

Allgemeine Geschäftsbedingungen

TEIL A

Allgemeine Bestimmungen (für alle Dienstleistungen)

1. Anwendungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») sind integrierender Bestandteil des zwischen der Kundschaft («Kunde») und den Gemeindebetrieben Muri bei Bern («gbm»), handelnd unter der Marke SURF LOCAL BERN («SURF LOCAL»), über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Internet, Festnetz-Telefonie, Mobilfunk und TV (Digital-TV/IPTV) sowie anderen Bereichen der Telekommunikation.

1.2 Die Preisliste für SURF LOCAL-Dienstleistungen («Preisliste») ist in ihrer jeweils aktuellen Form integrierender Vertragsbestandteil. Bei Abweichungen zwischen der Preisliste und den AGB hat die Preisliste Vorrang. Die Dokumente sind abrufbar unter <https://surflocalbern.ch/service-hilfe/agb>. Allfällige Vertragsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn SURF LOCAL nicht ausdrücklich widerspricht.

1.3 Besteht für eine SURF LOCAL-Dienstleistung zusätzlich eine spezifische Leistungsbeschreibung (LB), so ist diese ebenfalls integrierender Vertragsbestandteil. Bei Abweichungen zwischen einer LB und den AGB hat die LB Vorrang.

1.4 Die produktspezifischen Besonderen Bestimmungen (Teile B–E dieses Dokuments) ergänzen die allgemeinen Bestimmungen (Teil A). Im Falle von Widersprüchen gehen die Besonderen Bestimmungen dem Teil A vor.

2. Leistungen von SURF LOCAL

2.1 Allgemein

2.1.1 SURF LOCAL erbringt gegenüber dem Kunden die im Vertrag vereinbarten Dienstleistungen. SURF LOCAL bietet Dienstleistungen im Bereich Internet, Netzwerke und Telekommunikation an und stellt ihre Dienstleistungen im Rahmen des jeweiligen Vertrages und der betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen bereit.

2.1.2 SURF LOCAL übernimmt die Gewähr für die Verfügbarkeit von leitungsgebundenen Dienstleistungen am Hausübergabepunkt. Fällt die Dienstleistung innerhalb von fünf Tagen seit der Inbetriebsetzung unter das vereinbarte Niveau und informiert der Kunde SURF LOCAL, wird SURF LOCAL innerhalb angemessener Zeit das vereinbarte Niveau wiederherstellen. Wird dieses Niveau innerhalb von 30 Tagen nach geplanter Inbetriebsetzung nicht erreicht, können beide Parteien den Vertrag ohne Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfristen kündigen.

2.2 Unterbrüche und Störungen

2.2.1 SURF LOCAL bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen, kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbreichst- und störungsfreies Funktionieren ihrer Infrastruktur und Dienstleistungen geben. SURF LOCAL ist berechtigt, jederzeit und ohne vorherige Ankündigung Notfallwartungen durchzuführen, wenn dies zur Sicherstellung der Netzwerksicherheit oder zur Behebung kritischer Störungen erforderlich ist.

2.2.2 Soweit möglich, informiert SURF LOCAL rechtzeitig über Betriebsunterbrüche, die zur Behebung von Störungen, für Wartungsarbeiten oder zur Einführung von Neuerungen nötig sind. SURF LOCAL ist bemüht, solche Unterbrüche kurz zu halten und wenn möglich in verkehrsarme Zeiten zu legen.

2.3 Infrastruktur, Dienste und Kooperationspartner

2.3.1 Es besteht kein Anspruch des Kunden auf eine bestimmte Ausgestaltung der SURF LOCAL-Infrastruktur oder auf die Beibehaltung von darüber zugänglichen Dienstleistungen. SURF LOCAL ist jederzeit berechtigt, mit angemessener Vorankündigung das Erbringen einer Dienstleistung entschädigungslos einzustellen. Zur Vertragserfüllung kann SURF LOCAL Drittanbieter und/oder Unterlieferanten hinzuziehen.

3. Kundendienst

3.1 Für allgemeine Fragen in Zusammenhang mit Verträgen, Rechnungsstellungen etc. sowie für technische Fragen, Installations- und Handhabungsprobleme steht SURF LOCAL während den üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung. Die Kontaktdetails können der Internetseite www.surflocalbern.ch entnommen werden.

3.2 Ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten steht durchgehend (d.h. 7 Tage / 24 Stunden) ein Kommunikations-Pikettdienst für technische Störungen und Modemstörungen unter der auf der Internetseite www.surflocalbern.ch angegebenen Pikett-Telefonnummer zur Verfügung.

3.3 SURF LOCAL ist berechtigt, zwecks Konfiguration, Wartung oder Optimierung der Dienstleistungen auf die für den Dienstleistungsbezug eingesetzte Infrastruktur zuzugreifen und dort technische Daten oder Software einzusehen, zu aktualisieren oder anderweitig zu verändern.

4. Massnahmen zum Schutz des Kunden

4.1 Bei der Nutzung von Telefonie werden grundsätzlich die Rufnummern auf der anrufenden und/oder angerufenen Telefonanlage angezeigt. Der Kunde kann, wenn es mit vertretbarem Aufwand technisch möglich ist, von SURF LOCAL die Unterdrückung der Anzeige seiner Rufnummer verlangen. Die Rufnummerunterdrückung ist für Anrufe auf Notrufnummern oder auf den Kundendienst von SURF LOCAL nicht möglich.

