

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen von fiberstream

1. Allgemeines

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) betreffen sämtliche Dienstleistungen sowie Produkte der Fiberstream 87 AG (nachfolgend fiberstream), welche sie an ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend Kunde) erbringt. Die AGB sind ein integrierender Bestandteil des Dienstleistungsvertrages oder anderer Verträge mit dem Kunden. Als Kunde wird jede natürliche oder juristische Person bezeichnet, die mit der fiberstream einen Vertrag betreffend Dienstleistungen abgeschlossen hat.

2. Geltungsbereich

Die vorliegenden AGB gelangen für sämtliche Dienstleistungen wie digitales Fernsehen und Radio, Internet, Telefonie und weitere Dienstleistungen (nachfolgend Dienstleistungen), welche fiberstream an ihren Kunden erbringt, zur Anwendung. Im Falle von Widersprüchen gehen die übrigen Vertragsbestimmungen, insbesondere schriftliche Individualvereinbarungen, Leistungsbeschreibungen, Service Level Agreements usw., diesen AGB vor.

3. Leistungen und Pflichten der fiberstream

fiberstream erbringt Dienstleistungen im Bereich Internet Zugang, Datenübertragung und Telefonie. fiberstream ist verpflichtet, die mit dem Kunden vereinbarte Dienstleistung im Umfang der individuellen vertraglichen Vereinbarung sorgfältig und fristgerecht zu erbringen. Die Dienstleistungen stehen dem Kunden in der Regel während 24 Stunden pro Tag und 365 Tagen pro Jahr zur Verfügung und der Kunde für die Nutzung über einen aktiven Glasfaseranschluss eines Netzpartners der fiberstream verfügt. Produkte wie Replay TV, Telefonie, Pay-TV etc. sind nur mit einem Grundangebot wie Internet, digital TV etc. erhältlich. Der Kunde anerkennt, dass er die Dienstleistung nur beziehen kann, wenn er die technischen Voraussetzungen erfüllt (z.B. Bereitstellen geeigneter Endgeräte). Sollten kundeneigene Endgeräte Störungen oder Schäden am Netz verursachen, kann der Kunde dafür haftbar gemacht werden. Allenfalls von fiberstream dem Kunden zur Verfügung gestellten Zugangsgeräte wie Modem, Set-Top-Boxen, Replay TV Boxen etc. werden dem Kunden leihweise während des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt und bleiben im Eigentum von fiberstream. Sie sind stets sorgfältig zu behandeln und können bei sichtlich schlechter Behandlung oder Nichtrückgabe nach Ablauf des Vertragsverhältnisses dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Technische Störungen, die im Verantwortungsbereich der fiberstream liegen, werden schnellstmöglich lokalisiert und während Geschäftszeiten innert nützlicher Frist behoben. Die fiberstream kann jedoch keinen unterbrechungsfreien Betrieb garantieren. fiberstream ist grundsätzlich befugt, für die Vertragserfüllung Drittpersonen, namentlich Substituten oder Hilfspersonen, beizuziehen. Die Haftung für das Handeln beigezogener Drittpersonen ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

4. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist zur fristgerechten Bezahlung des vereinbarten Preises für die bezogenen Dienstleistungen verpflichtet. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen rechts- und vertragskonform zu nutzen. Insbesondere unterlässt er die Übermittlung (oder Verweisung) von Informationsangeboten mit rechts- oder sittenwidrigem Inhalt, namentlich solche rufschädigender, rassistischer, gewaltverherrlichender, pornographischer oder ähnlicher Art. Der Kunde unterlässt den missbräuchlichen Austausch von elektronischen Nachrichten für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken (Spamming). Weiter unterlässt der Kunde Praktiken wie unbefugten Datendiebstahl (Phishing) oder das Umgehen von Zugriffsbarrieren von Computer- und Netzwerksystemen (Cracking). Der Kunde verpflichtet sich, die Endgeräte vor unbefugtem Zugriff durch Dritte zu schützen und angemessene Massnahmen zur Verhinderung von Störungen oder Schäden an den Anlagen von fiberstream z.B. durch Viren, Malware, etc. zu treffen. Der Kunde hält fiberstream oder Vertreter von fiberstream von allen Ansprüchen frei, welche wegen gesetzlicher oder vertragswidriger Nutzung der von fiberstream dem Kunden bereitgestellten Dienstleistungen erhoben werden und haftet für den entstandenen Schaden. Sowohl die kostenpflichtige als auch die kostenlose Weitergabe der Dienstleistungen oder Teilen davon (Kleinproviding, Share-Systeme etc.) an Nutzer ausserhalb des angeschalteten Anschlusses, resp. Wohnung oder Liegenschaft, ist nicht erlaubt. Es ist insbesondere nicht gestattet, public hot spots (WLAN) oder kommerzielle Server (Hosting, Mailserver etc.) mittels der Internetdienstleistung zu betreiben. fiberstream behält sich das Recht vor, den Anschluss im Falle einer missbräuchlichen Verwendung zu sperren. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass fiberstream Informationen an Dritte weitergeben kann, sofern dies für die Erbringung der Dienstleistungen und deren Koordination notwendig ist. Der Kunde verpflichtet sich, fiberstream (oder Drittunternehmen) umgehend über Mängel, Störungen oder Nicht-Verfügbarkeit von Dienstleistungen oder Anlagen sowie über rechts- oder vertragswidrige Verwendung der Dienstleistungen durch ihn, berechnigte Dritte oder nicht autorisierte Dritte zu informieren. fiberstream kann bei Verstoß gegen diese Regeln den Anschluss des betreffenden Kunden sperren. Der Kunde hat für die Benutzung seines Anschlusses, den

Gebrauch von Passwörtern bzw. für den Abruf der zur Verfügung gestellten Dienstleistung in jedem Fall einzustehen, namentlich auch durch Wahl erhöht kostenpflichtiger Nummern sowie bei Benutzung durch Drittpersonen. Der Kunde verpflichtet sich, Vertragsdaten und insbesondere Passwörter, Identifikationscodes, Login Daten etc. sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen. Er ist bei Missachtung dieser Schutzbestimmung für sämtliche daraus entstehenden Schäden haftbar. Der Kunde ist verpflichtet, fiberstream über die aktuell gültige Vertrags-, Rechnungs- und E-Mail-Adresse zu informieren. fiberstream kann dem Kunden vertragsrelevante Informationen (z.B. Rechnungen, Mahnungen, Produkte- oder AGB-Änderungen, betriebliche Informationen wie Wartungsarbeiten etc.) postalisch oder auf die letzte von ihm angegebene E-Mail-Adresse oder über andere elektronische Kommunikationskanäle rechtsgültig zustellen.

5. Preise und Zahlungsbedingungen

Massgebend sind jeweils die aktuellen unter fiberstream.ch publizierten Preise und Gebühren. Die Zahlungspflicht beginnt in der Regel mit der Einschaltung der Dienstleistung. Verbesserungen des Preis-/Leistungsverhältnisses sind jederzeit möglich und bedürfen keiner schriftlichen Mitteilung. Änderungen von Preisen und Rabatten werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt und sind jederzeit und auf einen beliebigen Termin möglich. Sollte der Kunde durch eine solche Änderung erheblich benachteiligt sein, so ist er berechtigt, den Vertrag per Inkrafttreten der neuen Preise zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht erlischt mit dem Inkrafttreten der neuen Preise oder Rabatte. Die Änderung von Steuer- oder anderen massgeblichen Abgabesätzen berechtigt fiberstream, ihre Tarife ohne entsprechende Vorankündigung anzupassen. Der Kunde hat in diesem Fall kein Kündigungsrecht. Roamingtarife und Preise für Mehrwertdienste, Sonderdienste und Kurznummern können jederzeit ohne vorgängige Mitteilung geändert werden. Die Kosten werden dem Kunden periodisch in Rechnung gestellt. Leistungsbezüge ab Datum der Freischaltung bis Ende des laufenden Monats werden pro rata verrechnet. Die Zahlungsmodalitäten betragen, sofern nicht schriftlich anders vereinbart, 30 Tage netto ab Rechnungsdatum. fiberstream kann geringfügige Rechnungsbeträge zusammen mit einer nachfolgenden Rechnung erheben. fiberstream kann für das Ausstellen von Papierrechnungen eine Bearbeitungsgebühr (bis zu CHF 2.50) verrechnen. Die Bezahlung hat in Schweizer Franken zu erfolgen. Mit Beendigung des Vertrages werden alle ausstehenden Beträge (d.h. auch Restlaufgebühren bis zum Ablauf einer noch laufenden Mindestbezugs- bzw. Verlängerungsdauer) fällig. Der Kunde ist nicht berechtigt, Forderungen der fiberstream mit allfälligen Gegenforderungen zu verrechnen.

