

Allgemeine Geschäftsbedingungen Services (Internet, TV und Telefonie)

Ausgabe 01/2025

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	3
1.1	Anwendungsbereich	3
1.2	Generelle Leistungen Netze Spreitenbach AG	3
1.3	Generelle Pflichten des Kunden	3
1.4	Preise und Zahlungsbedingungen	4
1.5	Ahndung von Verstössen	4
1.6	Hardware	4
1.7	Haftung	5
1.8	Vertraulichkeit	5
1.9	Datenschutz	5
1.10	Vertragsdauer und Kündigung	5
1.11	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	5
1.12	Änderungen und Ergänzungen	6
1.13	Inkrafttreten	6
2	Besondere Bedingungen Internet	6
2.1	Gegenstand	6
2.2	Zugang	6
2.3	Modem und Zutritt	6
2.4	Benutzung	6
2.5	E-Mail-Adressen	6
2.6	Nicht vertragsgemässer Gebrauch / unerlaubte Handlungen	6
3	Besondere Bedingungen Fernsehen	7
3.1	Gegenstand	7
3.2	Zugang	7
3.3	Angebot	7
3.4	GT12 (Gemeinsamer Tarif 12)	7
3.5	Nicht vertragsgemässer Gebrauch / unerlaubte Handlungen	7
3.6	Kosten	7
4	Besondere Bedingungen Telefonie (Festnetz)	8
4.1	Gegenstand	8
4.2	Zugang	8
4.3	Flatrate / ausgeschlossene Anwendungen und Dienste	8
4.4	Gesprächstarife	8

1 Allgemeines

1.1 Anwendungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Services («AGB Services») der Netzbetriebe Spreitenbach AG regeln das Rechtsverhältnis zwischen der Kundin/dem Kunden (nachstehend «Kunde») und der Netze Spreitenbach AG. Sie gelangen für die Services Internet, TV und Telefonie von der Netze Spreitenbach AG zur Anwendung und regeln die Rechte und Pflichten bei Inanspruchnahme einer solchen Dienstleistung. Dies soweit keine davon abweichenden Regelungen zwischen den Parteien getroffen wurden.

Die verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich auf alle Geschlechter. Aus Gründen der Lesbarkeit wird nachfolgend nur die maskuline Form verwendet.

Nicht Gegenstand des vorliegenden Vertragsverhältnisses bildet der Anschluss FTTH. Dieser wird in den «Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anschluss FTTH» geregelt.

Die vorliegenden AGB bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertrages zwischen der Netze Spreitenbach AG und dem Kunden. Der Vertrag kommt mit der Annahme des Bestellformulars der Netze Spreitenbach AG durch den Kunden zustande.

Abweichende Bestimmungen von diesen AGB bedürfen der Schriftform. Die AGB sind für beide Parteien verbindlich. Allfällige abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten als widersprochen, sofern ihnen die Netze Spreitenbach AG nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

1.2 Generelle Leistungen Netze Spreitenbach AG

Die Netze Spreitenbach AG erbringt dem Kunden die im Bestellformular vereinbarten Dienstleistungen. Die Verfügbarkeit der Dienstleistungen wird im Bestellformular sowie nachstehend unter den besonderen Bedingungen spezifiziert. Die Netze Spreitenbach AG ist bemüht, die Dienstleistungen unterbrechungsfrei zu erbringen. Es besteht indessen keine Garantie für eine Übertragung ohne Unterbrüche oder bestimmte Übertragungskapazitäten. Insbesondere übernimmt die Netze Spreitenbach AG keine Gewähr für nicht durch sie selbst erstellte Anlagenteile innerhalb des Gebäudes oder von Wohnungen (Gebäudeverkabelungen, OTO (Optical Telecommunications Outlet), Wohnungsverkabelungen).

Der Netzzugang und die Dienstleistungen können von der Netze Spreitenbach AG jederzeit eingeschränkt oder eingestellt werden, sollte dies notwendig sein, etwa bei Reparaturen, Störungen oder Unterbrechungen der Signallieferung.