4.2 Der Kunde kann abgehende Verbindungen mit kostenpflichtigen Mehrwertdiensten (090x Nummern, SMS-Mehrwertdienste, Internet-basierte Mehrwertdienste etc.) integral oder teilweise sperren. Bei SMS-Mehrwertdiensten umfasst eine Sperrung auch deren Empfang. SURF LOCAL ist berechtigt, die Sperrung von kostenpflichtigen Mehrwertdiensten mit erotischen oder pornografischen Inhalten für Kunden unter 18 Jahren automatisch einzurichten.

4.3 Laufen bei einem Kunden während einer laufenden Rechnungsperiode Kosten von mehr als CHF 300.– für die Nutzung von Mehrwertdiensten auf, ist SURF LOCAL berechtigt, die betroffenen Telefonie-Dienstleistungen bis zur vollständigen Bezahlung der entsprechenden Rechnung einzustellen. Eine

Sperrung des Netzzugangs darf zudem vorgenommen werden, falls dies im mutmasslichen Interesse des Kunden ist (z.B. bei Missbrauch durch Dritte zulasten des Kunden) oder bei behördlicher Anordnung.

5. Verpflichtungen des Kunden

5.1 Zahlungspflicht

5.1.1 Der Kunde verpflichtet sich, die im Vertrag festgelegten Preise gemäss den vertraglichen Zahlungsbedingungen zu bezahlen. Massgebend sind die mit dem Kunden vereinbarten Produktpreise. SURF LOCAL behält sich das Recht vor, bei Nichtbezahlen nach angemessener Frist und entsprechenden Mahnungen die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen ohne weitere Vorankündigung und bis zur Bezahlung der ausstehenden Beträge zu sperren und/oder zu kündigen, wobei der Kunde bei bestehender Mindestvertragslaufzeit die bis zu deren Ende geschuldeten Beträge zu bezahlen hat.

5.2 Rechtskonforme Nutzung

5.2.1 Der Kunde stellt sicher, dass er die Dienstleistungen nicht in rechtswidriger Weise nutzt und unterlässt jegliche rechtswidrige Handlung (inkl. Mitwirkung an solchen). Rechtswidrige Handlungen umfassen namentlich:

- Versand von unlauterer Massenwerbung (Spam)
- Hacking (unbewilligte Eindringversuche), Ausspionieren anderer Benutzer oder ihrer Daten
- Verleiten zur Bekanntgabe von Informationen (Phishing)
- Schädigen oder Gefährden von Fernmeldeinfrastruktur oder Geräten Dritter durch schädliche Software
- Übermittlung oder Zugänglichmachung rechtswidriger Inhalte
- Weiterverkauf von Dienstleistungen an Dritte ohne schriftliche Zustimmung von SURF LOCAL

5.2.2 Verletzungen der System- und Netzwerksicherheit stellen Vertragsverletzungen dar, für die der Kunde zivil- und gegebenenfalls strafrechtlich haftet. SURF LOCAL behält sich vor, in diesen Fällen bei den zuständigen Strafverfolgungsbehörden Anzeige zu erstatten.

5.3 Kundendaten und Identifikation

5.3.1 Der Kunde stellt SURF LOCAL die erforderlichen Kundendaten (persönliche Angaben, Adresse, Telefonnummer, E-Mail etc.) zur Verfügung. Bei der Anmeldung bzw. Registrierung – oder jederzeit auf Verlangen von SURF LOCAL – hat der Kunde seine Identität durch einen amtlichen Ausweis nachzuweisen.

5.3.2 Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen seiner Kundendaten unverzüglich mitzuteilen. SURF LOCAL kann dem Kunden vertragsrelevante Informationen wie Rechnungen, Mahnungen, Vertrags- und AGB-Änderungen sowie betrieblich relevante Informationen per Post oder per E-Mail rechtsgültig an die letzte vom Kunden bekanntgegebene Post- oder E-Mail-Adresse zustellen.

5.4 Weitergabe der Dienstleistung

5.4.1 Falls SURF LOCAL nicht vorgängig ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat, ist es dem Kunden nicht erlaubt, Dienstleistungen von SURF LOCAL Dritten (abgesehen von Familienmitgliedern,

Mitbewohner:innen des gleichen Haushalts und vorübergehenden Gästen) entgeltlich oder unentgeltlich zugänglich zu machen. Die Überlassung von Mobilfunk-Dienstleistungen an nicht identifizierte Personen ist nicht erlaubt.

5.5 Sicherheit und Sorgfalt

5.5.1 Der Kunde bestätigt, dass ihm jede Nutzung zugerechnet wird, die mit den ihm zugeordneten oder von ihm gewählten Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwörter, PIN- und PUK-Codes etc.) erfolgt. Ausgenommen sind Nutzungen durch Unbefugte, sofern der Kunde den Kundendienst umgehend informiert hat.

5.5.2 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass verfügbare Software-Updates umgehend installiert sind für sämtliche Geräte, die mit SURF LOCAL-Dienstleistungen verbunden werden. Für den Betrieb sind nur Geräte zu verwenden, die den anerkannten technischen Standards (IEEE, IETF, ETSI etc.) entsprechen.

5.5.3 Der Kunde ist verpflichtet, die rechtlichen Vorschriften zum Jugendschutz einzuhalten und Kindern und Jugendlichen keine altersungeeigneten Inhalte zugänglich zu machen.

6. Benutzung der Dienstleistungen

6.1 SURF LOCAL stellt dem Kunden mit dem Kundenportal einen Onlinezugang zur Verfügung. Im Kundenportal vorgenommene Transaktionen werden dem Kunden zugerechnet. Für Dienstleistungen, die über das Kundenportal aktiviert oder geändert werden, gelten die anwendbaren Preise und vertraglichen Bestimmungen.