6. Zahlungsverzug

Bezahlt der Kunde innert der 30-tägigen Zahlungsfrist weder die Rechnung noch erhebt er berechnigte Einwände gegen diese, so fällt er ohne weiteres in Verzug. fiberstream kann eine Mahngebühr von CHF 30.- pro Mahnung sowie ein Verzugszins von 5% erheben. fiberstream kann jederzeit Dritte für das Inkasso beiziehen. Der Kunde hat hierfür dem beigezogenen Dritten direkt Mindestgebühren zu bezahlen und ihm darüber hinaus dessen individuelle Aufwände und Auslagen zu entschädigen, die für das Inkasso notwendig sind. Weiter kann fiberstream seine Dienstleistungen sofort einstellen und/oder den Vertrag ausserordentlich kündigen sowie die bis zum Ablauf der Vertragsdauer geschuldeten Beträge in Rechnung stellen. Für eine Wiederaufschaltung kann fiberstream dem Kunden eine Bearbeitungsgebühr von CHF 96.- verrechnen.

7. Vertragsdauer

Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Vertrag kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf ein Monatsende respektive auf das Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden, sofern im Vertrag keine abweichenden Bestimmungen enthalten sind. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt in der Regel mit der Einschaltung der Dienstleistung, resp. nach Ablauf allfälliger Gratismonate. Die Kündigung des Vertrages ist mittels Briefs oder E-Mail vorzunehmen. Bei ausserordentlicher Vertragsauflösung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit können dem Kunden die bis zum Ablauf der Vertragsdauer anfallenden Kosten (2 Monate Penaltygebühren) belastet werden. Im Falle eines Wegzuges in ein Gebiet, wo keine Dienstleistungen von fiberstream bezogen werden können, kann der Vertrag auch vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ordentlich, unter Einhaltung einer einmonatigen Frist, auf das Ende eines Monats gekündigt werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen von fiberstream

8. Abonnementsänderung

Abonnementsänderungen können grundsätzlich, nach Ablauf der Mindestvertragsdauer, jederzeit schriftlich verlangt werden. Erhöhungen des Abonnements sind kostenlos, für eine Reduktion können dem Kunden Penaltygebühren verrechnet werden, wenn die Mindestvertragsdauer nicht eingehalten wurde. Das Sistieren eines Festnetzabonnements ist nicht möglich. Die Mindestvertragslaufzeit wird um die entsprechende Anzahl Monate verlängert.

9. Telefonie

Der Kunde akzeptiert, dass die Dienstleistungen nur bezogen werden können, falls die erforderlichen technischen und vertraglichen Voraussetzungen vorliegen. Verweigert der Hauseigentümer die Errichtung der notwendigen Tauglichkeit der Hausverteilanlage oder können die technischen Voraussetzungen nicht eingehalten/erreicht werden, gilt die Anmeldung als gegenstandslos. Für den Bezug der Dienstleistungen benötigt der Kunde mindestens ein geeignetes Telefon- Endgerät, fiberstream unterstützt die meisten in der Schweiz zugelassenen Geräte. Die Telefonangebote können nur in Kombination mit einem Internet oder digital TV Anschluss abonniert werden. Die nomadische Nutzung des Telefonanschlusses (mit VOIP) birgt Gefahren, daher sind Notrufe über Mobiltelefone abzusetzen. Wenn der Kunde über seinen Anschluss Dienstleistungen und Waren bestellt, welche über kostenpflichtige Nummern angeboten werden, kann fiberstream die Beträge auf der Rechnung belasten. Diese Bestimmung kommt auch dann zur Anwendung, wenn fiberstream nur mit dem Inkasso für Dritte beauftragt ist. Diese sind ausschliessliche Ansprechpartner für Beanstandungen betr. Waren oder Dienstleistungen in Bezug auf kostenpflichtige Nummern.

