



Rotkreuz-Notruf – Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Schaffhausen, November 2023

1. Gegenstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») gelten für alle Leistungen gegenüber der Kundin / dem Kunden, die das Schweizerische Rote Kreuz Kanton Schaffhausen (nachfolgend «SRK Kanton Schaffhausen» 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 Kanton Schaffhausen und der Kundin / dem Kunden.

Dem SRK Kanton Schaffhausen steht das Recht zu, diese AGB jederzeit zu ändern. Dabei obliegt es dem SRK Kanton Schaffhausen, 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 Kanton Schaffhausen erklärt die Kundin / der Kunde, dass sie/er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen hat, ihnen zustimmt und damit in ein Vertragsverhältnis mit dem SRK Kanton Schaffhausen 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 beigezogene Dienstleister.

3. Vertragsdauer und Kündigung

Durch das Einsenden des Notruf-Fragebogens werden die vorliegenden AGB akzeptiert und damit ein Kundenvertrag mit dem SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen

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

Die Kundin / der Kunde mietet oder kauft ein Notrufgerät bzw. eine Notrufuhr beim SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen 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 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 Kanton Schaffhausen, die auf der Website des SRK Kanton Schaffhausen abrufbar ist: www.srk-schaffhausen.ch/fuer-sie-da/unterstuetzung-im-alltag/rotkreuz-notruf.

Für die Kosten wird Rechnung gestellt. Diese ist 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 Kanton Schaffhausen vorgängig über längere Abwesenheiten.

Die Kundin / der Kunde behandelt die vom SRK-Bern 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 Kanton Schaffhausen haftet für die sorgfältige Erfüllung der Leistungen gemäss den Leistungsbeschreibungen 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen zu ermöglichen. Änderungen in den im Formular erfassten Personendaten und weiteren Informationen sind dem SRK Kanton Schaffhausen unverzüglich zu melden. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK Kanton Schaffhausen 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 <https://www.srk-schaffhausen.ch/datenschutzerklaerungen-srk-kanton-schaffhausen>. Das SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen.



Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Casa

1. Leistungen des SRK Kanton Schaffhausen

Das SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgerätes oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Kanton Schaffhausen unmittelbar zu melden.



2.3 Allgemeines

Die Kundin / der Kunde mietet das Notrufgerät vom SRK Kanton Schaffhausen und benutzt es nach den Instruktionen des SRK Kanton Schaffhausen. 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 Kanton Schaffhausen zurückzugeben.



Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Mobil

1. Leistungen des SRK Kanton Schaffhausen

Das SRK Kanton Schaffhausen stellt der Kundin / dem Kunden ein mobiles Notrufgerät bzw. eine Notrufuhr 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.

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 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.

1.3 Inbetriebnahme

Nach Eintreffen des komplett ausgefüllten Notruf-Fragebogens wird ein Termin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich durch das SRK Kanton Schaffhausen 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.



1.4 Betrieb

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

1.5 Störung

Störungen können in der Regel durch die Rotkreuz-Notrufzentrale automatisch erkannt werden. In diesem Fall nimmt das SRK Kanton Schaffhausen 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

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

2.2 Störung

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

2.3 Allgemeines

Die Kundin / der Kunde mietet das Notruf-Gerät vom SRK Kanton Schaffhausen und benutzt es nach den Instruktionen des SRK Kanton Schaffhausen. Die Kundin / der Kunde verpflichtet sich, das Notruf-Gerät gemäss den Instruktionen und Weisungen des SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen zurückzugeben.



Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Kombi (Casa mit Mobil)

1. Leistungen des SRK Kanton Schaffhausen

Das SRK Kanton Schaffhausen 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.

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 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.

1.3 Inbetriebnahme

Nach Eintreffen des komplett ausgefüllten Notruf-Fragebogens wird ein Termin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich durch das SRK Kanton Schaffhausen 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.

1.4 Betrieb

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



1.5 Störung

Störungen können in der Regel durch die Rotkreuz-Notrufzentrale automatisch erkannt werden. In diesem Fall nimmt das SRK Kanton Schaffhausen 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

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

2.2 Störung

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

2.3 Allgemeines

Die Kundin / der Kunde mietet die Notrufgeräte vom SRK Kanton Schaffhausen und benutzt sie nach den Instruktionen des SRK Kanton Schaffhausen. Die Kundin / der Kunde verpflichtet sich, die Notrufgeräte gemäss den Instruktionen und Weisungen des SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen zurückzugeben.



Anhang Leistungsbeschreibung digitale Notrufuhr (Smartwatch)

1. Leistungen des SRK Kanton Schaffhausen

Das SRK Kanton Schaffhausen verkauft der Kundin / dem Kunden eine digitale Notrufuhr für zu Hause und unterwegs. Die Notrufuhr ist mit einer SIM-Karte ausgestattet.

In den monatlichen Kosten sind der Anschluss an die Rotkreuz-Notrufzentrale, die Entgegennahme von Probealarmen, die Entgegennahme von Notrufen sowie die Telekommunikationskosten inbegriffen.

