

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der WWZ Telekom AG Chollerstrasse 24 6301 Zug

### Grundsätzliches

---

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) für Dienstleistungen irgendwelcher Art der WWZ Telekom AG (nachfolgend WWZ) gelangen zur Anwendung für Dienstleistungen, welche unter der Marke «Databaar» vertrieben werden, soweit für eine bestimmte Dienstleistung oder für bestimmte Kundengruppen keine abweichende, schriftliche Regelung besteht. Sie dienen als Vertragsgrundlage und gelten auch ohne ausdrücklichen Hinweis für alle Verträge zwischen den Parteien (Kunde und WWZ). Das zwischen den Parteien abgeschlossene Service Level Agreement (SLA) kommt parallel und zusätzlich zu diesen AGB auch immer zur Anwendung. Wurde vom Kunden auf dem Blatt «Zusatzdienste» von WWZ kein spezieller Service Level (zum Beispiel Service Level Silver, Gold oder Gold Partner) gewählt und somit vereinbart, kommt automatisch der Service Level Bronze zwischen den Parteien zur Anwendung und gilt als vereinbart. Es besteht pro Service Level (so zum Beispiel Bronze, Silver, Gold oder Gold Partner) ein separates Service Level Agreement, welches auf den entsprechenden, vom Kunden gewünschten Service Level neben den AGB anwendbar ist. Widersprechen sich das SLA und die AGB, geht die Regelung in dem SLA vor. Anderslautende, schriftliche Regelungen in Einzelverträgen zwischen den Parteien gehen diesen AGB und auch den SLA vor. Vereinbarungen, die von den vorliegenden AGB und den SLA abweichen, müssen in schriftlicher Form festgehalten werden.

Die Vertragspartner verpflichten sich, bei Angebot und Nutzung der WWZ Dienste die geltenden Vorschriften des Strafgesetzbuches, des Fernmelde-, Datenschutz- und des Urheberrechtsgesetzes und anderer einschlägiger Gesetze und Verordnungen einzuhalten.

Über den Umfang und Nutzungsbedingungen der einzelnen Dienstleistungen geben die aktuellen Produktblätter und die Webseite von WWZ Auskunft. WWZ kann für die Leistungserbringung Dritte beiziehen.

Zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird im Folgenden für die Bezeichnung von Kundinnen und Kunden jeweils die männliche Form gewählt.

### Netzanschluss

---

Für den Betrieb unserer Kommunikationsdienstleistungen ist ein Netzanschluss der WWZ Telekom AG oder eines mit WWZ kooperierenden Betreibers notwendig. Soweit die Gebühren nicht im Vertrag von WWZ inkludiert sind, werden diese durch den Netzbetreiber separat verrechnet.

Hierfür gelten die jeweiligen Vertragsbedingungen des Netzbetreibers.

### Umfang der Nutzung

---

Die Dienstleistungen sind ausschliesslich für den Gebrauch innerhalb des durch den Kunden selbst genutzten Raumes bestimmt. Der Kunde verpflichtet sich, die abonnierte Dienstleistung ausschliesslich innerhalb seiner Wohnung oder seiner Geschäftsräume zu nutzen und diese weder kostenfrei noch gegen ein Entgelt Dritten zur Verfügung zu stellen.

Die in den Produkten inkludierten unlimitierten Zugänge ins Internet, Flatrate usw. sind für den normalen (Fair Use Policy) privaten oder geschäftlichen Gebrauch bestimmt. Sollte die Nutzung durch den Kunden, sei dies durch angebotene Services, Dienstleistungen oder auch übermässiges Nutzungsverhalten, den normalen Gebrauch (Fair Use) während mehr als 2 Monaten innerhalb von 6 Monaten bei Privatkunden und innerhalb von 12 Monaten bei Geschäftskunden oder sonst regelmässig übersteigen, können diese einseitig und jederzeit durch WWZ in eine andere Abonnementsform überführt werden. Unter normalem Gebrauch und somit als Fair Use vereinbaren die Parteien bei Privatkunden ein Volumen von 750 min und bei Geschäftskunden ein Volumen von 1000 min pro Sprachkanal. Die unlimitierten Zugänge und die Flat Rates gelten unabhängig von der Dauer/Volumen nie für Telemarketing-, Marktforschungs-, und Umfragezwecke wie auch nicht für den Betrieb eines Callcenters.

Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Nutzung der abonnierten Dienstleistung verantwortlich. Als nicht rechts- und vertragskonform gilt namentlich das Beunruhigen und Belästigen von Dritten, das Verteilen von unlauterer Massenwerbung (Spam), das Ausspionieren von Dritten, Hacking, Phishing, Verteilen oder Zugänglichmachen von rechtswidrigen oder nicht altersgerechten Inhalten und das wissentliche Verursachen von Störungen welche die WWZ-Infrastruktur betreffen, insbesondere das Einsetzen von eigenen Signalverstärkern, das selbstständige Installieren von zusätzlichen oder neuen TV-Dosen.

Bei irgendwelchem Verdacht auf illegale Nutzung oder Missbrauch der WWZ-Dienste ist WWZ berechtigt und zum Teil verpflichtet, die Dienstleistung ohne vorherige Ankündigung zu sperren und/oder fristlos zu kündigen.

### Verfügbarkeit der WWZ-Dienste und Support

---

WWZ verfügt über modernste Alarmierungssysteme und ist bestrebt, eine permanente Verfügbarkeit des Netzes und der dazugehörigen Infrastruktur zu gewährleisten. Unterbrüche werden soweit möglich, unter Einhaltung einer dem Kunden zumutbaren Vorlaufzeit angekündigt. Bei unerwarteten Systemausfällen, Netzstörungen (auch wenn diese durch Dritte verursacht werden), oder zu dringenden, nicht vorausplanbaren Wartungszwecken kann WWZ zur Abwendung von weiterem Schaden jederzeit gezwungen sein,

ohne Ankündigung die Verfügbarkeit der Leistungen einzuschränken oder für unbestimmte Zeit ausser Betrieb zu setzen. Der Kunde ist sich bewusst, dass es jederzeit und auch zu länger andauernden Ausfällen des Netzes und der dazugehörigen Infrastruktur kommen kann. WWZ übernimmt keinerlei Garantie und Haftung auf/für jederzeitige Verfügbarkeit.

Bekannte Störungen mit länger dauernden Auswirkungen werden schnellstmöglich auf den WWZ zur Verfügung stehenden Plattformen wie Webseite bekannt gemacht.

WWZ als Provider unterstützt Kunden, bis ein von WWZ geliefertes Kabel- oder optisches Modem eine Verbindung zum Internet hergestellt hat. Support von erweiterten Netzwerken, Firewalls, Wireless-Routern usw. können von WWZ gegen Entgelt in die SLAs aufgenommen werden.

WWZ bearbeitet Supportanfragen rasch möglichst. In allen Privatabonnementen ist die Leistung Service Level Bronze inbegriffen (Entgegennahme Störungsmeldungen während der Geschäftszeiten; Behebung nächster Arbeitstag). Der Kunde hat die Möglichkeit, spezielle Service Level Agreements zu abonnieren (SLAs).

Nutzung von durch WWZ zur Verfügung gestellte Geräte und während der Vertragsdauer zur Verfügung gestellte Geräte, verbleiben im Eigentum von WWZ und dürfen weder verändert noch an Dritte weitergegeben werden. WWZ ist bemüht, ihre Infrastruktur stets dem neusten Stand des technisch machbaren anzupassen. Aufgrund dessen kann WWZ solche Leihgeräte jederzeit zurückfordern und/oder durch ein anderes, mindestens gleichwertiges Gerät ersetzen. Es besteht kein Anspruch auf Rückvergütung oder Anrechnung von Abonnementpreisen bei Ausfall eines Gerätes. Weist ein Leihgerät bei Rückgabe grobe, offensichtlich nicht durch normalen Verschleiss verursachte Defekte auf, kann WWZ dieses dem Kunden in Rechnung stellen. Wird das Leihgerät nach schriftlicher Aufforderung nicht spätestens 30 Tage nach Vertragsbeendigung an WWZ zurückgegeben, so sieht sich WWZ ebenfalls gezwungen, dieses dem Kunden in Rechnung zu stellen.

## Internet

WWZ garantiert die technische Verfügbarkeit der abonnierten Internetgeschwindigkeit innerhalb ihrer eigenen Infrastruktur. Kann die Geschwindigkeit am Endgerät des Kunden nicht erreicht werden, ist WWZ bemüht, die Ursache dafür zu finden und – sofern der Fehler im Netz oder in der Infrastruktur von WWZ entsteht – diesen schnellstmöglich zu beheben.

Für Geschwindigkeitseinschränkungen kann WWZ nicht haftbar gemacht werden und es besteht kein Schadenersatzanspruch.

WWZ ist verpflichtet, sich an die gesetzlich vorgeschriebenen Überwachungsmaßnahmen der Kommunikation zu halten. Mit Abschluss eines Vertrages akzeptiert der Kunde dies.

