

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von Ticinocom AG

Ticinocom AG (nachfolgend TC genannt) ist ein Lieferant von Dienstleistungen in der Telekommunikationsbranche und ist hauptsächlich tätig in den Bereichen Internet, Festnetz-Telefonie, Hosting, digitales Fernsehen, Backup, virtuelle Server und Sicherheit. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) gelten für alle von Ticinocom angebotenen Produkte und Dienstleistungen, unabhängig davon, ob diese zu bezahlen oder kostenfrei sind.

1. Anwendungsbereich und Aktualisierungen

Diese AGB, mit den dazugehörigen Aktualisierungen, sowie den Geschäftsbedingungen, die im Anmeldeformular / Vertrag enthalten sind, regeln die Vertragsverhältnisse zwischen dem Kunden und TC.

Die vorstehenden AGB und allfällige Aktualisierungen sind unter der Internet-Adresse www.ticino.com veröffentlicht. Mit der Nutzung der Dienstleistungen von TC nimmt der Kunde die AGB, in ihrer neusten Version, bedingungslos an. Besondere Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Form.

2. Leistungen von TC

Die von TC erbrachten Leistungen beinhalten die Bereitstellung von Produkten, Dienstleistungen und Zusatzleistungen, die vertraglich gemäss der Internet-Seite von Ticinocom (www.ticino.com) vorgesehen sind. TC kann für die Lieferung der Dienstleistungen auf Dritte zurückgreifen. Es besteht kein Recht des Kunden für eine besondere Konfiguration der Infrastruktur von TC oder für die Weiterführung der durch diese zugänglich gemachten Dienstleistungen. TC ist berechtigt, jederzeit mit einer geeigneten Vorankündigung die Lieferung einer Dienstleistung einzustellen, ohne dafür jeglichen Schadenersatz leisten zu müssen.

TC kümmert sich um den Unterhalt ihrer Infrastruktur. Während den Betriebszeiten behebt sie Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen. Wird TC wegen einer Störung in Anspruch genommen, deren Ursache nicht in ihrer Infrastruktur liegt, so können die Kosten dem Kunden verrechnet werden. Zur Behebung von Störungen, Ausführung von Unterhaltsarbeiten, Einführung von neuen Technologien, etc., ist TC berechtigt, die Betriebsleistungen zu unterbrechen oder zu limitieren. TC oder von ihr beauftragte Dritte tragen die Daten des Kunden in ein Verzeichnis ein. TC ist nicht verpflichtet die Richtigkeit der in der Liste aufgeführten Kundendaten zu überprüfen.

Ausgeschlossen sind jegliche Dienstleistungen, die nicht ausdrücklich im Vertrag beinhaltet sind. Insbesondere sind die Beratung, Installation, Behebung von Störungen oder Probleme an der Infrastruktur des Kunden, sowie den Erwerb der Hard- und Software, die notwendig ist, um die Verbindung herzustellen, ausgeschlossen.

3. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für die fristgerechte Bezahlung der bestellten Dienstleistungen verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet das Passwort, den Identifizierungscode, die Login-Daten, PIN- und PUK-Codes, etc. an einem sicheren Ort aufzubewahren, damit diese nicht Dritten zugänglich sind. Im Falle eines Missbrauchs haftet der Kunde für jeglichen Schaden. Der Kunde muss seine persönlichen Daten jederzeit aktualisieren. Der Kunde ist für jede Benutzung der Dienstleistung, auch für eine solche durch unbefugte Dritte, verantwortlich.

Verantwortung für den Inhalt der Informationen

Der Kunde ist verantwortlich für den Inhalt der Informationen (Sprache, Daten in jeglicher Form), welche durch TC übermittelt oder bearbeitet werden und die allenfalls für Dritte zugänglich sind.

