

# AEK AG

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Carephone

#### 1 Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen "Carephone" (im Folgenden als «AGB» bezeichnet) gelten für die AEK AG (nachfolgend AEK).
- 1.2 Diese AGB regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen über den Betrieb von Hausnotruf- und Schwesternrufsystemen.
- 1.3 Anderslautende Bedingungen haben nur Gültigkeit, soweit sie von der AEK AG ausdrücklich und schriftlich angenommen worden sind.

#### 2 Zustandekommen des Vertrages

- 2.1 Durch Übermittlung des Anmeldeformulars per Post oder per E-Mail an die AEK meldet sich der Kunde verbindlich zum Notrufdienst «Carephone» an und/oder bestellt verbindlich bei der AEK Geräte für das Notrufsystem.
- 2.2 Unmittelbar nach Erhalt des Anmeldeformulars bzw. Bestellung prüft die AEK die Angaben und bestätigt dem Kunden die Anmeldung bzw. Bestellung.
- 2.3 Mit Bestätigung der Anmeldung zum Notrufdienst bzw. Bestellung von Geräten für das Notrufsystem kommt der Vertrag zustande.

#### 3 Hilfsschema

- 3.1 Das Anmeldeformular dient der Notrufzentrale gleichzeitig als „Hilfsschema“. Es enthält Informationen zum Kunden, gibt der Notrufzentrale Instruktionen bezüglich der Organisation der Hilfeleistung, erste Kontaktperson(en) in einer Notsituation, usw. Das korrekte und vollständige Ausfüllen des Anmeldeformulars bildet deshalb die Basis einer schnellen Hilfeleistung und ist für dieselbe wesentlich.
- 3.2 Diese Informationen werden vertraulich behandelt und nur im Rahmen der zu erbringenden Dienstleistung verwendet, welche Obliegenheit auch einem allfällig zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von der AEK beigezogenen Dritten aufzuerlegen ist. Die AEK ist jederzeit und ohne vorgängige Information des Kunden berechtigt, zur Erfüllung ihrer Dienstleistungen gegenüber dem Kunden Drittunternehmen beizuziehen und sämtliche gewonnenen und/oder vom Kunden gegebene Informationen über den Kunden an diese Drittunternehmen herauszugeben.
- 3.3 Eine Anmeldung kann für einen ganzen Haushalt gleichzeitig erfolgen, wobei lediglich im gleichen Haushalt lebende Partner nur ein Abo bezahlen. Ebenfalls können die Handys dieser Personen gleichzeitig kostenlos mitangemeldet werden.
- 3.4 Der Anmeldemonat ist zu bezahlen.

#### 4 Notrufdienst

- 4.1 Die AEK verpflichtet sich nach Eingang eines Notrufes in der Notrufzentrale für die schnelle Einleitung von Massnahmen nach den Angaben des Kunden im Anmeldeformular/Hilfsschema. AEK darf Dritte zur Erbringung von Leistungen verpflichten und diese zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen auch mit den notwendigen Informationen über den Kunden versehen.
- 4.2 Der Kunde hat der Notrufzentrale alle notwendigen Informationen zu geben, die für die Erfüllung des Auftrages notwendig sind.
- 4.3 Die Dienstleistungen von der AEK erstrecken sich nur auf das Gebiet der Schweiz, also nur, wenn der Kunde sich in der Schweiz aufhält und innerhalb der Schweiz auch nur auf Orte / Stellen, welche einen Netzeempfang haben, was unter anderem auch innerhalb der Schweiz in grenznahen Gebieten zum Ausland nicht der Fall sein kann. Hält sich der Kunde im Ausland auf oder besteht kein Netzeempfang, wo sich der Kunde innerhalb der Schweiz aufhält, erfolgt keinerlei Dienstleistungen von der AEK.
- 4.4 Die Notrufzentrale wird das ganze Jahr, rund um die Uhr, von ausgebildetem Personal bedient. Jeder bei der Notrufzentrale eingehende Notruf wird umgehend entgegengenommen.
- 4.5 Bei Eingang eines Notrufs organisiert die Notrufzentrale die ihr aufgrund ihres Informationsstandes notwendig erscheinenden

Hilfsmassnahmen für den Kunden. Grundlage dieser Hilfsmassnahmen bilden die Informationen auf der vom Kunden ausgefüllten Anmeldung.