1.1 Alarmierungsart

Die Kundin / der Kunde kann abhängig von der Notrufuhr 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 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 Notrufuhren möglich. Diese 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.

1.3 Inbetriebnahme

Nach Eintreffen des komplett ausgefüllten Notruf-Fragebogens wird ein Termin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich durch das SRK Kanton Schaffhausen 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.

1.4 Betrieb

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



1.5 Störung

Störungen können in der Regel durch die Rotkreuz-Notrufzentrale automatisch erkannt werden. In diesem Fall nimmt das SRK Kanton Schaffhausen 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

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

2.2 Störung

Bemerkt die Kundin / der Kunde selbst eine Störung, ist das SRK Kanton Schaffhausen sofort zu benachrichtigen.

2.3 Allgemeines

Die Kundin / der Kunde erwirbt die Notrufuhr.

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

Es liegt in der Verantwortlichkeit der Kundin / des Kunden, die Funktionsfähigkeit der Notrufuhr regelmässig zu überprüfen. Zu diesem Zweck hat sie/er die Notrufuhr regelmässig aufzuladen oder die Batterien auszutauschen.

Die Kundin / der Kunde haftet für den Verlust der erworbenen Notrufuhr.



Anhang Leistungsbeschreibung Schlüsseldepot

1. Prinzip Schlüsseldepot

Hat der Kunde / die Kundin wenige Kontaktpersonen, steht ihm/ihr die Option eines Schlüsseldepots offen. Der Haus- oder Wohnungsschlüssel des Kunden / der Kundin wird bei den Spitälern Schaffhausen deponiert. Das Schlüsseldepot befindet sich beim Portier am Haupteingang des Kantonsspitals Schaffhausen (Geissbergstrasse 81, 8208 Schaffhausen). Im Ereignisfall bietet die Rotkreuz-Notrufzentrale den Rettungsdienst der Spitäler Schaffhausen (Rettungsdienst SSH) auf, welcher den deponierten Schlüssel im Schlüsseldepot holt, bevor Hilfe vor Ort geleistet wird.

Um möglichst schnell zur Kundschaft des Rotkreuz-Notrufs zu gelangen, ist der Rettungsdienst SSH nicht verpflichtet, den deponierten Schlüssel im Depot zu holen. Für die Beschaffung kann auch die Polizei beauftragt werden. Allfällige Kosten, die durch das Aufbrechen von Türen oder Fenstern entstehen, gehen zu Lasten des Kunden / der Kundin. Nach beendetem Einsatz liegt die Verantwortung für die Deponierung des Wohnungs-/Hausschlüssels im Schlüsseldepot beim Rettungsdienst SSH.

2. Leistungen des SRK Kanton Schaffhausen

Im Einrichtungspreis sind die Abholung des Haus- oder Wohnungsschlüssels, die Codierung, die Übergabe und sichere Verwahrung beim Partner, sowie die Rückgabe nach Vertragsende inbegriffen.

Die Partner des SRK Kanton Schaffhausen versuchen im Ereignisfall so rasch als möglich vor Ort zu helfen. Eine minimale Zeitdauer bis zum Eintreffen am Einsatzort kann nicht garantiert werden.

Allfälligen Kosten für Sanitätseinsätze sowie zusätzliche medizinische Leistungen vor Ort oder Transporte mit der Sanität werden vom Rettungsdienst der Kundschaft des Rotkreuz-Notrufs direkt in Rechnung gestellt.

3. Leistungen des Kunden

Der Kunde / Die Kundin stellt dem SRK Kanton Schaffhausen einen passenden Haus- oder Wohnungsschlüssel zur Verfügung. Erfolgen Änderungen am Schliessplan des Kunden, sind diese umgehend dem SRK Kanton Schaffhausen zu melden.

Lässt sich im Ereignisfall die Türe nicht mit dem hinterlegten Schlüssel öffnen, wird der Schlüsseldienst zu Lasten des Kunden / der Kundin aufgeboden.



Anhang Leistungsbeschreibung Schlüsselsafe

1. Prinzip Schlüsselsafe

Um im Ereignisfall den Zugang für die Intervention zu sichern, hat sich der Kunde / die Kundin für die Montage eines Schlüsselsafes entschieden. Ein passender Haus- bzw. Wohnungsschlüssel wird im Schlüsselsafe hinterlegt und der Standort sowie der Code zum Schlüsselsafe der Notrufzentrale mitgeteilt. Die Notrufzentrale gibt den Standort des Schlüsselsafes sowie den Code zum Schlüsselsafe nur im Notfall für die Intervention bekannt.

Der Schlüsselsafe ist Eigentum des Kunden / der Kundin.

2. Leistungen des SRK Kanton Schaffhausen

Das SRK Kanton Schaffhausen informiert die Notrufzentrale über den Standort und den Code des Schlüsselsafes.

