

Leistungsbeschreibung

**COMPANYON unterwegs**

**Sorgenfrei-App**

KSM GmbH



**COMPANYON®**

EINFACH SICHER

---

## Inhalt

0. Allgemeines .....	3
1. Technische Voraussetzungen .....	3
2. Leistungen .....	4
3. Exemplarischer Ablauf .....	5
4. Zusatzkomponenten.....	6
Bluetooth SOS-Button (Lieferantenauswahl laufend).....	6
5. Dein Weg zu uns.....	7
6. FAQ .....	7

## 0. Allgemeines

COMPANYON als unaufdringlicher aber ständig präsenter Begleiter, ist dein extra Maß an Sicherheit durch professionelle Hilfe. Für dich, an jedem Ort, zu jeder Zeit.

Die Anmeldung an COMPANYON unterwegs ist einfach und intuitiv, ebenso wie ihre Bedienung. Aufgrund der Notrufverifizierung durch unserer zertifizierten Notruf- und Serviceleitstelle ist die Angabe von Notfallkontakten kein Muss. Gerne übernehmen wir aber auch die Information deiner engsten Kontakte, wenn du sie und im COMPANYON AKUTPLAN und im COMPANYON SORGENFREI-PLAN mitteilst. Unsere Mitarbeiter sprechen dich nach auslösen eines Alarms persönlich an und sind rund um die Uhr erreichbar. Das Abonnement ist monatlich kündbar und die Kostenstruktur ist transparent.

## 1. Technische Voraussetzungen

Die COMPANYON unterwegs ist umfänglich barrierefrei gestaltet. Unsere Sorgenfrei-App kann auf der großen Mehrheit der gängigen Endgeräte und mit den gängigen Betriebssystemen genutzt werden. Das benötigte Update auf das passende Betriebssystem (iOS, Android) wird im üblichen Regelprozess auf dein Smartphone gespielt. Die Sorgenfrei-App läuft auf iOS-Smartphones ab iOS 15 bei Android-basierten Smartphones ab Android 8.

## 2. Leistungen

	<b>Missbräuchliche Nutzung des App-Notrufes kann zum Ausschluss aus COMPANYON unterwegs führen!</b>
---	---

<b>COMPANYON Leistungen</b>	
Notruf- und Serviceleitstelle 24/7 erreichbar	✓
Sprechverbindung mit einem Mitarbeiter in der NSL	✓
AKUTPLAN (3-stufig) nach deinen individuellen Vorgaben	✓
SORGENFREI-PLAN (3-stufig) nach deinen individuellen Vorgaben	✓
Einmaliger Test-Alarm mit Sprechverbindung zu einem Mitarbeiter zur Verifizierung der individuellen Maßnahmen.	✓
Service und Support per Mail, Kontaktformular und telefonisch (Mo. bis Fr. 08:00 – 17:00 Uhr, ausgenommen Feiertage)	✓
<b>Monatlicher Abo Preis</b>	<b>€ 9,99</b>

