

EW Oftringen AG
Neugasse 4
4665 Oftringen

Grundsätzliches

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) für Kommunikationsdienstleistungen (Internet, digitales Fernsehen und Radio sowie Telefonie) irgendwelcher Art der EW Oftringen AG (nachfolgend EWO) gelangen immer zur Anwendung, soweit für eine bestimmte Dienstleistung oder für bestimmte Kundengruppen keine abweichende, schriftliche Regelung besteht. Sie dienen als Vertragsgrundlage und gelten auch ohne ausdrücklichen Hinweis für alle Verträge zwischen den Parteien (Kunde und EWO). Das zwischen den Parteien abgeschlossene Service Level Agreement (SLA) kommt parallel und zusätzlich zu diesen AGB auch immer zur Anwendung. Wurde vom Kunden auf dem Blatt «Zusatzdienste» von EWO kein spezieller Service Level (zum Beispiel Service Level Silver, Gold oder Gold Partner) gewählt und somit vereinbart, kommt automatisch der Service Level Bronze zwischen den Parteien zur Anwendung und gilt als vereinbart. Es besteht pro Service Level (so zum Beispiel Bronze, Silver, Gold oder Gold Partner) ein separates Service Level Agreement, welches auf den entsprechenden, vom Kunden gewünschten Service Level neben den AGB anwendbar ist. Widersprechen sich das SLA und die AGB, geht die Regelung in dem SLA vor. Anderslautende, schriftliche Regelungen in Einzelverträgen zwischen den Parteien gehen diesen AGB und auch den SLA vor. Vereinbarungen die von den vorliegenden AGB und den SLA abweichen, müssen in schriftlicher Form festgehalten werden.

Die Vertragspartner verpflichten sich, bei Angebot und Nutzung der EWO Dienste die geltenden Vorschriften des Strafgesetzbuches, des Fernmelde-, Datenschutz- und des Urheberrechtsgesetzes und anderer einschlägiger Gesetze und Verordnungen einzuhalten.

Über den Umfang und Nutzungsbedingungen der einzelnen Kommunikationsdienstleistungen geben die aktuellen Produkteblätter und die Webseite von www.oftrigeplus.ch Auskunft. EWO kann für die Leistungserbringung Dritte beziehen. Sämtliche Kommunikationsdienstleistungen von EWO sind örtlich auf das Gemeindegebiet der Gemeinde Oftringen beschränkt.

Zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird im Folgenden für die Bezeichnung von Kundinnen und Kunden jeweils die männliche Form gewählt.

Netzanschluss

Für den Betrieb unserer Kommunikationsdienstleistungen ist ein Glasfaseranschluss der EW Oftringen notwendig. Allfällige monatliche Anschlussgebühren sind im Abonnement beinhaltet.

Umfang der Nutzung

Die Dienstleistungen sind ausschliesslich für den Gebrauch innerhalb des durch den Kunden selbst genutzten Raumes bestimmt. Der Kunde 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 oder sonst regelmässig übersteigen, können

diese einseitig und jederzeit durch EWO in eine andere Abonnementsform überführt werden. Unter normalem Gebrauch und somit als Fair Use vereinbaren die Parteien bei Privatkunden ein max. Gesprächsvolumen von 500 Minuten pro Sprachkanal. Die unlimitierten Zugänge und die Flat-Rates gelten unabhängig von der Dauer / Volumen nie für Telemarketing-, Marktforschungs-, und Umfragezwecke wie auch nicht für den Betrieb eines Callcenters.

Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Nutzung der abonnierten Dienstleistung 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 und das wissentliche Verursachen von Störungen welche die EWO-Infrastruktur betreffen, insbesondere das selbstständige Installieren von zusätzlichen oder neuen TV-Anschlussdosen.

Bei irgendwelchem Verdacht auf illegale Nutzung oder Missbrauch der EWO Dienste ist EWO berechtigt und zum Teil verpflichtet, die Dienstleistung ohne vorherige Ankündigung zu sperren und / oder fristlos zu kündigen.

Verfügbarkeit der EWO Dienste und Support

EWO verfügt über modernste 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 EWO 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. EWO übernimmt keinerlei Garantie und Haftung auf / für jederzeitige Verfügbarkeit.

