

Spezielle Bedingungen für Internetanschlüsse

Die im Folgenden verwendeten Begriffe «VTX TELECOM AG» oder «Anbieter» werden gleichermaßen für die Gruppe VTX TELECOM AG und jede andere Mitgliederfirma der Gruppe verwendet.

Die vorliegenden Bedingungen legen fest, in welchem Rahmen der Anbieter dem Kunden einen Internetanschluss mittels der angebotenen Technologien zur Verfügung stellt.

Der Anbieter bietet dem Kunden Internetanschlüsse oder Standort-Vernetzungen über verschiedene Übermittlungsträger – Telefonleitung (Kupferleitung) oder Glasfaser Verbindung – und mittels verschiedener Technologien an.

1. IN DIESEM VERTRAG VERWENDETE DEFINITIONEN

ISP (Internet Service Provider): Unternehmen, das Internetanschlüsse anbietet.

Die Teilnehmeranschlussleitung bezeichnet den Teilabschnitt der Telefonleitung (Kupfer- oder Glasfaserleitung) zwischen dem Verteiler des Anbieters und dem Eintritt der Leitung in das Gebäude (Hausanschlusskasten).

ADSL, VDSL, ADSL 2+ und GSHDSL.bis: Technologien zur Übertragung digitaler Internetdaten mit hoher Geschwindigkeit über eine Kupferleitung.

Glasfaser: Im Unterschied zu Kupferleitungen erlauben Glasfaserleitungen die Highspeed-Übertragung von digitalen Daten. Sie bieten in Bezug auf Leistung und Schnelligkeit unglaubliche Entwicklungsperspektiven, während die auf Kupferleitung basierenden Technologien ihre maximale Kapazität fast erreicht haben.

Box: Router, der für den Internetanschluss und den VTX Service für den IP-Telefoniedienst zwingend erforderlich ist. Die Box wird Ihnen direkt von VTX verkauft oder vermietet. Der Begriff Box umfasst die Hardware VTXbox, Fritz!Box, VTXbox Pro ... Diese entsprechen den verschiedenen Box-Modellen.

Entbündelung: Technik, mit der VTX die Kupferleitung an die VTX-eigenen Ausstattungen in der Telefonzentrale einer Region anschliesst. Der Telefonvertrag mit dem traditionellen Anbieter endet dadurch, wobei die in vorliegendem Vertrag enthaltenen Bedingungen beibehalten werden.

Vollmacht für den Teilnehmeranschluss: Dokument, mit dem der Kunde VTX beauftragt, in seinem Namen alle vertraglichen und technischen Schritte bei seinem bisherigen Anbieter durchzuführen, die zur Portierung der Leitung notwendig sind.

Ersatzprofile: Befindet sich der Kunde in einer nicht entbündelten Zone, wird er auf Ersatzangebote verwiesen. Diese basieren auf den von Swisscom Wholesale angebotenen Produkten ADSL und VDSL Naked.

Geografische Verfügbarkeit: Die geografischen Standorte, in denen der Service zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Serviceangebots verfügbar ist.

SLA: Vertrag zwischen dem Kunden und dem Anbieter, der die Durchführungsbestimmungen, die Verantwortlichkeiten der Vertragsparteien und die Garantien in Bezug auf den Servicelevel (Verfügbarkeit, Leistung und Support) festlegt.

2. HAFTUNG

Bei der Installation des Materials ist der Kunde gehalten, die mitgelieferten Anweisungen zu befolgen. Der Anbieter kann nicht

für Datenverlust oder Gerätebeschädigung bei der für den Anschluss benötigten Hardware- oder Software-Installation haftbar gemacht werden und zwar unabhängig davon, ob das Material vom Anbieter oder einem anderen Dienstleistungserbringer geliefert wurde.

Der Anbieter kann die Dienstleistung zur Verbesserung des Netzes und für ausserordentliche Unterhaltsarbeiten unterbrechen. Wenn immer möglich, wird der Teilnehmer mindestens 2 Tage vor einer solchen Unterbrechung schriftlich über deren Zeitpunkt und Dauer informiert. Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die dem Kunden durch eine vorübergehende oder dauernde Unterbrechung oder Verzögerung der Leistungen oder des Netzwerks, wie entgangene Gewinne, Nicht-Verfügbarkeit der Daten usw. (direkte und indirekte Schäden) entstehen.

