



Allgemeine Geschäftsbedingungen für den JohanniterCall der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.

Stand 04.11.2021

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden "AGB") regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der JUH-Unfall-Hilfe e.V., Bundesgeschäftsstelle, Lützowstraße 94, 10785 Berlin (im Folgenden "JUH" genannt) und dem Nutzer des JohanniterCalls (im Folgenden "Kunde" genannt).

1. Angebot/Zustandekommen des Vertrages

- (1) Der JohanniterCall wird ausschließlich Verbrauchern im Sinne des § 13 Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) angeboten. Für die Nutzung der Dienste muss der Kunde zum Zeitpunkt der Anmeldung das 18. Lebensjahr vollendet haben. Mit der Beantragung der Dienste versichert der Kunde, volljährig zu sein. Die Beantragung darf ausschließlich für die Nutzung durch den Kunden selbst erfolgen. Die Nutzung der Dienste zu gewerblichen Zwecken ist untersagt.
- (2) Die Darstellung der Leistungen in Werbeunterlagen oder auf unserer Website <https://www.johanniter.de/johannitercall/> stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine unverbindliche Leistungsübersicht dar.
- (3) Erfolgt eine Bestellung im Rahmen der Buchungsstrecke auf unserer Website („Online-Shop“), erscheint nach dem Durchlaufen aller erforderlichen Schritte eine Zusammenfassung Ihrer gemachten Angaben, damit Sie Ihre Eingabe prüfen können. Sollten Sie einen Fehler feststellen, können Sie über den Button „Zurück“ Ihre Eingaben korrigieren, soweit erforderlich. Sie werden nochmals zur Kontrolle durch jeden einzelnen Schritt geführt. Durch Anklicken des Buttons „Jetzt zum genannten Preis bestellen“ geben Sie eine verbindliche Bestellung ab. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung folgt unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung und stellt noch keine Vertragsannahme dar. Der Hausnotrufvertrag kommt erst durch ausdrückliche Erklärung der JUH per E-Mail-Bestätigung zustande.
- (4) Wird der JUH eine Bestellung in Schriftform oder außerhalb des Online-Shops per E-Mail oder Fax übersendet, kommt der Vertrag ebenfalls erst nach ausdrücklicher schriftlicher oder elektronischer Vertragsbestätigung durch die JUH zustande.
- (5) Der Vertragsschluss steht ausschließlich in deutscher Sprache zur Verfügung.



2. Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag der Vertragsbestätigung. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Notrufdienste /JohanniterCall Verwaltung, Carl-Benz-Straße 6, 35440 Linden, E-Mail: johannitercall@johanniter.de.) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

3. Gegenstand

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung eines Hausnotrufdienstes unter Verwendung eines kundeneigenen stationären oder mobilen Endgerätes (beide im Folgenden „Endgerät“ genannt). Die für diese Dienstleistung von der JUH zugelassenen Endgeräte sind in der Übersicht unter <https://www.johanniter.de/johannitercall/> aufgeführt. Geräte, die nicht in der Übersicht aufgelistet sind, werden auf Anfrage durch die JUH getestet und bei Vorliegen aller Voraussetzungen in Textform freigegeben. Die Hausnotrufdienstleistung ist auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränkt.
- (2) Löst der Kunde über die in seinem Endgerät gespeicherte Telefonnummer der JUH-Hausnotrufzentrale einen Notruf aus, wird ihm unverzüglich eine angemessene Hilfeleistung vermittelt (z. B. durch Benachrichtigung von Kontaktpersonen mit hinterlegten Schlüsseln oder durch Hinzuziehen des Rettungsdienstes oder des Hausarztes).



- (3) Hat der Kunde die Funktion „Standortermittlung“ auf seinem Endgerät aktiviert, übermittelt das Endgerät automatisch auch seine Standortdaten an die Hausnotrufzentrale der JUH. Bei erfolgreicher Ortung des Aufenthaltsortes des Kunden kann die Hausnotrufzentrale seinen Standort - soweit erforderlich - auch an Dritte (z. B. benannte Kontaktpersonen, Polizei, Feuerwehr) übermitteln.
- (4) Die vermittelte Hilfeleistung, die durch Dritte erbracht wird, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages (vgl. Ziffer 4 Abs. 4).
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Rechte aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Insbesondere darf er die ihm übermittelte Telefonnummer der Hausnotrufzentrale der JUH nicht an Dritte weitergeben. Nach Vertragsende ist die Telefonnummer der Hausnotrufzentrale unverzüglich vom Kunden zu löschen. Für Anrufe, die über das Endgerät nach Vertragsende bei der JUH ausgelöst werden, wird keine vertragliche Leistung mehr erbracht. Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 5 genannten Bedingungen, haftet er der JUH für etwaig entstandene Schäden.