Das Modem wird bei Störungen durch die Netze Spreitenbach AG auf deren Entscheid hin repariert oder ersetzt. Es besteht kein Anspruch auf Rückvergütung von Kosten oder Zahlungen wegen Ausfall des Modems.

Sofern der TV-Empfang mittels TV-Box erfolgt, erwirbt der Kunde die TV-Box von der Netze Spreitenbach AG käuflich.

1.3 Generelle Pflichten des Kunden

Um die Dienstleistungen von der Netze Spreitenbach AG in Anspruch zu nehmen, bedarf es eines Anschlusses an das Kommunikationsnetz der Netze Spreitenbach AG. Dieser Anschluss wird in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anschluss FTTH von der Netze Spreitenbach AG geregelt.

Die bezogenen Dienstleistungen sowie die dazu benötigten Zugangsgeräte dürfen vom Kunden nur für die im Bestellformular sowie vorliegenden AGB genannten Zwecke verwendet werden.

Informationen, die der Kunde mithilfe der Dienstleistungen von der Netze Spreitenbach AG an Dritte übermittelt oder diesen zugänglich macht, liegen im Verantwortungsbereich des Kunden.

Der Kunde stellt sicher, dass er die Dienstleistungen nicht in rechtswidriger Weise nutzt und verhält sich gemäss den in diesen AGB festgelegten Grundsätzen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde:

- a. Die Dienstleistungen von der Netze Spreitenbach AG nur in Verbindung mit Datennetzwerken und Ausrüstung zu verwenden, zu deren Verwendung die Netze Spreitenbach AG vorgängig zugestimmt hat. Die Netze Spreitenbach AG behält sich das Recht vor, nicht genehmigte Komponenten vom Netzwerk abzukoppeln bzw. die Erbringung von Dienstleistungen einzustellen, bis die nicht genehmigten Komponenten ersetzt sind;

- b. Keine Dienstleistungen, die Gegenstand dieses Vertrages sind, Dritten zugänglich zu machen bzw. diese entgeltlich oder unentgeltlich durch Dritte nutzen zu lassen (bspw. Public Hot Spots, kommerzielle Server, Share-System).

Der Kunde stellt der Netze Spreitenbach AG die erforderlichen Kundendaten zur Verfügung, damit die Netze Spreitenbach AG die in diesem Vertrag vereinbarten Dienstleistungen erbringen kann. Die Daten werden vertraulich behandelt. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen der Daten unverzüglich mitzuteilen.

Bei Umzug innerhalb des Versorgungsgebietes hat der Kunde der Netze Spreitenbach AG mindestens vier Wochen im Voraus eine Meldung zu erstatten. Bei Vertragsbeendigung hat sich der Kunde gemäss Vorgaben abzumelden. Unterlässt er diese Meldungen bleibt er zur Bezahlung verpflichtet, auch wenn er keine Dienstleistungen mehr bezogen hat. Der Kunde verpflichtet sich, der Netze Spreitenbach AG oder einem von ihr benannten Dienstleister unmittelbar über alle Mängel, Störungen oder Unterbrechungen von Dienstleistungen zu informieren, insbesondere auch über Fälle von rechts- oder vertragswidrigen Verwendungen der Dienstleistung durch Drittpersonen.

1.4 Preise und Zahlungsbedingungen

Die Preise für die einzelnen Dienstleistungen und Produkte ergeben sich aus dem Bestellformular.

Die Preise sind auch dann geschuldet, wenn der Kunde seine Anschlüsse nicht benutzt bzw. keine Signallieferung beansprucht.

Die Preise für die Dienstleistungen von der Netze Spreitenbach AG werden dem Kunden jeweils am Ende eines Quartals in Rechnung gestellt und sind innert 30 Tagen zu bezahlen.