Der Kunde ist für jede Benutzung seines Anschlusses, auch durch unbefugte Dritte mit betrügerischen Absichten, verantwortlich. VTX kann nicht für Verschlechterungen der Dienstleistung belangt werden.

3. GERÄTE UND HARDWARE

3.1 HARDWARE-KONFORMITÄT

Die am Zugangsdienst des Anbieters angeschlossenen Geräte (Router, Computer, usw.) müssen die Anforderungen des Anbieters und des Anschlussproviders erfüllen. Es ist Aufgabe des Kunden, sich beim Anbieter über die Hardware-Konformität zu erkundigen. Es wird dringend empfohlen, die beim Anbieter gekauften oder gemieteten Geräte zu verwenden, um den reibungslosen Betrieb der Internetverbindungen und, im Falle von Störungen, des Kundendienstes zu gewährleisten.

3.2 Update der integrierten Software

Der Kunde berechtigt den Anbieter, die in den Netzwerkanschlussgeräten integrierte Software zu aktualisieren. Der Anbieter ist jedoch nicht verpflichtet, solche Updates vorzunehmen.

4. UNTERZEICHNUNG DER SERVICELEISTUNG

4.1 TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Um die Internetverbindungen nutzen zu können, muss der Kunde:

- über eine VTXbox verfügen
- Inhaber einer Leitung sein, die sich an einem von der Entbündelung oder von ADSL bzw. VDSL oder von der Glasfaser abgedeckten geografischen Standort befindet. Achtung: Die Unterzeichnung des Angebots ist mit der Unterbrechung aller Serviceleistungen (Internet, Preselection, usw.) verbunden, die eventuell für diese Telefonleitung mit anderen Anbietern als VTX unterzeichnet wurden. VTX kann hierfür nicht verantwortlich gemacht werden. Die Telefonleitung muss entweder an einer entbündelten Zentrale angeschlossen und mit den technischen Ausstattungen von VTX kompatibel sein oder ADSL bzw. VDSL oder die Glasfaser unterstützen. Hierzu führt VTX nach Unterzeichnung des Serviceangebots Verfügbarkeits tests an der Leitung durch. Bei diesen Tests kann es sich herausstellen, dass die Leitung nicht entbündelbar bzw. nicht anschliessbar ist. In diesem Fall informiert VTX schriftlich oder per E-Mail innerhalb eines Zeitraums von 3 Wochen. Achtung: Es kann nur anhand dieser

Testergebnisse bestimmt werden, ob die Leitung entbündelbar und anschliessbar ist. Das vor der Vertragsunterzeichnung erteilte Testergebnis über eine mögliche Entbündelung dient daher lediglich als Richtwert.

Kosten, die dem Anbieter im Falle eines Fehlers oder falscher Angaben von Seiten des Kunden bezüglich der zur Aktivierung des Anschlusses notwendigen Informationen (falsche Telefonnummer, Adressfehler, ...) entstanden sind, gehen zu Lasten des Kunden.

4.2 BEDINGUNGEN FÜR DIE UNTERZEICHNUNG DES ANGEBOTS

a) Vollmacht für den Teilnehmeranschluss / Nummernportierung

Als Inhaber der Leitung erteilt der Kunde VTX mittels des Dokuments «Anschluss – Bevollmächtigung Nummernportierung» eine Vollmacht zur Durchführung der Entbündelung oder zur Aktivierung eines Ersatzprofils.

b) Der traditionelle Anbieter kann sich der Inbetriebnahme der Serviceleistung widersetzen, falls der Kunde ihm gegenüber nicht allen Verpflichtungen nachgekommen ist. Dazu gehört beispielsweise die vollständige Bezahlung ausstehender Rechnungsbeträge.