6.2 Der Kunde haftet für jede Benutzung von SURF LOCAL-Dienstleistungen sowie von Anschlüssen. Stellt der Kunde eine unbefugte Nutzung fest oder hat er einen entsprechenden Verdacht, teilt er dies umgehend SURF LOCAL mit.

6.3 Unlimitierte Leistungsangebote sind für den üblichen und vertragsgemässen privaten Gebrauch vorgesehen. Weist SURF LOCAL eine erhebliche Abweichung vom üblichen Gebrauch nach, die zu Kapazitätsproblemen oder zur Verschlechterung der Netzwerkleistung führen kann, darf SURF LOCAL Netzsteuerungsmassnahmen (z.B. Depriorisierung) vornehmen, die Leistungserbringung einschränken oder andere geeignete Massnahmen ergreifen. Der Kunde hat SURF LOCAL für Ansprüche Dritter schadlos zu halten, die auf eine missbräuchliche Verwendung durch den Kunden zurückzuführen sind.

7. Zurverfügungstellung von Hardware

7.1 Sofern die Dienstleistungen die Zurverfügungstellung von Hardware (Modem, Router, Set-Top-Box, SIM-Karte, Leitungen etc.) umfassen, sorgt SURF LOCAL für die Lieferung an den vereinbarten Ort zum vereinbarten Termin. Der Kunde stellt sicher, dass SURF LOCAL für Installations-, Wartungs- oder Reparaturarbeiten Zutritt zu den erforderlichen Lokalitäten erhält.

7.2 Die Hardware verbleibt jederzeit im Eigentum von SURF LOCAL bzw. ihrer Hilfspersonen. Der Kunde verpflichtet sich, die Hardware sorgfältig zu behandeln, nicht zu vermieten, nicht zu verpfänden, nicht zu verändern und bei Vertragsende in einwandfreiem Zustand innert der vertraglich festgelegten Frist zurückzugeben. Für nicht zurückgegebene Hardware

kann SURF LOCAL finanziellen Ersatz gemäss Preisliste verlangen.

7.3 Geräte, die der Kunde kauft, bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises im Eigentum von SURF LOCAL (Eigentumsvorbehalt). Bei Gerätedefekten gilt die Garantie des Herstellers; Gewährleistungsansprüche gegenüber SURF LOCAL bestehen nur bei grober Fahrlässigkeit oder Absicht.

8. Preise und Zahlungsbedingungen

8.1 Rechnungsstellung

8.1.1 SURF LOCAL stellt die Rechnungen aufgrund der abgeschlossenen Verträge bzw. gestützt auf ihre eigenen Aufzeichnungen resp. die Aufzeichnungen ihrer Partner. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnungsbeträge sowie die anwendbaren Steuern bis zum genannten Fälligkeitsdatum vollumfänglich zu bezahlen. Ist kein Fälligkeitsdatum genannt, beträgt die Zahlungsfrist 30 Tage ab Rechnungsdatum.

8.1.2 Erfolgt die Bezahlung nicht bis zum Fälligkeitsdatum, gerät der Kunde mit diesem Tag ohne Mahnung sofort in Verzug. Der Kunde ist nicht berechtigt, Forderungen von SURF LOCAL mit Gegenforderungen zu verrechnen.

8.2 Mahngebühren und Zusatzkosten

8.2.1 SURF LOCAL kann beim Versenden einer Mahnung CHF 30.– pro Mahnung in Rechnung stellen. Für jede durch den Kunden verursachte Wiederaufschaltung kann SURF LOCAL eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– in Rechnung stellen.

8.3 Zahlungsverzug

8.3.1 Bei Verletzung der Zahlungsbedingungen ist SURF LOCAL zur Erhebung von 5% Verzugszins (ab 1. Mahnung) berechtigt. SURF LOCAL stellt in der Regel vor der Sperrung eine Mahnung zu. Nach erfolgter Leistungsunterbrechung kann SURF LOCAL dieselben Massnahmen bei sämtlichen Dienstleistungen des Kunden treffen.

8.4 Rechnungsanfechtung

8.4.1 Bestreitet der Kunde die Angemessenheit einer Rechnung, hat er SURF LOCAL bis spätestens am Verfalltag schriftlich zu informieren und den unbestrittenen Teil fristgerecht zu bezahlen. Wird die Rechnung bis zum Verfalltag nicht beanstandet, gilt sie als genehmigt.

8.5 Kreditlimite und Sicherheiten

8.5.1 SURF LOCAL ist berechtigt, individuell pro Kunde eine Kreditlimite festzulegen. Bei Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit kann SURF LOCAL eine Vorauszahlung oder Sicherheit verlangen.

9. Geistiges Eigentum und Adressierungselemente

9.1 Dem Kunden wird das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch der Dienstleistungen und Produkte für die Dauer des Vertrages eingeräumt. Alle Rechte an geistigem Eigentum verbleiben bei SURF LOCAL oder den berechtigten Dritten.

9.2 Es besteht kein Anspruch auf Zuteilung oder Beibehaltung eines bestimmten Adressierungselements (z.B. IP-Adresse, Rufnummer). Bei Vertragsbeendigung fallen Adressierungselemente

entschädigungslos an SURF LOCAL zurück, sofern nicht ein Element zu einem anderen Anbieter portiert wurde.

10. Benutzungseinschränkungen und Netzqualität

10.1 SURF LOCAL steht dafür ein, dass ihre Dienstleistungen sorgfältig und fachgerecht erbracht werden, übernimmt jedoch keine Haftung für die missbräuchliche Nutzung durch Dritte und Eingriffe von Dritten (einschliesslich Schadsoftware).