Erfolgt keine Zahlung innert Frist, befindet sich der Kunde automatisch in Verzug. Der Kunde trägt sämtliche Kosten (inklusive Mahngebühren), die der Netze Spreitenbach AG durch den Zahlungsverzug entstehen. Ab erfolgter Mahnung werden Verzugszinsen gemäss Art. 104 OR berechnet. Dies gilt auch bei Bezahlung über Bank-, Postauftrag oder E-Banking. Die Bezahlung der Rechnung in Raten ist nur nach Absprache mit der Netze Spreitenbach AG zulässig.

Nach Ablauf der 3. Mahnfrist ist die Netze Spreitenbach AG berechtigt, ihre Dienstleistungen sofort und ohne Ankündigung sowie ohne Recht auf Entschädigung einzustellen. Die Wiederaktivierung ist kostenpflichtig und vorab zu leisten. Der Netze Spreitenbach AG stehen zudem auch die weiteren in Kapitel 1.5 «Ahndung von Verstössen» aufgeführten Massnahmen zur Verfügung.

1.5 Ahndung von Verstössen

Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens oder verletzt der Kunde anderweitig die Bestimmungen des Vertrages, so kann die Netze Spreitenbach AG:

- a. Den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten;
- b. Die Dienstleistungserbringung ungekündigt und entschädigungslos ändern, einschränken oder sperren bis der vertrags- und rechtmässige Zustand wiederhergestellt ist;
- c. Den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen;
- d. Schadenersatz für mittelbare und unmittelbare Schäden verlangen.

Aufwendungen, die Netze Spreitenbach AG durch solche Verhaltensweisen entstehen, etwa die durch eine Sperrung entstehenden Kosten für Entsperrung und Wiederaufschaltung, fallen zu Lasten des Kunden. Die Sperrung entbindet den Kunden nicht von seiner Zahlungspflicht.

1.6 Hardware

Für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen bedarf der Kunde eines Modems, welches leihweise abgegeben wird, sowie einer TV-Box, welche käuflich erworben werden muss.

Der Kunde behandelt die zur Verfügung gestellte Hardware (Modem) mit der notwendigen Sorgfalt und haftet für deren Beschädigung durch unsachgemässen Gebrauch. Die Hardware bleibt im Eigentum der Netze Spreitenbach AG und ist nach Beendigung des Vertrages auf Aufforderung hin in einwandfreiem Zustand zu retournieren. Die Versicherung der Hardware ist Sache der Kunden.

1.7 Haftung

Der Kunde haftet für alle Schäden, die der Netze Spreitenbach AG durch Beschädigung der Zugangsgeräte oder durch nicht rechts- und vertragskonforme Nutzung der Dienstleistungen verursacht werden.

Die Netze Spreitenbach AG haftet dem Kunden ausschliesslich für nachgewiesene Schäden, die dem Kunden durch absichtliche oder grobfahrlässige Vertragsverletzung durch die Netze Spreitenbach AG entstehen. Indessen haftet die Netze Spreitenbach AG nur bis zum Betrag der vom Kunden zu bezahlende Vergütung für die schadensverursachende Dienstleistung, maximal aber bis zum Betrag von CHF 50'000.00. Jede weitere Haftung für direkte oder indirekte Schäden irgendwelcher Art ist, soweit gesetzlich möglich, ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere, aber nicht abschliessend, auch bei Funktionsstörungen oder Unterbrüchen, bei Fällen höherer Gewalt, Pandemie, Naturereignisse, etc.

1.8 Vertraulichkeit

Die Netze Spreitenbach AG und der Kunde verpflichten sich, ihre Mitarbeitenden, beigezogene Hilfspersonen und Subunternehmer gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeiten aller nicht allgemein bekannter Tatsachen. Diese Pflicht zur Vertraulichkeit bleibt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen.

1.9 Datenschutz

Die Netze Spreitenbach AG nimmt den Schutz der persönlichen Daten ernst. Personenbezogene Daten werden vertraulich und gemäss den Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzgesetzes behandelt. Im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis kann die Netze Spreitenbach AG bei der Erbringung ihrer Leistungen Personendaten des Kunden bearbeiten.