Verantwortung für die Benutzung der Verbindungen

Der Kunde ist verantwortlich für jegliche Benutzung seiner Verbindungen / Dienstleistungen, auch durch Dritte. Insbesondere muss er alle für die Benutzung seiner Dienstleistungen verrechneten Beträge bezahlen. Dies gilt auch für Waren oder Leistungen, die durch seine Verbindungen / Dienstleistungen erworben oder bestellt wurden. Falls der Kunde die von TC erworbenen Dienstleistungen Minderjährigen zur Verfügung stellt ist er verantwortlich für die Einhaltung der Jugendschutzvorschriften. Die Installierung, Konfigurierung, Aktualisierung und der Unterhalt der Verbindung und/oder der Dienstleistung beim Kunden gehen zu dessen Lasten.

Rechts- und vertragskonforme Benutzung

Die Dienstleistungen für Privatkunden sind ausschliesslich zur gewöhnlichen Benutzung durch die private Kundschaft bestimmt. Die Dienstleistungen für Geschäftskunden hingegen, ausschliesslich zur gewöhnlichen Benutzung durch Geschäftskunden. Die Dienstleistungen können für besondere Zwecke oder zur Anbietetung von Telekommunikationsdienstleistungen nur nach Einholung der schriftlichen Genehmigung durch TC verwendet werden. Der Kunde verpflichtet sich, auf eigene Verantwortung die ihm zur Verfügung gestellten Dienstleistungen gesetztes- und vertragskonform zu benutzen.

Benutzung des Anschlusses und der Internet-Dienstleistungen

Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich TC über alle Störungen, Schäden oder Unterbrüche der Dienstleistungen, Installationen oder der Software zu informieren, von welchen er Kenntnis hat, einschliesslich in Fällen der gesetztes- oder vertragswidrigen Benutzung der Dienstleistung durch Dritte.

Falls der Kunde rechtswidrige Handlungen tätigen sollte, behält sich TC das Recht vor, den Anschluss zu sperren, ohne dass dadurch die Bezahlungspflicht des Kunden, gemäss § 5 aufgehoben wird, und den Sachverhalt den

zuständigen Strafbehörden zu melden. Im Falle einer Strafuntersuchung bezüglich einer mutmasslichen unbefugten Benutzung der Dienstleistungen durch den Kunden, behält sich TC das Recht vor, den Untersuchungsbehörden jegliche von diesen geforderte Information sowie jene weitere zur Klärung des Sachverhalts zu liefern.

Standort des Telefonanschlusses, Umzug und Änderung der Nummer oder des Anschlusstypus

Der Anschluss erfolgt an die im Anmeldeformular aufgeführte Adresse. Der Kunde verpflichtet sich, TC unverzüglich schriftlich (Brief oder E-Mail) und vollständig über einen allfälligen Umzug zu benachrichtigen. Die Mitteilung muss an TC mind. 30 Tage vor dem Umzug erfolgen. TC ist berechtigt, dem Kunden sämtliche Kosten bezüglich die Änderung des Standorts des Anschlusses, insbesondere die Tarife, welche unter www.ticino.com aufgeführt sind, zu verrechnen. Im Falle eines Umzugs in ein Gebiet, in welchem die Dienstleistungen von TC nicht verfügbar sind, gilt der Vertrag zur ersten vertraglichen Kündigungsfrist als gekündigt und die Abonnementsgebühren müssen unverzüglich bis zu diesem Datum geleistet werden.

4. Einrichtungen beim Kunden / Endanlagen

Der Kunde muss rechtzeitig auf eigene Kosten die Installation, den Unterhalt und die Entfernung (bei Vertragsablauf) der notwendigen Infrastruktur (Anlagen, Hard- und Software, etc.) bereitstellen. Die Benutzung der Dienstleistungen setzt voraus, dass der Kunde über geeignete Apparate, teilweise im Vorfeld von TC bestimmt, verfügt. Der Kunde ist verantwortlich für Anschaffung, Einrichtung, Funktionstüchtigkeit und Gesetzeskonformität seiner Anlagen. Er schliesst nur Anlagen an, die den Vorschriften der Fernmeldegesetzgebung entsprechen. TC garantiert dem Kunden den Schutz der Investitionen nicht.