c) Die aufgrund des Dokuments «Anschluss – Bevollmächtigung Nummernportierung» erfolgte Inbetriebnahme der Dienstleistung führt automatisch zur Auflösung des Telefonvertrags beim traditionellen Anbieter. Es ist Aufgabe des Kunden, allfällige Service- und Pauschalleistungen, die mit diesem Telefonabonnement verbunden sind, sowie alle weiteren Serviceleistungen (Internet, Preselection, usw.), die für diese Telefonleitung bei anderen Anbietern als VTX unterzeichnet wurden, zu kündigen. Es sind lediglich die Serviceleistungen für die Telefonleitung verfügbar, die im Rahmen des vorliegenden Vertrags unterzeichnet wurden. Achtung: Während des Zeitraums, der zur Aktivierung der Dienstleistung notwendig ist und der einige Tage dauern kann, steht kein Telefonservice zur Verfügung.

5. PREISE

Es gelten die auf der gültigen Preisliste aufgeführten Tarife unter Vorbehalt von Irrtümern, Unterlassungen, Minimaltaxen und Rundungen. Für bestimmte Leistungskombinationen erhält der Kunde Rabatte. Sofern keine anderslautende schriftliche Vereinbarung vorliegt, sind Rabatte für Kundenqualität und Produktkombinationen nicht miteinander kumulierbar.

6. ANWENDUNG UND FUNKTION DER SERVICELEISTUNG

6.1 ANWENDUNG UND FUNKTION DER SERVICELEISTUNG

a) Sicherheit Sollte begründeter Anlass bestehen, dass die Sicherheit des Services oder der Benutzer-ID bedroht ist, behält sich VTX das Recht vor, den Zugang des Kunden zum Service zu blockieren. Zur erneuten Aktivierung des Zugangs muss der Kunde den VTX Kundendienst kontaktieren.

b) Einhaltung des geltenden Rechts

Der Service darf nicht zum Massenversand unerwünschter E-Mails genutzt werden. Falls der Kunde beim Senden von E-Mails in hoher Anzahl auf Schwierigkeiten stossen sollte, hat er sich an den VTX Kundendienst zu wenden, um zu vermeiden, dass diese E-Mails durch von VTX benutzte Sicherheitsmittel blockiert werden. Der Kunde hat zudem alle Rechte geistigen Eigentums zu beachten. VTX kann in diesem Zusammenhang Beanstandungen von Verwertungsgesellschaften für Urheberrechte an den Kunden weiterleiten, die einen Angriff auf diese Rechte geistigen Eigentums darstellen. Der Kunde kann VTX auf alle Elemente oder auffälligen Verhaltensweisen aufmerksam machen, die ihm illegal erscheinen.

c) Inactivity Timer

VTX hält sich die Möglichkeit des Einsatzes eines Inactivity Timers offen. Dieser Timer dient dazu, die Internetverbindung bei längerer Nichtbenutzung zu unterbrechen.

6.2 TECHNISCHE EINSCHRÄNKUNGEN

6.2.1 EINSCHRÄNKUNGEN FÜR DIE ENTBÜNDELUNG, DIE ERSATZPROFILE UND DIE GLASFASERVERBINDUNGEN

a) Verfügt der Kunde über ein Kombi-Angebot aus Internetanschluss und Telefoniedienst, handelt es sich um eine IP-Telefonleitung, über die sämtliche Telefonanrufe abgewickelt werden. Einzelheiten können den AGB für VTX Telephony & Fax entnommen werden.

b) Bestimmte Geräte, die nur im gewöhnlichen Wählnetz funktionieren (z. B.: RTC-Modem, Alarmanlagen, usw.), sind mit diesem Telefoneservice nicht kompatibel.

6.2.2 Einschränkungen für verschiedene Anschlusstechnologien

Da die verwendeten Technologien auf hohen Frequenzen basieren, muss die Qualität der internen Verkabelung den Qualitäts- Voraussetzungen genügen. Die Kosten für allfällige Anpassungen der internen Verkabelung werden dem Kunden direkt vom Konzessionär verrechnet. VTX haftet nicht für die Qualität der Anschlussleitung zwischen dem Kunden und den technischen Ausstattungen von VTX.

7. PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Der Anbieter stellt die Rechnung für die geleisteten Dienste monatlich dem im Vertrag aufgeführten Adressaten zu. Die Kosten werden ab dem Datum der Aktivierung der Leistung in Rechnung gestellt. Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Fakturierung für mehrere Monate auf einer Rechnung zu kumulieren.