Wenn die Netze Spreitenbach AG ihre Dienstleistungen zusammen mit Dritten erbringt, kann sie Personendaten des Kunden an diese Dritten weitergeben, soweit dies für die Erbringung der Dienstleistung notwendig ist. Der Kunde ist insbesondere damit einverstanden, dass die Netze Spreitenbach AG Personendaten zu Inkassozwecken an Dritte weitergeben kann.

1.10 Vertragsdauer und Kündigung

Die Dauer des zwischen der Netze Spreitenbach AG und dem Kunden abgeschlossenen Vertrags richtet sich nach der vereinbarten Dauer gemäss Bestellformular. Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, besteht das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Dauer, wobei eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten gilt.

Danach können die Netze Spreitenbach AG und der Kunde den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen auf jedes Monatsende schriftlich kündigen.

Bei nicht rechts- oder vertragskonformer Nutzung der Dienstleistungen kann die Netze Spreitenbach AG den Vertrag fristlos kündigen und die dadurch entstehenden Aufwendungen vollumfänglich dem Kunden belasten.

Falls der Konkurs über den Kunden eröffnet, dem Kunden die Nachlassstundung gewährt oder gegen den Kunden Verlustscheine ausgestellt werden oder auf anderem Wege offenkundig wird, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht mehr nachkommen kann oder wenn sich das Unternehmen des Kunden in Liquidation begibt, hat die Netze Spreitenbach AG das Recht, den Vertrag fristlos aufzulösen, sofern der Kunde nicht innerhalb einer Frist von 5 Tagen eine Bankgarantie für die Bezahlung der Gebühren von mindestens 3 Monaten beibringt.

Nach Beendigung des Vertrages hat der Kunde die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsgeräte auf Aufforderung innert 14 Tagen zu retournieren. Unterlässt er dies, werden ihm die Geräte im Neuwert in Rechnung gestellt.

1.11 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese AGB und sämtliche Bestandteile unterstehen dem materiellen Schweizerischen Recht.

Für die Beurteilung aller Streitigkeiten aus dem Rechtsverhältnis anerkennen die Parteien die ausschliessliche Zuständigkeit der Gerichte am Sitz der Netze Spreitenbach AG. Vorbehalten bleiben zwingende andere Gerichtsstände.

1.12 Änderungen und Ergänzungen

Die Netze Spreitenbach AG kann diese AGB jederzeit ganz oder teilweise ändern. Die neuen AGB gelten jeweils ab dem darin angegebenen Datum. Änderungen werden den Kunden jeweils 30 Tage im Voraus bekanntgegeben. Ohne schriftliche Einsprache innert 30 Tagen gelten die neuen AGB als genehmigt.

1.13 Inkrafttreten

Diese AGB, einschliesslich der besonderen Bedingungen Internet, Fernsehen und Telefonie treten per 1. Januar 2025 in Kraft.

2 Besondere Bedingungen Internet

2.1 Gegenstand

Mit der Dienstleistung Internet gewährt die Netze Spreitenbach AG dem Kunden Internetzugang sowie die Nutzung von E-Mail-Adressen.

Die Nutzung der Dienstleistung Internet setzt einen Anschluss der Netze Spreitenbach und ein Modem voraus. Die Anschlusskosten sind im Dienstleistungspreis nicht enthalten, sondern richten sich nach den separaten AGB Anschluss FTTH.

2.2 Zugang

Der Zugang zum Internet erfolgt via zwei IP-Adressen mittels DHCP-Technologie.

2.3 Modem und Zutritt

Die Netze Spreitenbach AG stellt dem Kunden ein Modem leihweise zur Verfügung. Der Kunde ist für dessen sachgemässe Installation verantwortlich; er kann aber gegen Entgelt die Netze Spreitenbach AG beiziehen.

