

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TcNet GmbH – Stand 1. April 2014

1. Geltungsbereich

- 1.1. TcNet GmbH (nachfolgend „TcNet“ genannt) erbringt all ihre Dienstleistungen (die „Leistungen“) und liefert all ihre Produkte ausschliesslich zu den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (die „AGB“), die der Kunde durch Erteilung des Auftrags oder Annahme der Leistung oder Ware anerkennt.
 - 1.2. Sofern keine Nebenabreden, Änderungen, Ergänzungen und rechtserhebliche Klärungen vorgängig schriftlich abgemacht wurden, ist die Anwendung abweichender Geschäftsbedingungen ausgeschlossen. Dies gilt auch dann, wenn TcNet den abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht oder der Kunde auf diese abweichenden Geschäftsbedingungen Bezug nimmt.
 - 1.3. TcNet kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie ihre Leistungsbeschreibung und Preisliste jederzeit ändern, in dem die Änderungen unter www.tcnet.ch/agb auf der TcNet-Website publiziert und der Kunde darüber unter Hinweis auf die Fundstelle in geeigneter Form (E-Mail, Brief oder Fax) informiert wird. Die Änderungen treten 35 Tage nach Veröffentlichung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Kunden, kann dieser das Vertragsverhältnis zu TcNet binnen 35 Tagen nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Kunde nicht innerhalb der Frist, wird die Änderung mit Ablauf der Frist gegenüber dem Kunden wirksam. Die Frist läuft nur, wenn der Kunde in der Änderungsmitteilung auf sein Kündigungsrecht hingewiesen wurde.
 - 1.4. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Fall ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne umzudeuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird.
- ### 2. Leistungsumfang
- 2.1. TcNet erbringt ihre Leistungen, indem TcNet dem Kunden den Zugang zu Übertragungsweisen und Vermittlungseinrichtungen der TcNet oder anderer Anbieter ermöglicht.
 - 2.2. Der Umfang der Leistungen der TcNet ergibt sich aus der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung und Preisliste für die betreffende Leistung, dem Auftragsformular, der Auftragsbestätigung, diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem „Service Level Agreement“ sowie sonstigen schriftlichen Vereinbarungen zwischen TcNet und dem Kunden.
 - 2.3. TcNet kann sich Dritter als Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung ihrer Leistungsverpflichtungen bedienen. Die vertraglichen Pflichten der TcNet werden dadurch nicht berührt. Soweit die Erbringung der Dienstleistungen von der Inanspruchnahme von Übertragungswegen und Vermittlungseinrichtungen Dritter abhängig ist, weist TcNet darauf hin, dass sich Qualitätsabweichungen ergeben könnten, da die Leistungsstandards anderer Anbieter massgeblich sind.
- ### 3. Vertragsabschluss
- 3.1. Der Vertrag zwischen dem Kunden und TcNet kommt durch die schriftliche Auftragsbestätigung der TcNet oder durch die Bereitstellung der Leistung der TcNet zustande.
- ### 4. Pflichten des Kunden
- 4.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet sachgerecht zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet,
 - 4.1.1. TcNet die Installation technischer Einrichtung zu ermöglichen, soweit das für die Nutzung der Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet erforderlich ist und Installationen nicht durch den Kunden selbst vorgenommen werden.
 - 4.1.2. TcNet mitzuteilen, welche technische Ausstattung zur Inanspruchnahme der Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet verwendet wird.
 - 4.1.3. Die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen sowie für die Erteilung behördlicher Bewilligungen Sorge zu tragen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inbetriebnahme von Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet erforderlich sein sollten.
 - 4.1.4. Den anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Kennworte geheim zu halten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass unbefugte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.
 - 4.1.5. Die Zugriffsmöglichkeit auf Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen. Dazu gehört auch die vom Kunden zu treffende Vorsorge, dass durch die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet keine Verstösse gegen Schutzgesetze zugunsten Dritter sowie straf- oder ordnungsrechtliche Bestimmungen erfolgen. Der Kunde trifft zudem Massnahmen, um zu verhindern, dass Personen unter 16 Jahren Zugang zu Informationen erlangen, die nicht für diese bestimmt sind. Die Nutzung des Anschlusses ist nur im Rahmen der geltenden Gesetze erlaubt. Zum Schutz des Internets behält sich TcNet Kontrollen der über TcNet publizierten Websites vor. Die Verantwortung über den Inhalt der über TcNet übermittelten Websites liegt ausschliesslich beim Kunden,
 - 4.1.6. Zu unterlassen, die durch die Inanspruchnahme der Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet übermittelten Daten oder andere Inhalte zu vervielfältigen, zu vertreiben, zu verkaufen, zu veröffentlichen oder anderweitig zu übertragen oder zu verwerten, es sei denn, eine solche Handlung ist von TcNet ausdrücklich gestattet worden,
 - 4.1.7. TcNet erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung).
 - 4.1.8. Im Rahmen des Zumutbaren alle Massnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern oder beschleunigen.
 - 4.1.9. Nach Abgabe einer Störungsmeldung die der TcNet durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag.
 - 4.2. TcNet unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- oder Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rechtsform sowie sonstige wesentliche Umstände, mit denen Rechtsfolgen für das Vertragsverhältnis mit TcNet verbunden sein könnten, mitzuteilen. Verstösst der Kunde gegen vorstehend genannte Pflichten, ist TcNet berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen oder die Dienstleistungen solange entschädigungslos zu sperren, bis die entsprechenden Bedingungen wieder eingehalten werden. TcNet hat zudem Anspruch gegen Kunden auf Ersatz aller Schäden, die ihr aus der Verletzung vorstehend genannter Pflichten des Kunden entstanden sind. TcNet kann die gleichen Massnahmen treffen, wenn der Kunde in schwerer Weise die Vertragsbedingungen missachtet. Als schwere Vertragsverletzung gilt insbesondere alles, was in der „Acceptable Use Policy“, die sich unter www.tcnet.ch/aup befindet, verboten ist. Im Falle einer solchen schweren Verletzung erklärt sich der Kunde einverstanden, dass gewisse Kundendaten (insbesondere Adressen, Telefonnummern, Online-Zeiten usw.) durch TcNet veröffentlicht werden können, um es etwaigen Geschädigten zu vereinfachen, Schadensersatzforderungen gegen ihn geltend machen zu können.

