

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für die Dienstleistung «Rotkreuz-Notruf», SRK Kanton Bern

1 Gegenstand

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

Dem SRK Kanton Bern steht das Recht zu, diese AGB jederzeit zu ändern. Dabei obliegt es dem SRK Kanton Bern, 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 Anmeldeformulars an das SRK Kanton Bern erklärt die Kundin / der Kunde, dass sie/er die AGB gelesen hat, ihnen zustimmt und damit in ein Vertragsverhältnis mit dem SRK Kanton Bern 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 Personen- und Gesundheitsdaten im Rahmen des Rotkreuz-Notrufs an beigezogene Dienstleister.

3 Vertragsdauer und Kündigung

Durch das Einsenden des Anmeldeformulars werden die vorliegenden AGB akzeptiert und damit ein Kundenvertrag mit dem SRK Kanton Bern 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 20 Tagen auf Ende eines jeden Monats gekündigt werden. Die Mindestvertragsdauer beträgt einen Monat.

Die fristlose Kündigung, insbesondere im Fall von schweren Vertragsverletzungen, bleibt vorbehalten. Der Missbrauch des Rotkreuz-Notrufes ist ein Grund für eine fristlose Vertragsauflösung.

4 Leistungen SRK Kanton Bern

4.1 Allgemeines

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

Die Kundin / der Kunde mietet oder kauft ein Notrufgerät bzw. eine Notruf-Uhr beim SRK Kanton Bern oder besitzt eine eigene Notruf-Uhr. Mit diesem Notrufgerät bzw. dieser Notruf-Uhr 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 Leistungsbeschriebe der Notrufangebote befinden sich im Anhang dieser AGB.

4.2 Garantieleistungen Notrufgeräte

Für vom SRK Kanton Bern gekaufte Notrufgeräte (z. B. Notruf-Uhren) gelten die Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers (in der Regel zwei Jahre). Die Garantiefrist beginnt mit dem Kaufdatum (Datum des Neuanschlusses). Diese Garantie berührt die gesetzlichen Gewährleistungsrechte der Käuferin / des Käufers nicht.

4.3 Sturzsensoren

Für bestimmte Notrufgeräte kann ein Sturzsensoren als Zusatzleistung gemietet werden. Der Sturzsensoren erkennt mögliche Stürze und übermittelt entsprechend der vereinbarten Alarmierungsart automatisch einen Alarm an die definierten Kontaktpersonen oder an die Rotkreuz-Notrufzentrale. Die automatische Sturzerkennung dient als technische Unterstützung. Eine vollständige Erkennung aller Stürze sowie das Ausbleiben von Fehlalarmen können technisch bedingt nicht garantiert werden. Für die Bearbeitung von durch den Sturzsensoren ausgelösten Alarmen gelten die Bestimmungen für Notrufe gemäss diesen AGB.

4.4 Schlüsselsafe

Das SRK Kanton Bern bietet auf Wunsch der Kundin / des Kunden einen Schlüsselsafe zum Kauf an. In der einmaligen Einrichtungsgebühr sind der Kauf des Schlüsselsafes, die Montage, das Programmieren des Codes sowie die sichere Verwahrung des Codes bei der Rotkreuz-Notrufzentrale inbegriffen. Der Schlüsselsafe ist Eigentum der Kundin / des Kunden. Schäden, Defekte oder ein allfälliger Ersatz des Schlüsselsafes sind nicht inbegriffen. Jegliche Verwendung des Schlüsselsafes und jeglicher Verlust (z. B. Diebstahl), sowie der daraus folgenden Schäden, geschieht in ausdrücklicher Eigenverantwortung der Kundin / des Kunden. Der Schlüsselsafe verbleibt auch nach Vertragsende im Eigentum der Kundin / des Kunden. Eine allfällig notwendige Demontage des Schlüsselsafes nach Beendigung des Vertrages liegt in der Verantwortung der Kundin / des Kunden.

Kann im Alarmfall der Schlüsselsafe, mit dem bei der Rotkreuz-Notrufzentrale hinterlegten Code nicht geöffnet werden oder lässt sich die Tür mit dem deponierten Schlüssel nicht öffnen, wird ein Schlüsseldienst aufgegeben. Die daraus entstehenden Kosten gehen zulasten der Kundin / des Kunden.