Es besteht kein grundsätzliches Recht auf freie Wahl von Adressierungselementen. WWZ ist bestrebt, Kundenwünsche so weit als möglich zu berücksichtigen. Die dem Kunden zur Verfügung gestellten IP-Adressbereiche bleiben während der Vertragslaufzeit im Besitz von WWZ und können vom Kunden nach Ablauf des Vertrages nicht übernommen werden. Einzig WWZ und nicht der Kunde hat an den IP-Adressbereichen eine Berechtigung.

## Digitales Fernsehen und Radio

Es ist möglich, dass das Senderangebot von WWZ gelegentlich verändert oder neuen Gegebenheiten angepasst werden muss, ohne dass darauf Einfluss genommen werden kann. Gründe hierfür sind beispielsweise die Einstellung des Betriebs seitens Inhaltsanbieter oder Änderungen bezüglich der Urheberrechte. WWZ ist bemüht, entfallende Programmsender durch ähnliche Angebote zu ersetzen. Aufgrund dieser Wechsel besteht kein ausserordentliches Kündigungsrecht des Kunden oder ein Recht auf Vertragsanpassung seitens des Kunden innerhalb der Laufzeit des Vertrages.

## Telefonie

Für den reibungslosen Betrieb der Dienstleistungen kann WWZ Kundendaten soweit notwendig an Dritte weitergeben. Insbesondere wird die Standortadresse für die korrekte Signalisierung der Notrufnummern weitergegeben. Bei einer mobilen Nutzung der Telefonnummer (Nomadennutzung), kann diese korrekte Notrufsignalisierung nicht garantiert werden. Der Kunde hält in diesem Falle WWZ von jedem Schaden frei.

Im Kundencenter oder bereits bei der Anmeldung können verschiedene Sperrsets konfiguriert werden. Insbesondere besteht die Möglichkeit, alle abgehenden Mehrwertdienste (090x) kostenlos sperren, bzw. aktivieren zu lassen. Die Verantwortung für die korrekte Nutzung der Sperrsets obliegt dem Kunden.

Gegen die illegale Nutzung von Telefonnummern durch Hacker, Fremdangriffen usw. sind verschiedene Sicherheitsmechanismen aktiv. Insbesondere wird für jede Nummer eine maximale Gesprächsgrenze gesetzt. Wird dieses Limit erreicht, sind ohne manuelle Eingriffe des Kundendienstes keine kostenpflichtigen Anrufe mehr möglich. Die Verantwortung über Zugangsdaten von Rufnummern obliegt dem Kunden.

Durch den Einsatz modernster Glasfasertechnologie können die Endgeräte nicht über das Kommunikationsnetz mit Strom versorgt werden. Bei einem Unterbruch der lokalen Stromversorgung funktionieren daher die Telefondienstleistungen nicht. Dies ist insbesondere beim Anschluss von Alarm-, Brandmeldeanlagen oder ähnliches zu beachten. Für diese Anwendungen kann ein optionales Batterie-Pack (Notstromaggregat) zur Sicherstellung der Verbindung im Falle eines Stromausfalls eingesetzt werden.

Dieses kann auch separat bezogen werden.

Über die Servicehomepage (mydatabaar.ch) hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, seinen Einzelverbindungs nachweis abzurufen. Dieser wird nicht separat auf dem Postweg zugestellt.

Bei der Nutzung von Microsoft Teams Telefonie stellt WWZ nur den Service als Provider zur Verfügung. WWZ bietet keinen Support auf der Microsoft Teams Plattform an, dafür ist der zertifizierte Systemintegrator zuständig.

### Mobile Telefonie

Für die Nutzung der Mobile-Telefonie von WWZ «SoEasy» gelten zusätzlich die separaten AGB von SoEasy. Sollten diese AGB im Widerspruch zu diesen AGB stehen, gehen die AGB von SoEasy lediglich im Bereich der Nutzung für SoEasy diesen AGB vor.

### Kategorie Webshop

Mit der Bestellung eines Services durch einen Klick auf den Button «Bestellung absenden» am Ende des Bestellvorgangs, gibt der Kunde einen verbindlichen Auftrag auf. Der Vertrag wird durch den Versand einer Auftragsbestätigung per E-Mail durch WWZ rechtsgültig.

### Colocation und Dark-Fiber Verbindungen

Für die Nutzung dieser Dienste gelten zusätzlich die separaten AGB. Sollten diese speziellen AGB im Widerspruch zu diesen AGB stehen, gehen die speziellen AGB Colocation und Dark-Fiber Verbindungen lediglich im Bereich der Nutzung für diese Dienste diesen AGB vor.

