



## AGB Fiber Dienstleistung

### Allgemeine Geschäftsbedingungen.

#### 1 Allgemeines

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) betreffen sämtliche Dienstleistungen sowie Produkte der EWS AG (nachfolgend EWS), 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 EWS einen Vertrag betreffend Dienstleistungen abgeschlossen hat.

#### 2 Geltungsbereich

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

#### 3 Leistungen und Pflichten der EWS AG

EWS erbringt Dienstleistungen im Bereich digitales Fernsehen und Radio, Replay-TV, Internet und Telefonie. EWS ist verpflichtet, die mit dem Kunden vereinbarte Dienstleistung im Umfang der individuellen vertraglichen Vereinbarung sorgfältig und fristgerecht zu erbringen. Aufschaltung der Dienstleistungen ab Bestelleingang bei bestehender OTO-Dose (Glasfasersteckdose) innerhalb 10 Arbeitstagen kostenlos, ansonsten nach Aufwand. EWS behält sich vor, eine Expresspauschale bei ausserplanmässigen Aufschaltungen zu verlangen. Die Dienstleistungen stehen dem Kunden in der Regel während 24 Stunden pro Tag und 365 Tagen pro Jahr zur Verfügung und der Kunde für die Nutzung über einen aktiven Glasfaseranschluss eines Netzpartners der EWS AG verfügt. Produkte wie Replay-TV, Telefonie, Pay-TV etc. sind nur mit einem Grundangebot wie Internet, Digital-TV etc. erhältlich. 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 EWS dem Kunden zur Verfügung gestellten Zugangsgeschichten wie Modem, Replay-TV-Boxen etc. werden dem Kunden leihweise während des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt und bleiben im Eigentum von EWS. Sie sind stets sorgfältig zu behandeln und können

bei sichtlich schlechter Behandlung oder Nichtrückgabe nach Ablauf des Vertragsverhältnisses dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Technische Störungen, die im Verantwortungsbereich der EWS AG liegen, werden schnellst möglich lokalisiert und während Geschäftszeiten innert nützlicher Frist behoben. EWS kann jedoch keinen unterbrechungsfreien Betrieb garantieren. EWS ist grundsätzlich befugt, für die Vertragserfüllung Drittpersonen, namentlich Substituten oder Hilfspersonen, beizuziehen. EWS ist jederzeit berechtigt, mit angemessener Vorankündigung das Erbringen einer Dienstleistung entschädigungslos einzustellen. 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 Dienstleistungen 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 unbefugten 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 EWS z.B. durch Viren, Malware, etc. zu treffen. Der Kunde hält EWS oder Vertreter von EWS von allen Ansprüchen frei, welche wegen gesetzlicher oder vertragswidriger Nutzung der von EWS 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 angeschalteten 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. EWS behält sich das Recht vor, den Anschluss im Falle einer missbräuchlichen Verwendung zu sperren. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass EWS Informationen an Dritte weitergeben kann, sofern dies für die Erbringung der Dienstleistungen und deren Koordination notwendig ist. Der Kunde verpflichtet sich, EWS

(oder Drittunternehmen) umgehend über Mängel, Störungen oder Nicht-Verfügbarkeit von Dienstleistungen oder Anlagen sowie über rechts- oder vertragswidrige Verwendung der Dienstleistungen durch ihn, berechnete Dritte oder nicht autorisierte Dritte zu informieren. EWS 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 verpflichtet sich, Vertragsdaten und insbesondere Passwörter, Identifikationscodes, Login-Daten etc. sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen. Er ist bei Missachtung dieser Schutzbestimmung für sämtliche daraus entstehenden Schäden haftbar. Der Kunde ist verpflichtet, EWS über die aktuell gültige Vertrags-, Rechnungs- und E-Mail-Adresse zu informieren. EWS kann dem Kunden vertragsrelevante Informationen (z.B. Rechnungen, Mahnungen, Produkte- oder AGB-Änderungen) postalisch oder auf die letzte von ihm angegebene E-Mail-Adresse oder über andere elektronische Kommunikationskanäle rechtsgültig zustellen. Betriebliche Informationen wie Wartungsarbeiten werden auf der Webseite publiziert, in besonderen Fällen elektronisch via E-Mail übermittelt.