4.5 First Responder und Rotkreuz-Kontaktperson

Das SRK Kanton Bern bietet bei ausgewählten Notrufangeboten die kostenlose Zusatzleistung «First Responder» an. First Responder können aufgegeben werden, wenn die hinterlegten privaten Kontaktpersonen im Alarmfall nicht erreichbar sind. Voraussetzung für die Nutzung dieser Zusatzleistung ist die Hinterlegung von mindestens zwei Kontaktpersonen aus dem privaten Umfeld bei der Alarmierungsart «Premium» bzw. mindestens drei Kontaktpersonen bei der Alarmierungsart «Relax» und ein Schlüsselzugang. First Responder können ausschliesslich von der Rotkreuz-Notrufzentrale aufgegeben werden. Ein Anspruch auf den Einsatz oder die Verfügbarkeit von First Respondern besteht nicht.

Das SRK Kanton Bern bietet im Rahmen ausgewählter Notrufangebote die kostenpflichtige Option «Rotkreuz-Kontaktperson» an. Dabei steht der Kundin bzw. dem Kunden rund um die Uhr eine geeignete Kontaktperson zur Verfügung, die im Alarmfall gemäss vereinbartem Alarmschema für Hilfe vor Ort aufgegeben werden kann.

5 Grundlagen für die Erbringung der Dienstleistung

Grundlegend für die Erbringung der Dienstleistung ist das von der Kundin / vom Kunden ausgefüllte Anmeldeformular. Alle Änderungen, insbesondere der Wechsel von Kontaktpersonen, müssen dem SRK Kanton Bern umgehend mitgeteilt werden.

Die Dienstleistung wird gemäss den Leistungsbeschrieben 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 Anmeldeformular. 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 Bern, die auf der Website des SRK Kanton Bern abrufbar ist: → srk-bern.ch/notruf

Für die Kosten wird in der Regel zweimonatlich Rechnung gestellt. Diese ist innert 30 Tagen zu bezahlen.

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

9 Mitwirkung der Kundin / des Kunden

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

Wird die Dienstleistung der First Responder oder der Rotkreuz-Kontaktpersonen in Anspruch genommen, setzt die Leistungserbringung das Vorhandensein eines Schlüsselsafes oder eines geeigneten Schlüsselverstecks voraus. Die Kundin bzw. der Kunde ist dafür verantwortlich, dass ein entsprechender Zugang zur Wohnung bzw. zum Haus gewährleistet ist.

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

Die Kundin / der Kunde behandelt die vom SRK Kanton Bern gemieteten Notrufgeräte mit der nötigen Sorgfalt und meldet allfällige Störungen umgehend.

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

Aufgrund von schlechten Mobilnetz-Verbindungen, werden in Ausnahmefällen Notrufgeräte am Router der Kundin / des Kunden angeschlossen. Bei einem Stromausfall oder einer Störung des Routers funktioniert der Notruf nicht. Ein Wechsel des Routers oder des Telefonanbieters muss die Kundin / der Kunde dem SRK Kanton Bern mitteilen.

10 Nutzung von Notrufgeräten im Ausland

Ausnahmsweise ist unter folgenden Voraussetzungen eine Nutzung von mobilen Notrufgeräten und Notruf-Uhren im Ausland möglich:

- Die Rotkreuz-Notrufzentrale ist nicht berechtigt, im Ausland Hilfsorganisationen aufzubieten.
- Während des Auslandsaufenthaltes hat die Kundin / der Kunde eine feste Ferienadresse und informiert das SRK Kanton Bern frühzeitig über die geplante Abwesenheit und deren Dauer.
- Die Kundin / der Kunde gibt dem SRK Kanton Bern mindestens drei Kontaktpersonen am Ferienort an, welche durch die Rotkreuz-Notrufzentrale bei einem Notfall informiert werden können. Diese Kontaktpersonen sind für die Organisation von Notfalldiensten (Ärztin/Arzt, Ambulanz etc.) verantwortlich und haben Zugang zum Feriendomizil. Die Kontaktpersonen müssen über ihre Aufgaben durch die Kundin / den Kunden informiert werden und wissen, dass sie durch die Rotkreuz-Notrufzentrale im Notfall kontaktiert werden.
- Die Kontaktpersonen müssen eine der folgenden Sprachen beherrschen: Deutsch, Französisch, Englisch
- Das SRK Kanton Bern übernimmt keine Garantie für Ortung, Organisation und Durchführung von Hilfeinsätzen im Ausland.
- Das SRK Kanton Bern erbringt im Ausland keine Serviceleistungen an Notrufgeräten und Notruf-Uhren.