10.2 Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten (Down- und Upstream) stellen Maximalwerte dar. Die tatsächlich erreichte Geschwindigkeit hängt unter anderem vom Empfangsgerät, der Qualität des Hausanschlusses und der Hausverkabelung, der Anzahl Haushalte an einer Verteilanlage sowie von weiteren technischen Komponenten ab.

10.3 Setzt der Kunde Dienste zur Verschlüsselung oder Anonymisierung ein (VPN etc.), akzeptiert er die damit verbundenen möglichen Nachteile, namentlich Beeinträchtigung der Leistungserbringung, Kostenpflicht bei kostenlos angebotenen Dienstleistungen sowie Einschränkung der Missbrauchsbekämpfung.

10.4 SURF LOCAL ist berechtigt, zwecks Konfiguration, Wartung oder Optimierung über das Fernmeldenetz auf die eingesetzte Infrastruktur zuzugreifen und dort vorhandene technische Daten bzw. Software einzusehen, zu verändern, zu aktualisieren oder zu löschen.

10.5 Im Falle des Umzugs kann SURF LOCAL nicht gewährleisten, dass sämtliche Dienstleistungen am neuen Ort im gleichen Umfang angeboten werden. SURF LOCAL informiert innert angemessener Frist über allfällige Einschränkungen.

11. Datenschutz

11.1 Es gilt die aktuelle Datenschutzerklärung von SURF LOCAL, abrufbar unter <https://surflocalbern.ch/datenschutzerklaerung>. Die Bearbeitung von Personendaten richtet sich nach dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG), der Datenschutzverordnung (DSV) sowie der genannten Datenschutzerklärung.

12. Höhere Gewalt

12.1 SURF LOCAL wird von der Leistungsbringung befreit, soweit sie aufgrund höherer Gewalt daran gehindert wird. Als höhere Gewalt gilt ein Ereignis ausserhalb des Einflussbereichs von SURF LOCAL, namentlich Naturkatastrophe, Unwetter, Terror, Krieg, Streik, behördliche Anordnungen, Epidemie/Pandemie, Quarantäne, nationale oder regionale Notfälle, Energieknappheit, Stromausfall, Virenbefall sowie Import-, Export- und Reiserestriktionen.

12.2 SURF LOCAL informiert im Rahmen der Möglichkeiten über das Eintreten und die Folgen und ergreift zumutbare Massnahmen, um die Auswirkungen gering zu halten.

13. Haftung

13.1 SURF LOCAL haftet unbeschränkt bei Personenschäden sowie für direkte Schäden aufgrund von Absicht oder grober Fahrlässigkeit sowie aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen.

13.2 Jegliche Haftung für Schäden aufgrund leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

13.3 SURF LOCAL haftet nicht für durch Hilfspersonen oder Drittanbieter verursachte Schäden. In keinem Fall haftet SURF LOCAL für indirekte, mittelbare und Folgeschäden sowie für Schäden aus entgangenem Gewinn.

13.4 Für von Dritten erstellte resp. bei Dritten abrufbare Inhalte bzw. Leistungen ist SURF LOCAL nicht verantwortlich und übernimmt weder Zusicherung noch Gewährleistung.

13.5 Der Kunde hält SURF LOCAL und ihre Hilfspersonen schadlos für Aufwendungen und Kosten, die (i) Folge von Forderungen Dritter bezüglich der vom Kunden verwendeten Daten/Software/Inhalte sind; (ii) sich auf Servicedienstleistungen des Kunden beziehen; (iii) auf vertragswidriges Verhalten zurückgehen; (iv) Folge der Schädigung der Hardware sind; (v) Folge einer Klage wegen Verletzung geistigen Eigentums sind; oder (vi) Folge einer Handlung/Unterlassung des Kunden sind, die zu Körper- oder Sachschäden führten.

14. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

14.1 Vertragsdauer

14.1.1 Verträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, sofern nichts anderes vereinbart wird. Es kann eine Mindestvertragsdauer festgesetzt werden, insbesondere im Zusammenhang mit Promotionen und Spezialangeboten.

14.2 Ordentliche Kündigung

14.2.1 Sofern in den produktspezifischen Bestimmungen (Teile B–E) keine abweichende Frist geregelt ist, kann der Vertrag von beiden Parteien unter Einhaltung der dort genannten Kündigungsfrist auf ein Monatsende gekündigt werden, frühestens auf das Ende der Mindestvertragsdauer. Die Kündigung ist schriftlich (eingeschriebener Brief oder nachweisbarer elektronischer Weg) vorzunehmen.

14.3 Ausserordentliche Kündigung durch SURF LOCAL

14.3.1 SURF LOCAL kann die Leistungserbringung per sofort einstellen oder den Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen, wenn der Kunde wesentlichen Vertragspflichten nicht nachkommt und die Verletzung nicht innerhalb einer Nachfrist von 30 Tagen beseitigt. In dringenden Fällen ist keine Nachfrist erforderlich. Als wesentliche Vertragsverletzungen gelten insbesondere die Verletzung der Zahlungspflichten sowie Verstösse gegen den anwendbaren Vertrag.

14.4 Ausserordentliche Kündigung durch den Kunden

14.4.1 Der Kunde ist berechtigt, im Falle des ununterbrochenen Wegfalls der Netzverfügbarkeit während mehr als 14 Tagen die davon betroffenen Verträge fristlos zu kündigen, sofern nicht höhere Gewalt vorliegt.

