

## Anlage 2 - Malteser Mobil-Notruf

### § 1 Leistungen des Malteser Hilfsdienstes

- Der Mobile Notruf des Malteser Hilfsdienstes ermöglicht dem Teilnehmer außerhalb von Gebäuden Hilfe anzufordern. Der Teilnehmer erhält mietweise durch den Malteser Hilfsdienst ein mobiles Notrufgerät und auf Wunsch bzw. je nach Modell eine Mobilfunk-Telefonkarte dazu (vgl. nachfolgende Ziffer 3 und 4). Bei Knopfdruck auf dem Notrufgerät wird eine Sprechverbindung mit der Notrufzentrale des Malteser Hilfsdienstes (nachfolgend bezeichnet als „Hausnotrufzentrale“) hergestellt, von wo aus deutschlandweit rund um die Uhr Hilfe organisiert wird. Sofern eine GSM-Verbindung und ausreichender Satellitenempfang besteht, werden bei Alarmauslösung automatisch der aktuelle Standort des Teilnehmers sowie bis zu 4 unmittelbar zeitlich davorliegende Ortungsinformationen ermittelt und an die Hausnotrufzentrale weitergeleitet.

Enthaltene Leistungen	
Tast handy Model „Creon“	- Miete eines mobilen Notrufgerätes - Notrufbearbeitung durch den Malteser Hilfsdienst
Zwei-Tasten-Handy Model „Mobil-Alarm“ <u>ohne</u> Mobilfunkkarte	- Miete eines mobilen Notrufgerätes - Notrufbearbeitung durch den Malteser Hilfsdienst
Zwei-Tasten-Handy Model „Mobil-Alarm“ oder „Mobil-Care“ <u>mit</u> Mobilfunkkarte	- Miete eines mobilen Notrufgerätes nebst Mobilfunk-Telefonkarte - Notrufbearbeitung durch den Malteser Hilfsdienst - Nutzung der Mobilfunk-Telefonkarte <b>für monatlich maximal 10 Anrufe zur Hausnotrufzentrale</b>

- Voraussetzung für die Einleitung von Hilfsmaßnahmen ist zunächst die Übertragung einer Standortbestimmung. Die Standortbestimmung des Teilnehmers erfolgt durch das Global Positioning System (GPS). Das ist ein satellitengestütztes Navigationssystem des amerikanischen Militärs, welches auch zivil genutzt wird (z.B. bei der Navigation in PKWs). Die Ermittlung der Position anhand der von Satelliten gesendeten Signale ist nur bei bestehender GSM-Verbindung und einem ausreichendem Satellitenempfang möglich. Ein ausreichender Satellitenempfang ist nur bei freier Sicht des Gerätes zum Himmel gewährleistet. In geschlossenen Räumen wie Wohnungen, Häusern oder beispielsweise U-Bahnen und Bussen kann keine aktuelle Ortungsinformation abgerufen werden. Auch auf Straßen mit hohen Gebäuden und im Wald unter dichtem Blätterdach kann es zu Beeinträchtigungen kommen. In diesen Fällen hält das Notrufhandy die zuletzt gespeicherten Positionsdaten vor, bis eine neue Bestimmung des Standortes wieder möglich ist. Für Einschränkungen der Funktionsfähigkeit des GPS aus politischen oder technischen Gründen ist der Malteser Hilfsdienst nicht verantwortlich.
- Voraussetzung für die Erbringung des Mobilfunkdienstes ist des Weiteren ein bestehender Mobilfunkvertrag. Pre-Paid-Karten sind nicht zulässig. Zudem muss die Clip-Funktion (Rufnummernübermittlung) ständig aktiviert sein. Da die Kennung des Teilnehmers in der Hausnotrufzentrale über die Mobilnummer erfolgt, darf die Mobilfunkkarte nicht vom Teilnehmer ausgetauscht werden.