- 4.6 Kann im Rahmen der vom Kunden gemachten Angaben im Falle eines Notrufes keine auf der Anmeldung genannte Person kontaktiert werden, wird von der Notrufzentrale nach eigenem Ermessen gehandelt und andere der Notrufzentrale sinnvoll erscheinende Institutionen aufgeboden, wie z. B. Sanität, Spitex, Feuerwehr, Polizei. Sämtliche Notfallmassnahmen, welche nach einer sorgfältigen Abklärung getroffen und als notwendig erachtet werden, geschehen im Namen und Auftrag des Kunden.
- 4.7 Die Kosten für allfällige Hilfeleistungen durch Dritte (Arzt, Sanität, Polizei, Feuerwehr usw.) die durch die Notrufzentrale organisiert werden, gehen vollständig zu Lasten des Kunden.
- 4.8 Sämtliche Notfallmassnahmen, welche von der Notrufzentrale als notwendig erachtet werden, geschehen im Namen und Auftrag des Kunden.

#### 5 Einrichtungen und Geräte

- 5.1 Der Kunde beschafft und betreibt die für das Notrufsystem notwendigen Geräte und Einrichtungen (z.B. Notrufgeräte und Software) auf seine Kosten. Setzt der Kunde andere als die von der AEK gelieferten oder empfohlenen Geräte oder Einrichtungen ein, tut er dies auf eigene Gefahr.
- 5.2 Der Kunde kann die für die Alarmierung notwendigen Geräte und Einrichtungen (Sende- und Empfangsgeräte) bei der AEK entweder kaufen oder mieten.
- 5.3 Zusätzlich kann der Kunde optionale Geräte und Einrichtungen, wie z.B. einen Schlüsseltresor kaufen.
- 5.4 Beim Kauf von notwendigen oder optionalen Geräten und Einrichtungen gehen Nutzen und Gefahr mit der Auslieferung des Liefergegenstands ab dem Lager AEK bzw. mit Abholung auf den Kunden über.
- 5.5 Gelieferte Geräte bleiben Eigentum von AEK bis zur vollständigen Bezahlung des Preises und aller Nebenforderungen. Die AEK ist berechtigt den Eigentumsvorbehalt in das entsprechende Register einzutragen.

#### 6 Inbetriebnahme des Notrufgeräts und Aktivierung des Notrufdienstes

- 6.1 Die AEK sendet dem Kunden das Notrufgerät nach Vertragsabschluss auf den gewünschten Termin hin zu. Das Gerät wird vom Kunden in Betrieb genommen (das Gerät ist sofort betriebsbereit). Eine ausführliche Bedienungsanleitung kann unter folgendem Link heruntergeladen werden: [aek-telit.ch/support/manuals/hausnotruf/](http://aek-telit.ch/support/manuals/hausnotruf/).
- 6.2 Der Kunde hat einen Probealarm am Armbandfunksender auszulösen.
- 6.3 Sofern der Kunde den Notrufdienst der AEK bezieht, nimmt die Notrufzentrale nach Eingang des Probealarms Kontakt mit dem Kunden auf. Sie instruiert den Kunden zur Benützung des Notrufgerätes und fordert ihn unter Umständen zu weiteren Alarmauslösungen auf, bis sichergestellt ist, dass der Kunde das Notrufgerät und die Kommunikation mit der Notrufzentrale korrekt handhabt. Sollte die Notrufzentrale nach vom Kunden ausgelösten Probealarm nicht mit ihm Kontakt aufnehmen, hat der Kunde unverzüglich die AEK zu informieren.
- 6.4 Sollte der Kunde die Alarmierung ohne die Notrufzentrale der AEK organisieren, muss er die Massnahmen selber sicherstellen.

#### 7 Gerätefunktionskontrolle / Störungen / Defekt

- 7.1 AEK empfiehlt, monatlich mindestens einen Kontrollanruf mittels Funksender auszulösen (Probealarm), bei dem der Kunde die Notrufadressaten vorgängig informiert.
- 7.2 Das Hausnotrufgerät TA74 löst selbstständig ca. alle 24 Stunden bei der Notrufzentrale einen automatischen Prüfalarm aus (stiller Alarm), um sicherzustellen, dass das Notrufgerät funktioniert. Von dieser technischen Geräteprüfung ist der Kunde nicht betroffen.
- 7.3 Der Kunde hat folgende Schritte zu unternehmen, wenn er selbst eine Störung feststellt:

- a. Er informiert seine eigenen Kontaktpersonen.
- b. Er informiert die Notrufzentrale, durch Auslösen eines Alar-  
mes oder per Telefonanruf auf die Nummer 044 221 01 14.