Fernwartung

Um Wartungs- und Optimierungsarbeiten bzw. die Erweiterung ihrer Dienstleistungen durchführen zu können, ist TC berechtigt, über das Telekommunikationsnetz auf die Infrastruktur, welche vom Kunden für die Benutzung der Dienstleistungen von TC verwendet wird, Zugriff zu nehmen, um darin enthaltene technische Daten oder Software zu prüfen, ändern, aktualisieren oder löschen. Im Bereich der Fernwartung kann TC an die direkt mit der Konfiguration der Anlage und den Dienstleistungen verbunden Kundendaten gelangen. TC haftet nicht für allfällige Schäden an der Infrastruktur des Kunden in der Folge von ausgeführten Fern-Wartungsarbeiten, sofern diese nicht nachweislich direkt von den Fern-Wartungsarbeiten durch TC verursacht wurden.

Sicherheitsmassnahmen

Der Kunde schützt seine Infrastruktur und Daten vom unberechtigten Zugriff durch Dritte. Er nimmt die nötigen Massnahmen vor – gemäss dem technischen Stand – um zu verhindern, dass seine Infrastruktur zur Verbreitung von illegalen oder anderweitig schädigenden Inhalten, verwendet wird, insbesondere unlautere Massenwerbung (SPAM), falsche Nachrichten wie Phishing Mail/SMS oder falsche Internetseiten (z.B. falsche Login-Seiten) und schädende Software (Virus, Würme, etc.). Wenn eine Anlage des Kunden eine Dienstleistung oder die Anlagen von TC oder eines Dritten beschädigt oder gefährdet oder wenn der Kunde nicht zugelassene Anlagen benutzt, kann TC ohne Vorankündigung und Schadenersatzleistung die Lieferung der Dienstleistungen einstellen, die Anlage des Kunden vom Telekommunikationsnetz entfernen und Schadenersatzforderung stellen, ohne dass dadurch die Bezahlungspflicht des Kunden gemäss § 5 aufgehoben wird.

Geräte im Eigentum von TC

Die Geräte, welche TC dem Kunden als Leihgabe oder in Miete zur Verfügung stellt, bleiben während der gesamten Leih- oder Mietdauer im Eigentum der TC. Eine Geltendmachung gegenüber TC von Pfand- und/oder Retentionsrechten auf diese Anlagen zugunsten von Dritten wird ausdrücklich ausgeschlossen. Der Kunde muss TC unverzüglich eine allfällige Pfändung, Retention oder Beschlagnahmung mitteilen und das zuständigen Betreibungs- und Konkursamt über das Eigentum von TC benachrichtigen. Im Falle der Vertragsauflösung muss der Kunde die intakte Hardware innert der von TC gesetzten Frist zurücksenden. Die Speditionskosten in Höhe von CHF 15.- gehen zu Lasten des Kunden. Wenn er dieser Pflicht nicht nachkommt, muss er den in der aktualisierten Preisliste von TC aufgeführten Neupreis der Anlage an TC bezahlen.

5. Preise, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Massgebend sind die aktuellen Preise und Gebühren, die unter www.ticino.com aufgeführt sind. TC kann die Preise und Gebühren unmittelbar vor der Verwendung einer bestimmten Dienstleistung bekanntgeben.

TC erstellt die Rechnungen aufgrund ihrer Aufzeichnungen. Diese gelten auch dann als richtig, wenn der Kunde Einwände gegen die Rechnung erhebt, jedoch die technischen und administrativen Abklärungen von TC keine Anhaltspunkte für Fehler ergeben.

Der Rechnungsbetrag ist innert der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist zu bezahlen. Wenn kein Fälligkeitsdatum angegeben ist, ist die Rechnung innert 10 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen.

Abonnementsgebühren

Der Kunde verpflichtet sich die Abonnementsgebühr jeweils zum voraus und mit den vereinbarten Zahlungsmodalitäten zu bezahlen. Zum ersten Mal vor Inbetriebnahme der Verbindung. Die Frist läuft auch ab, wenn eine Verspätung bei der Rechnungsstellung von TC auftreten sollte. TC behält sich das Recht vor, die Abonnementsgebühren anzupassen. Allfällige Reduktionen treten gemäss den Angaben von TC in Kraft.