Vom eingesetzten Gerätemodell ist abhängig, ob der Teilnehmer oder aber der Malteser Hilfsdienst einen Mobilfunkvertrag mit einem Mobilfunkanbieter abschließt bzw. ob hierbei eine Wahlmöglichkeit zwischen diesen beiden Möglichkeiten besteht.

Folgende Modelle stehen insoweit zur Auswahl:

Mobil-Alarm: hier hat der Teilnehmer eine Wahlmöglichkeit, ob er einen eigenen Mobilfunkvertrag abschließen möchte oder ob der Malteser Hilfsdienst einen Mobilfunkvertrag abschließt und dem Teilnehmer für die Vertragsdauer die Mobilfunkkarte mietweise zur Verfügung stellt.

Creon: hier muss der Mobilfunkvertrag über den Teilnehmer geschlossen werden.

Mobil-Care: hier muss der Mobilfunkvertrag über den Malteser Hilfsdienst geschlossen werden. Der Malteser Hilfsdienst stellt in diesem Fall die Mobilfunkkarte dem Teilnehmer mietweise zur Verfügung.

4. Der Teilnehmer kann Anrufe über sein mobiles Notrufgerät annehmen.
5. Die Mitarbeiter der Hausnotrufzentrale stellen im Fall einer Alarmauslösung den notwendigen Hilfebedarf (auf Grund der mit dem Teilnehmer vereinbarten und im Stammdatenblatt enthaltenen Angaben zu dessen Person sowie auf Grund des Verlaufs und des Inhalts des Sprachkontaktes) fest und leiten die zur Erfüllung dieses Hilfebedarfs erforderlichen Hilfeleistungen ein; diese Einleitung erfolgt durch Vermittlung der im Einzelfall gebotenen Hilfe durch Dritte. Wenn bei Auslösung eines Notrufes kein Sprechkontakt zustande kommt, werden zur Ortung des Teilnehmers notfalls die Polizei und sodann der Rettungsdienst zwecks Hilfeleistung alarmiert, sofern keine Bezugsperson in einem zeitlich akzeptablen Zeitraum erreicht wird.
6. Der Teilnehmer wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei Ausfall oder Störung des Gerätes, bei mangelndem Satellitenempfang und Störungen im Netz des Mobilfunkbetreibers die Übermittlung von Meldungen an die Hausnotrufzentrale nicht möglich ist.
7. Bei Alarmierung von Rettungsmitteln erfolgt auf Wunsch eine Erstinformation an bis zu zwei Kontaktpersonen des Teilnehmers, welche bei Vertragsschluss durch den Teilnehmer benannt werden.
8. Der Malteser Hilfsdienst kann sich zur Erfüllung seiner Leistungspflichten auch Dritter bedienen. In diesem Fall bleibt der Malteser Hilfsdienst Vertragspartner des Teilnehmers.
9. Die Gültigkeit des Vertrages bezüglich aller durch den Malteser Hilfsdienst zu erbringenden Leistungen beschränkt sich auf eine Nutzung des mobilen Notrufgerätes innerhalb der Grenzen der Bundesrepublik Deutschland bzw. des deutschen Mobilfunknetzes.
10. Der Teilnehmer wird persönlich in die Handhabung des mobilen Notrufgerätes eingewiesen. Die für die Notrufbearbeitung erforderlichen Daten (Stammdatenblatt) werden gemeinsam mit dem Teilnehmer besprochen und erhoben.
11. Das mobile Notrufgerät, welches dem Teilnehmer mietweise überlassen wird, bleibt Eigentum des Malteser Hilfsdienstes. Es wird von den Mitarbeitern des Malteser Hilfsdienstes eingerichtet und im Bedarfsfall kostenlos repariert. Sofern die Beschädigung bzw. Zerstörung des Gerätes jedoch ganz oder teilweise auf das Verschulden des Teilnehmers zurückzuführen ist, sind die Kosten für die Beseitigung von Schäden am Gerät oder für die Neuanschaffung vom Teilnehmer zu tragen.
12. Der Teilnehmer kann einmal monatlich durch einen Testanruf zur Hausnotrufzentrale die Funktionsfähigkeit des Mobilfunkgerätes überprüfen (Telefongebühren gehen dabei zu seinen Lasten). Der Testanruf ist zwingend außerhalb von Gebäuden durchzuführen. Kommt es bei der Auslösung des Testanrufes zu keinem Sprachkontakt, müssen die Malteser von einem Notruf-Alarm ausgehen. Etwaig dadurch entstehende Kosten gehen zu Lasten des Teilnehmers.
13. Der Teilnehmer hat neben der Wahl des Gerätetyps und der Wahl der Anmietung einer Mobilfunkkarte zusätzlich die Möglichkeit, zwischen der Leistung „Grundsicherheit“ und der Leistung „Komplettsicherheit“ des Malteser Mobil-Notrufs zu wählen. Die Leistung „Komplettsicherheit“ umfasst im Unterschied zu der Leistung Grundsicherheit zusätzlich zu den in § 1 dieser Anlage genannten Leistungen die Option der Alarmierung des Hintergrunddienstes des Malteser Hilfsdienstes (nachfolgend bezeichnet als Hintergrunddienst).

