datenschutzerklärung auf unserer Website unter [Datenschutzerklärung SRK Kanton Luzern | Schweizerisches Rotes Kreuz Luzern \(srk-luzern.ch\)](#) Das SRK Luzern behält sich vor, die Informationen zum Datenschutz ohne Vorankündigung jederzeit nach Bedarf anzupassen.

## **12 Zusätzliche Bestimmungen**

Mündliche Nebenabreden zu den vorliegenden AGB Rotkreuz-Notruf sind unverbindlich.

Die Abtretung von Ansprüchen aus den vorliegenden Bestimmungen ist ausgeschlossen.

Das SRK Luzern und die Kundin / der Kunde verpflichten sich, allfällige Differenzen oder Meinungsverschiedenheiten aus diesen AGB vor Anrufung eines Gerichtes auf dem Verhandlungsweg zu bereinigen.

Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Zwischen dem SRK Luzern und der Kundin / dem Kunden besteht Einigkeit, dass eine gegebenenfalls mangelhafte Bestimmung durch eine solche zu ersetzen ist, die dem ursprünglichen Willen der Parteien möglichst nahekommt.

Es ist schweizerisches Recht anwendbar, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist der Sitz des SRK Luzern.

## Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Casa

### 1 Leistungen des SRK Luzern

Das SRK Luzern stellt der Kundin / dem Kunden ein stationäres Notrufgerät inkl. Notruftaste für zu Hause zur Verfügung. Dabei ist das Notrufgerät mit einer SIM-Karte ausgestattet.

In den monatlichen Kosten sind das Notrufgerät, der Anschluss an die Rotkreuz-Notrufzentrale, die technische Überwachung des Notrufgerätes, die Entgegennahme von Probealarmen, die Entgegennahme von Notrufen, sowie die Telekommunikationskosten inbegriffen. Weiter sind die Wartung des Notrufgerätes (z. B. Batteriewechsel an Notrufgerät oder Notruftaste) und die Störungsbehebung bei der Kundin / beim Kunden vor Ort inbegriffen.

#### 1.1 Alarmierungsart

Die Kundin / der Kunde kann zwischen folgenden Alarmierungsvarianten auswählen:

- **Basic:** Die Notrufe gehen an die von der Kundin / vom Kunden bezeichneten Kontaktpersonen.
- **Relax:** Die Notrufe gehen an die von der Kundin / vom Kunden bezeichneten Kontaktpersonen, bevor sie an die Rotkreuz-Notrufzentrale weitergeleitet werden.
- **Premium:** Die Notrufe gehen ausschliesslich an die Rotkreuz-Notrufzentrale, die aufgrund der Kundenangaben die angemessene Hilfe organisiert.

Im Fall eines durch die Kundin / den Kunden ausgelösten Notrufs vermittelt die Rotkreuz-Notrufzentrale bei der Alarmierungsart Premium nach sorgfältiger Abklärung adäquate Hilfe gemäss Kundenangaben und Kundenwunsch. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax bespricht die Kundin / der Kunde mit der alarmierten Kontaktperson, welche Hilfeleistung benötigt wird.

#### 1.2 Inbetriebnahme

Nach Eintreffen des komplett ausgefüllten Notruf-Fragebogens wird ein Installationstermin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Die Installation wird durch das SRK Luzern vorgenommen. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich instruiert. Mit Probealarmen wird – je nach Alarmierungsart – die Verbindung mit den Kontaktpersonen bzw. mit der Rotkreuz-Notrufzentrale aufgebaut und das Notrufgerät getestet. Bei der Alarmierungsart Premium wird die Inbetriebnahme mit der Begrüssung der Kundin / des Kunden durch die Rotkreuz-Notrufzentrale abgeschlossen.

#### 1.3 Betrieb

Die Betriebsbereitschaft wird täglich durch die Rotkreuz-Notrufzentrale überwacht.

#### 1.4 Störung

Störungen können in der Regel durch die Rotkreuz-Notrufzentrale automatisch erkannt werden. In diesem Fall nimmt das SRK Luzern mit der Kundin / dem Kunden Kontakt auf.