### 3. Exemplarischer Ablauf

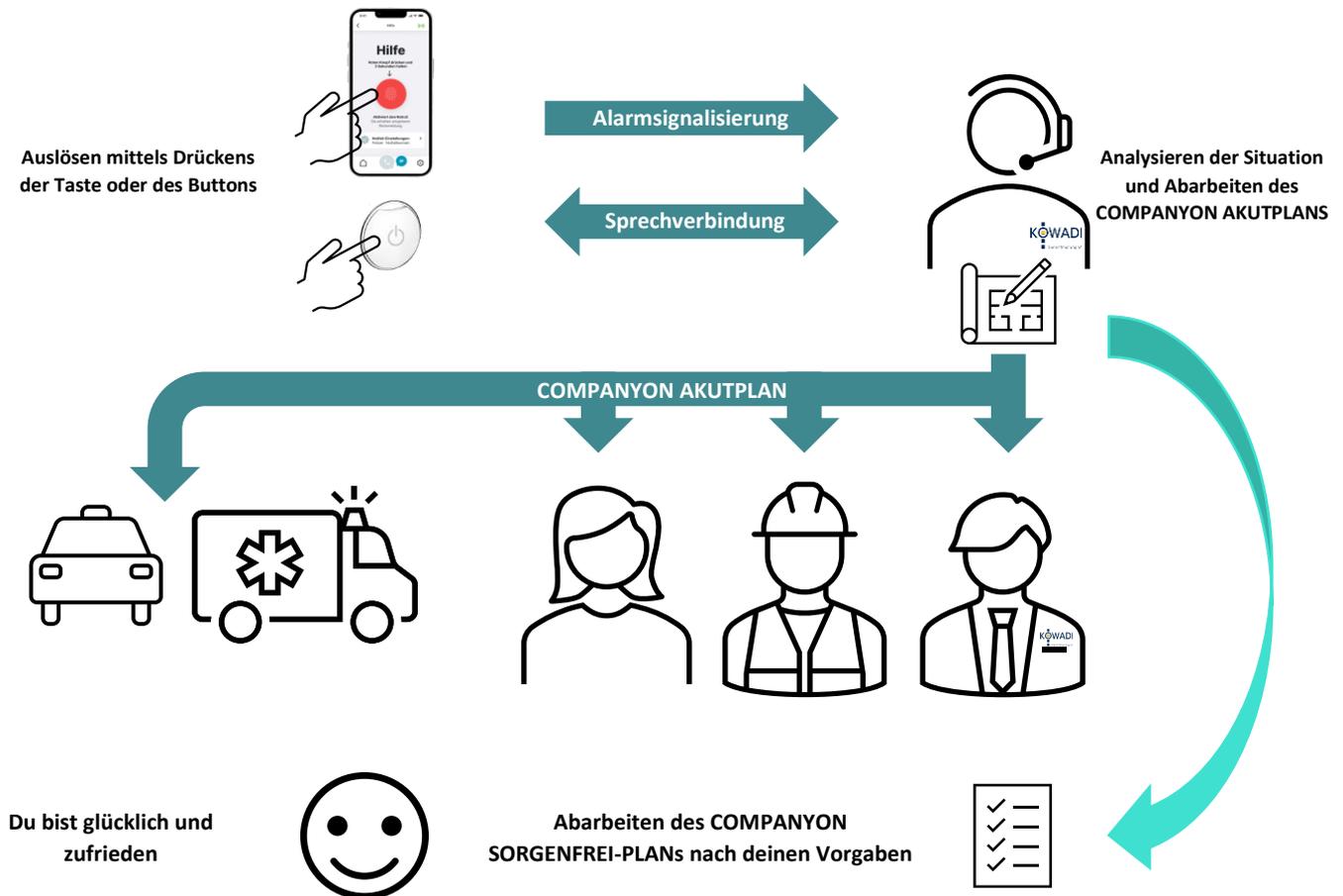


Abb. 1 – Exemplarischer Ablauf

Wird mittels App oder angeschlossenem Bluetooth Button<sup>1</sup> ein Alarm ausgelöst, so wird dieser umgehend in der Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) signalisiert und manipulationsicher dokumentiert. Einer unserer Leitstellen Mitarbeiter ruft dich schnellstmöglich an.

Gemeinsam mit dir wird unser Mitarbeiter die Situation bewerten und ihr entscheidet über die weitere Vorgehensweise. Sollten wir dich nicht erreichen, arbeiten wir die von dir vordefinierten Schritte des COMPANYON Akutplans ab.

Basierend auf deinen Vorgaben, melden wir uns nach dem Alarm erneut bei dir, um die Maßnahmen aus deinem COMPANYON SORGENFREI-PLAN zu besprechen. Auch hier gilt, sollten wir dich nicht erreichen, arbeiten wir die von dir vordefinierten Schritte ab.

<sup>1</sup> nicht enthalten, separates Abo benötigt

	<p><b>Erreicht unser Leitstellen Mitarbeiter dich, bei ausgelöstem Alarm, nicht, müssen wir leider vom Schlimmsten ausgehen und arbeiten die von dir im Vorfeld individuell festgelegten Schritte ab.</b></p> <p><b>Für den Alarm in unserer Notruf- und Serviceleitstelle fallen für dich keine Kosten an. Bei Alarmierungen von Feuerwehr, Rettungsdienst, Polizei o.ä. giltst du kostenrechtlich als Verursacher des Einsatzes! Insbesondere gilt dies für Fehlalarme!</b></p>
---	---

## 4. Zusatzkomponenten

### Bluetooth SOS-Button (Lieferantenauswahl laufend)

Add-on zur App zur Auslösung eines Alarms, ohne das Smartphone in die Hand nehmen zu müssen. Zum Auslösen eines Alarms den Button mindestens 3 Sekunden gedrückt halten.