14.5 Konkurs und Zahlungsunfähigkeit

14.5.1 Bei Konkurs, Nachlassstundung oder Verlustscheinen gegen den Kunden hat SURF LOCAL das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen, sofern der Kunde nicht innerhalb von 5 Tagen eine Bankgarantie für mindestens 3 Monatsrechnungen beibringt.

15. Änderungen

15.1 SURF LOCAL behält sich vor, diese AGB, die Besonderen Bestimmungen, Leistungsbeschreibungen sowie die Preisliste bei Bedarf zu ändern. Änderungen treten auf den ersten möglichen Kündigungstermin ab dem Zeitpunkt der Mitteilung in Kraft.

15.2 Erhöht SURF LOCAL Preise so, dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung führen, oder ändert SURF LOCAL eine bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, informiert SURF LOCAL rechtzeitig im Voraus. Der Kunde kann die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung ohne Zusatzkosten vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.

15.3 Preisanpassungen infolge Änderung von Abgabesätzen (z.B. MWSt) sowie Preiserhöhungen von Drittanbietern berechtigen nicht zur Kündigung. SURF LOCAL darf den Preis einmal pro Kalenderjahr im Umfang der Teuerung (LIK, Basis Dezember 2020 = 100, Anfangsindex Stand 1. Januar 2024) anpassen; hierbei besteht kein vorzeitiges Kündigungsrecht.

15.4 Vereinbarungen, die von den AGB oder einem anderen Vertragsdokument abweichen, bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieses Schriftformerfordernisses.

16. Verzeichniseinträge

16.1 SURF LOCAL bzw. beauftragte Dritte tragen auf Verlangen des Kunden Angaben in ein Verzeichnis ein. Der Kunde kann einen Vermerk anbringen lassen, wonach er keine Werbeanrufe oder -mitteilungen erhalten möchte. Gleichwohl kann nicht ausgeschlossen werden, dass der Kunde von Drittpersonen Werbeanrufe erhält; die Verantwortung hierfür liegt beim Absender.

17. Teilnichtigkeit / Salvatorische Klausel

17.1 Erweist sich eine Bestimmung als nichtig oder unwirksam, bleibt die Verbindlichkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Nichtige Bestimmungen werden durch wirtschaftlich möglichst gleichwertige, rechtmässige und durchsetzbare Bestimmungen ersetzt.

18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

18.1 Das Vertragsverhältnis unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht.

18.2 Als Gerichtsstand vereinbaren die Parteien die Zuständigkeit der Gerichte am Sitz der Gemeindebetriebe Muri bei Bern. SURF LOCAL ist berechtigt, den Kunden an seinem Wohnsitz zu belangen. Vorbehalten bleiben zwingende andere Gerichtsstände (insbesondere ZPO Art. 32 und 35 für Konsumenten).

TEIL B

Besondere Bestimmungen Internet

B1. Geltungsbereich

B1.1 Diese Besonderen Bestimmungen Internet gelten für Dienstleistungen und Produkte im Bereich des Internetanschlusses ergänzend zu Teil A. Bei Widersprüchen gehen sie Teil A vor.

B2. Leistungen

B2.1 SURF LOCAL ermöglicht dem Kunden den Zugang zum Internet sowie die Übermittlung von Daten. Die in den Produktbeschreibungen angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte unter optimalen Bedingungen. Die tatsächliche Geschwindigkeit ist namentlich abhängig vom verwendeten Empfangsgerät, der Qualität des Hausanschlusses und der Hausverkabelung, der Anzahl Haushalte an einer Verteilanlage sowie von weiteren technischen Komponenten. SURF LOCAL garantiert weder

das Erreichen der Maximalwerte noch eine Mindestbandbreite.

B2.2 SURF LOCAL behält sich vor, an ihren Anlagen jederzeit Unterhaltsarbeiten auszuführen, die zu Betriebsunterbrüchen führen können. Zusätzlich behält sich SURF LOCAL vor, zur Bekämpfung von Spam und schadhafte Codes (z.B. Viren, Würmer, Trojaner usw.) bestimmte Internet-Angebote vorübergehend oder dauernd zu sperren

B2.2 SURF LOCAL macht ausdrücklich darauf aufmerksam, dass die Daten bei der Übertragung in der Regel nicht geschützt sind

B3. Pflichten des Kunden

B3.1 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Verkabelung und Installation der notwendigen Anlagen (Modem, Router usw.) sowie für die Deinstallation am Ende der Vertragsdauer. Sämtliche diesbezüglichen Aufwendungen gehen zu Lasten des Kunden.

B3.2 Der Kunde gewährt SURF LOCAL nach vorheriger Vereinbarung Zugang zur installierten Hardware zwecks Überprüfung, Installation oder Reparatur. Für verunmöglichte Reparaturtermine kann SURF LOCAL die Kosten in Rechnung stellen.

B3.3 Der Kunde verpflichtet sich zur sorgfältigen Behandlung der Hardware und haftet für Beschädigungen durch unsachgemässe Benützung. Die Hardware bleibt im Eigentum von SURF LOCAL und ist nach Vertragsende in einwandfreiem Zustand innert 2 Wochen nach erstmaliger Aufforderung zurückzugeben. Andernfalls kann SURF LOCAL die in der Preisliste festgesetzte Gebühr erheben.

B3. System- und Netzwerksicherheit

B3.1 Verletzungen der System- und Netzwerksicherheit stellen Vertragsverletzungen dar. Namentlich verboten sind der unerlaubte Zugriff auf Daten und Systeme, die unerlaubte Überwachung des Datenverkehrs, die Störung von Diensten (z.B. mittels Mail-Bomben oder Massensendungen) sowie die Fälschung von Steuerungsinformationen in TCP/IP-Paketen (Packet-Header).