4. Entgelte und Zahlung

- (1) Für den JohanniterCall gilt das zum Zeitpunkt der Bestellung angegebene Entgelt. Die Entgelte und die Leistungsbeschreibung zu dem JohanniterCall sind auf unserer Website unter <https://www.johanniter.de/johannitercall/> einsehbar. Die angegebenen Entgelte sind Endpreise, das heißt, sie beinhalten die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile.
- (2) Das monatliche Nutzungsentgelt wird durch eine SEPA-Basislastschrift gezahlt. Das Nutzungsentgelt ist monatlich im Voraus am Ersten des Monats fällig. Die JUH kündigt dem Kontoinhaber die Zahlung spätestens 5 Tage vor der ersten Belastung des Kontos an. In der Vorabinformation sind der Betrag, die Fälligkeit, die individuelle Mandatsreferenz und die Gläubiger-Identifikationsnummer (ID) der JUH enthalten. Ändert sich ein Bestandteil dieser Mitteilung, erhält der Kontoinhaber mit gleicher Frist eine neue Vorabinformation.
- (3) Entgelte und Gebühren, die für vermittelte Leistungen Dritter anfallen, sind nicht Vertragsbestandteil und daher auch nicht im monatlichen Nutzungsentgelt enthalten. Insbesondere sind die Kosten eines im Notfall alarmierten Dritten (z. B. der örtlich zuständigen Rettungsdienstleitstelle, der Feuerwehr, des externen Schlüsseldienstes etc.) gesondert vom Kunden zu tragen. Bei einer Alarmierung der Rettungsdienstleitstelle trifft die die Entscheidung über die Art und den Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport etc.). Soweit sich nach der Vermittlung herausstellen sollte, dass die Leistung des vermittelten und eingesetzten Dritten nicht notwendig war, hat der Kunde die entstandenen Kosten bzw. Gebühren zu tragen, wenn die Mitarbeiter der Hausnotrufzentrale der JUH unter Berücksichtigung der Gesamtumstände nach billigem Ermessen vom Vorliegen einer drohenden Gefahr für Leben oder Gesundheit des Kunden und daher von der Notwendigkeit der Vermittlung der Drittleistung ausgehen konnten.
- (4) Die JUH ist bei einer Änderung der Kosten, die für den mit dem Kunden vereinbarten Preis maßgeblich sind, berechtigt, den Preis entsprechend anzupassen. Maßgebliche Kosten, die den Preis bestimmen, sind z. B. Kosten für die Kundenbetreuung und -



verwaltung (z. B. für Kundenservicecenter, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten und sonstige Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Mieten, IT-Systeme, Marketing, Energie). Kostensteigerungen werden unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen berücksichtigt, d.h. es erfolgt eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen. Kommt es zu einer Kostensenkung, die nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen aufgefangen werden kann, wird die JUH den Preis des Kunden entsprechend ermäßigen. Über eine Änderung der Preise wird der Kunde mindestens vier Wochen vor dem geplanten Zeitpunkt der Anpassung in Textform informiert. Der Kunde hat das Recht, den Vertrag mit zweiwöchiger Frist zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die Anpassung wirksam werden soll. Hierauf wird die JUH den Kunden in der Mitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Änderungen der Umsatzsteuer gem. Umsatzsteuergesetz werden ohne Ankündigung und ohne das Recht des Kunden, den Vertrag außerordentlich zu kündigen, an den Kunden weitergegeben.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde hat sicherzustellen, dass sein Endgerät ausreichend mit Strom versorgt wird und kein leeres oder schwaches Akku hat. Außerdem muss ein geeigneter Internet-/Mobilfunknetzzugang bestehen und die Rufnummernübertragung muss auf dem Endgerät eingeschaltet sein. Ohne eine Rufnummernübertragung kann die JUH-Hausnotrufzentrale den Anruf technisch nicht entgegennehmen. Auf dem Endgerät dürfen außerdem 0800-Service- und Servicenummern sowie Servicenummern mit lokaler Vorwahl nicht gesperrt sein. Nach entsprechender Überprüfung seines Endgerätes ist vom Kunden ein Testanruf bei der JUH-Hausnotrufzentrale durchzuführen. Sollten Sie der JUH gegenüber ein Endgerät angegeben haben, welches Positionsdaten übermittelt, ist sicherzustellen, dass die Ortungsfunktion auf dem Endgerät eingeschaltet ist. Die genannten Einstellungen des Endgerätes und der Testanruf sind Voraussetzung dafür, dass die JUH eine Hausnotrufdienstleistung erbringen kann.
- (2) Eine zusätzliche Speicherung der Rufnummer der JUH-Hausnotrufzentrale in einem Smart-Speaker (über einen Sprachassistenten wie z. B. Amazons Alexa, Googles Assistant, Apples Siri) durch den Kunden wäre technisch zwar grundsätzlich möglich, darf jedoch nur vorgenommen werden, wenn die Nutzungsbedingungen des Sprachassistenten-Anbieters dem Kunden dies erlauben. Hier ist der Kunde verpflichtet, sicherzustellen, dass er im Einklang mit den Nutzungsbedingungen seines Geräte-Anbieters handelt. Die JUH haftet nicht für Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen der Anbieter von Sprachassistenten.
- (3) Veränderungen am Endgerät, den Einwahldaten oder am Zugang zum Telefon- bzw. Datennetz (z. B. Anschluss des Endgerätes an eine andere Telefondose, Wechsel des Telefonanbieters, Änderungen an der TAE-Dose oder am Router) können technische Probleme erzeugen und damit die Erbringung der Hausnotrufleistungen beeinträchtigen oder sogar unmöglich machen. Nach derartigen Änderungen muss der Kunde einen Testalarm durchzuführen, damit die Leistungserbringung weiterhin sichergestellt werden kann.



