

ALLGEMEINENE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN ALARMDIENST DER VERISURE DEUTSCHLAND GMBH (im Folgenden "Verisure") für Privat- und Geschäftskunden

Stand: 04.04.2022

ANHANG 6

GUARDIAN – Zusätzliche Bedingungen für die Nutzung der „SOS-Funktionen“

Dieser Anhang gilt für den „Mobilen Notfallknopf“ und die „Wegbegleiter-Funktion“ (zusammen die **SOS-Funktionen**).

1. Definition

1.1. Der Mobile Notfallknopf

Der mobile Notfallknopf wird durch eine Notfalltaste auf dem Mobiltelefon des Nutzers (aus der Verisure Mobilanwendung oder einem Widget) aktiviert, die sowohl innerhalb als auch außerhalb des Hauses des Nutzers verwendet werden kann. Sollte der Nutzer sich aufgrund seiner Notlage unsicher fühlen einen Anruf von der Notruf- und Serviceleitstelle anzunehmen, kann er in diesem Fall einen Mobilen Notfallknopf mit Silent Response Alarm senden.

1.2. Die Wegbegleiter-Funktion

Die Wegbegleiter-Funktion ist ein Timer-basierter Dienst, bei dem automatisch ein SOS-Alarm ausgelöst wird, sodass dann Verisure benachrichtigt wird, wenn der Countdown des Timers Null erreicht, und der Nutzer die Session nicht vor Ablauf der Zeit beendet hat. Dieser Service kann sowohl innerhalb als auch außerhalb des Hauses des Nutzers verwendet werden.

1.3. Nutzer

Nutzer im Sinne der „SOS-Funktionen“ ist der Kunde des Alarmsystems und seine im Haushalt lebenden Familienmitglieder.

2. Serviceanforderungen

2.1. Der Mobile Notfallknopf

- Damit der mobile Notfallknopf funktioniert, muss das Mobiltelefon des Nutzers immer über eine Internetverbindung verfügen;
- Um den Nutzer orten zu können, muss außerdem der Ortungsdienst des Mobiltelefons eingeschaltet sein und die Verisure Mobilanwendung die Erlaubnis haben, auf den Ortungsdienst des Telefons zuzugreifen;
- Sollte der Ortungsdienst des Mobiltelefons nicht eingeschaltet sein oder die Verisure Mobilanwendung nicht die Erlaubnis haben, auf den Ortungsdienst des Telefons zuzugreifen, kann Verisure im Falle einer SOS-Situation Ihren Standort nicht einsehen.

2.2. Die Wegbegleiter-Funktion

- Damit die Wegbegleiter-Funktion funktioniert, muss das Mobiltelefon des Nutzers immer über eine Internetverbindung verfügen.
- Um den Nutzer orten zu können, muss außerdem der Ortungsdienst des Mobiltelefons eingeschaltet sein, und die Verisure Mobilanwendung die Erlaubnis haben auf den Ortungsdienst des Telefons zuzugreifen.
- Sollten die Standortdaten während einer Wegbegleiter-Funktion-Sitzung nicht mitgeteilt werden können (z.B. die Internetverbindung bricht ab), wird die Session zwar fortgesetzt, aber Verisure kann Ihren Standort im Falle einer SOS-Situation nicht einsehen.

3. Ablauf eines Einsatzes und wichtige Eigenschaften / Informationen

3.1. Der Mobile Notfallknopf

- Ablauf:
 - Sollte der Nutzer die SOS-Notfalltaste (ggf. mit silent response) drücken, dann wird ein SOS-Alarm vom Mobiltelefon des Nutzers umgehend ausgelöst, und an die Notruf- und Serviceleitstelligemeldet, die in der

Lage ist, den Standort, die Telefonnummer, den Nutzernamen und den Batteriestatus des Nutzers einzusehen;