Störungen werden in der Regel an normalen Arbeitstagen während der Bürozeiten behoben.

### 2 Leistungen des Kunden

#### 2.1 Test

Bei der Alarmierungsart Premium wird der Kundin / dem Kunden empfohlen, einmal pro Monat einen Probealarm auszulösen.

#### 2.2 Störung

Bemerkt die Kundin / der Kunde selbst eine Störung, ist das SRK Luzern sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgeräts oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Luzern unmittelbar zu melden.

#### Allgemeines

Die Kundin / der Kunde mietet das Notrufgerät vom SRK Luzern und benutzt es nach den Instruktionen des SRK Luzern. Das Notrufgerät darf weder selbst geöffnet noch in irgendeiner Art verändert werden.

Für jeglichen Missbrauch der SIM-Karte haftet die Kundin / der Kunde.

Die Kundin / der Kunde haftet für den Verlust des gemieteten Notrufgerätes sowie der Notruftaste.

Nach Vertragsende ist das Notrufgerät inkl. SIM-Karte und Notruftaste wieder an das SRK Luzern zurückzugeben.

## Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Mobil

### Leistungen des SRK Luzern

Das SRK Luzern stellt der Kundin / dem Kunden ein mobiles Notrufgerät inkl. Notruftaste für zu Hause und unterwegs zur Verfügung. Das Notrufgerät bzw. die Notrufuhr ist mit einer SIM-Karte ausgestattet.

In den monatlichen Kosten sind das Notrufgerät bzw. die Notrufuhr, der Anschluss an die Rotkreuz-Notrufzentrale, die Entgegennahme von Probealarmen, die Entgegennahme von Notrufen sowie die Telekommunikationskosten inbegriffen. Weiter sind die Wartung des Notrufgerätes (z. B. Batteriewechsel an Notrufgerät oder Notruftaste) und die Störungsbehebung bei der Kundin / beim Kunden vor Ort inbegriffen.

Die Kundin / der Kunde kann auch ein eigenes Notrufgerät bzw. eine eigene Notrufuhr einsetzen. In diesem Fall ist die Kundin / der Kunde für die Funktionsfähigkeit des Notrufgeräts bzw. der Notrufuhr vollumfänglich selbst verantwortlich.

### Alarmierungsart

Die Kundin / der Kunde kann zwischen folgenden Alarmierungsvarianten auswählen:

- **Basic:** Die Notrufe gehen an die von der Kundin / vom Kunden bezeichneten Kontaktpersonen.
- **Relax:** Die Notrufe gehen an die von der Kundin / vom Kunden bezeichneten Kontaktpersonen, bevor sie an die Rotkreuz-Notrufzentrale weitergeleitet werden.
- **Premium:** Die Notrufe gehen ausschliesslich an die Rotkreuz-Notrufzentrale, die aufgrund der Kundenangaben die angemessene Hilfe organisiert.

Im Fall eines durch die Kundin / den Kunden ausgelösten Notrufs vermittelt die Rotkreuz-Notrufzentrale bei der Alarmierungsart Premium nach sorgfältiger Abklärung adäquate Hilfe gemäss Kundenangaben und Kundenwunsch. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax bespricht die Kundin / der Kunde mit der alarmierten Kontaktperson, welche Hilfeleistung benötigt wird.

### GPS-Ortung

Eine GPS-Ortung durch die Rotkreuz-Notrufzentrale ist bei der Alarmierungsart Premium vollumfänglich gewährleistet. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax erhalten die Kontaktpersonen mit den Falldaten auch die Ortungsdaten per SMS. Dazu wird ein Smartphone vorausgesetzt.