11 Haftung

Das SRK Kanton Bern haftet für die sorgfältige Erfüllung der Leistungen gemäss den Leistungsbeschrieben im Anhang. Keine Haftung übernimmt das SRK Kanton Bern für die ununterbrochene 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, Internetrouter usw.).

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

Ausdrücklich keine Haftung übernimmt das SRK Kanton Bern für die Verfügbarkeit von First Respondern sowie für Schäden oder Kosten, die daraus entstehen, dass keine First Responder verfügbar sind oder verspätet eintreffen.

Ausdrücklich keine Haftung übernimmt das SRK Kanton Bern für Schäden oder Folgeschäden, die durch den Verlust oder das unbefugte Aufbrechen des Schlüsselsafes oder das Entwenden der darin deponierten Schlüssel entstehen.

Ausdrücklich keine Haftung übernimmt das SRK Kanton Bern für Notrufe, die im Ausland getätigt werden und der daraus resultierenden Hilfsmassnahmen und Kosten.

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-Anmeldeformular usw.

12 Vertraulichkeit und Datenschutz

Das SRK Kanton Bern behandelt die im Anmeldeformular 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 Bern bearbeitet die Personendaten grundsätzlich zum Betrieb des Rotkreuz-Notrufs und in Zusammenarbeit mit externen Dienstleistungsbetrieben / externen Firmen zum Zweck der Gewährleistung einer 24-Stunden-Verfügbarkeit des Notrufsystems und für Hilfeleistungen vor Ort. 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 Anmeldeformulars bearbeitet. Die vollständige und korrekte Ausfüllung des Anmeldeformulars 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 Bern zu ermöglichen. Änderungen der im Formular erfassten Personendaten und weiterer Informationen sind dem SRK Kanton Bern unverzüglich zu melden. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK Kanton Bern 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 → srk-bern.ch/datenschutz. Das SRK Kanton Bern behält sich vor, die Informationen zum Datenschutz ohne Vorankündigung jederzeit nach Bedarf anzupassen.

13 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 Bern 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 Bern 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 Bern.

Zollikofen, Oktober 2026

Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Kontaktperson

1 Leistungen des SRK Kanton Bern

Wählt die Kundin / der Kunde im Rahmen des Rotkreuz-Notruf die Option «Rotkreuz-Kontaktperson», stellt das SRK Kanton Bern sicher, dass rund um die Uhr eine geeignete Kontaktperson zur Verfügung steht, die im Alarmfall bei der Kundin / beim Kunden vor Ort Hilfsmassnahmen einleitet, wenn keine Kontaktpersonen aus dem privaten Umfeld angegeben werden können, oder die im Notruf Anmeldebogen bezeichneten Kontaktpersonen aus dem privaten Umfeld nicht verfügbar sind.

Die Rotkreuz-Kontaktperson wird durch die Rotkreuz-Notrufzentrale gemäss dem vereinbarten Alarmschema aufgeboden. Sie begibt sich im Alarmfall so rasch als möglich zum Einsatzort, klärt die Situation vor Ort und leitet in Absprache mit der Rotkreuz-Notrufzentrale die geeigneten Hilfsmassnahmen ein. Die Richtzeit bis zum Eintreffen vor Ort beträgt in der Regel 30 Minuten. Diese Zeitdauer kann jedoch nicht in jedem Einzelfall garantiert werden.

Die Rotkreuz-Kontaktperson kann ausschliesslich durch die Kundin / den Kunden selbst aufgeboden werden, indem der Alarm über das Notrufgerät ausgelöst wird. Ein Aufgebot der Rotkreuz-Kontaktperson durch Drittpersonen ist ausgeschlossen.

Die Einsätze der Rotkreuz-Kontaktperson im Alarmfall sind in der monatlichen Gebühr für die Option «Rotkreuz-Kontaktperson» inbegriffen.

