Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) TeraLine GmbH

Gültig ab: 1. April 2022

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Beziehungen zwischen Kunden und der TeraLine GmbH, Industriestrasse 19, 8112 Otelfingen (nachfolgend: „TeraLine“). Sie gelten für Dienstleistungen und Produkte – kostenpflichtige oder unentgeltliche, soweit sie als anwendbar erklärt werden und keine abweichende schriftliche Regelung getroffen wird.

2. Leistungen der TeraLine

2.1. Angebote und deren Gültigkeit

TeraLine bietet Dienstleistungen aller Art im Bereich Internet, Netzwerke und Telekommunikation an und stellt ihre Dienstleistungen im Rahmen des jeweiligen Vertrages und den betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen bereit. TeraLine behält sich vor, die Dienstleistungen bei Bedarf oder aus wichtigen Gründen anzupassen. TeraLine behält sich vor, die Preise, ihre Dienstleistungen, die Besonderen Bedingungen und die Angebotsbedingungen anzupassen. Erhöht TeraLine Preise so, dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen oder ändert TeraLine eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen. Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) sowie Preiserhöhungen von Drittanbietern (insb. bei Mehrwertdiensten) gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur Kündigung. Senkt TeraLine die Preise, kann sie gleichzeitig allfällig vor der Preissenkung gewährte Rabatte anpassen.

2.2. Unterbrüche und Störungen

TeraLine bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen. Sie kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbruchs- und störungsfreies Funktionieren ihrer Infrastruktur und Dienstleistungen geben. Soweit möglich informiert TeraLine rechtzeitig über Betriebsunterbrüche, die zur Behebung von Störungen, für Wartungsarbeiten, Einführung von Neuerungen etc. nötig sind.

2.3 Kooperationspartner

Zur Vertragserfüllung kann TeraLine Drittanbieter und/oder Unterlieferanten hinzuziehen.

2.4. Infrastruktur und Dienste

Es besteht kein Anspruch der Kunden auf eine bestimmte Ausgestaltung der TeraLine Infrastruktur oder auf die Beibehaltung von darüber zugänglichen Dienstleistungen. TeraLine ist jederzeit berechtigt, mit angemessener Vorankündigung das Erbringen einer Dienstleistung entschädigungslos einzustellen.

3. Vertragsbeginn / Dauer / Kündigung

3.1 Vertragsabschluss

Die Registrierung bei TeraLine erfolgt schriftlich oder elektronisch auf vorgegebenen Standardanmeldungen. Der Kunde anerkennt mit der Antragstellung auf einen Vertrag mit TeraLine gleichzeitig die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen von TeraLine und verpflichtet sich zu wahrheitsgemässen Angaben. Das Vertragsverhältnis beginnt gemäss den entsprechenden Bestimmungen in den einzelnen Bestellformularen oder spezifischen Vertragsdokumenten.

3.2. Vertragsdauer und Kündigung

Die Mindestdauer, die Kündigungsfrist und der Kündigungstermin werden grundsätzlich im Einzelvertrag oder auf den Bestellformularen so geregelt, dass sie für den Kunden ersichtlich sind. Wurden keine anderslautenden Regelungen getroffen, so gelten die folgenden Bestimmungen:

- Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate.
- Nach Ablauf dieser Mindestlaufzeit können die Abonnemente und Dienstleistungen nur auf Ende der entsprechenden Verrechnungsperiode gekündigt werden.
- Die Kündigung muss mindestens 30 Tage vor Ablauf der Verrechnungsperiode bei TeraLine eingetroffen sein.

3.3 Aufwände ausserhalb der Vertragslaufzeit

Bei Kündigung durch den Kunden vor Inbetriebnahme der Dienstleistung schuldet der Kunde der TeraLine sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten.

3.4 Fair and Acceptable Use Policy

Weicht die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch ab, oder bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, kann TeraLine den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Nutzung anhalten, ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos ändern, einschränken oder einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen. Dasselbe gilt im Falle von unzutreffenden oder unvollständigen Angaben des Kunden bei Vertragsabschluss oder bei der Bestellung.

4. Haftung

4.1. Haftung

Für Schäden, die im Zusammenhang mit unseren Diensten entstehen, haften wir nur bei absichtlicher oder grobfahrlässiger Vertragsverletzung unsererseits. Die Haftung von TeraLine für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste, Schäden infolge Downloads ist – soweit gesetzlich zulässig – in jedem Fall ausgeschlossen. Sie haftet auch nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen.

4.2. Haftungsausschluss

TeraLine haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten insbesondere auch Stromausfall und Auftreten schädlicher Software (z.B. Virenbefall).