Einfache und intuitive Bedienung, keine Notfallkontakte notwendig, Leitstelle 24|7|365 erreichbar, transparente Kosten.

## 5. Dein Weg zu uns

Bei Fragen jeglicher Couleur wende dich bitte an unsere Hotline unter 0261 / 30304700 oder schreibe uns eine E-Mail an [info@companyon.life](mailto:info@companyon.life). Wir sind montags bis freitags von 08:00 – 17:00 Uhr, ausgenommen Feiertage, für dich da.

Stellst du Einschränkungen in der Bedienung deines COMPANYON unterwegs Angebotes fest, prüfe bitte die Einstellungen und Berechtigungen. Sollten die Einschränkungen durch dich nicht behoben werden können, wende dich bitte an unsere Hotline unter 0261 / 30304777 oder per E-Mail an [support@companyon.life](mailto:support@companyon.life). Du erhältst weitere Unterstützung zur Verifikation, Analyse und Behebung des Fehlers.

## 6. FAQ

Die Antworten auf deine wichtigsten Fragen haben wir nachstehend beantwortet. Solltest du weitere Fragen haben, besuche unsere Webseite

<https://www.companyon.life/faq>

und stöbere in unseren umfassenden und aktuellen FAQs.

Q: Kann ich den Alarm testen?

A: Wir haben für dich die Möglichkeit vorgesehen, einen Testalarm auszulösen. Du erreichst deinen COMPANYON-Begleiter in unserer Notruf- und Serviceleitstelle und kannst dich kurz überzeugen, dass du im Notfall bei uns in besten Händen bist.

Q: Wie unterscheiden sich AKUTPLAN und SORGENFREI-PLAN?

A: Der individuelle AKUTPLAN beschreibt die Handlung in einer akuten Notfallsituation. Du bist mit dem Fahrrad gestürzt und benötigst einen Rettungswagen. Wer soll informiert werden? Welche Aktion sollen wir ausführen? Der SORGENFREI-PLAN definiert, was wir für dich regeln sollen, wenn du längerfristig ausfällst.

Q: Was passiert bei einem "Hosentaschen Alarm"?

A: Wir rufen dich zurück und versuchen mit dir gemeinsam die Situation zu klären. Wenn wir dich nicht erreichen, starten wir mit der Abarbeitung des AKUTPLANS. Eventuell zusätzlich entstehende Kosten durch den Einsatz von Rettungsdiensten oder der Feuerwehr werden nicht von uns übernommen.

Q: Benötige ich ein Codewort?

A: Ja, um deine Identität am Telefon zweifelsfrei feststellen zu können, benötigst du ein Codewort. Dieses wird im Anmeldeprozess festgelegt.

Q: Kostet mich der Alarm etwas?

A: Das Auslösen des Alarms kostet Dich nichts! Dein Begleiter klärt die Situation mit Dir und leitet die richtigen Schritte ein. Kosten können nur bei missbräuchlicher Nutzung entstehen.

Q: Werde ich bei einem Alarm auch im Urlaub verständigt?

A: Machst Du in Deutschland Urlaub, dann sind wir durchgängig für Dich da. Hier kennen wir alle öffentlichen Notrufleitstellen und können für Dich Hilfe organisieren. Im Ausland sind die Dinge anders geregelt, daher ist unser Service außerhalb Deutschlands **nicht** nutzbar.

Q.: Was passiert, wenn ich keine Mobilfunkverbindung – 4G (LTE) / 5G - habe?

A: Den Notruf kannst du auch im 2G-Netz (GSM) absetzen. Dein persönlicher Notfallbegleiter ruft dich dann zurück. Allerdings kann die Übermittlung deiner Standortdaten ungenau sein.