

# DSL (Internet-Zugang)

## Leistungsbeschreibung

### 1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Service DSL (nachfolgend „Internet-Zugang“) von Swisscom (Schweiz) AG (nachfolgend „Swisscom“ genannt).

### 2 Leistungen von Swisscom

#### 2.1 Umfang

##### 2.1.1 Internet-Zugang

Der Internetzugang ist zu fixen monatlichen Kosten erhältlich (bei DSL basic und DSL start mit zusätzlichen Surfgebühren) und kann nur zusammen mit einem Service-Package von Swisscom abonniert werden.

Die Übertragungsgeschwindigkeiten gemäss Ziffer 2.1.2 sind bestmögliche Leistungen und können nicht garantiert werden. Einschränkungen können sich je nach Leitungslänge zwischen Telefonanschluss und Ortszentrale sowie aus der Qualität der Kupferleitungen ergeben. Sofern weitere Dienstleistungen über den Festnetzanschluss von Swisscom von den Kunden oder dem Netzzuschlusskunden bezogen werden, kann dies zu möglichen Einschränkungen der Bandbreite führen. Der Vertrag läuft bei solchen Einschränkungen der Bandbreite in jedem Fall uneingeschränkt weiter.

Soweit dies für die Kunden kostenneutral ist und der Betrieb sowie die Leistungsfähigkeit der vereinbarten Dienstleistung davon nicht negativ betroffen sind, kann Swisscom jederzeit technische Anpassungen vornehmen.

##### 2.1.2 Leistungsumfang

###### DSL start

- Online Surfen mit bis zu 500 kbit/s Download und 100 kbit/s Upload
- Monatliche Gebühren: CHF 0.– (inklusive Service-Package Classic)
- Zusätzliche Surfgebühr: CHF 3.–/Std.
- Maximale Gebühren: CHF 59.–/Monat

###### DSL basic

- Online Surfen mit bis zu 500 kbit/s Download und 100 kbit/s Upload
- Monatliche Gebühren: CHF 9.– (inklusive Service-Package Classic)
- Zusätzliche Surfgebühr: CHF 2.40/Std.
- Maximale Gebühren: CHF 59.–/Monat

###### DSL mini

- Online-Surfen mit bis zu 2'000 kbit/s Download und 200 kbit/s Upload
- Monatliche Gebühren: CHF 34.– (inklusive Service-Package Classic)

### DSL standard

- Online-Surfen mit bis zu 10'000 kbit/s Download und 1'000 kbit/s Upload
- Monatliche Gebühren: CHF 49.– (inklusive Service-Package Classic)

### Infinity

- Online-Surfen mit bis zu 20'000 kbit/s Download und 2'000 kbit/s Upload
- Telefonieren ohne zusätzlichen Gesprächskosten im Schweizer Festnetz
- Monatliche Gebühren: CHF 69.– (inklusive Service-Package Classic)

Infinity gilt für normale Gesprächstelefonie. Dabei ist das Telefonieren im Schweizer Festnetz durch die monatlichen Abonnementsgebühren abgedeckt. Gesprächsgebühren fallen bei folgenden Verbindungsarten bzw. Anwendungen an: Internationale Verbindungen, Anrufe auf Mobilnetze im In- und Ausland, auf Business Numbers (z.B. 090x/08xx), Kurznummern, Rufnummern mit der Vorwahl 058, Auskunftsdiensste (inkl. deren Weitervermittlungen) und Anrufe mit Cards.

Nicht zulässig sind Spezialanwendungen wie z.B. Maschine-Maschine, Durchwahl- und Dauerverbindungen und Verwenden des Anschlusses zur Erbringung von Fernmeldedienstleistungen. Swisscom ist bei Verdacht auf nicht bestimmungsgemäße Nutzung berechtigt, Infinity per sofort zu kündigen.

Falls der Kunde bereits ein Halbprix-Abonnement National, Mini-Kombi oder Kombi beziehungsweise ein Plauderabo besitzt, wird dieses beim Abschluss des neuen Abos annulliert.