## **5 Preise und Zahlungsbedingungen**

Massgebend sind jeweils die aktuellen unter [ewsfiber.ch](http://ewsfiber.ch) publizierten Preise und Gebühren. Die Zahlungspflicht beginnt in der Regel mit der Einschaltung der Dienstleistung. Verbesserungen des Preis-/Leistungsverhältnisses sind jederzeit möglich und bedürfen keiner schriftlichen Mitteilung. Änderungen von Preisen und Rabatten werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt und sind jederzeit und auf einen beliebigen Termin möglich. Sollte der Kunde durch eine solche Änderung erheblich benachteiligt sein, so ist er berechtigt, den Vertrag per Inkrafttreten der neuen Preise zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht erlischt mit dem Inkrafttreten der neuen Preise oder Rabatte. Die Änderung von Steuer- oder anderen massgeblichen Abgabesätzen berechtigt EWS, ihre Tarife ohne entsprechende Vorankündigung anzupassen. Der Kunde hat in diesem Fall kein Kündigungsrecht. Roamingtarife und Preise für Mehrwertdienste, Sonderdienste und Kurznummern können jederzeit ohne vorgängige Mitteilung geändert werden. Die Kosten werden dem Kunden monatlich in Rechnung gestellt. Leistungsbezüge ab Datum der Freischaltung bis Ende des laufenden Monats werden pro rata verrechnet. Die Zahlungsmodalitäten betragen, sofern nicht schriftlich anders vereinbart, 30 Tage

netto ab Rechnungsdatum. EWS kann geringfügige Rechnungsbeträge zusammen mit einer nachfolgenden Rechnung erheben. EWS kann für das Ausstellen von Papierrechnungen eine Bearbeitungsgebühr (bis zu CHF 2.50) verrechnen. Die Bezahlung hat in Schweizer Franken zu erfolgen. Mit Beendigung des Vertrages werden alle ausstehenden Beträge (d.h. auch Restlaufgebühren bis zum Ablauf einer noch laufenden Mindestbezugs- bzw. Verlängerungsdauer) fällig.

## **6 Zahlungsverzug**

Bezahlt der Kunde innert der 30-tägigen Zahlungsfrist weder die Rechnung noch erhebt er berechnete Einwände gegen diese, so fällt er ohne weiteres in Verzug. EWS kann eine Mahngebühr von 10 Franken ab der 2. Mahnung, sowie 15 Franken ab der 3. Mahnung erheben. EWS kann jederzeit Dritte für das Inkasso beiziehen. Der Kunde hat hierfür dem beigezogenen Dritten direkt Mindestgebühren zu bezahlen und ihm darüber hinaus dessen individuelle Aufwände und Auslagen zu entschädigen, die für das Inkasso notwendig sind. Weiter kann EWS seine Dienstleistungen sofort einstellen und/oder den Vertrag ausserordentlich kündigen sowie die bis zum Ablauf der Vertragsdauer geschuldeten Beträge in Rechnung stellen. Für eine Wiederaufschaltung kann EWS dem Kunden eine Bearbeitungsgebühr von 250 Franken verrechnen.

## **7 Vertragsdauer**

Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestvertragsdauer dieses Vertrages dauert ein Jahr ab Aufschaltung der Dienstleistung. Der Vertrag kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf ein Monatsende respektive auf das Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden, sofern im Vertrag keine abweichenden Bestimmungen enthalten sind. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt in der Regel mit der Einschaltung der Dienstleistung, resp. nach Ablauf allfälliger Gratismonate. Die Kündigung des Vertrages ist mittels Briefs oder E-Mail vorzunehmen. Falls EWS bei einem allfälligen Umzug die Dienstleistung(en) nicht mehr erbringen kann, so darf der Kunde per Umzugsdatum vom Vertrag zurücktreten, sofern dieser mindestens einen Monat im Voraus schriftlich angekündigt wurde.

## **8 Abonnementsänderung**

Abonnementsänderungen können grundsätzlich, nach Ablauf der Mindestvertragsdauer, jederzeit schriftlich verlangt werden. Erhöhungen des Abonnements sind kostenlos, für eine Reduktion können dem Kunden Penaltygebühren verrechnet werden, wenn die Mindestvertragsdauer nicht ein-

gehalten wurde. Möchte der Kunde sein Abonnement für eine gewisse Zeit sistieren, ist dies 2 mal pro Jahr möglich. Wenn die Ein-/Ausschaltung mehrmals gewünscht wird, ist dies gegen eine Bearbeitungsgebühr von 40 Franken möglich. Das Sistieren eines Festnetzabonnements ist nicht möglich. Die Mindestvertragslaufzeit wird um die entsprechende Anzahl Monate verlängert. Sie haftet zudem weder für direkte noch für indirekte Folgen von Störungen und Unterbrüchen bei der Signalanlieferung (z.B. für zusätzliche Aufwendungen des Kunden, entgangener Gewinn, erlittener Verlust).