Der Hintergrunddienst ist ein 24-stündiger Bereitschaftsdienst. Dieser wird tätig, wenn der Teilnehmer eine Hilfestellung benötigt und Bezugspersonen weder vorhanden noch erreichbar sind. Der Hintergrunddienst wird nur alarmiert, wenn der Teilnehmer einen Notruf über das mobile Notrufgerät **innerhalb** seiner Wohnung bzw. seines Hauses auslöst. Darüber hinaus muss eine Sprechverbindung zwischen dem Teilnehmer und der Hausnotrufzentrale über das Mobil-

Gerät aufgebaut worden sein, bei der der Teilnehmer bestätigt hat, dass er sich zuhause befindet. Eine Alarmierung des Hintergrunddienstes ist nicht möglich, wenn der Teilnehmer sich zum Zeitpunkt der Notrufauslösung außerhalb seines Zuhauses befindet. Der Hintergrunddienst führt keine rettungs- oder pflegedienstlichen Maßnahmen durch, sondern leistet ambulante Hilfestellungen. Für den Hintergrunddienst muss der Teilnehmer seinen Wohnungs- bzw. Hausschlüssel beim Malteser Hilfsdienst hinterlegen. Dieser wird nur an autorisierte Dritte weitergegeben und ist ausschließlich für den Malteser Hilfsdienst oder dessen direkte Vertragspartner bestimmt.

