

Spezielle Geschäftsbedingungen für Telefon- & Fax-Dienstleistungen

Die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Dienstleistungen und Produkte, die von den Mitgliederfirmen der Gruppe VTX TELECOM S.A. erbracht werden, insbesondere von den Unternehmen SMARTPHONE SA und VTX SERVICES S.A. sowie deren Zweigniederlassungen (BIELSTAR, VTX SVIZZERA ITALIANA, VTX DATACOMM, VTX INTELLINET, VTX NETWORK SOLUTIONS, VTX OMEDIA, VTX DECKPOINT), nachstehend "der Anbieter".

Sie legen den Rahmen fest, in dem der Anbieter dem Kunden Telekommunikationsdienstleistungen zur Verfügung stellt.

Die genauen Bedingungen für die Leistungserbringung sind in folgenden Dokumenten beschrieben:

- in den vorliegenden Speziellen Geschäftsbedingungen
- in den Allgemeinen Bedingungen für die Leistungen (Services und Produkte) der Gruppe VTX TELECOM AG, abrufbar unter www.vtx.ch/agb
- im Anmeldeformular oder dem entsprechenden elektronischen oder telefonischen Dokument
- in der gültigen Preisliste

Beim Anmeldeformular kann es sich um ein Papierdokument, ein elektronisches Formular oder eine telefonische Anmeldung bei einem vertrauenswürdigen Dritten handeln. Der Begriff VoIP bzw. VoicelP bezeichnet die IP-Telefonieleistungen von VTX.

1. VERWENDUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

1.1 Sicherheit

Solange kein auf VTX zurückzuführender Fehler vorliegt, ist der Kunde allein für die Benutzung des VTX Telefoniedienstes, einschliesslich seiner Benutzer-ID, sowie aller hieraus resultierenden Folgen verantwortlich. Dies gilt insbesondere auch für finanzielle Aspekte. Der Kunde hat sicherzustellen, dass keine Person unerlaubten Zugang zum Dienst oder seinen Zugangsdaten hat.

Der Kunde ist verpflichtet, VTX so schnell wie möglich über die unerlaubte Benutzung seiner Telefonleitung oder seiner Zugangsdaten zu informieren. Muss VTX aus begründetem Anlass annehmen, dass die Sicherheit seiner IP-Telefonie-Leitung oder die der Zugangsdaten bedroht ist, behält sich VTX das Recht vor, den Zugang zum Telefoniedienst zu blockieren. Zur erneuten Aktivierung des Zugangs kann der Kunde den VTX Kundendienst kontaktieren..

1.2 Einhaltung des geltenden Rechts

Der Kunde verpflichtet sich, den VTX Telefoniedienst entsprechend dem geltenden Recht zu benutzen. Die Dienstleistung darf nicht in Anspruch genommen werden, wenn damit die Verfügbarkeit der Server sowie des Anbieter-Netztes für IP-Telefonie gefährdet werden.

Der Kunde ist für jede Benutzung seines Anschlusses, auch durch unbefugte Dritte, verantwortlich. Er haftet deshalb für alle Beträge, die infolge der Benutzung seines Anschlusses verrechnet werden, insbesondere für Anrufe auf kostenpflichtige Nummern (084x-090x).

Der Kunde trifft alle nötigen Massnahmen, um die Einsicht oder die Verwendung der Verbindungsdaten seines Kontos durch unbefugte Dritte zu verhindern. Bei Nutzung des Kontos oder des Anschlusses durch einen unbefugten Dritten haftet er in jedem

Fall gegenüber VTX für alle auf diese Weise getätigten Anrufe. VTX kann nicht für missbräuchliche oder unbefugte Anrufe, die über den Anschluss des Kunden getätigt werden, verantwortlich gemacht werden.

In Kombination mit einer «Surf & Phone» Leitung profitieren Privatkunden mit der Option „Phone Komfort“ als Bonus von Gratisanrufen ins Festnetz von Ländern der Zone 1, inklusive der Schweiz. Die Anrufe sind im Rahmen des unlimitierten Telefoniedienstes kostenlos. Ausgenommen sind Spezialnummern (s. Preisliste für VoIP-Anrufe unter www.vtx.ch/pl-phone). Anrufe ins schweizerische und internationale Mobilfunknetz, Kurznummern, Auskunftsdienste, Corporate Access Nummern mit 058-Vorwahl und Business Nummern (z.B. 08xx- und 090x-Nummern) sind gebührenpflichtig.