Eine GPS-Ortung ist nur im Freien und auf den entsprechend ausgerüsteten Geräten möglich. Die Ortung kann auf einige Meter genau sein. GPS kann eine Unterstützung in der Rettungskette sein, hat aber auch klare Grenzen: Die Ortung ist in vielen Fällen nicht möglich oder sehr ungenau (etwa wenn keine Satellitenverbindung vorhanden ist – gerade in städtischer Umgebung ist die freie Sicht auf die GPS-Satelliten oft stark eingeschränkt – oder in geschlossenen Räumen). Die Kundin / der Kunde gibt bei diesem Angebot seine Einwilligung, dass sie/er über die Rotkreuz-Notrufzentrale geortet werden kann. Eine Ortung wird nur im Alarmfall oder in Folge eines Suchauftrages durchgeführt.

### Inbetriebnahme

Nach Eintreffen des komplett ausgefüllten Notruf-Fragebogens wird ein Installationstermin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich durch das SRK Luzern instruiert. Mit Probealarmen werden – je nach Alarmierungsart – die Verbindung mit den Kontaktpersonen bzw. mit der Rotkreuz-Notrufzentrale aufgebaut und das Notrufgerät bzw. die Notrufuhr getestet. Bei der Alarmierungsart Premium wird die Inbetriebnahme mit der Begrüssung der Kundin / des Kunden durch die Rotkreuz-Notrufzentrale abgeschlossen.

### Betrieb

Die Betriebsbereitschaft wird täglich durch einen «stillen» Testalarm des Notrufgerätes an die Rotkreuz-Notrufzentrale überprüft.

### Störung

Störungen können in der Regel durch die Rotkreuz-Notrufzentrale automatisch erkannt werden. In diesem Fall nimmt das SRK Luzern mit der Kundin / dem Kunden Kontakt auf.

Störungen werden in der Regel an normalen Arbeitstagen während der Bürozeiten behoben.

## Leistungen des Kunden

### Test

Kundinnen und Kunden mit der Alarmierungsart Premium (Anrufe gehen direkt an die Rotkreuz-Notrufzentrale) wird empfohlen, einmal pro Monat einen Probealarm auszulösen.

### Störung

Bemerkt die Kundin / der Kunde selbst eine Störung, ist das SRK Luzern sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgeräts oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Luzern unmittelbar zu melden.

### Allgemeines

Die Kundin / der Kunde mietet das Notruf-Gerät vom SRK Luzern und benutzt es nach den Instruktionen des SRK Luzern. Die Kundin / der Kunde verpflichtet sich, das Notruf-Gerät gemäss den Instruktionen und Weisungen des SRK Luzern zu behandeln. Insbesondere dürfen die Geräte weder selbst geöffnet noch in irgendeiner Art verändert werden.

Für jeglichen Missbrauch der SIM-Karte haftet die Kundin / der Kunde.

Es liegt in der Verantwortung der Kundin / des Kunden, die Funktionsfähigkeit des Notrufgeräts oder der Notrufuhr (Ladezustand der Batterien usw.) regelmässig zu überprüfen.

Die Kundin / der Kunde haftet für den Verlust des gemieteten Gerätes sowie der Notruftaste.

Nach Vertragsende ist das Notrufgerät bzw. die Notrufuhr inkl. SIM-Karte und Notruftaste wieder an das SRK Luzern zurückzugeben.

## Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Kombi (Casa mit Mobil)

### Leistungen des SRK Luzern

Das SRK Luzern stellt der Kundin / dem Kunden ein stationäres Notrufgerät für zu Hause mit einem integrierten mobilen Notrufgerät für unterwegs (nachfolgend Notrufgeräte genannt) inkl. Notruftaste zur Verfügung. Dabei sind die Notrufgeräte je mit einer SIM-Karte ausgestattet.

In den monatlichen Kosten sind die Notrufgeräte, der Anschluss an die Rotkreuz-Notrufzentrale, die Entgegennahme von Probealarmen, die Entgegennahme von Notrufen sowie die Telekommunikationskosten inbegriffen. Weiter sind die Wartung der Notrufgeräte (z. B. Batteriewechsel an Gerät oder Notruftaste) und die Störungsbehebung bei der Kundin / beim Kunden vor Ort inbegriffen.

### Alarmierungsart

- **Premium:** Die Notrufe gehen ausschliesslich an die Rotkreuz-Notrufzentrale, die aufgrund der Kundenangaben die angemessene Hilfe organisiert.