- Nach Empfang des SOS-Sofortalarms nimmt ein Ersthelfer in der Notruf- und Serviceleitstelle erstmal telefonisch Kontakt mit dem Nutzer so bald wie möglich auf, um die Situation zu überprüfen;
 - Im Falle einer Betätigung des mobilen Notfallknopfes mit silent response geben die Audioüberwachungsgeräte von Verisure keine regulären Anruftöne ab, um eine stille Überwachung durchzuführen, und somit die Aufmerksamkeit eines Eindringlings nicht zu wecken.
 - Sollte Verisure keine Antwort vom Nutzer erhalten, ruft Verisure unverzüglich Ihre Notfallkontakte an;
 - Die Notfalldienste werden von Verisure als Reaktion auf einen SOS-Alarm nur dann kontaktiert, wenn (1) der Nutzer oder einer seiner Notfallkontakte Verisure bestätigt, dass ein Notfall tatsächlich vorliegt und (2) der Nutzer oder dessen Notfallkontakte Verisure um Kontaktaufnahme bitten;
 - Bei fehlender Bestätigung durch den Nutzer oder seiner Notfallkontakte, dass ein Notfall vorliegt, sowie bei fehlender Aufforderung die Notfalldienste zu kontaktieren, ist Verisure nicht verpflichtet die Notfalldienste zu benachrichtigen.
- Abbrechen des SOS-Alarms: Drückt der Nutzer nach der Auslösung des SOS-Alarms den Abbruchknopf, wird die Löschung von Verisure erstmal protokolliert. Der Ersthelfer wird den Nutzer kontaktieren, um die Löschung zu bestätigen, bevor er den Vorfall abschließt.
- Offene Vorfälle:
- Nach Auslösung eines SOS-Alarms, wird der Standort des Nutzers automatisch einmal pro Minute* aktualisiert und Verisure mitgeteilt. Diese automatische Aktualisierung des Standortes setzt aus, wenn:
 - der Nutzer den SOS-Alarm in der App abbricht;
 - die Notruf- und Serviceleitstelle von Verisure den Vorfall abschließt;
 - der Akku des Mobiltelefons leer ist;
 - die Internetverbindung abbricht.

*Sollte das Mobiltelefon des Nutzers in den Batteriesparmodus wechseln oder weniger als 15% Akkukapazität übrig sein, und das System des Mobiltelefons es zulässt, dann wird die automatische Standortaktualisierung nur alle fünf Minuten bereitgestellt.

Unabhängig von der automatischen Standortaktualisierung ist der Nutzer während eines Vorfalls jederzeit in der Lage seinen Standort manuell zu aktualisieren.

- Territorialer Anwendungsbereich: Bitte beachten Sie, dass:
- Verisure als Reaktion auf einen SOS-Alarm nur dann zum Einsatz kommen kann, wenn sich der Nutzer in Deutschland befindet, wo die Alarmanlage des Nutzers installiert ist
- Nutzer, die über mehr als eine Verisure-Alarmanlage verfügen:
- Angenommen, der Nutzer verfügt über mehr als eine Verisure-Alarmanlage (d.h. zwei oder mehr geschützte Objekte) und jede dieser Anlagen erscheinen in der Verisure Mobilanwendung des Nutzers, dann ist eine Einverständniserklärung der Nutzungsbedingungen für jede Alarmanlage erforderlich.
 - Aufgrund der Tatsache, dass die Hilfe von Verisure bei einem SOS-Alarm nur dann geleistet werden kann, wenn sich der Nutzer in dem Land befindet, wo die Alarmanlage des Nutzers installiert ist, müssen Nutzer mit mehreren Installationen besonders darauf achten, welche Installation in der Mobilanwendung aktiv ist, bevor sie den Mobilien-Notfallknopf-Alarm auslösen

3.2. Wegbegleiter-Funktion

- Eigenschaften und Ablauf:
- Während einer Wegbegleiter-Funktion-Sitzung, wird der Standort des Nutzers einmal pro Minute an Verisure gesendet, so dass Verisure (falls erforderlich) den Standortverlauf nutzen kann, um den Spuren des Nutzers folgen zu können;
 - Der Nutzer kann den Timer jederzeit einstellen oder abrechnen und gelegentlich einen mobilen Notfallknopf-Alarm auslösen. Dies kann sowohl über die Verisure Mobilanwendung und/oder von einem Widget / einer Benachrichtigung auf dem Handy-Sperrbildschirm des Nutzers aus erfolgen (vorausgesetzt, der Nutzer hat diese Funktion auf dem Handy eingerichtet);
 - Das Mobiltelefon des Nutzers muss so eingestellt sein, dass es in der Lage ist, Push-Benachrichtigungen von der Verisure Mobilanwendung anzunehmen; sowie haptische, visuelle und akustische Benachrichtigungen

anzuzeigen. Der Grund dafür ist, dass die Verisure Mobilanwendung den Nutzer darüber informiert, dass nur noch 120 Sekunden des Countdowns übrigbleiben, und den Nutzer dazu auffordert:

- zu bestätigen, dass das Ziel erreicht wurde oder dass er sicher ist;
- die Zeit einzustellen; oder
- einen Mobilfunk-Notfallknopf-Alarm auszulösen;
- Um Fehlalarme zu minimieren, müssen Sie sicherstellen, dass die haptischen, visuellen und akustischen Telefoneinstellungen Ihres Telefons aktiv sind - d.h. das Telefon ist nicht auf "Nicht Stören" oder nur auf Stummschalten/Vibrieren eingestellt;
- Sollte der Nutzer die Wegbegleiter-Funktion-Sitzung nicht beenden oder den Timer nicht einstellen, bevor der Countdown Null erreicht, dann wird automatisch ein SOS-Alarm ausgelöst und eine Benachrichtigung an die Verisure Notruf- und Serviceleitstelle gesendet.
- Ablauf eines SOS-Alarms:
 - Durch die Auslösung bzw. die Benachrichtigung ist Verisure in der Lage, den Standort, die Telefonnummer, den Nutzernamen und den Batteriestatus des Nutzers einzusehen;
 - Nach Empfang des SOS-Sofortalarms nimmt ein Ersthelfer in der Notruf- und Serviceleitstelle von Verisure zunächst telefonischen Kontakt mit dem Nutzer so bald wie möglich auf, um die Situation zu überprüfen;
 - Sollte Verisure keine Antwort vom Nutzer erhalten, dann ruft Verisure unverzüglich Ihre Notfallkontakte an;
 - Die Notfalldienste werden von Verisure als Reaktion auf einen SOS-Alarm nur dann kontaktiert, wenn (1) der Nutzer oder einer seiner Notfallkontakte Verisure bestätigt, dass ein Notfall tatsächlich vorliegt und (2) der Nutzer oder dessen Notfallkontakte Verisure um Kontaktaufnahme bitten;

Bei fehlender Bestätigung durch den Nutzer oder einen seiner Notfallkontakte, dass ein Notfall vorliegt, und bei fehlender Aufforderung, die Notfalldienste zu kontaktieren, ist Verisure nicht verpflichtet, die Notfalldienste zu benachrichtigen.

- Die in Ziffer 3.1. unter den Überschriften „Abbrechen eines SOS-Alarms“, „Offene Vorfälle“, „Territorialer Anwendungsbereich“ und „Nutzer, die über mehr als eine Verisure-Alarmanlage verfügen“ enthaltenen Bedingungen gelten auch für Ziffer 3.2.

4. Empfehlungen und Warnhinweise

Der Mobile Notfallknopf ist keine Alternative zur Kontaktaufnahme mit den Notfalldiensten (Polizei, Feuerwehr, Krankenwagen). Verisure ist kein Notfalldienst. Im Zweifelsfall sollten Sie sich direkt mit den Notfalldiensten unter der Nummer 112 in Verbindung setzen.

- **In kritischen Situationen, in denen die Zeit drängt, sollten Sie sich nicht auf den Mobilfunk-Notfallknopf verlassen.** Drücken Sie die SOS-Taste nur dann, wenn Sie glauben, dass das Senden eines SOS-Alarms an Verisure unter den gegebenen Umständen die geeignetste Vorgehensweise ist. Bitte beachten Sie, dass wir aus verschiedenen Gründen möglicherweise nicht in der Lage sind, umgehend zu antworten: SOS-Benachrichtigungen könnten unter Umständen nicht zugestellt werden (keine ausreichende Internetverbindung), oder wir sind zum betreffenden Zeitpunkt mit der Reaktion auf andere Anrufe und Benachrichtigungen beschäftigt.
- **Die 112-Kurzwahltaste.** Für den Fall, dass Sie die Notfalldienste benötigen, gibt es eine Kurzwahltaste, mit der Sie die Nummer 112 wählen können. Wenn Sie die 112-Kurzwahltaste drücken, wechseln Sie einfach von der Verisure Mobilanwendung auf die normale Anruhfunktion Ihres Telefons und geben automatisch die Ziffern 112 ein. Sie müssen dann noch die Anruftaste auf dem Telefon drücken, und schon wird ein normaler Anruf bei den Notdiensten ausgelöst. Die 112-Kurzwahltaste ist nur eine Kurzwahlfunktion, die nur dazu dient, auf die Anruhfunktion Ihres Telefons umzuschalten und automatisch die Ziffern 112 einzugeben. Wenn Sie die 112-Kurzwahltaste drücken, wird kein Alarm oder eine andere Benachrichtigung an Verisure gesendet.
- **Ungefähre Benutzerposition, die nach einem SOS-Alarm in der Verisure App angezeigt wird.**
 - Nachdem ein SOS-Alarm an Verisure gesendet wurde, wird auf dem Bildschirm der Verisure App der ungefähre Standort angezeigt.