Videokonferenzen, Anrufzentralen, ständige Videoüberwachung und alle anderen Punkt-zu-Punkt-Anwendungen, die nicht von VTX erbracht werden, sind ausgeschlossen. Die kostenlose oder gebührenpflichtige Bereitstellung an Dritte ist ebenfalls untersagt.

Für Privatkunden gilt: Übersteigt der Verbrauch des Kunden das vom Anbieter für den Privatgebrauch als normal erachtete Gesprächsvolumen, reagiert dieser in zwei Phasen. Zunächst fordert er den Kunden auf, seinen Verbrauch schnellstmöglich einzuschränken. Kommt der Kunde der Aufforderung nicht nach, behält sich der Anbieter das Recht vor, den Teil des Verbrauchs, der ein vernünftiges Mass übersteigt, in Rechnung zu stellen.

Bei übermässigem Gebrauch während 7 Tagen in Folge schaltet der Anbieter den Telefoniedienst des Kunden ab, um sicherzustellen, dass das Telefonkonto/die Telefonkonten nicht von einem Dritten widerrechtlich genutzt wird und informiert den Kunden so schnell wie möglich.

Für Business-Kunden gilt: Mit „Phone Komfort Business“ kann der Kunde bis maximal 3000 Minuten (bei 1-3 Nummern) oder 5000 Minuten (bei 4 Nummern oder mehr) von 8:00 bis 18:00 Uhr kostenlos ins Festnetz von Ländern der Zone 1, inklusive der Schweiz telefonieren. Für Gespräche, die über diese Minutenpauschalen hinausgehen oder ausserhalb der vereinbarten Uhrzeit getätigt werden, berechnet VTX den Standardpreis (abrufbar unter www.vtx.ch/pl-phone).

Eine im Rahmen des Telefonie-Abonnements Light oder Phone/Phone Business von VTX bereitgestellte (nicht portierte) Nummer, auf der während 6 aufeinanderfolgenden Monaten weder ausgehende noch eingehende Gespräche getätigt werden, wird eingestellt. Der Kunde wird informiert und kann bei VTX innerhalb von 3 Monaten die Reaktivierung der Nummer beantragen.

1.3 Verwendung von Faxgeräten oder –Programmen mit der IP-Telefonie von VTX

Im Rahmen der Phone, Phone Komfort und Phone Komfort Business Dienstleistungen unterstützt VTX den Versand und den Empfang von Faxen über das T.38-Protokoll. Mit der IP-Telefonie von VTX können Faxgeräte oder Fax-Programme weiterhin verwendet werden. Das erfolgreiche Versenden bzw. Empfangen von Faxen hängt von mehreren Parametern ab. Dazu gehören unter anderem der Typ des Faxgeräts, die Anzahl Seiten, die Übermittlungsgeschwindigkeit, die Konstanz des ein- und ausgehenden Flusses der IP-Pakete und der SIP-Telefonie-Adapter. In der Praxis weist die Fax-Übermittlung über das IP-Protokoll T.38 eine Zuverlässigkeit von bis zu 90% auf. Dies gilt allerdings nur für SIP-Geräte, die von VTX anerkannt wurden. Dennoch übernehmen wir für den Faxdienst keine Gewähr.

1.4. VTX Special Arrangement

Das Special Arrangement ermöglicht einem VTX Telefoniedienst, die Anzeige einer anrufenden Nummer zu akzeptieren, auch wenn sich diese von der tatsächlichen, auf unseren Servern gespeicherten Nummer unterscheidet.

Das Special Arrangement dient der Behebung technischer Probleme. Es ist dem Kunden in jedem Fall untersagt, Nummern von Dritten (absichtlich oder unabsichtlich) zu missbrauchen.