Im Fall eines durch die Kundin / den Kunden ausgelösten Notrufs vermittelt die Rotkreuz-Notrufzentrale bei der Alarmierungsart Premium nach sorgfältiger Abklärung adäquate Hilfe gemäss Kundenangaben und Kundenwunsch.

### GPS-Ortung

Das mobile Notrufgerät kann über GPS geortet werden. Bei der Alarmierungsart Premium ist eine GPS-Ortung durch die Rotkreuz-Notrufzentrale vollumfänglich gewährleistet. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax erhalten die Kontaktpersonen mit den Falldaten auch die Ortungsdaten per SMS. Dazu wird ein Smartphone vorausgesetzt.

Eine GPS-Ortung ist nur im Freien und auf den entsprechend ausgerüsteten Notrufgeräten möglich. Die Ortung kann auf einige Meter genau sein. GPS kann eine Unterstützung in der Rettungskette sein, hat aber auch klare Grenzen: Die Ortung ist in vielen Fällen nicht möglich oder sehr ungenau (etwa wenn keine Satellitenverbindung vorhanden ist – gerade in städtischer Umgebung ist die freie Sicht auf die GPS-Satelliten oft stark eingeschränkt – oder in geschlossenen Räumen). Die Kundin / der Kunde gibt bei diesem Angebot seine Einwilligung, dass sie/er über die Rotkreuz-Notrufzentrale geortet werden kann. Eine Ortung wird nur im Alarmfall oder in Folge eines Suchauftrages durchgeführt.

### **Inbetriebnahme**

Nach Eintreffen des komplett ausgefüllten Notruf-Fragebogens wird ein Installationstermin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich durch das SRK Luzern instruiert. Mit Probealarmen werden – je nach Alarmierungsart – die Verbindung mit den Kontaktpersonen bzw. mit der Rotkreuz-Notrufzentrale aufgebaut und die Notrufgeräte getestet. Bei der Alarmierungsart Premium wird die Inbetriebnahme mit der Begrüssung der Kundin / des Kunden durch die Rotkreuz-Notrufzentrale abgeschlossen.

### **Betrieb**

Die Betriebsbereitschaft wird täglich durch einen «stillen» Testalarm des Notrufgerätes an die Rotkreuz-Notrufzentrale überprüft.

### **Störung**

Störungen können in der Regel durch die Rotkreuz-Notrufzentrale automatisch erkannt werden. In diesem Fall nimmt das SRK Luzern mit der Kundin / dem Kunden Kontakt auf.

Störungen werden in der Regel an normalen Arbeitstagen während der Bürozeiten behoben.

### **Leistungen des Kunden**

#### **Test**

Kundinnen und Kunden mit der Alarmierungsart Premium wird empfohlen, einmal pro Monat einen Probealarm auszulösen.

#### **Störung**

Bemerkt die Kundin / der Kunde selbst eine Störung, ist das SRK Luzern sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgeräts oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Luzern unmittelbar zu melden.

#### **Allgemeines**

Die Kundin / der Kunde mietet die Notrufgeräte vom SRK Luzern und benutzt sie nach den Instruktionen des SRK Luzern. Die Kundin / der Kunde verpflichtet sich, die Notrufgeräte gemäss den Instruktionen und Weisungen des SRK Luzern zu behandeln. Insbesondere dürfen die Notrufgeräte weder selbst geöffnet noch in irgendeiner Art verändert werden.

Für jeglichen Missbrauch der SIM-Karten haftet die Kundin / der Kunde.

Es liegt in der Verantwortung der Kundin / des Kunden, die Funktionsfähigkeit der Notrufgeräte (Ladezustand der Batterien usw.) regelmässig zu überprüfen.

Die Kundin / der Kunde haftet für den Verlust der gemieteten Notrufgeräte sowie der Notruftaste.

Nach Vertragsende sind die Notrufgeräte inkl. SIM-Karte und Notruftaste wieder an das SRK Luzern zurückzugeben.

