

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) EWO

Flashcable Kommunikationsdienste

1. Allgemeines

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) betreffen sämtliche Dienstleistungen sowie Produkte der Energie- und Wasserversorgung Oberburg (nachfolgend EWO), 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 EWO einen Vertrag betreffend Dienstleistungen abgeschlossen hat.

2. Geltungsbereich

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

3. Leistungen und Pflichten der EWO

EWO erbringt Dienstleistungen im Bereich Internet Zugang via Kabelnetz, Datenübertragung und Telefonie. EWO 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. 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 EWO dem Kunden zur Verfügung gestellten Zugangsgeräte wie Kabelmodem, Set-Top-Boxen, etc. bleiben im Eigentum von EWO und sind stets sorgfältig zu behandeln.

Technische Störungen, die im Verantwortungsbereich der EWO liegen, werden schnellst möglichst lokalisiert und während Geschäftszeiten innert nützlicher Frist behoben. Die EWO kann jedoch keinen unterbrechungsfreien Betrieb garantieren. EWO 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 Leistungen 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 unbefugtes 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 EWO z.B. durch Viren, Malware, etc. zu treffen. Der Kunde hält EWO oder Vertreter von EWO von allen Ansprüchen frei, welche wegen gesetzes- oder vertragswidriger Nutzung der von EWO 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 aufgeschalteten 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. EWO behält sich das Recht vor, den Anschluss im Falle einer missbräuchlichen Verwendung sofort zu sperren.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass EWO Informationen an Dritte weitergeben kann, sofern dies für die Erbringung der Dienstleistungen und deren Koordination durch die EWO notwendig ist. Der Kunde verpflichtet sich, EWO (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. Der Kunde sorgt dafür, dass keine offenen Mail-Relays bestehen. EWO behält sich vor, sporadische Tests vorzunehmen und bei Bedarf den Kunden auf allfällige Versäumnisse aufmerksam zu machen. Diese Massnahme ist notwendig um die weltweite SPAM-Flut einzuschränken. EWO 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 hält sämtliche Vertragsdaten (namentlich Passwörter) ge-

heim. Insbesondere verpflichtet er sich, die Daten sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen. Er ist bei Missachtung dieser Schutzbestimmung für sämtliche daraus entstehenden Schäden haftbar.

Der Kunde ist verpflichtet, EWO jederzeit seine aktuellen Namens- und Adressdaten bekannt zu geben und entsprechende Änderungen unverzüglich mitzuteilen.

5. Preise und Zahlungsbedingungen

Es gelten die Preise der EWO zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisliste (in gedruckter Form oder Online). Verbesserungen der Preis-/Leistungsverhältnisse sind jederzeit möglich und bedürfen keiner schriftlichen Mitteilung der EWO.

Die Kosten werden dem Kunden jeweils Ende des Quartals in Rechnung gestellt. Leistungsbezüge ab Datum der Freischaltung bis Ende des laufenden Monats werden pro rata zusammen mit der ersten Quartalsrechnung verrechnet. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Rechnungsdatum. Die Bezahlung hat in Schweizer Franken zu erfolgen.

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. EWO kann sodann für die Mahnung jeweils eine entsprechende Gebühr von mindestens CHF 10.-- erheben. EWO behält sich in diesem Fall vor, bis zur Bezahlung der Rechnung die Dienstleistungen zu deaktivieren. Eine kostenpflichtige Wiederaufschaltung erfolgt erst nach Bezahlung der Rechnung.

7. Vertragsdauer

Der Vertrag tritt an dem in der Anmeldung genannten Datum für unbestimmte Dauer, mindestens aber für 12 Monate, in Kraft. Der für die Abonnementsrechnung massgebende Beginn wird automatisch auf den Ersten der Freischaltung folgenden Monats festgelegt.

Der Abonnementsvertrag kann nach Ablauf der festen Vertragsdauer von 12 Monaten jederzeit unter Einhaltung einer Frist von 15 Tagen auf das Ende eines Monats gekündigt werden. Bei ausserordentlicher Vertragsauflösung vor Ablauf der Mindestvertragsdauer können dem Kunden die bis zum Ablauf der Vertragsdauer anfallenden Kosten belastet werden.