In der Regeln sind nur Anrufe hochvertraulich, die mit einer in der VTX Telefonieleistung des Kunden enthaltenen Nummer oder einer damit verbundenen virtuellen Nummer getätigt werden. (Je nach Telefoniebetreiber oder Destination kann die Anzeige einer Nummer akzeptiert oder verweigert werden. In letzterem Fall wird die tatsächliche Nummer des Anrufers angezeigt).

2. PREISE

Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken inklusive MWST.

Es gelten die auf der gültigen Preisliste aufgeführten Tarife unter Vorbehalt von Irrtümern, Unterlassungen, Minimaltaxen und Rundungen.

Für bestimmte Leistungskombinationen erhält der Kunde Rabatte. Diese Rabatte gelten nur, wenn der Kunde sämtliche Nummern beim Anbieter in Preselection oder VoIP geschaltet hat.

Sofern keine anderslautende schriftliche Vereinbarung vorliegt, sind Rabatte für Kundenqualität und Produktkombinationen nicht miteinander kumulierbar.

Bei Kündigung einer oder mehrerer beim Anbieter in Preselection geschalteter Nummern entfallen sämtliche Vergünstigungen.

3. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Der Anbieter stellt die Rechnung für die geleisteten Dienste monatlich den im Anmeldeformular aufgeführten Adressaten zu. Die Rechnung stützt sich auf vom Kunden als korrekt erachtete Angaben. Die Rechnungen werden bei Erhalt fällig.

Der Anbieter fakturiert das Abonnement gemäss der vertraglich festgehaltenen Rechnungsart, die Anrufe werden auf Monatsbasis verrechnet. Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Fakturierung für mehrere Monate auf einer Rechnung zu kumulieren.

Der Kunde kann die Rechnung innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt anfechten. Hat er nach Ablauf dieser Frist keine schriftliche Einsprache eingereicht, gilt die Rechnung als akzeptiert.

4. VERANTWORTLICHKEIT

Der Anbieter kann zur Verbesserung seines Netzes und für ausserordentliche Unterhaltsarbeiten die Dienstleistung unterbrechen. Wenn immer möglich, wird der Teilnehmer mindestens 5 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, Verluste von geschäftlichen Daten, Nicht-Verfügbarkeit der Daten usw. (direkte und indirekte Schäden) entstehen.

In jedem Fall wird dem Kunden zur Schadensbegleichung höchstens der Betrag zurückerstattet, den dieser für die laufende Abonnements- oder Vertragsperiode bezahlt hat.

5. BESTELLUNG ODER BEZUG VON WAREN UND DIENSTLEISTUNGEN

Die Bestellung oder der Bezug von Waren und Dienstleistungen durch den Kunden über kostenpflichtige Nummern (084X-090X-18XY) wird dem Kunden direkt durch den Anbieter fakturiert. Der Anbieter übernimmt nur das Inkasso für Dritte. Beanstandungen bezüglich Waren, Dienstleistungen oder andere Reklamationen gegenüber Dritten richten die Kunden direkt und ausschliesslich an diese. Es gelten die unter dem Punkt „Zahlungsbedingungen“ aufgeführten Bestimmungen. Der Kunde kann bei VTX schriftlich die vollständige oder teilweise Sperrung der Anrufe auf Mehrwertnummern beantragen.

6. ÖFFENTLICHE KABINEN UND PUBLIFONE

Die Anmeldung von Nummern öffentlicher Telefonkabinen, Publifonen und aller anderen Apparate, die im Prepaid-Modus funktionieren, ist aus Gründen der Gebührenverwaltung nicht möglich. Falls der Antragssteller trotz des klar ersichtlichen Hinweises auf dem Antragsformular eine Nummer von öffentlichen Telefonkabinen, Publifonen oder anderen Prepaid-Apparaten einträgt, hat er die anfallenden Kosten vollumfänglich zu tragen und für sämtliche daraus entstehenden Schäden aufzukommen.

7. ONLINE-AUSZUG

Beim Online-Auszug handelt es sich um Richtangaben, einzig die Angaben auf dem Papierauszug, den der Anbieter dem Kunden zustellt, sind verbindlich.

8. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR VTX TELEPHONY

Durch Ausfüllen des VTX Telephony Bestellformulars ermächtigt der Inhaber/die Inhaberin der Leitung VTX Telecom, beim gegenwärtigen Anbieter die nötigen Schritte zur Übertragung und Verwaltung des Telefonanschlusses und der damit verbundenen Nummern zu unternehmen. VTX Telecom wird dadurch zum zuständigen Anbieter für die Verrechnung des Telefonanschlusses und der damit verbundenen Telefongespräche.

9. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR VTX FAX

VTX verpflichtet sich, alle notwendigen technischen und personellen Mittel aufzuwenden, um einen qualitativ einwandfreien Service zu gewährleisten. Der Service VTX Fax beruht auf einer redundanten Servicearchitektur, dank der für den Faxempfang eine Verfügbarkeit von über 99,95% garantiert werden kann (programmierte Wartungsarbeiten nicht eingerechnet). Eines der Merkmale der Faxübermittlung ist der Versand von Empfangsbestätigungen. Bei Nicht-Verfügbarkeit des Services VTX Fax erhält der Absender der Faxmitteilungen keine Empfangsbestätigung, wird also nicht fälschlicherweise über den Erhalt des Faxes informiert. VTX kann den Empfang der Faxsendungen nicht garantieren. Die Übermittlung kann aus verschiedenen Gründen fehlschlagen, u.a., wenn die Leitung des Empfängers besetzt ist (VTX garantiert drei Versuche bei besetzter Leitung), die Nummer des Empfängers nicht existiert oder die Verbindung während der Übermittlung getrennt wird. VTX haftet nicht für Folgen, die durch falsche Nummernangaben durch den Kunden entstehen. Ebenso wenig haftet VTX für die Qualität der mit dem Service VTX Fax verbundenen Leitungen sowie die Funktionstüchtigkeit der Geräte Dritter. Falls keine genauen Angaben über den Zeitpunkt des Faxversands vorliegen, bemüht sich VTX, die Faxmitteilungen innert 24 Stunden nach Eingang der Informationen zu übermitteln. Nach erfolgtem Versand erhält der Kunde von VTX einen Senderapport. Es ist dem Kunden bekannt, dass es aufgrund der spezifischen Eigenschaften und Einschränkungen des Internet nicht immer möglich ist, die

Sicherheit, die Verfügbarkeit und die Integrität der über das Web übermittelten Daten zu gewährleisten.

9.1 Pflichten des Kunden

Es ist Aufgabe des Kunden zu prüfen, ob die Zielnummern der Faxübermittlungen empfangsberechtigt sind. Er hat im Rahmen der geltenden Preise für die Kosten des Gesprächsaufbaus mit falschen oder Mehrwert-Nummern oder mit einer defekten Leitung oder einem defekten Endgerät aufzukommen. Der Kunde weiss, dass bei der Verwendung von VTX Fax Sicherheitselemente seines Kontos über das Internet übermittelt werden. Es ist Aufgabe des Kunden, diese oft genug zu aktualisieren. Der Kunde erklärt und garantiert VTX, dass er die Eigentumsrechte der per Fax verbreiteten Inhalte besitzt und/oder er frei darüber verfügen kann. Der Kunde hat den Versand von Faxmitteilungen an Dritte, die dies nicht wünschen, zu unterlassen.

9.2 Finanzielle Bestimmungen

Der Abonnementspreis ist im Vertrag aufgeführt, und die Gesprächskosten sind unter www.vtx.ch abrufbar:

- Die Kosten für den Versand einer Seite von einer Dauer von höchstens 60 Sekunden (eine Minute)
- die Mehrkosten für Anrufe, bei denen die übermittelte Seitenzahl kleiner ist als die Minutenzahl
- Die Verrechnung von Anrufen, bei denen das Fax nicht erfolgreich übermittelt werden konnte, bei denen aber Gesprächszeit angefallen ist
- Anrufe mit erfolglosem Übermittlungsversuch werden nicht verrechnet. Im Rechnungs-Gesamtbetrag sind 100% erfolgreiche Sendungen mit weniger als 1 Minute Übermittlungszeit pro Seite eingeschlossen

10. GEHEIMHALTUNGSPFLICHT

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

11. VERTRAGSDAUER

Die Anmeldung tritt bei Aufschaltung der Telefonnummern durch den Anbieter in Kraft.