### **Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Kontaktperson**

#### **Prinzip Rotkreuz-Kontaktperson**

Wählt der Notrufrkunde oder die Notrufrkundin die Option Rotkreuz-Kontaktperson, so stellt das SRK sicher, dass rund um die Uhr eine Kontaktperson zur Verfügung steht, die im Notfall beim Kunden vorbeigeht, wenn die Kontaktpersonen aus dem privaten Umfeld des Notrufrkunden nicht verfügbar sind. Die Rotkreuz-Kontaktperson klärt die Situation vor Ort und leitet in Absprache mit der Rotkreuz-Notrufzentrale geeignete Hilfsmassnahmen ein. Damit der Zugang der Rotkreuz-Kontaktperson zur Wohnung des Kunden gewährleistet ist, wird der Haus- bzw. Wohnungsschlüssel in einem Schlüsseltresor, welcher der Kunde auf eigene Rechnung und Gefahr installieren lässt, beim Kunden vor Ort (in der Regel im Briefkasten) deponiert. Der Code zum Schlüsseltresor wird bei der Rotkreuz-Notrufzentrale hinterlegt.

#### **Rotkreuz-Kontaktperson zum Rotkreuz-Notruf**

#### **Leistungen SRK Luzern**

Das SRK Luzern montiert auf Rechnung und Gefahr des Kunden einen Schlüsseltresor mit Zahlencode beim Kunden vor Ort und hinterlegt darin einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel des Kunden. In der einmaligen

Einrichtungsgebühr sind der Kauf des Schlüsseltresors, die Kosten für dessen Montage, das Programmieren des Codes und die sichere Verwahrung des Codes bei der Rotkreuz-Notrufzentrale inbegriffen.

Der Schlüsseltresor ist Eigentum des Notrufkunden. Die Behebung von Schäden bzw. Defekten oder der Ersatz des Schlüsseltresors sind im Preis nicht inbegriffen.

Der Schlüsseltresor bleibt auch nach der Kündigung des Vertrages Eigentum des Notrufkunden. Eine allfällig notwendige Demontage des Schlüsseltresors nach Beendigung des Vertrages liegt in der Verantwortung des Notrufkunden und ist nicht im Preis inbegriffen.

Im Alarmfall bietet die Rotkreuz-Notrufzentrale die Rotkreuz-Kontaktperson gemäss vereinbartem Alarmschema auf. Die Rotkreuz-Kontaktperson versucht nach der Alarmierung durch die Rotkreuz-Notrufzentrale so rasch als möglich vor Ort beim Notrufkunden zu sein. Die Richtzeit bis zum Eintreffen am Einsatzort beträgt 30 Minuten. Diese Zeitdauer kann jedoch nicht in jedem Einzelfall garantiert werden.

Die Monatsgebühr ist vom vereinbarten Alarmschema abhängig, d.h. insbesondere davon, wie viele Kontaktpersonen (0 bis 3) der Notrufkunde aus seinem privaten Umfeld benennen will bzw. kann. In der entsprechenden Monatsgebühr sind die Kosten für die Einsätze der Rotkreuz-Kontaktperson im Alarmfall inbegriffen.

In der Monatsgebühr nicht inbegriffen sind allfällige Kosten für Sanitätseinsätze sowie zusätzliche medizinische Leistungen vor Ort oder Transporte mit der Sanität.

In Ausnahmefällen, in denen eine Lösung mittels Schlüsseltresor vor Ort beim Kunden nicht möglich ist (Tresor kann nicht so montiert werden, dass er permanent frei zugänglich ist), hinterlegt das SRK in Absprache mit dem Kunden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel in einem Schlüsseldepot (nur in einzelnen Gebieten möglich). Im Alarmfall holt die Rotkreuz-Kontaktperson den Schlüssel aus dem Depot, bevor sie vor Ort Hilfe leistet.

#### **Leistungen Kunde**

Der Kunde stellt dem SRK einen passenden Haus- bzw. Wohnungsschlüssel zur Verfügung. Erfolgen Änderungen am Schliessplan des Kunden, sind diese umgehend dem SRK Luzern zu melden.