Bekannte Störungen mit länger dauernden Auswirkungen werden rasch möglichst auf den EWO zur Verfügung stehenden Plattformen wie Webseite bekannt gemacht.

EWO installiert das optische Equipment (ONT) beim Kunden und prüft die Verbindung zum Internet. Support von erweiterten Netzwerken, Firewalls, Wirelssroutern usw. müssen durch den Endkunden angefordert werden.

EWO bearbeitet Supportanfragen rasch möglichst. In allen Privatabonnements ist die Leistung Service Level Bronze inbegriffen (Entgegennahme Störungsmeldungen während den Geschäftszeiten; Behebung nächsten Arbeitstag, best-effort). Der Kunde hat die Möglichkeit, spezielle Service Level Agreements zu abonnieren (SLAs).

Nutzung von durch EWO zur Verfügung gestellte Geräte

Während der Vertragsdauer zur Verfügung gestellte Geräte, verbleiben im Eigentum der EWO und dürfen weder verändert noch an Dritte weitergegeben werden. EWO ist bemüht, ihre Infrastruktur stets dem neusten Stand des technisch machbaren anzupassen. Aufgrund dessen kann EWO solche Leihgeräte jederzeit zurück fordern und / oder durch ein anderes, mindestens gleichwertiges Gerät ersetzen. Es besteht kein Anspruch auf Rückvergütung oder Anrechnung von Abonnementspreisen bei Ausfall eines Gerätes. Weist ein Leihgerät bei Rückgabe grobe, offensichtlich nicht durch normalen Verschleiss verursachte Defekte auf, kann EWO dieses dem Kunden in Rechnung stellen.

Wird das Leihgerät nach schriftlicher Aufforderung nicht spätestens 30 Tage nach Vertragsbeendigung an EWO zurückgegeben, so sieht sich EWO ebenfalls gezwungen, dieses dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Internet

EWO garantiert die technische Verfügbarkeit der abonnierten Internetgeschwindigkeit innerhalb ihrer eigenen Infrastruktur. Kann die Geschwindigkeit am Endgerät des Kunden nicht erreicht werden, ist EWO bemüht, die Ursache dafür zu finden und – sofern der Fehler im Netz oder in der Infrastruktur von EWO entsteht – diesen schnellstmöglich zu beheben. Für Geschwindigkeitseinschränkungen kann EWO nicht haftbar gemacht werden und es besteht kein Schadenersatzanspruch.

EWO ist verpflichtet, sich an die gesetzlich vorgeschriebenen Überwachungsmassnahmen der Kommunikation zu halten. Mit Abschluss eines Vertrags akzeptiert der Kunde dies.

Es besteht kein grundsätzliches Recht auf freie Wahl von Adressierungselementen. EWO ist bestrebt, Kundenwünsche so weit als möglich zu berücksichtigen. Die dem Kunden zur Verfügung gestellten IP-Adressbereiche bleiben während der Vertragslaufzeit im Besitz von EWO und können vom Kunden nach Ablauf des Vertrages nicht übernommen werden. Einzig EWO und nicht der Kunde hat an den IP-Adressbereichen eine Berechtigung.

Digitales Fernsehen und Radio

Es ist möglich, dass das Senderangebot von EWO gelegentlich verändert oder neuen Gegebenheiten angepasst werden muss, ohne dass darauf Einfluss genommen werden kann. Gründe hierfür sind beispielsweise die Einstellung des Betriebs seitens Inhaltsanbieter oder Änderungen bezüglich der Urheberrechte. EWO ist bemüht, entfallende Programmsender durch ähnliche Angebote zu ersetzen. Aufgrund dieser Wechsel besteht kein ausserordentliches Kündigungsrecht des Kunden oder ein Recht auf Vertragsanpassung seitens des Kunden innerhalb der Laufzeit des Vertrages.

Telefonie

Für den reibungslosen Betrieb der Dienstleistungen kann EWO 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 EWO 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. Nach Erreichen des Limits werden kostenpflichtige Gespräche aufgrund der offiziell bekanntgemachten Gesprächstarife abgerechnet. 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 ähnliches 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 die Servicehomepage (my.oftrigeplus.ch) hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, seinen Einzelbindungsnachweis abzurufen. Dieser wird nicht separat auf dem Postweg zugestellt.