5. Pflichten der TcNet

- 5.1. TcNet wird die vom Kunden bestellten Telekommunikationsdienstleistungen vereinbarungsgemäss erbringen und leistet dafür Gewähr im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.
- 5.2. Bei längeren, vorübergehenden Leistungseinstellungen oder – beschränkungen von Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet gilt folgendes:
 - 5.2.1. TcNet wird den Kunden bei längeren, vorübergehenden Leistungseinstellungen oder – beschränkungen in geeigneter Form über Art, Ausmass und Dauer der Leistungseinstellung informieren.
 - 5.2.2. Im Falle voraussehbarer Leistungseinstellung oder – beschränkungen besteht zudem eine Verpflichtung zur vorherigen Unterrichtung des Kunden, der auf eine ununterbrochene Verbindung oder einen jederzeitigen Verbindungsaufbau angewiesen ist und dies der TcNet unter Angabe von Gründen schriftlich mitgeteilt hat.
 - 5.2.3. Die Mitteilungspflicht über den Beginn der Einstellung besteht nicht, wenn die vorherige Unterrichtung nach den Umständen objektiv nicht möglich ist oder Beseitigungen bereits eingetretener Unterbrechungen verzögert würde.
- 5.3. TcNet unterstützt den Kunden bei der Herstellung und Aufrechterhaltung eines möglichst störungsfreien Zugangs zu ihren Dienstleistungen. Zu diesem Zweck hat TcNet eine Hotline für Problemfälle eingerichtet, die für alle Kunden zu den allgemeinen Geschäftszeiten der TcNet zur Verfügung steht. Für die Inanspruchnahme der Hotline ausserhalb dieser Geschäftszeiten können die Bedingungen und Kosten in einem einzelvertraglich vereinbarten „Service Level Agreement“ geregelt werden. Die Mitarbeiter der Hotline sind mit vielschichtigen betrieblichen und technischen Fragen konfrontiert, bei denen angesichts der Problembreite eine abschliessende Beurteilung häufig nicht realistisch ist. Die Hotline bietet dem Kunden bei auftretenden Problemen eine erste Orientierungshilfe und Problemeingrenzung nach bestem Wissen und Gewissen. Die Hotline kann jedoch keine Garantie dafür übernehmen, Lösungen für alle Probleme zu finden.