### Vertragslaufzeiten

Die Verträge für WWZ-Dienstleistungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und treten ab demjenigen Tag in Kraft, welcher der Kunde als Einschaltdatum angegeben hat, insofern die bestellten Dienste ab diesem Zeitpunkt durch WWZ aufgeschaltet werden konnten.

### Mindestvertragsdauern

Für WWZ-Dienstleistungen gelten folgende Mindestvertragsdauern:

- Privatabbonemente 12 resp. 24 volle Monate.
- Geschäftsabbonemente 12 volle Monate.

Bei Promotionen/Aktionen gelten die jeweiligen speziellen Vereinbarungen. Bezieht ein Kunde ein Gadget anstelle einer Reduktion auf das Abonnement und kündigt der Kunde vor Ablauf der Mindestvertragsdauer, so ist das Gadget in vollem Umfang an WWZ in CHF zu erstatten. Das Gadget kann nicht zurückgegeben werden.

Bei einem Abo-Wechsel gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 vollen Monaten. Für Zusatzdienstleistungen beträgt – sofern im Vertrag/AGB nicht anders festgehalten – 3 volle Monate. Zusatzdienstleistungen sind namentlich: Zweitkarten, Mieten von Settopboxen, und kostenpflichtige Senderpakete.

### Kündigungsfristen

Verträge müssen in schriftlicher Form gekündigt werden. Nach Beendigung des Vertrags erlöschen – sofern nicht anders vom Kunden verlangt – alle E-Mail-Adressen automatisch. Dasselbe gilt für die bei WWZ bezogene Telefonnummer, sofern der Kunde die Portierung dieser nicht bei seinem neuen Provider in Auftrag gegeben hat.

### Kündigungsfristen nach Ablauf Mindestvertragsdauer

Es gelten folgende Kündigungsfristen: Privatabbonemente 30 Tage auf Monatsende, Geschäftsabbonemente 90 Tage auf Monatsende

für Zusatzdienstleistungen – sofern im Vertrag/AGB nicht anders festgehalten – 30 Tage auf Monatsende.

Kündigt der Kunde einen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer, so sind die Gebühren bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer zu bezahlen, auch wenn er die Dienstleistung nicht mehr nutzt oder nutzen kann.

### Zahlungsbedingungen / Recht auf Verrechnung

Die Inrechnungstellung der WWZ-Dienstleistungen erfolgt im Zweimonatsrhythmus nachschüssig. Die Rechnungen sind bis zum in der Rechnung genannten Fälligkeitsdatum oder innerhalb der angegebenen Zahlungsfrist zu bezahlen. Bei fehlender Angabe einer Fälligkeit/Zahlungsfrist gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen ab Rechnungsdatum. Folgen bis zum Fälligkeitstermin keine begründeten Einwände, gilt die Rechnung als genehmigt.

Mit Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde auch ohne entsprechende Mitteilung automatisch im Verzug. WWZ kann bei Vorliegen von Verzug bis zur Begleichung des geschuldeten Betrags geeignete Massnahmen zur Verhinderung von weiterem Schaden ergreifen, zum Beispiel kann sie den Zugriff auf die Dienstleistung ohne vorherige Ankündigung und jederzeit sperren.

Mit der Sperrung der Dienste wird der Vertrag weder aufgehoben noch sistiert und der Kunde schuldet WWZ weiterhin die vollen Gebühren, Mietzinse und Entgelte, auch wenn er für die Zeit bis zur Wiederaufschaltung die Dienste nicht nutzen kann. Für die Wiederaufschaltung der Dienste wird eine sofort fällige Pauschalgebühr erhoben. Diese beträgt pro Dienst CHF 50.–. Der Kunde akzeptiert, dass Kombi-abbonemente mehrere Dienste enthalten und sich die Entsperrungsgebühr deshalb vervielfacht.

Müssen seitens WWZ rechtliche Schritte gegen den Kunden eingeleitet werden, ist sie berechtigt, die entstandenen Aufwendungen für Ämter, Gerichtsverfahren und Rechtsberatungen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Hat WWZ Zweifel hinsichtlich der vertragsmässigen Einhaltung der Zahlungsbedingungen, kann sie Vorauszahlung, ein Depot oder eine andere Sicherheitsleistung vom Kunden verlangen.

Der Kunde hat kein Recht auf Verrechnung von allfällig von ihm gegenüber WWZ geltend gemachten Ansprüchen mit Forderungen von WWZ gegenüber ihm.