5. Pflichten und Rechte des Kunden

5.1. Rechts- und vertragskonforme Benutzung

Die Dienstleistungen sind bei Privatkunden ausschliesslich für den üblichen Privatkundengebrauch, bei Geschäftskunden ausschliesslich für den üblichen Geschäftskunden Gebrauch bestimmt. Sie dürfen nur mit schriftlicher Zustimmung von TeraLine für spezielle Anwendungen oder für das Anbieten von Fernmeldediensten eingesetzt werden. Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Benutzung der von TeraLine bezogenen Dienstleistungen verantwortlich. Als rechts- bzw. vertragswidrig gelten namentlich:

Die Dienstleistungen sind bei Privatkunden ausschliesslich für den üblichen Privatkundengebrauch, bei Geschäftskunden ausschliesslich für den üblichen Geschäftskunden Gebrauch bestimmt. Sie dürfen nur mit schriftlicher Zustimmung von TeraLine für spezielle Anwendungen oder für das Anbieten von Fernmeldediensten eingesetzt werden. Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Benutzung der von TeraLine bezogenen Dienstleistungen verantwortlich. Als rechts- bzw. vertragswidrig gelten namentlich:

- Unlautere Massenwerbung (Spam)
- Belästigen oder Beunruhigen von Dritten
- Behinderung Dritter bei der Benutzung von Fernmeldediensten
- Eindringen und Eindringversuche in fremde Systeme (Hacking)
- Ausspionieren anderer Internetbenutzer oder deren Daten
- Betrügerische Angriffe (Phishing)
- Schädigung oder Gefährdung der Fernmeldeinfrastruktur oder der Geräte Dritter durch schädliche Software
- Übermitteln oder Zugänglichmachen rechtswidriger Inhalte.

Bestehen Anzeichen einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung, ist der Kunde verpflichtet, TeraLine Auskunft über die Nutzung zu erteilen.

5.2. Verantwortung für den Inhalt

Der Kunde ist für den Inhalt der Informationen (Sprache, Daten in jeglicher Form) verantwortlich, den er von TeraLine übermitteln oder bearbeiten lässt oder den er allenfalls Dritten zugänglich macht.

5.3. Verantwortung für Benutzung der Anschlüsse

Der Kunde ist für jede Benutzung seiner Anschlüsse, auch für eine solche durch Drittpersonen, verantwortlich. Er hat insbesondere alle infolge Benutzung der von TeraLine bezogenen Dienstleistungen in Rechnung gestellten Beträge zu bezahlen. Dies gilt auch für Waren oder Dienstleistungen, welche über seine Anschlüsse bezogen oder bestellt wurden. Stellt der Kunde die von TeraLine bezogenen Dienstleistungen Minderjährigen zur Verfügung, ist er für die Einhaltung der Jugendschutzbestimmungen verantwortlich.

5.4. Passwörter und Zugangscodes

Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter, Identifikationscodes, Login Daten etc. sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen.

5.5. Hard- und Software von Kunden

Der Kunde ist für seine eigenen Hard- und Softwarekomponenten (inkl. Programme und PC-Konfiguration) selber verantwortlich. TeraLine kann keine Garantie übernehmen, dass der Internet-Zugang auf allen Endgeräten einwandfrei funktioniert. Sollten Störungen auftreten, die Massnahmen am Kundenstandort erforderlich machen und die Störung nicht anders behoben werden kann, ist der Kunde verpflichtet, seine Anlage auf eigene Kosten entsprechend anzupassen oder den Betrieb einzustellen. Andernfalls ist TeraLine berechtigt, den Anschluss zu deaktivieren.

5.6. Geräte im Eigentum der TeraLine

Stellt TeraLine ein Gerät miet- oder leihweise zur Verfügung, bleibt es während der gesamten Bezugsdauer im Eigentum von TeraLine. Die Begründung von Pfand- und Retentionsrechten zugunsten Dritter an ihm ist ausdrücklich wegbedungen. Im Falle von Pfändung, Retention oder Verarrestierung ist der Kunde verpflichtet, TeraLine unverzüglich zu informieren und das zuständige Betreibungs- bzw. Konkursamt auf das Eigentum von TeraLine hinzuweisen. Bei Beendigung des Dienstleistungsbezugs ist der Kunde verpflichtet, das Gerät unbeschädigt und innerhalb der von TeraLine gesetzten Frist an TeraLine zurückzusenden. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, behält TeraLine sich das Recht vor, das nicht retournierte Gerät in Rechnung zu stellen.