Die Partner des SRK Kanton Schaffhausen versuchen im Ereignisfall so rasch als möglich vor Ort zu helfen. Eine minimale Zeitdauer bis zum Eintreffen am Einsatzort kann nicht garantiert werden.

Allfälligen Kosten für Sanitätseinsätze sowie zusätzliche medizinische Leistungen vor Ort oder Transporte mit der Sanität werden vom Rettungsdienst der Kundschaft des Rotkreuz-Notrufs direkt in Rechnung gestellt.

3. Leistungen des Kunden

Der Kunde / Die Kundin stellt sicher, dass ein passender Haus- bzw. Wohnungsschlüssel im Schlüsselsafe deponiert ist. Erfolgen Änderungen an den Schlössern oder am Schliessplan ist der Kunde / die Kundin dafür verantwortlich, den passenden Schlüssel im Safe zu hinterlegen.

Änderungen des Standortes oder des Codes für den Schlüsselsafe sind immer sofort dem SRK Kanton Schaffhausen unter der Telefonnummer 052 630 20 33 oder der Notrufzentrale unter der Telefonnummer 058 105 04 52 mitzuteilen.

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

4. Haftung

Das SRK Kanton Schaffhausen übernimmt keine Haftung für Folgeschäden, die durch das Aufbrechen des Schlüsselsafes und Entwenden der darin deponierten Schlüssel entstehen.

Der Schlüsselsafe bleibt auch nach der Kündigung des Vertrages Eigentum des Kunden / der Kundin. Eine allfällige Demontage des Schlüsselsafes nach Beendigung des Vertrages liegt in der Verantwortung des Kunden / der Kundin.



Anhang Leistungsbeschreibung Installation Schlüsselsafe

1. 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.

2. Leistungen SRK Kanton Schaffhausen

Das SRK Kanton Schaffhausen montiert auf Rechnung und Gefahr des Kunden / der Kundin einen Schlüsselsafe mit Zahlencode und hinterlegt darin seinen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Der Safe wird mit einem speziellen Montage-Klebeband im Paketfach des Briefkastens befestigt. Der Kasten wird dabei nicht beschädigt. In der einmaligen Installationsgebühr sind der Kauf des Schlüsselsafes, die Kosten für die Montage sowie die Programmierung des Codes inbegriffen.

Der Schlüsselsafe ist Eigentum des Notrufrkunden. Eine allfällige Demontage des Schlüsselsafes nach Beendigung des Notruf-Vertrages liegt in der Verantwortung des Kunden / der Kundin.

3. Leistungen des Kunden

Der Kunde / Die Kundin stellt sicher, dass ein passender Haus- bzw. Wohnungsschlüssel für die Hinterlegung im Schlüsselsafe zur Verfügung steht. Erfolgen Änderungen an den Schlössern oder am Schliessplan ist der Kunde / die Kundin dafür verantwortlich den passenden Schlüssel im Safe zu hinterlegen.

Änderungen des Schlüsselsafe-Codes sind immer sofort dem SRK Kanton Schaffhausen unter der Telefonnummer 052 630 20 33 oder der Notrufzentrale unter der Telefonnummer 058 105 04 52 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 öffnen (Schlüssel passt nicht), wird bei einem Notfall der Schlüsseldienst zu Lasten des Kunden / der Kundin aufgeboden.

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

4. Haftung

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

Mit dem Installationsauftrag anerkennt der Kunde / die Kundin ausdrücklich diese Leistungsbeschreibung und ist damit einverstanden.



Anhang Datenschutzinformationen Rotkreuz-Notruf

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

Das SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen gespeicherten Daten gelöscht. Das SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen erbracht wird oder wenn ein berechtigtes Interesse des SRK Kanton Schaffhausen besteht. Die wichtigsten Empfängergruppen sind beigezogene Dienstleister, IT-Provider und Partnerorganisationen. Sofern eine entsprechende gesetzliche Offenlegungspflicht bzw. eine gerichtliche Anordnung vorliegt, kann das SRK Kanton Schaffhausen zu einer Weitergabe an Dritte verpflichtet sein.

Die personenbezogenen Daten werden in erster Linie im IT-System des SRK Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen in Anspruch genommenen IT-Dienstleister befinden (z. B. für den Newsletter-Versand). Wenn das SRK Kanton Schaffhausen Daten in ein Land übermittelt, in dem kein angemessenes gesetzliches Datenschutzniveau besteht, verlangt das SRK Kanton Schaffhausen, 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen 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 zugestellt 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 Kanton Schaffhausen 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 Kanton Schaffhausen auf <https://www.srk-schaffhausen.ch/datenschutzerklaerungen-srk-kanton-schaffhausen>.

Für die Datenverarbeitung verantwortlich:

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Schaffhausen

Zweigstrasse 2

8200 Schaffhausen

E-Mail: info@srk-schaffhausen.ch

Telefon: 052 630 20 30

Bei Fragen rund um das Thema Datenschutz im SRK Kanton Schaffhausen wenden Sie sich bitte an dieselbe Adresse.