Lässt sich im Ereignisfall der Schlüsseltresor mit dem bei der Zentrale hinterlegten Code nicht öffnen (Tresorcode wurde verändert) oder lässt sich die Türe mit dem im Tresor bzw. in Ausnahmefällen im Schlüsseldepot hinterlegten Schlüssel nicht öffnen (Schlüssel passt nicht), wird der Schlüsseldienst zu Lasten des Kunden aufgeboten.

#### **Haftung**

Das SRK übernimmt keine Haftung für Folgeschäden, die durch das Aufbrechen des Schlüsseltresors und Entwenden der darin deponierten Schlüssel durch Unbefugte entstehen

### **Anhang Leistungsbeschreibung Schlüsselsafe**

#### **Prinzip Schlüsselsafe**

Um im Ereignisfall den Zugang für die Intervention zu sichern, wird der Haus- bzw. Wohnungsschlüssel im Schlüsselsafe hinterlegt und der 4-stellige Code der Notrufzentrale mitgeteilt (nur bei «Premium» oder «Relax» möglich). Beim «Basic» muss der Code den Angehörigen mitgeteilt werden, die Notrufzentrale ist nicht involviert.

#### **Leistungen SRK Luzern**

Das SRK Luzern montiert den Schlüsselsafe mit einem speziellen Montage-Klebeband versehen im Paketfach (Milchkasten). Der Briefkasten wird dabei nicht beschädigt. In der einmaligen Kaufgebühr des Schlüsselsafes ist die Montage und die Programmierung des Codes inbegriffen.

Der Schlüsselsafe ist Eigentum der Notrufkundin / des Notrufkunden. Eine allfällig notwendige Demontage des Schlüsselsafes nach Beendigung des Notruf-Vertrages liegt in der Verantwortung der Kundin / des Kunden.

#### **Leistungen Kunde**

Die Kundin / der Kunde stellt sicher, dass ein passender Haus- bzw. Wohnungsschlüssel für die Hinterlegung im Schlüsselsafe zur Verfügung steht. Erfolgen Änderungen an den Schlössern ist die Kundin / der Kunde dafür

verantwortlich, den passenden Schlüssel im Safe zu hinterlegen. Änderungen des Schlüsselsafe-Codes sind immer sofort der Notrufzentrale oder dem Schweizerischen Roten Kreuz Kanton Luzern mitzuteilen!

Lässt sich der Schlüsselsafe im Ereignisfall mit dem bei der Zentrale hinterlegten Code nicht öffnen (Code wurde verändert) oder lässt sich die Türe mit dem im Safe hinterlegten Schlüssel nicht aufschliessen (Schlüssel passt nicht), wird bei einem Notfall der Schlüsseldienst zu Lasten der Kundin / des Kunden aufgeboten.

Bei Mietwohnungen ist für die Installation unter Umständen das Einverständnis der Hausverwaltung einzuholen.

### **Haftung**

Das SRK Luzern übernimmt keinerlei Haftung für Folgeschäden, die durch die Montage, das Aufbrechen des Schlüsselsafes und Entwenden der darin deponierten Schlüssel entstehen.

### **Anhang Datenschutzinformationen Rotkreuz-Notruf**

Das SRK Luzern behandelt die im Notruf-Formular enthaltenen und die von der Kundin / vom Kunden sonst mitgeteilten Informationen (nachfolgend zusammenfassend Personendaten oder Informationen) absolut vertraulich und verpflichtet alle involvierten Personen und Institutionen zur Vertraulichkeit.

Das SRK Luzern bearbeitet die Personendaten grundsätzlich zum Betrieb des Rotkreuz-Notrufs und in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleistungsbetrieb zum Zweck der Gewährleistung einer 24-Stunden-Verfügbarkeit des Notrufsystems. Die Personendaten werden darüber hinaus hauptsächlich zur Rechnungsstellung sowie im Rahmen der Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen verwendet.