### Vertragsänderungen

WWZ passt ihre Dienstleistungen und Preise sowie ihre Vertragsdokumente und Geschäftsbedingungen bei Bedarf an die veränderten Bedürfnisse an. Nimmt WWZ während der Vertragslaufzeit Vertragsänderungen vor, die wesentlich zum Nachteil des Kunden sind (z. B. Preisanpassungen von über 10 %), wird dieser in der Regel mindestens 30 Tage im Voraus darüber informiert. WWZ hat jederzeit das Recht, die Information über die Änderung der Vertragsdokumente, der Geschäftsbedingungen, der Dienstleistungen, der Preise usw. dem Kunden auf den zugestellten Rechnungen unter Verweis auf die vollständige Publikation derselben auf der Homepage oder sonst wo zukommen zu lassen. Diese gelten als rechtmässig zugestellt und der Kunde entsprechend informiert. Dem Kunden steht bis zur jeweiligen Änderung ein ausserordentliches Kündigungsrecht auf den Zeitpunkt der Änderung zu. Ohne schriftliche Kündigung auf diesen Zeitpunkt wird die Änderung durch den Kunden stillschweigend akzeptiert.

Nicht zum Nachteil des Kunden gilt eine Vertragsänderung, die aufgrund von neuen gesetzlichen Bestimmungen oder behördlicher Anordnung vorgenommen werden muss. Diese tritt sofort in Kraft.

### Datenschutz

WWZ Telekom AG (nachfolgend WWZ) verpflichtet sich, die anwendbaren Datenschutzbestimmungen einzuhalten und Daten sorgfältig zu bearbeiten. Sofern gesetzlich zulässig, kann WWZ für und im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Leistungen personenbezogene Daten selbst erheben, von Dritten beschaffen, speichern, bearbeiten und an Dritte weitergeben. Personenbezogene Daten können dabei von WWZ oder von durch sie beigezogenen Dritten insbesondere zu folgendem Zweck verwendet werden:

- Zur Überprüfung von Voraussetzungen für einen Vertragsabschluss.
- zur Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden z. B. für die Ermittlung des Verbrauchs.
- zur Pflege und Entwicklung der Kundenbeziehung sowie dem Nutzungsverhalten.
- zur Adressvalidierung
- zur Verhinderung einer unrechtmässigen Benutzung von Leistungen (insbesondere zur Verhinderung von Betrugsfällen wie übermässiger Nutzung).
- zur Rechnungsstellung
- zu Finanzierungs- und Inkassozwecken
- zur Erstellung von Bonitäts- und Kreditauskünften oder zur Leistungserbringung mit Drittlieferanten

Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen haben die Dritten, soweit Kundendaten an Dritte zur Erbringung der Leistung weitergegeben werden, nur das Recht, die Daten zum Zweck der Datenbearbeitung für WWZ zu bearbeiten. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen können personenbezogene Daten im Rahmen der vorangehenden Bestimmungen insbesondere zur Erbringung der Leistung ins Ausland bekannt gegeben werden. Die Löschung von personenbezogenen Daten erfolgt, sobald sie für den Zweck, für welchen sie erhoben wurden, nicht mehr benötigt werden. Gesetzliche Vorschriften, insbesondere der Rechnungslegung, können WWZ dazu verpflichten, personenbezogene Daten länger aufzubewahren. Einzelheiten finden sich unter:

[www.wwz.ch/datenschutz](http://www.wwz.ch/datenschutz).

### Vertraulichkeit

Die Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche im Zusammenhang mit dem Vertrag ausgetauschten oder erhaltenen Informationen vertraulich zu behandeln. Diese Pflicht besteht nach Beendigung des Vertrags weiterhin.

### Teilnichtigkeit

Sollte eine Vertragsbestimmung der AGB, des SLA oder eines sonstigen, zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages wegen Unvereinbarkeit mit einer zwingenden Rechtsvorschrift ungültig sein, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen und des Vertrages, der AGB und des SLA an sich nicht betroffen. Die entfallende Bestimmung soll als durch eine andere Bestimmung ersetzt gelten, welche den ursprünglich angestrebten Zweck in gesetzeskonformer Weise möglichst umfassend verwirklicht.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen treten per 1. Januar 2023 in Kraft und unterstehen schweizerischem Recht. Sie ersetzen alle früheren AGB. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien ist Zug. WWZ ist aber einseitig berechtigt, ihre Ansprüche alternativ am Wohnsitz des Kunden geltend zu machen.

**Stand: 1. Januar 2023**