Es dürfen keine pfand- oder Retentionsrechte an den Geräten begründet werden, die Geräte dürfen auch nicht vermietet oder verliehen werden. Der Kunde informiert die Netze Spreitenbach AG im Falle einer Pfändung, einer Retention oder eines Arrests unverzüglich und weist auf das Betreibungs- oder Konkursamt auf das Eigentum der Netze Spreitenbach AG hin.

Der Kunde hat der Netze Spreitenbach AG auf Verlangen jederzeit Zutritt zu den Installationen und Geräten zu gewähren.

2.4 Benutzung

Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Bestellformular stellen Maximalwerte dar, welche nicht garantiert werden können. Die effektiv erreichbaren Geschwindigkeiten hängen von verschiedenen Faktoren wie der Qualität der Hausverkabelung und der Verbindung zu den Endgeräten ab. Ebenfalls wird die Geschwindigkeit durch die Anzahl der Nutzenden an einer Verteilanlage beeinflusst.

2.5 E-Mail-Adressen

Der Kunde hat die Möglichkeit, kostenlos fünf E-Mail-Adressen mit je max. 10 Gigabyte Speichervolumen zu eröffnen. Sollen diese nach Vertragsende weiterhin genutzt werden, kann dies gegen Entgelt von CHF 5.00 / Monat vereinbart werden.

E-Mail-Accounts, welche zwölf Monaten nicht mehr genutzt werden, werden deaktiviert.

2.6 Nicht vertragsgemässer Gebrauch / unerlaubte Handlungen

Zusätzlich zu den allgemeinen Bedingungen (vgl. Abschnitt 1 «Allgemeines» vorstehend) ist es nicht erlaubt, gegen die Sicherheit von Netzwerkkomponenten und -systemen zu verstossen, insbesondere mittels Hacking (Piraterie), Sniffing (Überwachung von Datenverkehr), Flooding (Störung / Überlastung / übermässige Nutzung von Dienstleistungen) oder Spoofing (Fälschung, Änderung von Informationen).

Der Kunde verpflichtet sich zum sogenannten Fair Use, sprich eine übermässige oder unnötige Nutzung des Internets wird unterlassen.

Bei rechts- und vertragswidrigem Verhalten stehen der Netze Spreitenbach AG die in Kapitel 1.5 «Ahndung von Verstössen» aufgeführten Massnahmen zur Verfügung. Weiter sind die Haftungsfolgen gemäss Kapitel 1.7 «Haftung» zu beachten.

3 Besondere Bedingungen Fernsehen

3.1 Gegenstand

Mit der Dienstleistung Fernsehen ermöglicht die Netze Spreitenbach AG dem Kunden die digitale Übertragung von Bild und Ton.

3.2 Zugang

Die Nutzung der Dienstleistung Fernsehen setzt einen Anschluss der Netze Spreitenbach und eine TV-Box voraus. Die Anschlusskosten sind im Dienstleistungspreis nicht enthalten, sondern richten sich nach den separaten AGB Anschluss FTTH.

Die TV-Box wird vom Kunden gegen ein einmaliges Entgelt erworben.

3.3 Angebot

Die Dienstleistung Fernsehen der Netze Spreitenbach AG besteht aus einem Grundangebot, welches aktuell live-TV auf 180 Sendern, davon 80 Sender in HD, umfasst. Das Replay-TV-Grundangebot umfasst aktuell 240 TV- und 110 Radiosender. Die Replayfunktion steht 7 Tage zur Verfügung und es können 500 Stunden Aufnahmen gespeichert werden.

Aus verschiedenen Gründen kann eine Anpassung der Angebotspalette erfolgen. So etwa, wenn der Anbieter den Betrieb einstellt, Urheberrechte geändert werden, die technischen Anforderungen sich verändern, etc. In diesem Fall ersetzt die Netze Spreitenbach AG ein bestehendes Programm durch ein anderes Programm, wobei sie sich bemüht, möglichst ähnliche Angebote einzuführen. Eine Haftung von der Netze Spreitenbach AG für Anpassungen der Angebotspalette ist ausgeschlossen.