Teleclub

Sofern das Teleclubangebot verfügbar ist, gelten zusätzlich die separaten AGB. Sollten diese speziellen AGB im Widerspruch zu diesen AGB stehen, gehen die speziellen AGB Teleclubdienste lediglich im Bereich der Nutzung für die Teleclubdienste diesen AGB vor.

Vertragslaufzeiten

Die Verträge für EWO Kommunikationsdienstleistungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und treten ab demjenigen Tag in Kraft, welcher der Kunde als Einschaltdatum angegeben hat, insofern die bestellten Dienste ab diesem Zeitpunkt durch EWO aufgeschaltet werden konnten.

Mindestvertragsdauern

Für EWO Dienstleistungen gelten folgende Mindestvertragsdauern:

- Privatabbonemente keine
- Geschäftsabbonemente keine
- Trifft bei Promotionen / Aktionen die Kündigung während der Promotion ein, wird das Vertragsverhältnis auf Ende des Folgemonates aufgelöst
- Für Zusatzdienstleistungen beträgt – sofern im Vertrag / AGB nicht anders festgehalten – 3 volle Monate. Zusatzdienstleistungen sind namentlich: Zweitkarten und Mieten von Settop-Boxen.

Kündigungsfristen / Dauer

Verträge müssen in schriftlicher Form gekündigt werden. Nach Beendigung des Vertrags erlöschen – sofern nicht anders vom Kunden verlangt – alle E-Mail-Adressen automatisch. Dasselbe gilt für die bei EWO bezogene Telefonnummer, sofern der Kunde die Portierung dieser nicht bei seinem neuen Provider in Auftrag gegeben hat.

Kündigungsfristen nach Ablauf Mindestvertragsdauer. Es gelten folgende Kündigungsfristen:

- Privatabbonemente 30 Tage auf Monatsende
- Geschäftsabbonemente 180 Tage auf Monatsende
- Für Zusatzdienstleistungen – sofern im Vertrag / AGB nicht anders festgehalten – auf Monatsende.

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.

Zahlungsbedingungen / Recht auf Verrechnung

Die Inrechnungstellung der EWO Kommunikationsdienstleistungen erfolgt im Zweimonatsrhythmus nachschüssig. Die Rechnungen sind bis zum in der Rechnung genannten Fälligkeitsdatum oder innerhalb der angegebenen Zahlungsfrist zu bezahlen. Bei fehlender Angabe einer Fälligkeit / Zahlungsfrist gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen ab Rechnungsdatum. 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. EWO 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 EWO 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 CHF 50.-. Der Kunde akzeptiert, dass Kombiabonnemente mehrere Dienste enthalten und sich die Entsperrungsgebühr deshalb vervielfacht.

Müssen seitens EWO 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 EWO Zweifel hinsichtlich der vertragsmässigen Einhaltung der Zahlungsbedingungen, kann sie Vorauszahlung, ein Depot oder eine andere Sicherheitsleistung vom Kunden verlangen.

Der Kunde hat kein Recht auf Verrechnung von allfällig von ihm gegenüber EWO geltend gemachten Ansprüchen mit Forderungen von EWO gegenüber ihm.

Vertragsänderungen

EWO passt ihre Kommunikationsdienstleistungen und Preise sowie ihre Vertragsdokumente und Geschäftsbedingungen bei Bedarf an die veränderten Bedürfnisse an. Nimmt EWO während der Vertragslaufzeit Vertragsänderungen vor, die wesentlich zum Nachteil des Kunden sind (z.B. Preisanpassungen von über 10%), wird dieser in der Regel mindestens 30 Tage im Voraus darüber informiert. EWO 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 Homepage oder sonst wo zukommen zu lassen. Diese gelten als rechtmässig zugestellt und der Kunde entsprechend informiert. 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.

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

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kommunikationsdienstleistungen treten per 1.1.2020 in Kraft und unterstehen

schweizerischem Recht. Sie ersetzen alle früheren AGB. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien ist Oftringen. EWO ist aber einseitig berechtigt, ihre Ansprüche alternativ am Wohnsitz des Kunden geltend zu machen.

Januar 2020