12. KÜNDIGUNG BEI EINEM PRESELECTION-DIENST

Der Anbieter kann das Vertragsverhältnis mit dem Kunden per Einschreiben beenden. Darin teilt der Anbieter dem Kunden mit, dass er die Dienste ab einem in diesem Brief genannten Zeitpunkt nicht mehr in Anspruch nehmen kann und bei einem anderen Anbieter eine neue Preselection beantragen muss.

Der Kunde kann das Vertragsverhältnis mit dem Anbieter per Einschreiben beenden. Er muss die nötigen Schritte für eine Preselection bei dem von ihm gewählten Telekom-Anbieter selbst unternehmen. Die Preselection des Kunden bei einem anderen Anbieter gilt als Kündigung. Solange der neue Anbieter keine Preselection für den Kunden vornimmt, laufen die Telefongespräche des Kunden weiterhin über VTX und werden von VTX verrechnet. Bei einer Kündigung in den ersten drei Vertragsmonaten hat der Kunde für die Preselectionskosten von Fr. 29.- aufzukommen.

Erworbene Rechte oder Pflichten des Anbieters oder des Kunden werden von der Kündigung des Vertragsverhältnisses nicht berührt.

13. KÜNDIGUNG BEI EINEM DIENST MIT VOICEIP-ABONNEMENT

Die Vertragsdauer sowie die Vertragsverlängerung sind in den in den Allgemeinen Bedingungen für die Leistungen (Services und Produkte) der Gruppe VTX TELECOM AG festgehalten. Im besonderen Fall eines VoiceIP-Vertrags beginnen die Verpflichtungen des Kunden mit der Unterzeichnung des Vertrags. Als Datum der Inbetriebnahme gilt das Versanddatum der Verbindungsparameter (pers. ID, Passwort) an den Kunden. Dieses Datum kennzeichnet den Beginn der Dienstleistung. Die Kündigungsbedingungen sind in den Allgemeinen Bedingungen für die Leistungen (Services und Produkte) der Gruppe VTX TELECOM AG geregelt.

Die Portierung der Nummer(n) des VoiceIP-Vertrags zu einem anderen Anbieter gilt als vorzeitige Kündigung im Sinne von Punkt IX/C4 der Allgemeinen Bedingungen für die Leistungen (Services und Produkte) der Gruppe VTX TELECOM AG.

Die vertraglichen Verpflichtungen des Kunden gegenüber VTX werden durch die Nummernportierung nicht berührt. VTX kann die Portierung einer Nummer verweigern, wenn sich der Kunde im Zahlungsrückstand befindet oder die Nummer gesperrt oder abgestellt ist.

14. RECHTLICHE TRAGWEITE DER VERTRAGSBEDINGUNGEN

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, diese Speziellen Geschäftsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Leistungen (Services und Produkte) der VTX TELECOM AG zur Kenntnis genommen zu haben und ohne Einschränkung damit einverstanden zu sein.

Die Vertragsunterzeichnung gilt als Schuldanererkennung im Sinne von Artikel 82 für sämtliche, gemäss der Preisliste berechneten und fakturierten Leistungen oder deren Änderungen, die dem Kunden gemäss Vertragsbedingungen mitgeteilt wurden. Mit der Unterzeichnung des Vertrags erklärt der Kunde ausdrücklich, auch die Preisliste zur Kenntnis genommen zu haben und damit einverstanden zu sein.

Bei Abweichungen zwischen der französischen und der deutschen Version ist die französische Version massgebend.

15. INFORMATIONEN

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

16. GERICHTSSTAND UND ANWENDBARES RECHT

Alle Streitigkeiten, die zwischen den beiden Parteien im Zusammenhang mit der Ausführung oder Auslegung des Dienstleistungsvertrags entstehen können, werden den Gerichten, die in den Allgemeinen Bedingungen der entsprechenden Leistungen (Dienstleistungen und Produkte) der Mitgliederfirmen der VTX Telecom Gruppe festgelegt sind, unterbreitet. Diese werden vom Anbieter und dem Abonnenten ausdrücklich für zuständig erklärt.