## **§ 2 Pflichten des Teilnehmers**

1. Der Teilnehmer ist verpflichtet, dem Malteser Hilfsdienst jede Betriebsstörung oder Beschädigung des mobilen Notrufgerätes, dessen Abhandenkommen sowie jegliche Änderung oder gebotene Ergänzungen der in dem Stammdatenblatt enthaltenen Angaben zu seiner Person unverzüglich mitzuteilen, damit eine zuverlässige Alarmierung möglich ist.
2. Um einen Alarm abzusetzen, muss das mobile Notrufgerät stets ausreichend geladen werden. Das mobile Notrufgerät muss daher, wenn sich der Teilnehmer zu Hause befindet, auf die Ladestation gelegt werden.
3. Das mobile Notrufgerät muss immer im Stand-by-Modus gehalten werden, um in regelmäßigen Abständen (alle 2 bis 15 Minuten) die aktuellen Ortungsinformationen abzurufen. Diese Ortungsinformationen werden nur im Falle einer Alarmauslösung an die Hausnotrufzentrale übertragen. Wenn das mobile Notrufgerät zwischenzeitlich ausgeschaltet war, kann dies eine Beeinträchtigung der Ortung und des Rufaufbaus zur Hausnotrufzentrale zur Folge haben. Im ausgeschalteten Zustand können keine Ortung und kein Rufaufbau zur Hausnotrufzentrale erfolgen.
4. Das mietweise überlassene mobile Notrufgerät sowie die ggf. mietweise überlassene Mobilfunkkarte sind schonend und pfleglich zu behandeln und unter sorgfältiger Beachtung der Gebrauchsanweisung und der Hinweise des Geräteherstellers sowie des Malteser Hilfsdienstes und nur nach Maßgabe dieses Vertrages zu verwenden. Veränderungen dürfen an dem mobilen Notrufgerät nicht vorgenommen werden. Der Teilnehmer haftet für vorsätzliche und grob fahrlässige Beschädigung oder Zerstörung des mobilen Notrufgerätes sowie der Mobilfunkkarte und für deren Abhandenkommen.
5. Der Teilnehmer ist nicht berechtigt, das mietweise überlassene mobile Notrufgerät an Dritte weiterzugeben. Hat der Teilnehmer einen Vertrag über einen mobilen Notruf inklusive Mobilfunkkarte abgeschlossen, so ist er ebenfalls nicht berechtigt, die Mobilfunkkarte an Dritte weiterzugeben.
6. Der Teilnehmer darf die ihm mietweise überlassene Mobilfunkkarte nur für Anrufe mit dem Notrufgerät zur Hausnotrufzentrale nutzen, um gem. § 1 Ziffer 1 dieser Anlage Alarm auszulösen und Hilfe im Notfall zu erlangen. Zu einer anderweitigen Nutzung der Mobilfunkkarte ist der Teilnehmer nicht berechtigt.
7. Nach Kündigung des Vertrages ist das mobile Notrufgerät dem Malteser Hilfsdienst auf Kosten des Teilnehmers zurückzuschicken. Hat der Teilnehmer einen Vertrag über einen mobilen Notruf inklusive Mobilfunkkarte abgeschlossen, so ist nach Kündigung des Vertrages ebenfalls die Mobilfunkkarte dem Malteser Hilfsdienst zurückzuschicken.

## **§ 3 Haftung**

1. Im Falle leichter Fahrlässigkeit des Malteser Hilfsdienstes, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des Malteser Hilfsdienstes ist die Haftung des Malteser Hilfsdienstes bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung des Malteser Hilfsdienstes bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Unbeschadet dessen haftet der Malteser Hilfsdienst für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Malteser Hilfsdienstes oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines Erfüllungsgehilfen des Malteser Hilfsdienstes beruhen.
2. Der Malteser Hilfsdienst haftet nicht für die Funktionsfähigkeit des Fernsprech- bzw. Mobilfunknetzes sowie für die Leistungen der im Notfall durch die Vermittlung des Malteser

Hilfsdienstes tätig werdenden Dritten, es sei denn den Malteser Hilfsdienst trifft insoweit ein Verschulden. In diesem Fall haftet der Malteser Hilfsdienst nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 1.

3. Fälle höherer Gewalt – als solche gelten die Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden können – suspendieren die Vertragsverpflichtungen der Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung. Überschreiten die daraus folgenden Verzögerungen den Zeitraum von acht Wochen, so sind beide Vertragspartner berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsumfanges vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.
4. Für technische Defekte im Bereich des mietweise überlassenen mobilen Notrufgerätes, des öffentlichen Telefon- und Handynetzes sowie im Bereich der Hausnotrufzentrale haftet der Malteser Hilfsdienst nur nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 1.
5. Bei Vermittlung von Hilfeleistung an Rettungsdienste hat der Malteser Hilfsdienst weder Einfluss auf die Art des eingesetzten Rettungsmittels noch auf die Anfahrtszeit.
6. Durch Interferenz von Mobiltelefonen können Herzschrittmacher, Hörgeräte oder implantierte medizinische Geräte beeinflusst werden. Träger eines Herzschrittmachers sollten sich möglichst nicht in der Nähe eines eingeschalteten Mobiltelefons aufhalten. Der Malteser Hilfsdienst haftet nicht für mögliche Funktionsstörungen von Herzschrittmachern, Hörgeräten oder implantierten medizinischen Geräten aufgrund der Nutzung des Malteser Mobilgerätes durch den Teilnehmer, es sei denn den Malteser Hilfsdienst trifft insoweit ein Verschulden. In diesem Fall haftet der Malteser Hilfsdienst nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 1.

