

1. Geltungsbereich

Diese AGBs bilden einen integrierenden Bestandteil der Vereinbarung „Vitakt Rufdienst“ (im Folgenden „**Vereinbarung**“ genannt) zwischen dem Nutzer (im Folgenden „**Auftraggeber**“ bezeichnet) und der Firma Vitakt sozialer Notrufdienst GmbH (im Folgenden „**Auftragnehmer**“ bezeichnet) (Auftraggeber und Auftragnehmer im Folgenden „**Vertragspartner**“) und haben ihre Gültigkeit, soweit die Vertragspartner nicht ausdrücklich schriftlich Abweichendes vereinbaren.

2. Allgemeines

Die Zentrale des Auftragnehmers ist zum Empfang des „Vitakt Rufdienstes“ eingerichtet und wird rund um die Uhr von dessen Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen bedient. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die in seinen Betriebsräumlichkeiten eingerichtete Zentrale mit allen zumutbaren Mitteln uneingeschränkt betriebsbereit zu halten.

Aufgrund des Projektumfeldes mit Notdienstträgern, der Natur der Notrufe (z.B. SOS, Überfall) und der erhöhten Sicherheitsanforderungen **wird der Auftraggeber gesondert auf den Hochsicherheitsaspekt verwiesen**. Je nach individuellen Anforderungen des Auftraggebers bietet der Auftragnehmer diverse Leistungen in den Bereichen Sicherheit und Service.

3. Technische Voraussetzungen

Der „Vitakt Rufdienst“ ist ein notfall-unterstützendes System bestehend aus einem **Gerät** (Hardware) und einem **Handsender** (eine mobile Notruftaste, die bei Betätigung über Funk das Gerät zum Verbindungsaufbau anregt und mit einer handelsüblichen Batterie betrieben wird) (im Folgenden „**Vertragsprodukt**“ bezeichnet). Der Auftraggeber stellt für die Installation und den Betrieb des „Vitakt Rufdienstes“ den Stromanschluss (220 V AC Netzspannung) und den Anschluss an die Telefonleitung (Festnetzanschluss) mit Telefonanschlussdose PD3 bereit. Strom und Verbindungsentgelte trägt der Auftraggeber.

Bei Betätigung des Handsenders durch den Auftraggeber wird dieser durch den Auftragnehmer bzw. dessen Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen unterstützt. Zum Zwecke der Dokumentation von einlangenden SOS-Notrufen und vorzunehmenden Verständigungen durch den Auftragnehmer wird ein Voice-Logging-System (digitale Gesprächsaufzeichnung) aktiviert; die Aufzeichnungen werden nach drei Monaten gelöscht.

4. Zustandekommen/Änderung der Vereinbarung

Die Vereinbarung, die das Stammdatenblatt sowie die AGBs inkludiert (im Folgenden „**Vereinbarung**“ genannt) sowie sämtliche Vertragspflichten der Vertragspartner regelt, kommt durch die Unterschrift des Auftraggebers zustande. Einer schriftlichen Bestätigung des Auftragnehmers bedarf es nicht, da bei Inbetriebnahme des „Vitakt Rufdienstes“ eine Qualitätssicherung erfolgt sowie der Auftraggeber eine Durchschrift der Vereinbarung samt Stammdaten erhält. **Dem Auftraggeber wird empfohlen, diese Dokumente an einem sicheren Ort aufzubewahren.**

Die wechselseitigen Vertragspflichten aus der Vereinbarung **beginnen erst mit dem Datum der Unterfertigung der Vereinbarung. Der Auftraggeber wird nach Inbetriebnahme des Vertragsproduktes von der Zentrale aufgefordert, einen Proberuf durch Betätigung des Handsenders durchzuführen.**

Die Vereinbarung hat ihre Gültigkeit, soweit die Vertragspartner nicht ausdrücklich schriftlich Abweichendes vereinbaren.

Nachträgliche Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarung **bedürfen daher zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern**; mündliche Nebenabreden sind unwirksam und bedürfen zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform.

5. Voraussetzungen für die ordnungsgemäße Erfüllung der Vertragspflichten seitens des Auftragnehmers/ Pflichten des Auftraggebers

Die Erfüllung der Vertragspflichten seitens des Auftragnehmers setzt einerseits voraus, dass das Vertragsprodukt an das Strom- und Telefonnetz angeschlossen ist (im Folgenden „**empfangsbereit**“ genannt) und der Handsender betriebsbereit ist - dies ist dem Auftraggeber am roten oder grünen LED des Vertragsproduktes ersichtlich.