Im Falle eines Wegzuges in ein Gebiet, wo keine Dienstleistungen von EWO bezogen werden können, kann der Vertrag auch vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ordentlich, unter Einhaltung einer Frist von 15 Tagen auf das Ende eines Monats gekündigt werden.

8. Aboänderung

Aboänderungen können grundsätzlich jederzeit schriftlich oder per Email verlangt werden. Erhöhungen des Abos sind kostenlos. Bei einer Reduktion des Abos werden dem Kunden auf der folgenden Rechnung CHF 35.-- belastet.

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, analoges Telefon-Endgerät. EWO unterstützt die meisten in der Schweiz zugelassenen Geräte.

Wenn der Kunde über seinen Anschluss Dienstleistungen und Waren bestellt, welche über kostenpflichtige Nummern angeboten werden, kann EWO die Beträge auf der Rechnung belasten. Diese Bestimmung kommt auch dann zur Anwendung, wenn EWO 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

EWO teilt dem Kunden eine Rufnummer aus dem ihr von den Telekommunikationsbehörden zur Verfügung gestellten Nummernblock zu. Die zugewiesene Rufnummer ist für den Kunden im Rahmen der von EWO 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. EWO 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 EWO 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.

12. Haftung

EWO haftet dem Kunden ausschliesslich für nachgewiesene Schäden, sofern EWO ein Verschulden trifft (bei Schäden verursacht durch absichtliche oder grobfahrlässige Vertragsverletzung). Die Haftung für sämtliche indirekten Schäden, namentlich entgangener Gewinn, Mangelfolgeschäden und sonstige Vermögensschäden, wird ausdrücklich wegbedungen. Die EWO übernimmt keine Haftung für Datenverluste, Datenzerstörung und Hardwareschäden. EWO übernimmt keine Haftung für den Verlust von Daten auf defekten Geräten.

EWO kann keine ständige, uneingeschränkte Verfügbarkeit der Dienstleistungen garantieren. Dies gilt insbesondere auch bezüglich Übertragungszeiten oder -kapazitäten. EWO 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. EWO 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. Aus Fairness gegenüber anderen Nutzern sichert der Kunde EWO zu, zwischen 16:00 Uhr und 24:00 Uhr die Internet-Geschwindigkeiten – insb. Peer-to-Peer-Nutzung, das Betreiben von Game-Servern etc. – einzuschränken. EWO behält sich vor, diese Art von Nutzung vorübergehend zu unterbinden, sofern die Geschwindigkeiten der anderen Nutzer negativ beeinflusst werden.

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 EWO die Daten der des Missbrauchs verdächtigten 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.

EWO 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

Die Parteien behandeln sämtliche Daten gemäss den anwendbaren Bestimmungen des Datenschutzgesetzes sowie unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses. Der Kunde anerkennt, dass EWO Kundendaten intern benutzen und bearbeiten darf. Ferner stimmt der Kunde zu, dass EWO Kundendaten zwecks Leistungsverbesserung, zur Fehlerdiagnose oder für Inkassozwecke an ausgewählte Dritte weitergeben kann. Ohne ausdrückliche Einwilligung des Kunden werden Dritten keine Daten für Verkaufs-, Marketing- oder Werbezwecke weitergegeben.

16. Übertragung

Der Kunde bedarf zur Übertragung des Vertrages oder von Rechten und Pflichten daraus die schriftliche Zustimmung der EWO. Die EWO ist berechtigt, den Vertrag oder Rechte und Pflichten daraus ohne Zustimmung des Kunden an eine andere Gesellschaft zu übertragen. EWO 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 15. Juli 2015 in Kraft und ersetzen sämtliche früheren Versionen der AGB (Flashcable Kommunikationsdienste). EWO behält sich vor, die AGB, die Preise sowie die Produkte und Dienstleistungen jederzeit anzupassen, zu ändern oder zu ergänzen. Der Kunde wird über etwaige, materiell wesentliche Änderungen detailliert und 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

Der Gerichtsstand ist Burgdorf. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten. Es ist Schweizerisches Recht anwendbar.

AGB 07/2016