Die Rotkreuz-Kontaktperson erbringt keine medizinischen, pflegerischen oder therapeutischen Leistungen. Kosten für Einsätze der Sanität (144), für medizinische Leistungen durch Dritte vor Ort oder für Transporte durch Dritte ins Spital sind nicht in der Option «Rotkreuz-Kontaktperson» inbegriffen und gehen zulasten der Kundin / des Kunden.

In offensichtlich kritischen Situationen, in welchen ein rasches medizinisches Eingreifen erforderlich ist, kann die Rotkreuz-Notrufzentrale ohne vorgängigen Einsatz einer Rotkreuz Kontaktperson direkt die Sanität (144) aufbieten. Gleiches gilt, wenn die Kundin / der Kunde den Einsatz der Sanität ausdrücklich verlangt.

2 Übermässige Inanspruchnahme

Bei einer übermässigen Inanspruchnahme der Option «Rotkreuz-Kontaktperson» behält sich das SRK Kanton Bern vor, diese Option nach vorgängiger Information der Kundin / des Kunden und unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen zu kündigen.

Eine übermässige Inanspruchnahme liegt insbesondere dann vor, wenn wiederholt Einsätze ausgelöst werden, obwohl keine Notfallsituation vorliegt.

Eine übermässige Inanspruchnahme liegt auch dann vor, wenn innerhalb kurzer Zeit wiederholt gerechtfertigte Einsätze ausgelöst werden. In diesen Fällen ist aufgrund der Häufigkeit der Ereignisse davon auszugehen, dass der Rotkreuz-Notruf und die Option «Rotkreuz-Kontaktperson» nicht mehr die angemessene Dienstleistung darstellen und andere, weitergehende Unterstützungen oder Betreuungsangebote angezeigt sind.

Die Kündigung der Option «Rotkreuz-Kontaktperson» lässt den übrigen Vertrag über den Rotkreuz-Notruf unberührt.

Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Casa und Casa Plus

1 Leistungen des SRK Kanton Bern

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

Zusätzlich kann auch ein Fallsensor gemietet werden.

In den monatlichen Kosten sind die Miete des Notrufgeräts, 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 am Notrufgerät oder Notruftaste) und die Störungsbehebung bei der Kundin / beim Kunden vor Ort inbegriffen.

1.1 Alarmierungsart

Die Kundin / der Kunde kann zwischen folgenden Alarmierungsarten auswählen:

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

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 Anmeldeformulars wird ein Installationstermin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Die Installation wird durch das SRK Kanton Bern 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 die Rotkreuz-Notrufzentrale oder das SRK Kanton Bern mit der Kundin / dem Kunden Kontakt auf. Störungen werden in der Regel an normalen Arbeitstagen während der Bürozeiten behoben.

2 Leistungen der Kundin / 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 Bern sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgeräts oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Kanton Bern unmittelbar zu melden.

2.3 Allgemeines

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

Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Mobil

1 Leistungen des SRK Kanton Bern

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

In den monatlichen Kosten sind das Notrufgerät, 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 Notruf-Uhr einsetzen. In diesem Fall ist die Kundin / der Kunde für die Funktionsfähigkeit des Notrufgerätes vollumfänglich selbst verantwortlich.

1.1 Alarmierungsart

Die Kundin / der Kunde kann zwischen folgenden Alarmierungsarten auswählen:

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

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 gewährleistet. Bei den Alarmierungsarten Basic und Relax erhalten die Kontaktpersonen bei einem angenommenen Alarm die Ortungsdaten gemeinsam mit den Falldaten 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 Anmeldeformulars wird ein Termin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich durch das SRK Kanton Bern instruiert. Mit Probealarmen werden – 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.

1.4. 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 Bern mit der Kundin / dem Kunden Kontakt auf.

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

2 Leistungen der Kundin / 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 Bern sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgeräts oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Kanton Bern unmittelbar zu melden.

2.3 Allgemeines

Die Kundin / der Kunde mietet das Notrufgerät vom SRK Kanton Bern und benutzt es nach den Instruktionen des SRK Kanton Bern. Die Kundin / der Kunde verpflichtet sich, das Notrufgerät gemäss den Instruktionen und Weisungen des SRK Kanton Bern 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 Notruf-Uhr (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 inkl. SIM-Karte und Notruftaste wieder an das SRK Kanton Bern zurückzugeben.

Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Kombi – Casa und Mobil

1 Leistungen des SRK Kanton Bern

Das SRK Kanton Bern 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

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 nach sorgfältiger Abklärung adäquate Hilfe gemäss Kundenangaben und Kundenwunsch.

1.2 GPS-Ortung

Das mobile Notrufgerät kann über GPS geortet werden. Bei dieser Alarmierungsart ist eine GPS-Ortung durch die Rotkreuz-Notrufzentrale gewährleistet.

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 Anmeldeformulars wird ein Termin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich durch das SRK Kanton Bern 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 Bern mit der Kundin / dem Kunden Kontakt auf.

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

2 Leistungen der Kundin / 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 Bern sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgeräts oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Kanton Bern unmittelbar zu melden.

2.3 Allgemeines

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

Anhang Leistungsbeschreibung digitale Notruf-Uhr (Smartwatch)

1 Leistungen des SRK Kanton Bern

Das SRK Kanton Bern verkauft der Kundin / dem Kunden eine digitale Notruf-Uhr für zu Hause und unterwegs. Die Notruf-Uhr 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.

Die Notruf-Uhr kann innerhalb von 14 Tagen ab Installation bzw. Neuanschluss kostenlos an das SRK Kanton Bern zurückgegeben werden. Nach Ablauf dieser Frist besteht kein Anspruch auf eine kostenlose Rücknahme.

1.1 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 nach sorgfältiger Abklärung adäquate Hilfe gemäss Kundenangaben und Kundenwunsch.

1.2 GPS-Ortung

Eine GPS-Ortung durch die Rotkreuz-Notrufzentrale ist gewährleistet.

Eine GPS-Ortung ist nur im Freien und auf den entsprechend ausgerüsteten Notruf-Uhren 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 Anmeldeformulars wird ein Termin mit der Kundin / dem Kunden vereinbart. Anschliessend wird die Kundin / der Kunde ausführlich durch das SRK Kanton Bern instruiert. Mit Probealarmen wird die Verbindung mit der Rotkreuz-Notrufzentrale aufgebaut und das Notrufgerät bzw. die Notruf-Uhr getestet. Bei dieser Alarmierungsart 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 Bern mit der Kundin / dem Kunden Kontakt auf.

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

2. Leistungen der Kundin / des Kunden

2.1 Test

Kundinnen und Kunden wird empfohlen, einmal pro Monat einen Probealarm auszulösen.

2.2 Störung

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

2.3 Allgemeines

Die Kundin / der Kunde erwirbt die Notruf-Uhr.

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

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

Die Kundin / der Kunde haftet für den Verlust der erworbenen Notruf-Uhr.

Anhang Datenschutzinformationen Rotkreuz-Notruf

Das SRK Kanton Bern behandelt die im Anmeldeformular 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 Bern 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 Anmeldeformulars bearbeitet. Die vollständige und korrekte Ausfüllung 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 Bern zu ermöglichen. Änderungen in den im Formular erfassten Personendaten und weiteren Informationen sind dem SRK Kanton Bern unverzüglich zu melden. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK Kanton Bern davon aus, dass alle Daten und Informationen richtig und vollständig sind.

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

Die personenbezogenen Daten werden in erster Linie im IT-System des SRK Kanton Bern 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 Bern in Anspruch genommenen IT-Dienstleister befinden (z. B. für den Newsletter-Versand). Wenn das SRK Kanton Bern Daten in ein Land übermittelt, in dem kein angemessenes gesetzliches Datenschutzniveau besteht, verlangt das SRK Kanton Bern, 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 Bern 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 Bern 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 Bern 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 Bern auf
→ srk-bern.ch/datenschutz

Für die Datenverarbeitung verantwortlich:

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Bern
Bernstrasse 162
Postfach
3052 Zollikofen
Telefon: 031 919 09 09
E-Mail: → info@srk-bern.ch
Website: → srk-bern.ch/datenschutz

Bei Fragen rund um das Thema Datenschutz im SRK Kanton Bern wenden Sie sich bitte an folgende Adresse:

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Bern
Datenschutz
Bernstrasse 162
Postfach
3052 Zollikofen
Telefon: 031 919 09 09
E-Mail: → datenschutz@srk-bern.ch
Website: → srk-bern.ch/datenschutz