- (4) Sollte ein Endgerätewechsel erfolgen, muss dies der JUH unverzüglich angezeigt werden. Die Hausnotrufdienstleistung kann nur erbracht werden, wenn die JUH dieses Endgerät gegenüber dem Kunden vorab in Textform für verwendbar erklärt. Wird keine Freigabe erteilt, hat der Kunde ein Kündigungsrecht mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende. Ist das Endgerät freigegeben, hat der Kunde einen Testalarm bei der Hausnotrufzentrale mit dem neuen Endgerät durchzuführen.
- (5) Ändern sich die in dem Antrag angegebenen Kontaktadressen oder deren Rufnummern, wird der Kunde die JUH unverzüglich schriftlich oder in Textform darüber informieren. Dasselbe gilt – soweit vom Kunden zuvor mitgeteilt – für wesentliche Änderungen des Gesundheitszustandes, die eine besondere Behandlung seines Notrufes nötig machen könnten.
- (6) Der Kunde wird die JUH auch unverzüglich informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass sein Endgerät verlorengegangen ist bzw. gestohlen wurde oder wenn sein Zugang in das Telefon- bzw. Datennetz gesperrt oder gekündigt worden ist.

6. Haftung

- (1) Die JUH haftet für Schäden, die durch eine schuldhafte Verletzung derjenigen vertraglichen Pflichten entstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Sie haftet insbesondere für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung der JUH oder ihrer Erfüllungsgehilfen beruhen. Für sonstige Schäden (z. B. Beschädigung von Gegenständen) ist die Haftung auf vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen beschränkt. Die JUH haftet nicht für die Leistungen der im Notfall durch die Vermittlung der JUH tätig werdenden Dritten. Die Haftung für den Fall der Übernahme einer Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (2) Die JUH bietet keine Internet- und/oder Mobilfunkdienste an und haftet daher nicht für die Funktionsfähigkeit des Fernsprech- oder Datennetzes sowie nicht für die Funktionsfähigkeit externer Geräte, die zwischen Fernsprech- bzw. Datennetz und Hausnotrufgerät geschaltet werden, wie z.B. Router. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass ein entsprechender und geeigneter Internet-/Mobilfunknetzzugang besteht, um die Dienste in Anspruch nehmen zu können. Die JUH haften nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass ein Notruf sie nicht erreicht, der Notrufende nicht identifizierbar ist oder seine Position nicht oder nicht richtig ermittelt werden kann, weil ohne Verschulden der JUH (u. a. bei höherer Gewalt, vom Kunden zu vertretenden Bedienungsfehler) zwischen Endgerät und Hausnotrufzentrale der JUH keine oder keine genügend stabile oder andauernde Verbindung hergestellt wird.