10. Rufnummer

fiberstream teilt dem Kunden eine Rufnummer aus dem ihr von den Telekommunikations-behörden zur Verfügung gestellten Nummernblock zu, sofern er keine eigene Festnetznummer hat. Die zugewiesene Rufnummer ist für den Kunden im Rahmen der von fiberstream zu erbringenden Dienstleistungen für die Vertragsdauer exklusiv und nicht an Dritte übertragbar. Die Rufnummer geht nicht in das Eigentum des Kunden über. Eine Übertragung an Dritte, namentlich durch Verkauf, Zurverfügungstellung etc. ist ausgeschlossen. Kunden können im Rahmen der Dienstleistung Wunschnummern ihre Rufnummer kostenpflichtig auswählen, falls diese noch erhältlich bzw. verfügbar ist. fiberstream übernimmt keine Haftung für Rechtsstreitigkeiten, welche sich aus einer Zuteilung einer oder mehrerer Nummern oder Nummernblöcken ergeben. Die Rufnummer kann ohne Kostenfolge geändert werden, sofern betriebliche oder technische Gründe eine Änderung erforderlich machen oder behördlich angeordnet wird. Ein persönlich motivierter Wechsel kann in Rechnung gestellt werden. Der Kunde ist sich bewusst, dass fiberstream zur Sicherstellung der Notrufdienste die Standortbestimmung (die Adresse des Kunden) bekannt geben muss. Wählt sich der Kunde von einem anderen Standort in eine Notfallnummer ein, so wird die Standorterkennung nicht gewährleistet.

11. Portierung

Eine Nummernportierung kann nur mittels vorangehender schriftlicher Bevollmächtigung des Kunden durchgeführt werden. Der Kunde anerkennt, dass die Dauer einer Portierung von der jeweiligen Kündigungsfrist des bisherigen Anbieters abhängt. Inaktive Nummern werden nach gesetzlicher Frist gelöscht. Es können Vertragsverletzungsgebühren entstehen, falls Sie bei Ihrem bisherigen Provider die Vertragsbedingungen verletzen (frühzeitige Portierung). Diese werden Ihnen vom bisherigen Anbieter direkt in Rechnung gestellt. fiberstream hat keine Einsicht in Ihr aktuelles Vertragsverhältnis.

12. Haftung

Fiberstream haftet dem Kunden ausschliesslich für nachgewiesene Schäden, sofern fiberstream ein Verschulden trifft (bei Schäden verursacht durch absichtliche oder grobfahrlässige Vertragsverletzung). Die Haftung für sämtliche indirekten Schäden, namentlich entgangener Gewinn, Mangelgeschäden und sonstige Vermögensschäden, wird ausdrücklich wegbedungen. Die fiberstream übernimmt keine Haftung für Datenverluste, Datenzerstörung und Hardwareschäden. fiberstream übernimmt keine Haftung für den Verlust von Daten auf defekten Geräten. fiberstream kann keine ständige, uneingeschränkte Verfügbarkeit der Dienstleistungen garantieren. Dies gilt insbesondere auch bezüglich Übertragungszeiten oder -kapazitäten. fiberstream übernimmt keine Verantwortung für Störungen, die durch Ursachen ausserhalb ihres Einflussbereiches hervorgerufen werden, beispielsweise durch höhere Gewalt, Netzausfälle, Überreichweiten und Interferenzen. Jegliche Haftung für die Richtigkeit, Verfügbarkeit und Rechtmässigkeit der übertragenen Inhalte ist ausgeschlossen. fiberstream kann zudem keine Gewährleistung dafür geben, dass die Nutzung der Dienstleistungen frei von Schadprogrammen (Viren, Trojanern etc.) erfolgt.