Aufgrund fehlender Übertragungsrechte des Programmanbieters im Sendegebiet von der Netze Spreitenbach AG kann es dazu kommen, dass einzelne Sendungen nicht übertragen werden können. Eine Haftung von der Netze Spreitenbach AG dafür ist ausgeschlossen.

Die Aufnahmen aus dem Replay werden nicht lokal, sondern in der Cloud der Netze Spreitenbach AG gespeichert. Der Kunde kann keine eigenen, lokalen Kopien von Aufnahmen erstellen. Es ist möglich, dass Aufnahmen bei einem Tausch der Hardware oder des Programms verloren gehen.

3.4 GT12 (Gemeinsamer Tarif 12)

Gegen Entrichtung einer monatlichen Gebühr von CHF 6.00 zu Gunsten der teilnehmenden Sender kann der Kunde auf die Ausstrahlung von Zwangswerbung beim Replay-TV verzichten.

3.5 Nicht vertragsgemässer Gebrauch / unerlaubte Handlungen

Der Kunde darf die ihm aus der Dienstleistung zur Verfügung gestellten Inhalte nicht für einen öffentlichen und/oder kommerziellen Zweck verwenden.

Bei rechts- und vertragswidrigem Verhalten stehen der Netze Spreitenbach AG die in Kapitel 1.5 «Ahndung von Verstössen» aufgeführten Massnahmen zur Verfügung. Weiter sind die Haftungsfolgen gemäss Kapitel 1.7 «Haftung» zu beachten.

3.6 Kosten

Die Kosten für Content oder Services sind im Bestellpreis inbegriffen. Die an SERAFE AG zu leistende Gebühr für den Empfang von Radio- und TV-Programmen ist hingegen im Bestellpreis nicht enthalten, sondern vom Kunden separat zu entrichten.

4 Besondere Bedingungen Telefonie (Festnetz)

4.1 Gegenstand

Mit der Dienstleistung Telefonie wird dem Kunden ermöglicht, über das Internet zu telefonieren.

4.2 Zugang

Die Nutzung der Dienstleistung Telefonie setzt einen Anschluss der Netze Spreitenbach AG voraus. Die Anschlusskosten sind im Dienstleistungspreis nicht enthalten, sondern richten sich nach den separaten AGB Anschluss FTTH.

4.3 Flatrate / ausgeschlossene Anwendungen und Dienste

Die Flatrate (unlimitiertes Leistungsangebot) gemäss Bestellformular gilt nur für den normalen Eigengebrauch. Wird durch die Netze Spreitenbach AG eine erhebliche Nutzung über dem normalen Eigengebrauch nachgewiesen, so hat die Netze Spreitenbach AG das Recht, die Leistungserbringung gegenüber dem Kunden einzustellen.

Die Verwendung von Spezialanwendungen (bspw. GSM-Gateways, Durchwahllösungen, M2M, Überwachungssysteme, Videotelefonie, Dauerverbindungen, Um-/Weiterleitung von Verbindungen auf Mehrwertdienst-, Kurz- oder Spezialnummern, Nutzung im Sinne eines Call Centers) ist dem Kunden mit einer Flatrate im Rahmen der Nutzung der Dienstleistung Telefonie nicht erlaubt.

Ausgeschlossen sind für Kunden mit einer Flatrate zudem Anrufe auf kostenpflichtige Schweizer- und ausländische Service- und Businessnummern (bspw. 0869x, 0878x, 18xy, 084x, 090x) sowie Internet-Dial-Up-Nummern und Zugangsnummern für Prepaid- und Callingcard-Angebote. Nutzungsgebühren von Dienstleistern werden zusätzlich verrechnet.

4.4 Gesprächstarife

Bei Dienstleistungen Telefonie mit limitiertem Leistungsangebot erfolgt die Verrechnung der Gesprächstarife im Minutentakt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass dabei Rundungsdifferenzen auftreten können.