7.4 Die AEK ersetzt ein defektes Mietgerät kostenlos.

## 8 Weitere Pflichten des Kunden

- 8.1 Der Kunde informiert die AEK unverzüglich über Änderungen der Daten im Anmeldeformular. Bis zur Information über Änderun-  
gen durch den Kunden darf die AEK von der Richtigkeit der An-  
gaben des Kunden ausgehen.
- 8.2 Der Kunde informiert die von ihm bestimmten Kontaktpersonen  
über die Nennung als solche gegenüber der AEK und verpflich-  
tet diese, im Notfall die notwendigen Sofortmassnahmen und /  
oder Hilfe vor Ort zu ergreifen.
- 8.3 AEK empfiehlt, längere Abwesenheiten (z.B. Ferien, Spitalau-  
fenthalt, usw.) der Notrufzentrale durch eine Alarmauslösung  
mitzuteilen und sich nach der Rückkehr durch eine Alarmauslö-  
sung wieder bei der Notrufzentrale zurückzumelden.
- 8.4 Der Kunde ist verantwortlich für die Betriebsbereitschaft des Ge-  
rätes. Bei Störungen ist gemäss Ziff. xxx vorzugehen.

## 9 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 9.1 Der Kunde bezahlt der AEK die im Anmeldeformular festgelegte  
Vergütung.
- 9.2 Sämtliche Preisangaben verstehen sich in CHF exklusive Mehr-  
wertsteuer und allfälligen anderen Abgaben und Gebühren.  
Diese werden zu den jeweils geltenden Ansätzen und Tarifen  
zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 9.3 AEK stellt die Vergütung jeweils 3 Monate im Voraus in Rech-  
nung.
- 9.4 Sämtliche Rechnungen sind am 1. des auf die Rechnungstellung  
folgenden Monats zur Zahlung fällig.
- 9.5 Im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses angebrochene Quartale  
werden sofort in Rechnung gestellt und sind sofort zahlbar.
- 9.6 Kosten für allfällige Hilfeleistungen von Dritten (vgl. Ziffer 4.7)  
werden von den Dritten in der Regel direkt dem Kunden in Rech-  
nung gestellt. Erfolgt die Rechnungsstellung für Kosten von Drit-  
ten ausnahmsweise an die AEK, stellt die AEK dem Kunden  
diese Kosten in Rechnung. Die Rechnung ist sofort nach Erhalt  
zahlbar.
- 9.7 Kommt der Kunde seinen Zahlungspflichten nicht fristgerecht  
nach, so gerät er ohne weiteres in Verzug und schuldet der AEK  
den gesetzlichen Verzugszins.

## 10 Gewährleistung beim Kauf von notwendigen oder optionalen Geräten

- 10.1 Der Liefergegenstand ist nach Erhalt bzw. Abnahme unverzüg-  
lich zu kontrollieren. Beanstandungen sind innert 8 Tagen nach  
Erhalt der Ware schriftlich zu melden. Versäumt der Kunde diese  
Frist, gilt der Liefergegenstand als genehmigt. Mängel, die erst  
nach dieser Prüffrist erkennbar werden, hat der Kunde der AEK  
sofort schriftlich anzuzeigen.
- 10.2 Die AEK gewährleistet, dass der Liefergegenstand frei von Män-  
geln in der Beschaffenheit und der vorgesehenen Ge-  
brauchstauglichkeit ist sowie die vereinbarten und zugesicherten  
Eigenschaften aufweist.
- 10.3 Die AEK übernimmt eine Gewährleistung von zwei Jahren ab  
Übergang von Nutzen und Gefahr (vgl. Ziffer 5.4).
- 10.4 Die AEK entscheidet über eine Reparatur oder den Ersatz des  
mangelhaften Liefergegenstands nach eigenem Ermessen. Die  
gesetzlichen Sachgewährleistungsansprüche, insbesondere auf  
Minderung und Wandelung sind wegbedungen.