7. Datenschutz

- (1) Die persönlichen Daten des Kunden – einschließlich der Gesundheitsdaten (siehe Absatz 4) – werden von der JUH verarbeitet, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages notwendig ist.
- (2) Soweit für die Verarbeitung bzw. Aufzeichnung personenbezogener Daten einschließlich Gesundheitsdaten eine gesonderte Einwilligung des Kunden erforderlich ist, wird diese mit dem Setzen eines Häkchens in ein Einwilligungsfeld in der Bestellung des JohanniterCalls eingeholt. Der Kunde kann die erteilten Einwilligungen einzeln oder gemeinsam jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung wird durch den Widerruf nicht berührt.
- (3) Zur Durchführung des Vertrages ist es erforderlich, personenbezogene Daten des Kunden an Dritte (insbesondere Hilfsdienste, Ärzte) zu übermitteln. Nach Beendigung des Vertrages werden die persönlichen Daten gemäß den gesetzlichen Vorschriften aufbewahrt und nach Ablauf der Fristen gelöscht.
- (4) Die ausführlichen Hinweise zum Datenschutz finden Sie unter: <https://www.JUH.de/datenschutz/juh-datenschutzhinweise/>.

8. Alternative Streitbelegung

Die EU-Kommission bietet die Möglichkeit zur Online-Streitbeilegung auf einer von ihr betriebenen Online-Plattform. Diese Plattform ist über den externen Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu erreichen. Die JUH ist immer bestrebt, Meinungsverschiedenheiten aus Verträgen einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus haben wir jedoch uns entschieden, nicht an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Hierzu sind wir auch nicht verpflichtet.

9. Dauer und Beendigung des Vertrages

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Er kann von jedem Vertragspartner mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende in Textform gekündigt werden.
- (2) Die JUH ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grunde zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:
 - a) bei Missbrauch des JUH-Hausnotrufs durch den Kunden;
 - b) wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung des Entgelts im Verzug ist oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.
- (3) Im Falle des Ablebens des Kunden haben seine Angehörigen/Erben unter Vorlage der Sterbeurkunde (in Kopie) ein Sonderkündigungsrecht zum Ende des Monats.



10. Speichermöglichkeit und Einsicht in Vertragstext bei Bestellungen im elektronischen Geschäftsverkehr(Online-Shop)

- (1) Sie können diese AGB auf unserer Website unter <https://www.johanniter.de/johannitercall/> einsehen und auch ausdrucken oder speichern, indem Sie die übliche Funktion Ihres Internetdienstprogramms (Browser) nutzen. Eine Kopie unserer AGB wird Ihnen bei einer Bestellung in unserem Online-Shop auch mit der Eingangsbestätigung der Bestellung versendet.
- (2) Sie können zusätzlich die Daten Ihrer Bestellung archivieren, indem Sie die auf der letzten Seite des Bestellablaufs im Online-Shop die zusammengefassten Daten mit Hilfe der Funktionen Ihres Browsers speichern. Sie können aber auch die automatische Eingangsbestätigung abwarten, die wir Ihnen zusätzlich nach Abschluss Ihrer Bestellung an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse zukommen lassen. Diese Eingangsbestätigung enthält noch einmal die Daten Ihrer Bestellung und lässt sich ausdrucken bzw. mit Ihrem E-Mail-Programm abspeichern. Ihre Bestelldaten werden auch bei uns gespeichert, sind aber nicht unmittelbar von Ihnen abrufbar.

11. Elektronische Kommunikation

Ich bin damit einverstanden, dass die vertragsbezogene Kommunikation – insbesondere die Zustellung der Rechnung – in elektronischer Form, z.B. per E-Mail, erfolgen kann.

12. Änderung der Nutzungsbedingungen

- (1) Die JUH behält sich das Recht vor, Nutzungsbedingungen zu ändern, wenn dies zur Anpassung an bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Entwicklungen erforderlich ist. Voraussetzung hierfür ist, dass das ursprüngliche Verhältnis von Leistung und Gegenleistung gewahrt bleibt und die wesentlichen Regelungen des Vertrages nicht geändert werden. Wesentliche Regelungen sind Regelungen über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Kündigungsregelungen.
- (2) Die Nutzungsbedingungen können insbesondere dann geändert werden, wenn eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen führt oder eine oder mehrere Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden.
- (3) Entsprechende Änderungen der Nutzungsbedingungen werden mindestens 6 Wochen vorher dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht den Vertrag mit zweiwöchiger Frist zu dem Zeitpunkt kündigt, an dem die Änderungen wirksam werden sollen. Hierauf wird die JUH den Kunden in der Änderungsmitteilung hinweisen.

13. Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Textform.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt.
- (3) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.



Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An **Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Notrufdienste / JohanniterCall Verwaltung, Carl-Benz-Straße 6, 35440 Linden** oder per Mail an: johannitercall@johanniter.de.

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes bitte streichen.