5.7. Sicherer Betrieb / Schutzmassnahmen

Der Kunde schützt seine Infrastruktur und Daten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Er ergreift – entsprechend dem Stand der Technik – Massnahmen, um zu verhindern, dass seine Infrastruktur für die Verbreitung von rechtswidrigen oder sonstwie schädlichen Inhalten (insb. unlautere Massenwerbung (Spam), betrügerische Nachrichten (Phishing Mails/SMS), betrügerische Internetseiten (z.B. gefälschte Login-Seiten), schädliche Software (Viren, Trojanische Pferde, Würmer etc.)) verwendet wird. Schädigt oder gefährdet ein Gerät des Kunden eine Dienstleistung, einen Dritten oder die Anlagen von TeraLine oder Dritten oder verwendet der Kunde nicht zugelassene Geräte, kann TeraLine ohne Vorankündigung und entschädigungslos ihre Leistungserbringung einstellen, das Gerät des Kunden vom Fernmeldenetz trennen und Schadenersatz fordern.

5.8. Fernwartung

TeraLine ist berechtigt, zwecks Konfiguration, Wartung oder Optimierung bzw. Erweiterung ihrer Dienstleistungen über das Fernmeldenetz auf die für den Dienstleistungsbezug eingesetzte Infrastruktur zuzugreifen und dort vorhandene technische Daten bzw. Software einzusehen, zu verändern, zu aktualisieren oder zu löschen.

6. Nutzungsrechte an Software, Produkten und Leistungen durch TeraLine gemanagter Dienste

6.1. Allgemeine Regelung

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gilt folgende Regelung betreffend Nutzungsrechte an Software, Produkten und Leistungen hinsichtlich der von TeraLine gemanagten Dienste: Dem Kunden wird ein nicht ausschliessliches, zeitlich unbeschränktes und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software sowie Waren- bzw. Dienstleistungszeichen für den eigenen, internen Gebrauch eingeräumt. Ergänzende Regelungen zur Softwarenutzung werden hiermit einbezogen. Die Software darf Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Für Standardprodukte Dritter gelten deren Lizenzbestimmungen, soweit sie weitergehende Einschränkungen enthalten. Die Übergabe des Quellcodes erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

6.2. Abweichende Regelungen

Wird abweichend von Ziff. 6.1 hiervor vereinbart, dass Nutzungsrechte für Software auf Dritte übertragen werden können, müssen alle Kopien den Original-Copyright-Vermerk sowie alle sonstigen Schutzvermerke tragen.

6.3. Verletzungen von Schutzrechten

Falls im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand (Softwareentwicklung oder Durchführung sonstiger Projekte) Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden, ist der Kunde verpflichtet, TeraLine innerhalb von 5 Kalendertagen schriftlich zu benachrichtigen. Der Kunde darf ohne vorgängige Zustimmung von TeraLine keine Prozesshandlungen vornehmen und TeraLine auf Verlangen die Verteidigung gegen derartige Ansprüche überlassen, insbesondere die Prozessführung, einschliesslich eines Vergleichsabschlusses.

6.4. Besondere Massnahmen

Wenn die Nutzung des Vertragsgegenstands durch den Kunden oder Teile davon durch eine gerichtliche Entscheidung untersagt ist oder wenn nach Auffassung von TeraLine eine Klage wegen der Verletzung von Schutzrechten droht, so hat TeraLine das Wahlrecht zwischen folgenden Massnahmen:

- den Vertragsgegenstand derart verändern, dass er keine Schutzrechte mehr verletzt
- dem Kunden das Recht verschaffen, den Vertrags-gegenstand weiter zu nutzen
- den Vertragsgegenstand durch einen Vertrags-gegenstand ersetzen, der keine Schutzrechte verletzt und der entweder den Anforderungen des Kunden entspricht oder mit dem ersetzten Vertragsgegenstand gleichwertig ist
- den Vertragsgegenstand zurücknehmen und dem Kunden das bezahlte Entgelt abzüglich eines angemessenen Betrages für die Nutzung und den Wertverlust zu erstatten.

6.4.1. Ausschlussklausel

Die vorstehende Verpflichtung entfällt für Vertragsgegenstände, bei denen die Schutzrechtsverletzung auf einem vom Kunden stammenden Konzept oder darauf beruht, dass der Vertragsgegenstand vom Kunden geändert oder zusammen mit nicht von TeraLine gelieferten Vertragsgegenständen betrieben wurde.

7. Störungsbehebung

7.1. Technischer Support

TeraLine stellt zur Unterstützung ihrer Kunden in technischen Fragen betreffend Handhabung und Installation der angebotenen Dienstleistungen einen Support via Telefon resp. E-Mail zur Verfügung. Die Kosten und Betriebszeiten dieses Service werden auf der entsprechenden Plattform publiziert und können bei TeraLine während der üblichen Bürozeiten angefragt werden. Kosten für Support durch Dritte werden von TeraLine nicht übernommen.

