

Allgemeine Geschäftsbedingungen Glasfaserangebot «StWZ vernetzt»

Grundsätzliches

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) der StWZ Energie AG (nachfolgend StWZ) für das Glasfaserangebot «StWZ vernetzt» gelangen immer zur Anwendung, soweit keine abweichende, schriftliche Regelung besteht. Sie dienen als Vertragsgrundlage und gelten auch ohne ausdrücklichen Hinweis für alle Verträge zwischen den Parteien (Kunde und StWZ). Das zwischen den Parteien abgeschlossene Service Level Agreement (SLA) kommt parallel und zusätzlich zu diesen AGB immer zur Anwendung. Sofern mit der Kundin und dem Kunden nichts anderes vereinbart wird, kommt automatisch der SLA «Basis» zur Anwendung. Weitere SLA oder Dienstleistungen können in Absprache mit der Kundin und dem Kunden ebenfalls vereinbart werden. Widersprechen sich SLA und AGB, geht die Regelung des SLA vor. Anderslautende, schriftliche Regelungen in Einzelverträgen zwischen den Parteien gehen sowohl diesen AGB, als auch den SLA vor. Vereinbarungen, die von den vorliegenden AGB und den SLA abweichen, müssen schriftlich festgehalten werden. Die Vertragspartner verpflichten sich, bei Angebot und Nutzung der StWZ-Dienste die geltenden Vorschriften des Strafgesetzbuches, des Fernmelde-, Datenschutz- und des Urheberrechtsgesetzes und anderer einschlägiger Gesetze und Verordnungen einzuhalten. Über den Umfang und die Nutzungsbedingungen der einzelnen Dienstleistungen geben die aktuellen Produktblätter und die Webseite www.stwz-vernetzt.ch Auskunft. StWZ kann für die Leistungserbringung Dritte beiziehen. Sämtliche Dienstleistungen von StWZ sind örtlich auf das Gemeindegebiet der Gemeinde Zofingen beschränkt. Zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird im Folgenden für die Bezeichnung von Kundinnen und Kunden die männliche Form (Kunden) gewählt.

Netzanschluss

Für den Betrieb der Kommunikationsdienstleistungen ist ein Anschluss an das Glasfasernetz von StWZ notwendig. Allfällige Anschlussgebühren werden durch den StWZ-Netzbetreiber separat in Rechnung gestellt. Hierfür gelten die jeweiligen Vertragsbedingungen des StWZ-Netzbetreibers.

Umfang der Nutzung

Die Dienstleistungen sind ausschliesslich für den Gebrauch innerhalb des durch den Kunden selbst genutzten Raumes bestimmt. Er 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 etc. 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 regelmässig übersteigen, können diese einseitig und jederzeit durch StWZ in eine andere Abonnementsform überführt werden. Unter normalem Gebrauch und somit als Fair Use vereinbaren die Parteien bei Privatkunden ein Volumen von 750 Minuten und bei Geschäftskunden ein Volumen von 1000 Minuten pro Sprachkanal. Die unlimitierten Zugänge und die Flat Rates gelten unabhängig von der Dauer sowie dem Volumen nie für Telemarketing-, Marktforschungs-, Umfragezwecke und auch nicht für den Betrieb eines Callcenters. Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Nutzung

der abonnierten Dienstleistungen 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 sowie das wissentliche Verursachen von Störungen welche die StWZ-Infrastruktur betreffen (insbesondere das Einsetzen von eigenen Signalverstärkern, das selbstständige Installieren von zusätzlichen oder neuen Glasfasersteckdosen).

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

Verfügbarkeit der Dienste und Support

StWZ verfügt über modernste Analyse- und 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 StWZ 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. StWZ übernimmt keinerlei Garantie und Haftung für jederzeitige Verfügbarkeit. Bekannte Störungen mit länger dauernden Auswirkungen werden schnellstmöglich auf den «StWZ vernetzt»-Plattformen wie Webseite bekannt gemacht. StWZ als Provider unterstützt ihre Kunden, bis ein von StWZ geliefertes Kabel- oder optisches

Modem eine Verbindung zum Internet hergestellt hat. Support von erweiterten Netzwerken, Firewalls, Wireless-Routern usw. müssen durch den Kunden bei einem Anbieter seiner Wahl angefordert und bezahlt werden.

