



Allgemeine Geschäftsbedingungen Notruf

1 Gegenstand

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

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

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

Die Kundin / der Kunde mietet oder kauft ein Notrufgerät bzw. eine Notrufuhr beim SRK Zug 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 Zug 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 Notruf-Fragebogen. Sämtliche Interventionsmassnahmen, die bei der Alarmierungsart Premium 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.

8 Kosten

Die Kosten für die im Rahmen der vorliegenden AGB erbrachten Leistungen richten sich nach der aktuellen Preisliste des SRK Zug, die auf der Website des SRK Zug abrufbar ist: [Sicherheit rund um die Uhr | Schweizerisches Rotes Kreuz Zug](#)

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 Zug vorgängig über längere Abwesenheiten.

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

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



Ausdrücklich keine Haftung übernimmt das SRK Zug 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 Zug 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 Zug 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 Zug zu ermöglichen. Änderungen in den im Formular erfassten Personendaten und weiteren Informationen sind dem SRK Zug unverzüglich zu melden. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK Zug davon aus, dass alle Daten und Informationen richtig und vollständig sind.

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie im Anhang der AGB und in der Datenschutzerklärung auf unserer Website unter [Datenschutzerklärung | Schweizerisches Rotes Kreuz Zug](#). Das SRK Zug 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 Zug 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 Zug 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 Zug.

Baar, September 2025



Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Casa

1 Leistungen des SRK Zug

Das SRK Zug 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 Zug 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 Zug 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 Zug sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgeräts oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Zug unmittelbar zu melden.



2.3 Allgemeines

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



Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Mobil

1 Leistungen des SRK Zug

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

2.3 Allgemeines

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



Anhang Leistungsbeschreibung Rotkreuz-Notruf Kombi (Casa mit Mobil)

1 Leistungen des SRK Zug

Das SRK Zug 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 Zug 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 Zug 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 Zug sofort zu benachrichtigen. Auch Beschädigungen des Notrufgeräts oder der Verlust der Notruftaste sind dem SRK Zug unmittelbar zu melden.

2.3 Allgemeines

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



Anhang Leistungsbeschreibung digitale Notrufuhr (Smartwatch)

3 Leistungen des SRK Zug

Das SRK Zug 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.

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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 Zug 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.



3.4 Betrieb

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

3.5 Störung

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

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

4 Leistungen des Kunden

4.1 Test

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

4.2 Störung

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

4.3 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 gemieteten Notrufuhr.

*Hinweis: Bitte beachten Sie das das SRK Zug aktuell nur die Premium Alarmierungsart anbietet.



Anhang Datenschutzinformationen Rotkreuz-Notruf

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

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

Die personenbezogenen Daten werden in erster Linie im IT-System des SRK Zug 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 Zug in Anspruch genommenen IT-Dienstleister befinden (z. B. für den Newsletter-Versand). Wenn das SRK Zug Daten in ein Land übermittelt, in dem kein angemessenes gesetzliches Datenschutzniveau besteht, verlangt das SRK Zug, 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 Zug 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 Zug 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 Zug 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 Zug auf [Datenschutzerklärung | Schweizerisches Rotes Kreuz Zug](#)

Für die Datenverarbeitung verantwortlich:

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Zug
Langgasse 47a
6340 Baar

041 710 59 46
Info@srk-zug.ch

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