#### § 4 Zusatzkosten Malteser Mobil-Notruf

Die Preise für die verschiedenen Leistungsangeboten sind der Angebotsübersicht aus dem Hauptvertrag zu entnehmen.

Folgende Kosten sind in den Preisen nicht enthalten und sind daher vom Teilnehmer zu tragen:

1. Mobilfunkkosten in Abhängigkeit vom eingesetzten Gerätemodell und davon, ob der Teilnehmer eine eigene Telefonkarte oder eine Malteser Telefonkarte nutzt:

##### Nutzung des Mobil-Notrufes mit eigener Mobilfunkkarte:

- Sämtliche Mobilfunkkosten für Anrufe und SMS, die nicht im Zusammenhang mit der Leistung Mobil-Notruf stehen.

##### Nutzung des Mobil-Notrufes mit Malteser Mobilfunkkarte:

- Ab dem elften Anruf wird dem Teilnehmer vom Malteser Hilfsdienst jeder weitere Anruf in dem jeweiligen Monat mit 26 Cent pro Minute in Rechnung gestellt. Hinweis: Eine Meldung über eine zu geringe Akkuladung beim Modell Mobil-Alarm wird als Anruf gerechnet.

##### Tastentastendy Modell Creon:

- Kosten für SMS-Versand, die bei der Konfiguration des Tasten-Handys durch die Hausnotrufzentrale (maximal 5 SMS) sowie bei der Übertragung von Ortungsinformationen (maximal 3 SMS) entstehen. Der Versand einer SMS geht ins internationale europäische Netz und kostet maximal 13 Cent pro SMS.

2. Die Telefonkosten, die entstehen, wenn sich der Teilnehmer außerhalb Deutschlands befindet und dort auf dem mobilen Notrufgerät anrufen lässt, hat er vollständig selbst zu tragen. Dies gilt sowohl bei Nutzung des Tasten-Handys als auch für den entsprechenden Gebrauch des Zwei-Tasten-Handys.
3. Die Kosten eines im Notfall alarmierten externen Dienstes wie beispielsweise eines Arztes, des Rettungsdienstes, der Feuerwehr, des externen Schlüsseldienstes oder ähnliches, sind vom Teilnehmer zu tragen. Dies gilt auch für den Fall, dass die Leistung des vermittelten und eingesetzten Dritten sich nach der Vermittlung als nicht notwendig herausgestellt hat, wenn die Mitarbeiter der Hausnotrufzentrale nach den Gesamtumständen vom Vorliegen eines Notfalls

und von der Notwendigkeit der Vermittlung der Drittleistung ausgehen konnten. Auch bei falschen oder irrtümlich ausgelösten Notrufen durch den Teilnehmer sind die Kosten für die alarmierten externen Dienste durch den Teilnehmer zu tragen.

4. Die Kosten einer eventuell notwendigen Suchaktion zur vertragsgemäßen Standortbestimmung bzw. zum Auffinden des Teilnehmers (vgl. § 1 Ziffer 2 dieser Anlage).
5. Unter Umständen ist ein gewaltsames Öffnen der Haus- und/ oder Wohnungseingangstür oder die Hinzuziehung eines Schlüsseldienstes zum Öffnen der Wohnungstür erforderlich, um eine schnelle Hilfeleistung sicherzustellen. Die hieraus resultierenden Kosten für den Einsatz Dritter, sowie eine eventuelle Instandsetzung der Haus- und/ oder Wohnungseingangstür gehen grundsätzlich zu Lasten des Teilnehmers. Der Malteser Hilfsdienst haftet insoweit nur nach Maßgabe von § 3 dieser Anlage.