### 10.5 Die Gewährleistung sowie jede Haftung der AEK werden ausgeschlossen,

- a. für normale Abnutzung, schadhaft gewordene Verschleissteile  
und infolge Beschädigung durch Fehlbedienung oder zweck-  
widrigen bzw. unsachgemässen Gebrauchs durch den Kunden  
oder Dritte
- b. für Beschädigungen infolge Durchführung unsachgemässer Ar-  
beiten am Liefergegenstand durch den Kunden oder von der  
AEK nicht beauftragten Dritter;
- c. wenn der Kunde von der AEK nicht genehmigte Zusatzgeräte  
anbringt oder nicht genehmigte Eingriffe und/oder Reparaturen  
am Liefergegenstand selbst vornimmt oder durch Dritte vorneh-  
men lässt;

- d. bei Sachmängeln an Komponenten des Liefergegenstands,  
die von Dritten hergestellt bzw. geliefert werden und für die  
eine separate Gewährleistung des Herstellers bzw. Zuliefe-  
rers besteht (Herstellergarantie). Für diese Komponenten  
gelten ausschliesslich die Gewährleistungsbestimmungen  
und -fristen des Herstellers bzw. Zulieferers gemäss der  
dem Produkt beiliegenden Produktinformationsblätter oder  
ausdrücklicher Erwähnung in der Offerte;
- e. für Schäden durch Verschulden Dritter, mangelhafte Wartung  
oder höhere Gewalt.

10.6 Ist wegen eines Mangels, für den AEK eine Gewährleistung über-  
nimmt, ein Schaden entstanden, so haftet die AEK zusätzlich für  
dessen Ersatz gemäss Ziffer 12.

## 11 Vertragsdauer / Kündigung

- 11.1 Der Vertrag dauert mindestens drei volle Monate. Danach kann er  
von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von  
10 Tage jeweils auf das Ende eines Monats gekündigt werden.  
Bei Missbrauch des Notrufgerätes und / oder der Notrufzentrale  
kann die AEK den Vertrag jederzeit fristlos auflösen.
- 11.2 Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde allfällig gemietete  
Geräte der AEK innert 10 Tagen unbeschädigt zurückzugeben.  
Allfällige Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden. Sollte der  
Kunde das Mietgerät der AEK trotz Mahnung und Fristansetzung  
nicht zurückgeben, ist AEK berechtigt, dem Kunden die Kosten  
eines Neugerätes in Rechnung zu stellen.
- 11.3 Bei Missbrauch des Notrufgerätes und / oder der Notrufzentrale  
kann die AEK den Vertrag jederzeit fristlos auflösen.

## 12 Haftung

- 12.1 Die AEK haftet für die Erfüllung der Pflichten gemäss diesem Ver-  
trag, wobei die Haftung der AEK soweit gesetzlich möglich weg-  
bedungen wird.
- 12.2 Keine Haftung der AEK wird insbesondere übernommen bei Feh-  
len von Netzeempfang, für Unterlassungen des Telefonproviders  
und andere irgendwelche externe oder sonstige Einflüsse, welche  
verhindern, dass im Notfall oder sonst die Verbindung zur Notruf-  
zentrale ordnungsgemäss funktioniert. Des Weiteren übernimmt  
die AEK keinerlei Haftung für die fehlende Funktionstüchtigkeit  
des Notrufgerätes, sei dies wegen leeren Batterien oder aus an-  
deren, irgendwelchen Gründen. Die Verantwortung für die Funkti-  
onstüchtigkeit des Gerätes liegt alleine beim Kunden.
- 12.3 Die AEK lehnt jede Haftung für jegliches Verhalten und für jegli-  
che Unterlassungen der Kontaktpersonen und dessen/deren Fol-  
gen ab. Eine solche Haftung der AEK besteht in keiner Art und  
Weise.
- 12.4 Die AEK übernimmt keinerlei Haftung für Schäden an der Ge-  
sundheit des Kunden, seien dies körperliche oder psychische  
Schäden / Beeinträchtigungen, oder Schäden des Kunden ande-  
rer Art, sei dies an Haustieren, Einrichtungen oder/und anderen  
Sachwerten.

## 13 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 13.1 Diese AGB regeln zusammen mit dem Anmeldeformular die Ver-  
pflichtungen der AEK im Zusammenhang mit den Notrufrdienst-  
leistungen inklusive Miete / Kauf / Aufschaltgebühr zwischen der  
AEK und dem Kunden. Durch Anmeldung bestätigt der Kunde,  
die Bedingungen in der Anmeldung und in diesen AGB erhalten,  
gelesen und verstanden zu haben und erklärt sich damit einver-  
standen.
- 13.2 Es findet schweizerisches materielles Recht unter Ausschluss  
des UN-Kaufrechts Anwendung. Bei Streitigkeiten im Zusammen-  
hang mit dem Vertrag wird Solothurn als ausschliesslicher Ge-  
richtsstand vereinbart.

### 1. Januar 2023

AEK AG  
Obachstrasse 12  
4500 Solothurn

Telefon 032 624 86 86

[info@aek.ch](mailto:info@aek.ch)  
[www.aek.ch](http://www.aek.ch)