Die Personendaten werden aufgrund des von der Kundin / vom Kunden ausgefüllten Fragebogens bearbeitet. Die vollständige und korrekte Ausfüllung des Notruf-Fragebogens obliegt der Kundin / dem Kunden. Die Kundin / der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sie/er alle notwendigen Einwilligungen der dort aufgeführten Personen eingeholt hat, um eine vertragsgemässe Datenbearbeitung für das SRK Luzern zu ermöglichen. Änderungen in den im Formular erfassten Personendaten und weiteren Informationen sind dem SRK Luzern unverzüglich zu melden. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK Luzern davon aus, dass alle Daten und Informationen richtig und vollständig sind.

Das SRK Luzern bearbeitet und speichert die Personendaten, solange es für die Erfüllung seiner vertraglichen und gesetzlichen Pflichten erforderlich ist. Sind die personenbezogenen Daten nicht mehr erforderlich oder ist die Dienstleistung beendet, werden die beim SRK Luzern gespeicherten Daten gelöscht. Das SRK Luzern kann allerdings Personendaten länger aufbewahren, wenn dies zur Einhaltung gesetzlicher oder vertraglicher Vorgaben erforderlich oder technisch bedingt ist.

Zu einer Weitergabe der Personendaten an Dritte kann es kommen, wenn dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist, insbesondere wenn eine Dienstleistung von einem Vertragspartner des SRK Luzern erbracht wird oder wenn ein berechtigtes Interesse des SRK Luzern besteht. Die wichtigsten Empfängerkategorien sind beigezogene Dienstleister, IT-Provider und Partnerorganisationen. Sofern eine entsprechende gesetzliche Offenlegungspflicht bzw. eine gerichtliche Anordnung vorliegt, kann das SRK Luzern zu einer Weitergabe an Dritte verpflichtet sein.

Die personenbezogenen Daten werden in erster Linie im IT-System des SRK Luzern in der Schweiz gespeichert und verarbeitet. Mit Bezug auf gewisse Verarbeitungen von personenbezogenen Daten ist jedoch mit der Übermittlung der Daten in andere Länder innerhalb und ausserhalb Europas zu rechnen, wo sich einige der vom SRK Luzern in Anspruch genommenen IT-Dienstleister befinden (z. B. für den Newsletter-Versand). Wenn das SRK Luzern Daten in ein Land übermittelt, in dem kein angemessenes gesetzliches Datenschutzniveau besteht, verlangt das SRK Luzern, dass der Empfänger angemessene Massnahmen zum Schutz von personenbezogenen Daten trifft (z. B. mittels Vereinbarung von sog. Standardvertragsklauseln, anderer Vorkehrungen oder gestützt auf Rechtfertigungsgründe).

Für eine sichere elektronische Übertragung der Daten setzt das SRK Luzern eine gesicherte SSL-Verbindung (Secure Socket Layer) ein, die Informationen verschlüsselt überträgt, sofern der Browser des Empfängers dies unterstützt. Es wird darauf hingewiesen, dass die Übermittlung von Informationen über das Internet oder über andere elektronische Geräte immer ein gewisses Sicherheitsrisiko birgt und das SRK Luzern deshalb für die Sicherheit von Informationen, die auf die Weise übermittelt werden, keine Garantie übernehmen kann. Vertrauliche Informationen sollten immer über eine verschlüsselte Verbindung kommuniziert bzw. auf dem Postweg gestellt werden.

Die Kundin / der Kunde sowie alle übrigen betroffenen Personen haben jederzeit das Recht, Auskunft über Herkunft, Empfänger und Zweck der gespeicherten personenbezogenen Daten zu erhalten. Sie können zudem die Berichtigung, Sperrung, Herausgabe oder Löschung dieser Daten verlangen. Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – müssen aber auch vom SRK Luzern eingehalten werden.

Die Datenschutzinformationen können jederzeit angepasst werden, es gilt der jeweils aktuelle und veröffentlichte Text.

Weitere Informationen zum Datenschutz befinden sich in der allgemeinen Datenschutzerklärung des SRK Luzern auf [Datenschutzerklärung SRK Kanton Luzern | Schweizerisches Rotes Kreuz Luzern \(srk-luzern.ch\)](#)

Für die Datenverarbeitung verantwortlich: Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Luzern