- Der angezeigte ungefähre Standort wird der Verisure App entweder durch das Betriebssystem **Ihres** Telefons oder (falls das Betriebssystem des Telefons nicht über die erforderliche Funktionalität verfügt) durch Google Maps mitgeteilt.
- **Wir** müssen **Sie** darauf hinweisen, dass die Nutzung der Funktionen und Inhalte von Google Maps den jeweils aktuellen Versionen der (1) Google Maps/Google Earth-Zusatznutzungsbedingungen unter https://maps.google.com/help/terms_maps.html und (2) den Google-Datenschutzbestimmungen unter <https://www.google.com/policies/privacy/> unterliegt.
- Da der angezeigte Standort von den Betriebssystemen und Anwendungen Dritter abhängt (auf die Verisure keinen Einfluss hat), übernimmt Verisure keine Haftung für eventuelle Ungenauigkeiten zwischen dem auf dem Bildschirm der Verisure App angezeigten Standort und dem tatsächlichen Standort.

5. Haftung von Verisure

- **Umstände, die außerhalb der Kontrolle von Verisure liegen.** Verisure übernimmt keine Haftung im Falle eines Ausfalls oder einer Verzögerung bei der Bereitstellung der SOS-Funktionen, die auf Ereignisse oder Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb der Kontrolle von Verisure liegen, unter anderem:
 - wenn Ihre Mobiltelefon-Einstellungen nicht korrekt sind und/oder Sie keine Internetverbindung haben;
 - wenn nicht ausreichend Guthaben auf Ihrem Mobiltelefon vorhanden ist
 - wenn die Kapazität der mobilen Daten nicht ausreichend zur Verfügung steht
 - wenn andere in der Leistungsbeschreibung festgelegte Anforderungen von Ihnen nicht erfüllt werden; und/oder
 - alle anderen Umstände, die als Ereignisse höherer Gewalt (wie unter Ziffer 19. der allg. Geschäftsbedingungen definiert) behandelt werden.
- **Kontaktaufnahme von Verisure mit den Notfalldiensten.** Die Notwendigkeit der Kontaktaufnahme mit den Notfalldiensten hängt immer von den individuellen Umständen ab. Verisure wird jedoch im Allgemeinen gemäß den folgenden Regeln vorgehen:
 - wir werden die Notfalldienste nicht als Reaktion auf einen SOS-Alarm kontaktieren, es sei denn, Sie oder einer Ihrer Notfallkontakte bestätigt uns, dass ein Notfall vorliegt, und Verisure bittet darum;
 - falls eine solche Bestätigung ausbleibt, benachrichtigen wir die Notfalldienste nicht und sind nicht verpflichtet, diese zu benachrichtigen.

Sollten wir die Notfalldienste kontaktieren:

- erklären Sie sich bereit, die Kosten (falls zutreffend) dieser Dienste direkt zu übernehmen und, falls erforderlich, Verisure für alle Kosten zu entschädigen, die durch die Benachrichtigung dieser Dienste entstehen; und
- können wir nicht garantieren, dass die Rettungsdienste reagieren werden, ebenso wenig wie ihre Reaktionszeit.

6. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Soweit und sofern in diesen besonderen Bedingungen für die Nutzung der SOS-Funktionen keine besonderen Regelungen enthalten sind, gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Verisure.