Allfällige Erhöhungen müssen dem Kunden durch TC schriftlich (Brief oder E-Mail) unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 2 Monaten, mitgeteilt werden. Eine Erhöhung der Abonnementsgebühr berechtigt den Kunden zur aussergewöhnlichen Vertragsauflösung gemäss § 6. Alle im Vertrag aufgeführten Beträge beinhalten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Mehrwertsteuer (MwSt). Im Falle einer Änderung des Mehrwertsteuersatzes, behält sich TC das Recht vor, die Preise unverzüglich und ohne Vorankündigung anzupassen. Diese Preisanpassung gibt dem Kunden nicht das Recht auf Vertragsrückgängigmachung, gemäss § 6.

Kosten für Rechnungsstellung, Mahnungen und Verzugszinsen

Die Rechnungsstellung erfolgt per E-Mail (PDF) kostenfrei. Falls ein Kunde eine Rechnung per Post in Briefform erhalten möchte, behält sich TC das Recht vor, für jede Rechnung einen Kostenbeitrag von CHF 3.- pro gesandte Rechnung zu verrechnen. Für jede per Post gesandte Mahnung behält sich TC das Recht vor CHF 10.- zu verrechnen. Im Falle eines Inkassoverfahrens durch Dritte muss der Kunde dafür eine weitere Gebühr sowie volle Kostenentschädigung leisten. Falls bei Direktinzug (LSV) das Konto des Kunden nicht gedeckt ist, kann TC eine weitere administrative Gebühr von mind. CHF 30.- verlangen. TC behält sich das Recht vor, einen Verzugszins von 8% p.a. anzuwenden. Jegliche Verrechnung durch den Kunden ist ausgeschlossen.

Im Falle einer aktivierten CPS (Carrier Preselection) wird diese zum Zeitpunkt des Wechsels der Nummer zu TC, deaktiviert. Allfällige Kosten des vorgehenden Carrier's gehen zu Lasten des Kunden. Falls der Kunde eine CPS (Carrier Preselection) aktiviert oder einen Vorwahlcode für das Call-By-Call benutzt, verrechnet TC CHF 0.03/Minute für den Anruftransfer.

6. Dauer, Kündigung und Aufhebung der Dienstleistung

Die Mindestdauer der im Anmeldeformular / Vertrag aufgeführten Dienstleistung beginnt mit der vorgenommenen Aktivierung des Anschlusses. Der Vertrag verlängert sich stillschweigend - falls nicht anders im Vertrag angegeben - von mal zu mal um ein Jahr, falls er nicht schriftlich (eingeschriebener Brief) von einer Vertragspartei unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf Ende der Vertragsdauer gekündigt wird. Im Falle einer Erhöhung der Abonnementsgebühren gemäss § 5, hat der Kunde das Recht, innert 5 Arbeitstagen nach erfolgter Mitteilung durch TC den Vertrag zu kündigen. Die Kündigung tritt zu dem Zeitpunkt in Kraft, in welchem die von TC angekündigten Vertragsänderungen wirksam werden. Die Kündigung ist ausgeschlossen, wenn die Änderungen für den Kunden keine gravierende Wirkung hat. TC kann die Dienstleistungen unverzüglich und ohne Vorankündigung und Schadenersatzforderungsmöglichkeit des Kunden einstellen, wenn dieser die unter § 5 aufgeführten Preise und Gebühren nicht pünktlich bezahlt, sowie wenn der Kunde die Bestimmungen der vorstehenden AGB verletzt. Für die Aufhebung/Blockade der Dienstleistung ist TC berechtigt, CHF 60.- in Rechnung zu stellen und alle restlichen Gebühren, welche vom Kunden bis zum Vertragsende bezahlt werden müssen, können von TC unverzüglich geltend gemacht werden. TC behält sich das Recht auf Schadenersatzforderung vor. Für die Wiederinbetriebnahme der Dienstleistung behält sich TC das Recht vor, die Bezahlung aller Gebühren bis zum Vertragsablauf im Voraus zu verlangen.