B4. Vertragsdauer und Kündigung

B4.1 Die vorliegenden AGB treten in Kraft, sobald SURF LOCAL den vom Kunden rechtsgültig unterzeichneten Vertrag erhält und die Anmeldung des Kunden durch SURF LOCAL akzeptiert wird, in jedem Fall aber mit der ersten Benutzung der Dienstleistungen durch den Kunden

B4.2 Der Internetvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf ein Monatsende gekündigt werden, frühestens auf das

Ende einer Mindestvertragsdauer. Die Kündigung ist schriftlich vorzunehmen.

B4.3 weicht die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch ab oder bestehen Anzeichen eines vertragswidrigen Verhaltens kann SURF LOCAL die Dienstleistung einschränken oder einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

B4.4 Kündigt der Kunde vor dem Ablauf einer laufenden Mindestvertragsdauer bzw. Verlängerungsdauer eine Dienstleistung oder kündigt SURF LOCAL eine Dienstleistung ausserordentlich infolge eines vertragswidrigen Gebrauchs der Dienstleistung oder einer anderen Vertragsverletzung durch den Kunden, schuldet der Kunde SURF LOCAL die Restlaufgebühren bis zum Ablauf der Mindestbezugs- bzw. Verlängerungsdauer oder andere in Bezug auf eine Dienstleistung spezifisch vertraglich vereinbarte Entschädigungen für die vorzeitige Vertragsauflösung.

TEIL C

Besondere Bestimmungen Festnetz-Telefonie

C1. Geltungsbereich

C1.1 Diese Besonderen Bestimmungen Festnetz gelten für Dienstleistungen im Bereich der Festnetztelefonie ergänzend zu Teil A. Bei Widersprüchen gehen sie Teil A vor.

C2. Leistungen

C2.1 SURF LOCAL ermöglicht dem Kunden, über das Festnetz und in das Mobilnetz Gespräche zu führen. Die Kunden können untereinander und mit Kunden anderer Anbieter Gespräche führen, soweit SURF LOCAL und ihre Partner entsprechende Vereinbarungen abgeschlossen haben.

C2.2 Für den Bezug der Festnetz-Dienstleistungen benötigt der Kunde ein geeignetes Endgerät. Für das Nichtfunktionieren von Festnetztelefonen oder anderen Endgeräten und Apps trägt SURF LOCAL keine Verantwortung.

C3. Standorterkennung bei Notruf

C3.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bei Notrufen über Festnetz-Telefonie bei der alarmierten Stelle der im Vertrag angegebene Hauptstandort (Installationsadresse) angezeigt wird. Für Notrufe soll wenn möglich ein Kommunikationsmittel verwendet werden, mit dem die korrekte Standortidentifikation technisch möglich ist. Bei einer nomadischen Nutzung des Festnetzanschlusses (d.h. bei Nutzung ausserhalb des registrierten Anschlussstandorts) z.B. mittels einer Festnetz App entspricht der übermittelte Standort nicht dem tatsächlichen Aufenthaltsort des Kunden.

C3.2 Der Kunde kann seinen registrierten Anschlussstandort für die Standortübermittlung bei Notrufen jederzeit aktualisieren: schriftlich per Brief oder E-Mail an den SURF LOCAL Kundendienst, oder selbständig über das SURF LOCAL Kundenportal. Standortänderungen werden nach Eingang durch SURF LOCAL schnellstmöglich, in der Regel innert eines Werktages, im System aktualisiert. iWay übernimmt keine Haftung für Folgen, die aus einer vom tatsächlichen Aufenthaltsort abweichenden Standortübermittlung entstehen, sofern der Kunde

seiner Pflicht zur Aktualisierung der Standortangabe nicht nachgekommen ist.

C4. Voraussetzung

C4.1 Voraussetzung für den Abschluss eines Festnetzvertrags ist ein laufender oder zusammenhängend abgeschlossener Internetvertrag von SURF LOCAL am gleichen Anschluss.

C5. Fair Use Policy (Flat-Angebote)

C5.1 Bei Festnetz-Flatrate-Angeboten sind pro Kalendermonat eine fixe Anzahl Minuten inkludiert. Bei Erreichen von 80% der Minuten wird der Kunde auf geeignete Weise auf die Fair Use Policy hingewiesen. Bei Erreichen von 100% der Minuten wird der Kunde erneut kontaktiert und der Anschluss kann für kostenpflichtige Aktivitäten gesperrt werden.

C6. Pflichten des Kunden

C6.1 Die Benutzung des Anschlusses liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, auch wenn diese durch unbefugte Dritte geschieht. Der Kunde ist verantwortlich für alle Gebühren, welche sich durch die Benützung der Festnetz-Dienstleistungen ergeben, insbesondere auch für die Nutzung von kostenpflichtigen Telefon-Angeboten von Drittanbietern (Mehrwertdienste Nr. 08xx/09xx). Falls SURF LOCAL mit dem Inkasso der entsprechenden Gebühren beauftragt ist, werden diese Beträge mit der Kundenrechnung belastet. Die Drittanbieter bleiben jedoch direkte und ausschliessliche Ansprechund Vertragspartner für Beanstandungen betreffend Waren oder Dienstleistungen, welche über die verwendete Mehrwertdienstnummer bezogen wurden.

C7. Rufnummern

C7.1 Kunden können die von ihnen gewünschte Rufnummer kostenpflichtig auswählen, falls diese noch erhältlich und verfügbar ist. Der Kunde hat jedoch keinen Anspruch auf eine bereits vergebene Nummer.