StWZ bearbeitet Supportanfragen rasch möglichst. In allen Privatabonnements ist die Leistung Service Level «Basis» inbegriffen (Entgegennahme Störungsmeldungen während den Geschäftszeiten, Behebung nächsten Arbeitstag). Der Kunde hat die Möglichkeit – sofern von StWZ angeboten – weitere Service Level Agreements zu abonnieren (SLA).

Nutzung von durch StWZ zur Verfügung gestellte Geräte

Während der Vertragsdauer zur Verfügung gestellte Geräte verbleiben im Eigentum von StWZ und dürfen weder verändert noch an Dritte weitergegeben werden. StWZ ist bemüht, ihre Infrastruktur stets dem neusten Stand des technisch Machbaren anzupassen. Aufgrund dessen kann StWZ solche Leihgeräte jederzeit zurückfordern und durch ein anderes, mindestens gleichwertiges Gerät ersetzen. Es besteht kein Anspruch auf Rückvergütung oder Anrechnung von Abonnementspreisen bei Ausfall eines Geräts. Weist ein Leihgerät bei Rückgabe grobe, offensichtlich nicht durch normalen Verschleiss verursachte Defekte auf, kann StWZ dieses dem Kunden in Rechnung stellen. Wird das Leihgerät nach schriftlicher Aufforderung nicht spätestens 20 Tage nach Vertragsbeendigung an StWZ zurückgegeben, wird dies dem Kunden in Rechnung gestellt.

Internet

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

Für Geschwindigkeitseinschränkungen kann StWZ nicht haftbar gemacht werden und es besteht kein Schadenersatzanspruch. StWZ ist verpflichtet, sich an die gesetzlich vorgeschriebenen Überwachungsmaßnahmen der Kommunikation zu halten (gemäss Bundesgesetz betreffend Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs, BÜPF). Mit Abschluss eines Vertrags akzeptiert der Kunde dies. Es besteht kein Recht auf freie Wahl von Adressierungselementen. Die dem Kunden zur Verfügung gestellten IP-Adressbereiche bleiben während der Vertragslaufzeit im Besitz von StWZ und können vom Kunden nach Ablauf des Vertrags nicht übernommen werden.

Digitales Fernsehen und Radio

Es ist möglich, dass das Senderangebot gelegentlich verändert oder neuen Gegebenheiten angepasst werden muss, teilweise auch ohne, dass darauf Einfluss genommen werden kann. Gründe hierfür sind beispielsweise die Einstellung des Betriebs seitens Inhaltsanbieter oder Änderungen bezüglich der Urheberrechte. Aufgrund dieser Wechsel besteht kein ausserordentliches Kündigungsrecht oder ein Recht auf Vertragsanpassung seitens des Kunden innerhalb der Laufzeit des Vertrags.

Telefonie

Für den reibungslosen Betrieb der Dienstleistungen kann StWZ 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 StWZ 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 etc. 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 ähnlichem zu beachten. Für diese Anwendungen kann ein optionales Battery Pack (Notstromaggregat) zur Sicherstellung der Verbindung im Falle eines Stromausfalls eingesetzt werden. Dieses kann auch separat bezogen werden. Über das Kundenportal von «StWZ vernetzt» hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, seinen Einzelverbindungs nachweis abzurufen. Dieser wird nicht separat auf dem Postweg zugestellt.

Kategorie Webshop

Mit dem Absenden der Bestellung im Webshop, kauft der Kunde die gewählten Dienstleistungen. Der Vertrag wird durch die Auftragsbestätigung, die der Kunde per E-Mail erhält, rechtsgültig.

Vertragslaufzeiten

Die Verträge für die «StWZ vernetzt»-Dienstleistungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie treten ab demjenigen Tag in Kraft, welcher der Kunde als Einschaltdatum angibt, insofern der Kunde die Hardware ab diesem Zeitpunkt bereits erhalten hat und die bestellten Dienste aufgeschaltet werden konnten.