8. STÖRUNGEN

Im Falle von Störungen hat sich der Kunde zu vergewissern, dass sie nicht durch seine eigenen Hard- oder Software verursacht wurden, bevor er sich an den Störungsdienst des Anbieters wendet. Grundsätzlich trägt der Kunde die Kosten für die Instandstellung.

9. BANDBREITE

Im Rahmen eines ADSL-/VDSL-Internetanschlusses kann es aus bestimmten technischen Gründen (zu lange oder schlechte Kupferleitung, usw.) vorkommen, dass VTX die vertraglich vereinbarten Geschwindigkeiten nicht erbringen kann. In solchen Fällen sind Ersatzgeschwindigkeiten vorgesehen. Der Abonnementstarif wird auf Initiative von VTX oder auf Anfrage des Kunden geändert (nicht rückwirkend), so dass die effektive Geschwindigkeit einem am Tag der Anfrage bestehenden Abonnement so nahe wie möglich kommt, jedoch ohne Garantie, dass die Nenngeschwindigkeit des Abonnements erreicht wird. Die Bandbreite muss in jedem Fall beim Austritt des Hausanschlusskastens (Netztrennstelle) gemessen werden. VTX haftet keinesfalls für die interne Verkabelung beim Kunden.

10. VOR-ORT-INSTALLATION DES DIENSTES

Der Kunde ist selber verantwortlich für die Geräte-Installation. Auf Wunsch kann er mittels Optionenformular die Installation durch einen VTX Installateur oder einen von VTX Beauftragten beantragen.

11. MAILSERVER

Der Kunde benachrichtigt den technischen Dienst des Anbieters, wenn seine Infrastruktur einen Mailserver enthält oder bevor er einen Mailserver auf seinem Netz installiert und schützt seinen Server vor Mail-Relais. Der Anbieter haftet weder für den Verlust von Daten, die aufgrund von rechtswidrigem Gebrauch oder durch Zugriff von Dritten entsteht, noch für die Abzweigung von über das Netz transportierten Daten, wie zum Beispiel im Zusammenhang mit dem elektronischen Zahlungsverkehr. Es obliegt dem Kunden, die nötigen Sicherheitsmassnahmen zu treffen.

Der Kunde verpflichtet sich, für das Senden seiner Nachrichten ausschliesslich die Ressourcen seines eigenen Servers zu verwenden und für jeden Domainnamen folgende Adressen aufzuschalten: postmaster@meindomainname.ch und abuse@meindomainname.ch.

Auf unserer Website www.vtx.ch finden Sie unter dem Titel «Die Verwaltung des Servers im Internet» und «Mein interner Mailserver» nützliche Ratschläge zum Betrieb eines Mailservers. Auf Wunsch stellen wir Ihnen die Unterlagen auch per Post zu.

12. VERTRAGSDAUER UND ABRECHNUNG

Die Vertragsdauer und die Vertragsverlängerung sowie allfällige Ausgleichszahlungen für vorzeitige Kündigung des Abonnements durch den Kunden sind in den Allgemeinen Bedingungen für Leistungen (Services und Produkte) der VTX TELECOM Gruppe festgehalten.

13. ÄNDERUNG DES ABONNEMENTS

Das Abonnement kann nur zum Jahrestag des Vertragsabschlusses in ein günstigeres Abonnement umgewandelt werden.

14. WECHSEL DES ISP (INTERNET SERVICE PROVIDER)

14.1 WECHSEL ZU EINEM ANDEREN ISP

Wechselt der Kunde den ISP während der Dauer des Vertrages, so gilt dies als vorzeitige Kündigung. Es kommen die Bedingungen von Artikel 13 zur Anwendung.

14.2 KÜNDIGUNG EINES ANSCHLUSSES BEI EINEM ANDEREN ISP

Der Abschluss eines neuen Abonnements bei VTX befreit den Kunden nicht von seinen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem bisherigen ISP, insbesondere, was die Bezahlung der noch ausstehenden Rechnungen betrifft. Es obliegt dem Kunden, die nötigen Schritte zu unternehmen, um die Serviceleistungen bei seinem bisherigen ISP zu kündigen.