Der Auftraggeber haftet stets für die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben in der Vereinbarung sowie im Stammdatenblatt, somit hat dieser **jede Änderung seiner Angaben dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich bekannt zu geben.**

Der Auftraggeber hat die im Fall eines eingelangten SOS-Notrufs von ihm im Stammdatenblatt angeführten **zu verständigenden Personen von deren Nennung zu unterrichten und deren Einverständnis für deren Benachrichtigung einzuholen. Eine Änderung der Daten** der Verständigungspersonen (bzgl. Reihenfolge, Name oder Telefonnummer), ist dem Auftragnehmer **unverzüglich schriftlich mitzuteilen**, damit die Gewähr gegeben ist, einlangende SOS-Notrufe sicher abwickeln zu können.

6. Ablauf einlangender SOS-Notruf

Bei Betätigung des Handsenders sowie Bekanntgabe eines SOS-Notrufs durch den Auftraggeber oder durch Dritte kontaktiert der Auftragnehmer **primär** die vom Auftraggeber im Stammdatenblatt angegebenen Verständigungspersonen in der angeführten Reihenfolge. Die erste erfolgreiche Benachrichtigung entsprechend der Verständigungspersonenliste stellt den Auftragnehmer von jeder weiteren Benachrichtigung frei. Kann im Notfall keine der angegebenen Verständigungspersonen erreicht werden bzw. bei Gefahr in Verzug benachrichtigt der Auftragnehmer Hilfe leistende Stellen und gibt diesen die Adresse des Auftraggebers (Einsatzort) sowie die vom Auftraggeber im Stammdatenblatt für den Notfall freigegebenen persönliche Daten weiter.

7. Dauer/Ende der Vereinbarung

Die Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Auftraggeber (bei dessen Ableben sein Rechtsnachfolger) kann die Vereinbarung jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auflösen. Die Mitvereinbarung kann jeweils per Monatsende nach Geräterückgabe beendet werden.

Der Auftragnehmer ist zur fristlosen Kündigung der Vereinbarung berechtigt, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung der vereinbarten Leistungen in Höhe von zwei Monatsentgelten trotz Mahnung und angemessener Nachfristsetzung in Verzug gekommen ist. Im Falle der Beendigung der Vereinbarung – egal aus welchem Grund – ist das Vertragsprodukt inkl. beigestelltem Zubehör auf Kosten des Auftraggebers oder dessen Rechtsnachfolgers in einwandfreiem Zustand an den Auftragnehmer zurückzusenden. Der Auftragnehmer trägt die Kosten des Rücktransportes und das Risiko von Verlust und Beschädigung des Vertragsproduktes beim Rücktransport.

8. Monatsentgelt/Zahlung

Das zwischen den Vertragspartnern vereinbarte pauschalierte Grundentgelt für vereinbarte Leistungen für den „Vitakt Rufdienst“ ist monatlich im Voraus per Einziehungsauftrag zu zahlen sowie werden sämtliche Zahlungen ausschließlich im Einzugsverfahren abgerechnet. Teilweise genutzte oder angebrochene Kalendermonate werden in voller Höhe abgerechnet. Vereinbarungsgemäße Serviceleistungen am Beginn und während der Laufzeit der Vereinbarung (z.B. Einrichtungs- und Bearbeitungsgebühren, Aufstellung des Vertragsproduktes beim Auftraggeber, Nachschau durch Vitakt Mitarbeiter), die das pauschalierte Grundentgelt überschreiten, werden im nächstfolgenden Monat nach Aufwand - **auf Wunsch** gegen entsprechende Aufschlüsselung - abgerechnet. **Die Kosten eines Einsatzes, die sich aus den Weisungen des Auftraggebers ergeben (z.B. Feuerwehr-, Polizei- sowie Rettungseinsatz Hilfe leistender Stellen oder Einsatz des Auftragnehmers bzw. dessen Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen) trägt zur Gänze der Auftraggeber. Allfällige durch einen Zahlungsverzug verursachte Mehrkosten, Aufwendungen sowie Rückbelastungsgebühren gehen zu Lasten des Auftraggebers. Preisanpassungen hinsichtlich der Vertragspartner vereinbarten Leistungen für den „Vitakt Rufdienst“ richten sich nach den von der Unabhängigen Schiedskommission des Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (oder an ihre Stelle tretenden Einrichtung) veröffentlichten Preiserhöhungsprozentsatzes ab dem von dieser Kommission freigegebenen Zeitpunkt. Bei Mehrwertsteueranpassungen verändert sich der Zahlungsbetrag entsprechend dem jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuersatz.**

9. Inkassospesen

Der Auftraggeber verpflichtet sich im Falle des Zahlungsverzuges, die Betreuungskosten des Kreditschutzverbandes von 1870 gemäß Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen BGBl-Nr. 141/1996 in der jeweilig geltenden Fassung zu vergüten.

10. Mängel/Beanstandungen

Dem Auftraggeber wird empfohlen, das Vertragsprodukt in regelmäßigen Abständen (durch Betätigung des Handsenders) zu testen und hat das Vertragsprodukt pfleglich zu behandeln. Sollte während der Laufdauer der Vereinbarung ein Fehler auftreten, ist der Auftraggeber verpflichtet, diesen Fehler dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich mitzuteilen sowie das Vertragsprodukt auf seine Kosten an den Auftragnehmer zurückzusenden. In diesem Fall wird der Auftragnehmer das fehlerhafte Gerät austauschen. Hat der Auftraggeber den Fehler zu vertreten, ist er ersatzpflichtig.