Mindestvertragsdauern

Für «StWZ vernetzt»-Internet gibt es keine Mindestvertragsdauer. Eine Ausnahme bilden Aktionen, bei denen eigene Vereinbarungen geltend gemacht werden. Erhält der Kunde anlässlich einer Aktion ein physisches Geschenk und kündigt vor Ablauf der Mindestvertragsdauer, muss der Kunde dieses in vollem Umfang in CHF bezahlen. Das Geschenk kann nicht zurückgegeben werden. Ein Abowechsel innerhalb von «StWZ vernetzt» kann jederzeit per 1. des Monats vollzogen werden. Die Mindestvertragsdauer für Zusatzdienstleistungen beträgt drei volle Monate. Zusatzdienstleistungen sind namentlich: TV, Telefonie, Mieten von Set-Top-Boxen und kostenpflichtige Senderpakete.

Kündigungsfristen

Die «StWZ vernetzt»-Dienstleistungen müssen per Monatsende und mit einer Frist von 30 Tagen schriftlich gekündigt werden. 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. Eine Ausnahme besteht beim Wegzug des Kunden aus dem Versorgungsgebiet «StWZ vernetzt». Nach Beendigung des Vertrags erlöschen – sofern nicht anders vom Kunden verlangt – alle E-Mail-Adressen automatisch. Dasselbe gilt für die bei StWZ bezogene Telefonnummer, sofern der Kunde die Portierung dieser nicht bei seinem neuen Provider in Auftrag gegeben hat.

Zahlungsbedingungen / Recht auf Verrechnung

Die Verrechnung der «StWZ vernetzt»-Dienstleistungen erfolgt in der Regel im Zweimonatsrhythmus nachschüssig. Die Rechnungstellung kann auch durch einen dritten Dienstleister im Namen von StWZ erfolgen. Die Rechnungen sind bis zum Fälligkeitsdatum oder innerhalb der angegebenen Zahlungsfrist zu bezahlen. Bei fehlender Angabe einer Fälligkeit / Zahlungsfrist gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen ab Rech-

nungsdatum. 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. StWZ 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 StWZ 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 mindestens CHF 50.–. Der Kunde akzeptiert, dass Kombiabonnemente mehrere Dienste enthalten und sich die Entsperrungsgebühr deshalb vervielfacht.

Müssen seitens StWZ 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 StWZ Zweifel hinsichtlich der vertragsmässigen Einhaltung der Zahlungsbedingungen, kann sie vom Kunden Vorauszahlung, ein Depot oder eine andere Sicherheitsleistung verlangen. Der Kunde hat kein Recht auf Verrechnung von allfällig von ihm gegenüber StWZ geltend gemachten Ansprüchen.

Vertragsänderungen

StWZ passt ihre Dienstleistungen und Preise sowie ihre Vertragsdokumente und Geschäftsbedingungen bei Bedarf an die veränderten Bedürfnisse an. Nimmt StWZ während der Vertragslaufzeit Vertragsänderungen vor, die wesentlich zum Nachteil des Kunden sind (z.B. Preis Anpassungen von über 10 Prozent), wird dieser in der Regel mindestens 30 Tage im Voraus darüber informiert. StWZ 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 Webseite zukommen zu lassen. Diese gelten als rechtmässig zugestellt. 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

StWZ verpflichtet sich, die anwendbaren Datenschutzbestimmungen einzuhalten und Daten sorgfältig zu bearbeiten. Sofern gesetzlich zulässig, kann StWZ 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 StWZ oder von durch sie beigezogenen Dritten insbesondere zu folgendem Zweck verwendet werden:

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

Bezüglich der Datenbearbeitung gelten die Datenschutzrichtlinien, welche auf www.stwz-vernetzt.ch hinterlegt sind. 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 StWZ 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 StWZ dazu verpflichten, personenbezogene Daten länger aufzubewahren.

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 Vertrags wegen Unvereinbarkeit mit einer zwingenden Rechtsvorschrift ungültig sein, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen und des Vertrags, 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.

Inkrafttreten

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen treten per 1. Juni 2022 in Kraft und unterstehen schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien ist Zofingen.