15. EINSTELLUNG DES ZUGANGS ZUM SERVICE

15.1 Sollte der Kunde einer vertraglich festgelegten Verpflichtung nicht nachkommen, insbesondere der Bezahlung der Rechnungen, behält sich der Anbieter das Recht vor, den Zugang zum Service zu sperren. Für eine erneute Inbetriebnahme des Anschlusses und der Server wird dem Kunden eine Gebühr von Fr. 100.– belastet.

16. WEITERVERKAUF

Ohne vorgängige schriftliche Genehmigung des Anbieters ist es dem Kunden strengstens untersagt, Leistungen, die vom Anbieter zur Verfügung gestellt werden, weiterzuverkaufen. Insbesondere ist die Option «statische IP-Adresse(n)» streng limitiert und darf in keinem Fall dazu dienen, Dienstleistungen (http, FTP,...) für Dritte zu betreiben.

17. INBETRIEBNAHME UND FRIST

Wenn der Anbieter das Produkt aufgrund von Pflichtverletzungen durch den Kunden nicht innerhalb der unten genannten Fristen aufschalten kann, stellt der Anbieter dem Kunden Fr. 250.– Bearbeitungsgebühren in Rechnung. Um die Aufschaltung des Dienstes zu ermöglichen, hat der Kunde insbesondere folgende Pflichten zu erfüllen:

- Er garantiert, dass seine Angaben zur telefonischen und schriftlichen Kontaktaufnahme korrekt sind.
- Er kommt den Anforderungen des Anbieters zur Einrichtung der Serviceleistung nach (Beantwortung von SMS, Telefonanrufen, E-Mails und Briefen).
- Er hält sich für die Zeit der Installation seines Anschlusses in seiner Wohnung/seinen Lokalen zur Verfügung und hält die Termine mit Dritten (Elektriker, Installationspartner ...) ein.
- Er nimmt die an ihn adressierten Geräte entgegen.
- Er liest die Begleitdokumente zu den Geräten.
- Er schliesst die Geräte an.

Sofern im Vertrag oder im SLA (Service Level Agreement) nicht schriftlich etwas anderes festgehalten wurde, beträgt die Frist für die Inbetriebnahme höchstens 3 Wochen für Kupferleitungen und höchstens 8 Wochen für Glasfaserleitungen. Eine Verspätung von weniger als 3 Wochen gilt nicht als Kündigungsgrund.

Bei Fehlern, die vom Kunden verursacht wurden, oder bei irrtümlichen Angaben bezüglich der zur Aufschaltung des Anschlusses nötigen Informationen (Telefonnummer, Adresse des Gebäudes ...) trägt der Kunde die dadurch entstehenden Kosten des Anschlussproviders. Der Kunde muss über den Teilnehmeranschluss (Telefonanschluss, Kabelnetz-Abonnement, usw.), den er im Vertrag angegeben hat, auch wirklich verfügen und ihn aufrechterhalten. Ausserdem muss er die technischen Eigenschaften der Installation beibehalten. Änderungen des Teilnehmeranschlusses (z.B. Wechsel des Inhabers der Hauptnummer eines Swisscom-Anschlusses) können Unterbrechungen des Anschlusses nach sich ziehen. Kosten, die durch solche Änderungen, insbesondere durch Ortswechsel des Teilnehmeranschlusses, verursacht werden, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

VTX behält sich einen Technologiewechsel vor, wenn dieser zu einer Leistungsverbesserung führt. Während dieses Wechsels kann der Dienst für eine kurze Zeitspanne unterbrochen werden.

18. GEHEIMHALTUNGSPFLICHT

Der Teilnehmer hat alle Informationen bezüglich Abwicklung, Bedingungen, Preis und durch den Anbieter erbrachte Dienstleistungen, die in den vorliegenden Dokumenten genannt werden, so lange vertraulich zu behandeln, bis diese publik gemacht werden.

19. INFORMATIONEN

Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Kunden per Post oder per E-Mail über neue Dienstleistungen und Produkte zu informieren, sofern der Kunde dies nicht schriftlich abgelehnt hat.