13. Geschwindigkeiten und «fair use»

Bei den jeweiligen Abo Internet-Geschwindigkeiten handelt es sich um Maximalwerte. Die Erreichbarkeit der Geschwindigkeiten kann grundsätzlich nicht durchgehend garantiert werden. «fair use» steht für den üblichen oder auch durchschnittlichen Gebrauch einer Dienstleistung.

14. Missbrauch

Bestehen begründete Anzeichen für eine rechtswidrige Benutzung einer Dienstleistung, wird eine solche von Betroffenen oder einer Behörde angezeigt oder ist eine solche durch rechtskräftiges Urteil festgestellt, kann fiberstream die Daten der des Missbrauchs verdächtigen Kunden den Betroffenen oder den zuständigen Behörden bekannt geben, die Polizei und/oder andere zuständige Behörden über den Vorfall informieren, die Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benützung anhalten, ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und/oder gegebenenfalls Schadenersatz verlangen. fiberstream kann die gleichen Massnahmen treffen, wenn sie Grund zur Annahme hat, dass die Kunden den Vertrag verletzen oder verletzen werden oder wenn die Kunden bei Vertragsabschluss unzutreffende oder unvollständige Angaben gemacht haben.

15. Datenschutz

Wie fiberstream Daten des Kunden bearbeitet und welche Einflussmöglichkeiten der Kunde hierbei hat, ist in der "Datenschutzerklärung" festgehalten. Die Parteien behandeln sämtliche Daten gemäss den anwendbaren Bestimmungen des Datenschutzgesetzes sowie unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses. Der Kunde anerkennt, dass fiberstream Kundendaten intern benutzen und bearbeiten darf. Ferner stimmt der Kunde zu, dass fiberstream Kundendaten zwecks Leistungsverbesserung, zur Fehlerdiagnose oder für Inkassozwecke an ausgewählte Dritte weitergeben kann. Die Verwendung der Kundenangaben und der E-Mail-Adresse zu Marketingzwecken ist in der Datenschutzerklärung geregelt.

16. Übertragung

Der Kunde bedarf zur Übertragung des Vertrages oder von Rechten und Pflichten daraus die schriftliche Zustimmung der fiberstream. Die fiberstream ist berechtigt, den Vertrag oder Rechte und Pflichten daraus ohne Zustimmung des Kunden an eine andere Gesellschaft zu übertragen. fiberstream ist ebenfalls berechtigt, ohne Zustimmung des Kunden Forderungen aus Verträgen zu Inkassozwecken an Dritte zu übertragen bzw. abzutreten.

17. Inkrafttreten und Änderungen

Diese AGB treten per 01. September 2023 in Kraft und ersetzen sämtliche früheren Versionen. fiberstream behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen. Der Kunde wird über etwaige, materiell wesentliche Änderungen rechtzeitig vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich informiert. Bei für den Kunden nachteiligen Vertragsänderungen ist dieser berechtigt, den Dienstleistungsvertrag ausserordentlich auf das Datum des Inkrafttretens der Änderungen zu kündigen. Die aktualisierten Vertragsbestimmungen gelten als genehmigt und erlangen automatisch Geltung, sollte bis vor Ablauf der angegebenen Frist keine Kündigung des Kunden eingehen. Vertragsänderungen, welche wegen ändernden gesetzlichen Bestimmungen erlassen werden, gelten nicht als Nachteil für den Kunden.

18. Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieser AGB oder damit zusammenhängender Verträge als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

19. Gerichtsstand und Anwendbares Recht

Streitigkeiten werden nach Möglichkeit gütlich beigelegt. Für den Fall, dass eine gütliche Einigung nicht möglich ist, werden Streitigkeiten durch den Richter entschieden. Es gilt die ausschliessliche Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte am jeweiligen Sitz der Fiberstream 87 AG. Es ist Schweizerisches Recht anwendbar.