7. Missbrauch

Falls die Benutzung sich merklich von der unter § 3 aufgeführten, gewöhnlichen Benutzung unterscheiden sollte oder falls Anzeichen eines illegalen Vorgehens oder einer Vertragsverletzung bestehen sollten, hat TC die Möglichkeit den Kunden zu einer gesetzes- und vertragskonformen Benutzung der Dienstleistungen aufzufordern, die Dienstleistungen abzuändern, einzuschränken oder einzustellen und den Vertrag ohne jegliche Vorankündigung und ohne Schadenersatzleistung aufzulösen. Allenfalls kann TC Schadenersatzforderung stellen sowie die Übernahme der allfälligen von Dritten geltend gemachten Ansprüche verlangen. Dasselbe gilt bei falscher oder unvollständiger Angabe der Kundendaten bei Abschluss des Vertrages oder der Bestellung.

8. Rufnummern und andere Adressbestandteile

Es besteht kein Recht auf Zuteilung oder Beibehaltung einer bestimmten Rufnummer oder eines Adressbestandteiles (z.B. IP-Adresse). TC stellt sie dem Kunden lediglich für die Benutzung zur Verfügung. Sie werden nicht Eigentum des Kunden und können deshalb ohne ausdrückliche Genehmigung von TC weder veräussert, verpfändet, vererbt oder an Dritte weitergegeben werden. TC kann diese, ohne jegliche Entschädigung, zurücknehmen und/oder abändern aus bürokratischen, technischen oder betrieblichen Gründen oder im Streitfall zwischen Privaten über die Rufnummern. Mit Ausnahme der Möglichkeit die Rufnummer beim Anbieterwechsel mitzunehmen, gehen bei Beendigung der entsprechenden Dienstleistung die Adressbestandteile wieder in den Besitz von TC und können anderen Kunden zugeteilt werden.

9. Datenschutz

Beim Umgang mit Daten hält sich TC an die geltende Gesetzgebung insbesondere an das Fernmelde- und Datenschutzrecht. TC erhebt, speichert und bearbeitet ausschliesslich Daten, die für die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen, für die Pflege der Kundenbeziehungen, die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Rechnungsstellung benötigt werden.

Im Zusammenhang mit Abschluss und Abwicklung des Vertrages ist TC berechtigt, Auskünfte über die Kunden einzuholen bzw. Daten betreffend ihres Zahlungsverhaltens an Dritte weiterzugeben. Um die Rechnungen einzukassieren zu können oder für Transaktionen mit Kreditkarten kann TC die Kundendaten an Dritte weiterleiten. TC

kann innerhalb ihrer Gruppe die Kundendaten für Marketingzwecke verwenden, insbesondere für die Gestaltung und Entwicklung von massgeschneiderten Dienstleistungen.

Anbieten von Dienstleistungen gemeinsam mit Dritten

Wenn die Leistung eines Dienstes von TC in Zusammenarbeit mit Dritten erfolgt oder wenn der Kunde Leistungen von Dritten über das Netz von TC erhält, kann letztere Kundendaten an diese Dritten weiterleiten, sofern dies für das Erbringen der genannten Leistung erforderlich ist.

10. Geistiges Eigentum

Für die Dauer des Vertrages erhält der Kunde das unübertragbare und nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Benutzung der Dienstleistungen und Produkte. Der Inhalt und die Ausdehnung dieses Rechts ergeben sich aus den Vertragsdokumenten hervor. Alle Rechte an bestehendem oder bei der Vertragserfüllung entstehendem geistigen Eigentum bezüglich Produkte und/oder Dienstleistungen von TC verbleiben bei ihr oder bei berechtigten Dritten. Falls der Kunde die Rechte bezüglich immaterielle Güter von TC oder Dritten verletzen sollte, ist einzig er verantwortlich für alle durch diese Verletzung verursachten Kosten.