7.2. Störungsbehebung

TeraLine behebt während den Betriebszeiten Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen, innert angemessener Frist. TeraLine ist berechtigt, den Betrieb zwecks Behebung von Störungen, Durchführung von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien usw. zu unterbrechen oder einzuschränken.
Verlangt ein Kunde die Beseitigung von Störungen, die aufgrund der von TeraLine auf sein Begehren hin durchgeführten Untersuchung auf Mängel der vom Anwender benützten Ausrüstung oder Fehler in deren Handhabung zurückführen lassen, trägt der Kunde die entstandenen Kosten.

7.3. Vorsätzliches Hacking

Sollte der Nachweis eines Hacker-Angriffs durch einen Benutzer eines Internetzuganges von TeraLine vorliegen, behält sich TeraLine das Recht vor, den Internetzugang ohne Vorankündigung zu deaktivieren. Im Weiteren wird der betreffende Kunde für unbestimmte Zeit von allen Diensten und Leistungen von TeraLine ausgeschlossen. TeraLine behält sich weiter vor, allfällige zivil- und/oder strafrechtliche Schritte gegen den betreffenden Benutzer einzuleiten.

8. Datenschutz

8.1. Umgang mit Kundendaten

Beim Umgang mit Daten hält sich TeraLine an die geltende Gesetzgebung, insbesondere an das Fernmelde- und Datenschutzrecht. TeraLine erhebt, speichert und bearbeitet nur Daten, die für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, namentlich die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Rechnungsstellung benötigt werden.Die TeraLine darf Daten für Marketingzwecke bearbeiten, namentlich für die bedarfsgerechte Gestaltung und Entwicklung ihrer Dienstleistungen und für massgeschneiderte Angebote. Der Kunde kann die Verwendung seiner Daten zu Marketingzwecken einschränken oder untersagen lassen.

8.2. Bonitätsprüfung und Inkasso

Der Kunde willigt ein, dass TeraLine im Zusammenhang mit Abschluss und Abwicklung des Vertrages Auskünfte über ihn einholen kann. Die TeraLine ist zudem berechtigt die Kundendaten zu Inkassozwecken an Dritte weiterzugeben.

9. Rechnungsstellung/Zahlungsbedingungen

9.1. Abrechnung und Rechnungsstellung

Die Abrechnung erfolgt aufgrund der vereinbarten Bedingungen des betreffenden Vertrages. Die Rechnungsstellung erfolgt aufgrund der vereinbarten Preise (Vertrag oder allgemeingültige Preisliste). Die TeraLine erstellt die Rechnungen aufgrund ihrer Aufzeichnungen.

9.2. Zahlungsfristen

Die Zahlungsfristen richten sich nach dem Vertrag mit TeraLine. Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde automatisch und ohne Mahnung in Verzug. TeraLine kann soweit gesetzlich zulässig die Leistungserbringung bei allen Dienstleistungen unterbrechen, weitere Massnahmen zur Verhinderung wachsenden Schadens treffen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen. Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die TeraLine durch den Zahlungsverzug entstehen. Die TeraLine kann einen Verzugszins von 5% und eine Mahngebühr von CHF 25.- pro Mahnung verrechnen. Für die Wiederaufschaltung kann eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.- erhoben werden.

9.3. Überzahlung

Zu viel bezahlte Beträge werden auf Verlangen des Kunden zurückvergütet. Die TeraLine kann eine Bearbeitungsgebühr von CHF 25.- erheben. Ohne ausdrückliches Verlangen auf Rückzahlung, ist TeraLine berechtigt, zu viel bezahlte Beträge zurückzubehalten und dem Kunden als Vorauszahlung künftiger Forderungen anzurechnen. Der Kunden hat kein Anrecht auf eine Verzinsung der Vorauszahlung.

10. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

10.1. Anpassungen

TeraLine behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen. TeraLine informiert die Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der AGB. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, kann er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag mit TeraLine ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen. Die jeweils verbindliche Fassung der AGB wird im Internet unter www.teraline.ch/agb publiziert.

11. Teilnichtigkeit

11.1. Gültigkeit

Sollte sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen für nichtig oder ungültig erweisen, tangiert dies die restlichen Bestimmungen nicht; diese bleiben unverändert bestehen und behalten ihre Gültigkeit. Die nichtige/n Bestimmung/en ist/sind durch wirtschaftlich möglichst gleichwertige, rechtmässige Bestimmungen zu ersetzen.

11.2. Massgebliche Version

Bei Widersprüchen bei unterschiedlichen Sprachversionen der AGB ist die deutsche Version massgebend.

12. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Dielsdorf.