6. Haftung von TcNet

- 6.1. Bei Ausfällen von Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet, die aufgrund einer ausserhalb des Verantwortungsbereiches der TcNet liegenden Störung verursacht worden sind, erfolgt keine Rückvergütung von bereits gezahlten Entgelten. Bei anderen Ausfällen erfolgt eine Rückvergütung, sofern diese in einem einzelvertraglichen Service Level Agreement vorab schriftlich vereinbart wurde.
- 6.2. Für Personen-, Sach- und Vermögensschäden haftet TcNet, soweit diese durch TcNet vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind oder sie auf der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht der TcNet oder auf dem Fehlen einer durch TcNet zugesicherten Eigenschaft beruhen.
- 6.3. Für fahrlässig verursachte Vermögensschäden haftet TcNet begrenzt auf den vertragstypisch unvorhersehbaren Schaden.
- 6.4. Die Haftung nach dem Produkthaftgesetz bleibt unberührt.

7. Preise, Zahlungsbedingungen

- 7.1. TcNet stellt dem Kunden, sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, die Entgelte für die jeweils erbrachten Leistungen sowie die wiederkehrende Grundgebühr, soweit eine solche für die betreffenden Leistungen erhoben wird, jeweils vierteljährlich im Voraus nach Massgabe der gültigen Preisliste zuzüglich Mehrwertsteuer in Rechnung. Soweit eine einmalige Anschlussgebühr für die betreffende Leistung anfällt, wird sie mit der ersten Rechnung für Leistungsentgelte in Rechnung gestellt. Sämtliche Rechnungen sind 10 Tage nach Zustellung der Rechnung beim Kunden fällig.

- 7.2. Soweit der Kunde neben den Leistungen der TcNet auch Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter in Anspruch nimmt, wird er sich deren Gebühren direkt von diesen Anbietern in Rechnung stellen lassen. Verbindungs- und Abonnementkosten der Telefongesellschaften sowie die benötigte technische Ausrüstung und Leitungsinstallationen fallen deshalb zu Lasten des Kunden.
- 7.3. Die bei Vertragsschluss gültigen Preise der TcNet für die jeweils betreffende Leistung ergeben sich aus der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste, die dem Kunden bei Vertragsschluss übergeben wird bzw. diesen Allgemeinen Bedingungen beigelegt ist. TcNet kann Preisänderungen nach Ziffer 1.3 vornehmen oder dem Kunden im Einzelfall spätestens einen Monat vor der Wirksamkeit der Preisänderung schriftlich mitteilen. In letzterem Fall kann der Kunde innerhalb eines Monats nach Zugang der schriftlichen Mitteilung den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt der Preisänderung kündigen, sofern sich aus dieser Preisänderung insgesamt eine Mehrbelastung für den Kunden ergeben sollte.
- 7.4. TcNet ist berechtigt, dem Kunden Nutzungsnachweise und Rechnungen in jeder geeigneten Form, insbesondere auch per E-Mail zu übermitteln. Der Kunde wird der TcNet auf deren Wunsch eine Lastschriftermächtigung erteilen.
- 7.5. TcNet ist berechtigt, den Anschluss bzw. Zugang des Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit einem Betrag von mindestens CHF 100.- in Verzug oder eine eventuell geleistete Sicherheit verbraucht ist, und die Sperre unter Hinweis auf die Möglichkeit, gerichtlichen Rechtsschutz zu suchen, mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich angedroht worden war. Der Kunde bleibt auch in diesem Fall verpflichtet, weiterhin seine monatlichen Grundgebühren zu bezahlen.
- 7.6. Im Falle des Zahlungsverzugs zahlt der Kunde der TcNet zusätzlich Verzugszinsen in Höhe von 8%, es sei denn, TcNet weist einen höheren oder der Kunde einen geringeren Zinsschaden nach. Für Umtriebe, welche TcNet im Zusammenhang mit dem schriftlichen Mahnverfahren entstehen wird eine Mahngebühr in Höhe von CHF 20.- erhoben. TcNet behält sich im Falle des Zahlungsverzugs zudem die Geltendmachung aller weiteren Anschlüsse vor.
- 7.7. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung seiner Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Entgelte oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Entgelte in Höhe eines Betrages, der das monatliche Grundentgelt für mehr als zwei Monate erreicht, in Zahlungsverzug, ist TcNet zudem berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Bei Verträgen mit Mindestlaufzeit werden dadurch sämtliche bis zum Ablauf der regulären Vertragsdauer anfallenden Gebühren per sofort fällig.