C7.2 Ein Rufnummernwechsel durch den Kunden ist gegen Entschädigung möglich. Eine Nummern-Portierung kann nur mittels vorangehender schriftlicher Bevollmächtigung des Kunden durchgeführt werden. Der Kunde anerkennt, dass eine Portierung zwischen vier bis fünf Wochen dauert. Inaktive Nummern werden nach gesetzlicher Frist gelöscht.

C8. Tarife

C8.1 Es gelten die zum Zeitpunkt der Dienstleistungsbenützung durch SURF LOCAL veröffentlichten Preise und Konditionen. Bei der Abrechnung berücksichtigt werden nur Leistungen, für die Abrechnungsdaten vorliegen. Forderungen betreffend nachträglich gelieferte Daten können auf den nächsten Rechnungen abgerechnet werden.

C8. Vertragsdauer und Kündigung

C8.1 Der Festnetzvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf ein Monatsende gekündigt werden, frühestens auf das Ende einer Mindestvertragsdauer. Die Kündigung ist schriftlich vorzunehmen.

TEIL D

Besondere Bestimmungen Mobilfunk

D1. Geltungsbereich

D1.1 Diese Besonderen Bestimmungen Mobile gelten für Dienstleistungen im Bereich des Mobilfunks ergänzend zu Teil A. Bei Widersprüchen gehen sie Teil A vor.

D2. Leistungen und Funkversorgung

D2.1 SURF LOCAL ermöglicht dem Kunden, über das Mobilfunknetz Gespräche zu führen, SMS/MMS zu versenden und Daten zu übermitteln. Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte; SURF LOCAL garantiert weder das Erreichen der Maximalwerte noch eine Mindestbandbreite.

D2.2 SURF LOCAL erbringt ihre Mobilfunkleistungen über das Netz eines oder mehrerer Netzpartner. Die Funkversorgung im Ausland ist abhängig vom Netz des Roamingpartners. Funkschatten sind auch in versorgten Gebieten und insbesondere in Gebäuden möglich. SURF LOCAL ist berechtigt, ältere Technologien nach entsprechender Information einzustellen.

D3. SIM-Karte und eSIM

D3.1 Die SIM-Karte bleibt Eigentum von SURF LOCAL. Bei eSIM wird auf dem Endgerät ein eSIM-Profil aktiviert, das nach Vertragsende deaktiviert oder gelöscht wird. Der Verlust oder Diebstahl der SIM-Karte ist unverzüglich zu melden; bis zur Sperrung haftet der Kunde für alle anfallenden Kosten.

D4. Roaming

D4.1 Die aktuell geltenden Roaming-Tarife sind auf surflocalbern.ch abrufbar. Die Roaming-Tarife gelangen auch dann zur Anwendung, wenn der Kunde in der Schweiz in Grenzgebieten ein ausländisches Mobilfunknetz benutzt. Der Kunde kann ein Roaming-Kostenlimit festlegen. Roaminggebühren können teilweise erst mit zeitlicher Verzögerung in Rechnung gestellt werden.

D5. Tarife

D5.1 Es gelten die zum Zeitpunkt der Dienstleistungsbenützung durch SURF LOCAL veröffentlichten Preise und Konditionen. Bei der Abrechnung berücksichtigt werden nur Leistungen, für die Abrechnungsdaten vorliegen. Forderungen betreffend nachträglich gelieferte Daten können auf den nächsten Rechnungen abgerechnet werden.

D6. Vertragsdauer und Kündigung

D6.1 Der Mobilvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf ein Monatsende gekündigt werden, frühestens auf das Ende einer Mindestvertragsdauer. Die Kündigung ist schriftlich vorzunehmen.

TEIL E

Besondere Bestimmungen TV (Digital-TV / IPTV)

E1. Geltungsbereich

E1.1 Diese Besonderen Bestimmungen TV gelten für Dienstleistungen im Bereich der TV-Leistungen

(Digital-TV und IPTV) ergänzend zu Teil A. Bei Widersprüchen gehen sie Teil A vor.

E2. Leistungen

E2.1 SURF LOCAL TV besteht aus digitalen und internetbasierten Fernseh- und Radioangeboten. Die Nutzung auf einem TV-Gerät bedingt die Installation einer Set-Top-Box respektive einer App. Das TV-Angebot ist zudem über Web-TV und eine mobile App-Lösung nutzbar. Die Inhalte, Funktionalitäten und Preise sind unter www.surflocalbern.ch einsehbar; mit der Bestellung akzeptiert der Kunde die geltenden Preise.

E2.2 SURF LOCAL behält sich das Recht vor, das Angebot (insbesondere die empfangbaren Sender) jederzeit einzuschränken, zu erweitern oder zu ändern sowie die Software der Set-Top-Box und Apps zu aktualisieren und die Hardware auszutauschen. Derartige Änderungen begründen kein ausserordentliches Kündigungsrecht. Es besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Ausgestaltung des Angebots.

E2.3 Mit SURF LOCAL TV besteht die Möglichkeit für die Speicherung von TV-Inhalten für die private Nutzung im Rahmen des vertraglich eingeräumten Nutzungsumfangs. Für die Aktivierung, Verwendung und Nutzung dieser Aufnahmen ist der Kunde selbst verantwortlich. Alle Aufnahmen werden vom SURF LOCAL und deren Partnern zentral gespeichert. Der Bestand einer Speicherung kann nicht garantiert werden. Nach Vertragsbeendigung ist SURF LOCAL berechtigt, alle auf dem Server befindlichen Aufnahmen und Daten des Kunden ohne vorherige Ankündigung zu löschen. Ein Datentransfer oder das Erstellen von Sicherungskopien für den Kunden sind ausgeschlossen.