Sollte während der Laufdauer der Vereinbarung das Vertragsprodukt verloren gehen (z.B. durch Diebstahl oder sonstigen Verlust), ist der Auftraggeber verpflichtet, dies dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich mitzuteilen. In diesem Fall ist er ebenfalls ersatzpflichtig.

Beanstandungen, die sich gegen die Art der Durchführung der Leistung oder sonstige Unregelmäßigkeiten richten, sind unverzüglich dem Auftragnehmer schriftlich mitzuteilen, damit dieser in kürzester Frist - längstens binnen 1 Woche – für Abhilfe sorgen kann. Bei nicht rechtzeitiger Mitteilung können Rechte aus solchen Beanstandungen nicht geltend gemacht werden.

11. Schadenersatz/Haftungsausschluss

Schadenersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, gegen den Auftragnehmer bzw. dessen Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen (im Folgenden „Ansprüche“ genannt) sind ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Die Haftung des Auftragnehmers erstreckt sich jedenfalls nur auf den in der Vereinbarung und dazugehörigem Stammdatenblatt festgelegten Leistungsumfangs.

Der Auftraggeber kann keine Ansprüche geltend machen

- wegen **Beeinträchtigungen und Störungen der Strom- und Telefonnetze** (das Vertragsprodukt leistet keine größere Sicherheit als die des Stromnetz- bzw. des Telefonnetzbetreibers oder wegen Nichterscheinens oder nicht rechtzeitigen Erscheinens oder mangelhafter Leistungserbringung Hilfe leistender Stellen) sowie

- wenn der Auftragnehmer ordnungsgemäß seinen Vertragspflichten nachkommt, **aber der Auftraggeber die Dienstleistung des Auftragnehmers nicht empfangen kann;** dies weil entweder das Vertragsprodukt nicht im Sinne des Punkt 5. empfangsbereit ist oder der Auftraggeber trotz Empfangsbereitschaft des Vertragsproduktes den Anruf des Auftragnehmers nicht entgegennimmt.

In Fällen höherer Gewalt (wie z.B. Elementarereignisse, öffentliche Unruhen, Streiks, Aussperrungen, öffentlichem Terror, epidemischen Krankheiten und im Falle sonstiger unabwendbarer Ereignisse) kann der Auftragnehmer seine jeweiligen auftraglichen Verpflichtungen, soweit ihm deren Ausführung – auch aus organisatorischen Gründen – unmöglich ist, **unterbrechen. Der Auftraggeber kann diesfalls ebenso keine Ansprüche geltend machen.**

Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer Kostenersatz für dessen erbrachte Dienstleistungen zu leisten, welche der Auftraggeber **versehentlich** in Auftrag gegeben bzw. in Anspruch genommen hat.

12. Datenschutz/Überlassung des Vertragsprodukts/Eigentum

Im Sinne des Datenschutzgesetzes (DSG) erteilt der Auftraggeber seine **widerrufliche Zustimmung, dass sämtliche, ihn betreffenden, aufgrund der Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern bekannt werdenden Daten** durch den Auftragnehmer:

- **automationsunterstützt verarbeitet werden**; der Auftragnehmer verpflichtet sich, betriebsfremden Personen über obgenannte Daten keine Auskunft zu geben (Datengeheimnis) sowie
- aus Gründen des Gläubigerschutzes und zur Einbringlichmachung der Forderung an ein Inkassounternehmen sowie im Notfall an Hilfe leistende Stellen im Namen und auf Kosten des Auftraggebers **weiter gegeben werden**.

Es ist dem Auftraggeber nicht gestattet, das Vertragsprodukt an Dritte, auch nicht an Familienmitglieder, in jeglicher Form weiterzugeben oder in einer anderen Art und Weise zu überlassen.

Das Vertragsprodukt – ausgenommen es wurde vom Auftraggeber käuflich erworben – bleibt Eigentum des Auftragnehmers.

13. Übertragung der Vereinbarung

Der Auftragnehmer kann die Vereinbarung an Dritte weitergeben. Voraussetzung hierfür ist der Eintritt des übernehmenden Dritten in die zu dem jeweiligen Zeitpunkt der Übertragung geltenden Vereinbarung sowie die Änderung des Stammdatenblatts durch den übernehmenden Dritten. Eine Übertragung der Vereinbarung erfolgt durch **schriftlichen** Abschluss einer neuen Vereinbarung mit dem übernehmenden Dritten.

14. Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand sind Wien.



Vitakt sozialer Notrufdienst GmbH
Burggasse 94a, A-1070 Wien