8. Einwendung gegen Rechnungen, Nutzung durch Dritte

- 8.1. Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch sechs Wochen nach Rechnungsdatum schriftlich zu erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. TcNet wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen oder verspäteten Einwendung besonders hinweisen.
- 8.2. Erhebt der Kunde Einwendungen gegen die Höhe der ihm von TcNet in Rechnung gestellten Gebühren, so ist TcNet vom Nachweis des Datenverkehrs befreit, wenn die Verkehrsdaten aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden nicht gespeichert oder auf seinen Wunsch oder aus rechtlichen Gründen gelöscht wurden. Nach Ablauf von 6 Monaten nach Rechnungsdatum ist TcNet aus Datenschutzgründen gesetzlich verpflichtet, die der Rechnung zugrunde liegenden Verkehrsdaten zu löschen.
- 8.3. Der Kunde ist verpflichtet, alle durch ihn verursachten Gebühren zu zahlen. Der Kunde hat insbesondere auch die Entgelte zu zahlen, die ihm im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er kann nachweisen, dass er die ihm berechneten Gebühren nicht verursacht hat.

9. Datenschutz

- 9.1. Rechtsgrundlage für den Umgang mit personenbezogenen Daten des Kunden ist die Schweizerische Datenschutzverordnung.
- 9.2. Personenbezogene Daten des Kunden werden nur erhoben, verarbeitet oder genutzt, sofern der Betroffene eingewilligt hat, die Schweizerische Datenschutzverordnung oder eine andere Rechtsvorschrift es anordnet oder erlaubt.

10. Laufzeit

- 10.1. Der Vertragsbeginn ist der Zeitpunkt, zu dem TcNet in der Lage ist, die vereinbarten Leistungen zu erbringen. Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestlaufzeit unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten auf Monatsende schriftlich gekündigt werden. Falls keine Kündigung erfolgt, wird das Abonnementsverhältnis automatisch weitergeführt und kann dann ebenfalls unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten auf Monatsende schriftlich gekündigt werden. TcNet kann diesen Vertrag einseitig ohne Angabe von Gründen innerhalb 30 Tagen kündigen. Kündigt der Kunden den Vertrag bereits vor Inbetriebnahme der Dienstleistung, schuldet er TcNet sämtliche ihr entstandene Kosten sowie eine Monatsgebühr. Wird der Vertrag vor Ablauf der vertraglich vereinbarten Mindestdauer durch den Kunden vorzeitig gekündigt, werden dadurch sämtliche bis zum Ablauf der regulären Vertragsdauer anfallenden Gebühren per sofort fällig. Sollte nach der Kündigung bei TcNet noch ein Guthaben bestehen, wird dieses nicht zurückerstattet. Rückzahlungen sind grundsätzlich nicht möglich.
- 10.2. Verträge ohne Mindestlaufzeit können von der TcNet oder dem Kunden schriftlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden, sofern einzelvertraglich nichts anderes vereinbart ist.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1. Erfüllungsort ist Interlaken.
- 11.2. **Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Interlaken** für alle Ansprüche aus oder aufgrund des Vertrages sowie für sämtliche zwischen TcNet und dem Kunden sich ergebende Streitigkeiten über das Zustandekommen, die Abwicklung oder die Beendigung eines Vertrags.
- 11.3. Die vertraglichen Ansprüche der TcNet und des Kunden aus der Inanspruchnahme von Telekommunikationsdienstleistungen der TcNet verjähren nach zwei Jahren.
- 11.4. Die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Kunden und der TcNet unterliegen ausschliesslich dem Recht der Schweiz und des Kantons Bern.
- 11.5. Zur Beilegung von Streitigkeiten mit Anbietern von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten kann der Kunde sich an **ombudscom**, die Schlichtungsstelle Telekommunikation, wenden. Weitere Informationen dazu unter www.ombudscom.ch oder bei ombudscom, Bundesgasse 26, 3011 Bern (Tel. 031 310 11 77).