## 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 Telefon- Endgerät, EWS unterstützt die meisten in der Schweiz zugelassenen Geräte. Die Telefonangebote können nur in Kombination mit einer anderen Dienstleistung abonniert werden. Der Versand von Telefax ist nicht immer garantiert. Herkömmliche Telefonfunktionscodes sind nicht verfügbar (\*21 Umleitung usw.). Telefongespräche, welche die Festnetz-Pakete übersteigen, werden gemäss Telefon-Tarifliste minutenweise abgerechnet. Anrufe auf Spezialnummern (z.B. 084x, 090x, 18xx) und Mehrwertnummern sind nicht im Paket inbegriffen. Die nomadische Nutzung des Telefonanschlusses (mit VOIP) birgt Gefahren, daher sind Notrufe über Mobiletelefonie abzusetzen. Wenn der Kunde über seinen Anschluss Dienstleistungen und Waren bestellt, welche über kostenpflichtige Nummern angeboten werden, kann EWS die Beträge auf der Rechnung belasten. Diese Bestimmung kommt auch dann zur Anwendung, wenn EWS 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**

EWS teilt dem Kunden eine Rufnummer aus dem ihr von den Telekommunikationsbehörden zur Verfügung gestellten Nummernblock zu, sofern er keine eigene Festnetznummer hat. Die zugewiesene Rufnummer ist für den Kunden im Rahmen der von EWS 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. EWS 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 EWS 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 Rufnummerportierung 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.

Es können Vertragsverletzungsgebühren entstehen, falls Sie bei Ihrem bisherigen Provider die Vertragsbedingungen verletzen (frühzeitige Portierung). Diese werden Ihnen vom bisherigen Anbieter direkt in Rechnung gestellt. EWS hat keine Einsicht in Ihr aktuelles Vertragsverhältnis.

## 12 **TV**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ohne DVB-C-fähigen Fernseher, bei der Nutzung des Digital-TV-Signals, nur die analogen Kanäle verfügbar sind. Zusätzliche Aufwände und Inhouse-Installationen (TV-Sendersuchlauf, E-Mail einrichten, Netzwerkleitungen, neue TV-Dose usw.) sind Sache des Kunden, wie auch die eingesetzten Endgeräte. Der Kunde ist einverstanden, wichtige Mitteilungen, wie Programmänderungen/-erweiterungen sowie Informationen per E-Mail zu erhalten oder diese auf der Webseite herunter zu laden.

## 13 **Haftung**

EWS haftet dem Kunden ausschliesslich für nachgewiesene Schäden, sofern EWS 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. EWS übernimmt keine Haftung für Datenverluste, Datenzerstörung und Hardwareschäden. EWS übernimmt keine Haftung

für den Verlust von Daten auf defekten Geräten. EWS kann keine ständige, uneingeschränkte Verfügbarkeit der Dienstleistungen garantieren. Dies gilt insbesondere auch bezüglich Übertragungszeiten oder -kapazitäten. EWS 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. EWS kann zudem keine Gewährleistung dafür geben, dass die Nutzung der Dienstleistungen frei von Schadprogrammen (Viren, Trojanern etc.) erfolgt.

#### **14 Geschwindigkeiten und «fair use»**

Bei den jeweiligen Abo Internet-Geschwindigkeiten handelt es sich um Maximalwerte (best effort). Die Erreichbarkeit der Geschwindigkeiten kann grundsätzlich nicht durchgehend garantiert werden. «fair use» steht für den üblichen oder auch durchschnittlichen Gebrauch einer Dienstleistung. Eine gültige Messung der Geschwindigkeit kann nur direkt am Modem ausgeführt werden.

#### **15 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 EWS 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. EWS 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.

#### **16 Datenschutz**

Die Parteien behandeln sämtliche Daten gemäss den anwendbaren Bestimmungen des Datenschutzgesetzes sowie unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses. Der Kunde anerkennt, dass EWS-Kundendaten intern

benutzen und bearbeiten darf. Ferner stimmt der Kunde zu, dass EWS-Kundendaten zwecks Leistungsverbesserung, zur Fehlerdiagnose oder für Inkassozwecke an ausgewählte Dritte weitergeben kann. Die Verwendung der Kundenangaben und der E-Mailadresse zu Marketingzwecken ist in der Datenschutzerklärung geregelt.

#### **17 Übertragung**

Der Kunde bedarf zur Übertragung des Vertrages oder von Rechten und Pflichten daraus die schriftliche Zustimmung der EWS. EWS ist berechtigt, den Vertrag oder Rechte und Pflichten daraus ohne Zustimmung des Kunden an eine andere Gesellschaft zu übertragen. EWS ist ebenfalls berechtigt, ohne Zustimmung des Kunden Forderungen aus Verträgen zu Inkassozwecken an Dritte zu übertragen bzw. abzutreten.

#### **18 Inkrafttreten und Änderungen**

Diese AGB treten per 1. September 2023 in Kraft und ersetzen sämtliche früheren Versionen. EWS behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen. Der Kunde wird über etwaige, materiell wesentliche Änderungen 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.

#### **19 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.

#### **20 Gerichtsstand und Anwendbares Recht**

Streitigkeiten werden nach Möglichkeit gütlich beigelegt. Für den Fall, dass eine gütliche Einigung nicht möglich ist, werden Streitigkeiten durch den Richter entschieden. Es gilt die ausschliessliche Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte am jeweiligen Sitz der EWS AG. Es ist Schweizerisches Recht anwendbar.