E3. Voraussetzung und Empfang

E3.1 Voraussetzung für den Abschluss eines TV-Vertrags ist ein laufender oder zusammenhängend abgeschlossener Internetvertrag von SURF LOCAL am gleichen Anschluss. Für den Empfang von DVB-C (digitales Kabelfernsehen) ist eine TV-Dose von SURF LOCAL erforderlich. Für IPTV ist ein Internetanschluss über FTTH (Glasfaser) oder Kabel erforderlich; eine TV-Dose ist nicht nötig, das Signal wird über die Internetverbindung empfangen.

E4. Verfügbarkeit und Haftung

E4.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Übertragungsqualität bestimmter Sender (insbesondere UHD- und HD-Sender) von der Leistungsfähigkeit des Anschlusses abhängt und die Verfügbarkeit gewisser Inhalte geografischen Einschränkungen unterliegen kann. Das unterbrochen- und störungsfreie Funktionieren sowie die Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der Informationen können nicht garantiert werden. SURF LOCAL haftet nicht für Schäden infolge von Unterbrüchen oder Ausfällen von TV-Produkten, unabhängig vom Grund.

E4.2 SURF LOCAL haftet ferner nicht für Schäden aus dem Verlust oder der Beschädigung nicht gesicherter Daten oder Software sowie für Inhalte, die von Dritten erstellt oder zugänglich gemacht werden.

E5. Pflichten des Kunden

E5.1 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Verkabelung und Installation der notwendigen Anlagen (Set-Top-Box, TV-Gerät) sowie für die Deinstallation am Ende der Vertragsdauer. Sämtliche diesbezüglichen Aufwendungen gehen zu Lasten des Kunden.

E5.2 Der Kunde gewährt SURF LOCAL nach vorheriger Vereinbarung Zugang zur installierten Hardware zwecks Überprüfung, Installation oder Reparatur. Für verunmöglichte Reparaturtermine kann SURF LOCAL die Kosten in Rechnung stellen.

E5.3 Der Kunde verpflichtet sich zur sorgfältigen Behandlung der Hardware und haftet für Beschädigungen durch unsachgemässe Benützung. Die Hardware bleibt im Eigentum von SURF LOCAL und ist nach Vertragsende in einwandfreiem Zustand innert 2 Wochen nach erstmaliger Aufforderung zurückzugeben. Andernfalls kann SURF LOCAL die in der Preisliste festgesetzte Gebühr erheben.

E6. Urheberrecht und Nutzungsbeschränkung

E6.1 Die zur Verfügung gestellten Inhalte sind ganz oder teilweise urheberrechtlich geschützt und dürfen ausschliesslich für private, nicht kommerzielle Zwecke verwendet werden. Die Inhalte dürfen nicht bearbeitet, verändert, kopiert, aus dem Endgerät herausgelesen oder sonst wie weiterverwendet werden.

E6.2 Das Zurverfügungstellen von SURF LOCAL TV in öffentlich zugänglichen Räumen (Restaurants, Hotels, Kinos, Theater, Ladenlokale etc.) ist ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von SURF LOCAL nicht erlaubt. Bei Zuwiderhandlung haftet der Kunde vollumfänglich und hält SURF LOCAL schadlos.

E7. Datenschutz und Werbung

E7.1 Die Daten aus der Nutzung von SURF LOCAL TV können bei SURF LOCAL oder bei sorgfältig ausgewählten Dritt-Partnern gespeichert werden, um Programmempfehlungen und/oder Werbung zukommen zu lassen. Dritt-Partner werden verpflichtet, die Daten nur für die vereinbarten Zwecke und in Übereinstimmung mit dem Schweizer Datenschutzgesetz zu bearbeiten.

E7.2 SURF LOCAL TV kann urheberrechtlich geschützte Firm- und Software von Drittanbietern enthalten. Der Kunde verpflichtet sich, deren Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen zu akzeptieren.

E8. Leistungen Mobile TV

E8.1 SURF LOCAL ermöglicht dem Kunden, über eine Applikation, welche auf einem Mobiltelefon oder einem anderen mobilen Endgerät installiert werden kann, den ortsunabhängigen Empfang von ausgewählten und vordefinierten Fernsehprogrammen. SURF LOCAL behält sich das Recht vor, die TV-Dienstleistung von Systemvoraussetzungen abhängig zu machen. Deshalb ist es möglich, dass die Dienstleistung nicht für alle Endgeräte verfügbar ist.

E8.2 Sowohl der Download der Applikation als auch die Nutzung der Dienstleistung ist für Kunden, für welche das Mobile TV verfügbar ist, grundsätzlich kostenlos. SURF LOCAL behält sich das Recht vor, die Applikation als Zusatzservice kostenpflichtig anzubieten.

E8.3 Bei der Inanspruchnahme der Dienstleistung können Verbindungsgebühren für die Nutzung des

mobilen Datenverkehrs (inklusive Roaming-Gebühren) anfallen. Dem Kunden werden diese Verbindungsgebühren im Rahmen seines Mobile-Abonnements in Rechnung gestellt.

E8.4 SURF LOCAL bietet keine Gewähr für ein störungsfreies Funktionieren der Dienstleistung. SURF LOCAL übernimmt für Störungen, Einschränkungen und Unterbrüche keine Haftung.

E9. Vertragsdauer und Kündigung

E9.1 Der TV-Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf ein Monatsende gekündigt werden, frühestens auf das Ende einer Mindestvertragsdauer. Pay-Pakete können mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf jedes Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung ist schriftlich vorzunehmen.