11. Vertragsabtretung – und Übertragung

TC kann die Dienstleistungen mit allen Rechten und Pflichten an Dritte abtreten oder übertragen. Der Kunde kann die Dienstleistungen an Dritte nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von TC abtreten oder übertragen.

12. Garantie und Haftung von TC

TC macht das Mögliche um eine erhöhte Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen zu gewähren. Sie kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbruch- und störungsfreies Funktionieren ihrer Infrastruktur und Netzwerks übernehmen. TC gibt keine Garantie für eine störungsfreie Dienstleistung und kann nicht garantieren, dass der Kunde sich zu jeder Zeit ans Netz anbinden kann. Für Sprach- oder Datenverkehr auf Netzen oder Anschlüssen von anderen Fernmeldedienstleistern besteht keinerlei Zusicherungen oder Gewährleistungen bezüglich Verfügbarkeit, Qualität, Betrieb oder Support.

TC wendet Präventivmassnahmen an, um ihr Netz gegen Eingriffe durch Dritte zu schützen. Sie kann jedoch keine Gewährleistung geben, dass:

die Netz-Infrastruktur vollständig gegen nicht autorisierte Zugänge oder Abhörungen geschützt ist; Spamming, schädende Software, Spyware, Hacker oder Phishing-Angriffe, etc. die Nutzung der Dienstleistungen stören oder die Infrastruktur (z.B. Apparate, Computer) des Kunden beschädigen oder diese anderweitig gefährden. TC ist berechtigt, die Integrität der Sicherheitsmassnahmen der an das Telekommunikationsnetz gebundenen Anlagen zu prüfen, Filter einzufügen oder andere Massnahmen vorzunehmen, um die Infrastruktur von TC, des Kunden und von Dritten gegen Inhalte und illegale oder sonst schädende Software zu schützen sowie den Zugang zu illegalem oder für minderjährige nicht geeignete Inhalte zu verhindern.

TC übernimmt keinerlei Haftung für:

vom Kunden übermittelte oder bearbeitete oder für Dritte zugänglich gemachte Inhalte;

Inhalte, die der Kunde über das Telekommunikationsnetz erhält;

Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität, Gesetzesmässigkeit, Funktionalität, Verfügbarkeit und pünktliche Zustellung von Informationen, die von Dritten erarbeitet wurden und bei Dritten verfügbar sind, bzw. durch die Dienstleistungen von TC zugänglich gemacht wurden. TC lehnt jegliche Haftung für jeden direkten oder indirekten Schaden, inkl.

Ertragsverlust, ab, der durch ein Nichtfunktionieren des Netzes, der Anlagen, der Software und der Dienstleistungen von TC, Swisscom oder einem anderen Carrier oder durch andere externe Faktoren entstanden ist. Im Falle eines Nichtfunktionieren des Netzes hat der Kunde kein Recht, die Zahlungen einzustellen. TC gibt keine Zusicherung ab und übernimmt keine Haftung für die Informationen und Daten aus dem Internet. Insbesondere lehnt TC jegliche Haftung ab bezüglich des Jugendschutzes was den Zugang auf die Ressourcen im Internet anbelangt. Dazu rät TC den Kunden mit minderjährigen Kindern die im Browser bestehenden Sicherheiten und andere Anwendungen zu nutzen und die minderjährigen Kinder über die bei Nutzung des Internets möglichen Problematiken zu informieren.

TC ist berechtigt, dem Kunden von Swisscom (und anderen Carrier) ausgeführte Arbeiten, die an TC verrechnet wurden, weiter in Rechnung zu stellen, inkl. einer Administrativgebühr bis zu CHF 80.-. TC haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten auch Stromausfälle und das Auftreten von schädender Software (z.B. Virus-Attacken).

13. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Die rechtlichen Verhältnisse zwischen TC und dem Kunden unterstehen dem schweizerischen Recht. Gerichtsstand ist Locarno. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.

August 2016