#### 2.1.3 Installation

Als Voraussetzung für einen Internetzugang DSL mini, DSL standard oder Infinity ist aus technischen Gründen in gewissen Fällen die Installation durch Swisscom erforderlich. Swisscom teilt den Kunden mit, falls eine Installation durch Swisscom erforderlich ist. Für die Installation durch Swisscom gilt die Leistungsbeschreibung „Heiminstallation“ und die dazugehörige Preisliste.

### 2.2 Optionale Zusatzleistungen

#### 2.2.1 Zugang zu Public Wireless LAN von Swisscom

Kunden mit einem Internet-Zugang mit Bandbreite ab 2'000/200 kbit/s können kostenpflichtig die Public Wireless Hotspots von Swisscom nutzen. Die Abrechnung erfolgt zusammen mit der Rechnung für den Internet-Zugang von Swisscom. Das Entgelt richtet sich nach der Nutzungsdauer. Anwendbar ist die jeweils gültige Preis-

liste. Für die Abrechnung sind die Aufzeichnungen von Swisscom massgebend. Der Zugang erfolgt mittels Swisscom Login. Für die Nutzung ist allein das Einloggen auf der Internetseite der Public Wireless LAN Hotspots erforderlich. Die Bestimmungen der vorliegenden Leistungsbeschreibung gelten auch für den Internetzugang über Public Wireless LAN. Durch die Nutzung von Public Wireless LAN akzeptieren die Kunden zusätzlich die dafür geltenden Nutzungsbedingungen Public Wireless LAN. Die explizite Unterbrechung der kostenpflichtigen Nutzung erfolgt durch Ausloggen im dafür vorgesehenen, aktiven Public Wireless LAN Statusfenster.

### 2.3 Support

#### 2.3.1 Störungsannahme

Im Störungsfall wenden sich die Kunden an den Helpdesk unter der Gratisnummer 0800 800 800. Die gültigen Öffnungszeiten der Gratisnummer können auf dem Portal von Swisscom ([www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)) eingesehen werden.

#### 2.3.2 Maintenance-Window

Swisscom informiert die Kunden, soweit möglich, über Betriebsunterbrüche, die zur Behebung von Störungen, Vornahme von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien usw. notwendig sind. Swisscom ist bemüht, solche Unterbrüche kurz zu halten und sie, wenn immer möglich, in die verkehrsarme Zeit zu legen.

## 3 Leistungen der Kunden

Die Kunden sind für die Beschaffung und die Einrichtung sämtlicher Anschlüsse, Soft- und Hardware usw. verantwortlich. Sie erstellen, unterhalten und entfernen (bei Vertragsende) rechtzeitig und auf ihre Kosten die notwendige Infrastruktur, namentlich z. B. einen Anschluss an das Telefon-Festnetz (nachfolgend „Netzanschluss“ genannt) und/oder den Splitter (Entfernung und in der Folge Retournierung des Splitters bei Vertragsende an Swisscom ist allerdings lediglich dann notwendig, sofern eine Verpflichtung/Aufforderung der Kunden durch Dritte wie z. B. Vermieter usw. besteht, andernfalls bleibt der Splitter im betreffenden Mietobjekt installiert). Die Kunden schützen ihre Teilnehmeranlagen vor unbefugtem Zugriff durch Dritte.

Die Kunden sind für den Netzanschluss bzw. für die Zustimmung des Netzanschlusskunden zu diesem Vertrag, falls sie mit diesem nicht identisch sind, verantwortlich. Die Funktion von integrierten sowie separaten Gebührenzählern für den Netzanschluss (Gebührennachweis) kann durch den Internet-Zugang beeinträchtigt sein.

## 4 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Der Internet-Zugang wird monatlich fakturiert. Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag nach der Registrierung oder spätestens 21 Tage nach der Aufschaltung des Signals durch Swisscom. Eine von den Kunden zu vertretende Verzögerung enthebt sie nicht der Zahlungspflicht.

Bei angebrochenen Monaten kann für jeden Tag 1/30 der monatlichen Gebühr in Rechnung gestellt werden.

## 5 Gewährleistung / Haftung

Swisscom kann weder eine Mindestbandbreite noch ein unterbruchs- und fehlerfreies Funktionieren des Internet-Zugangs garantieren.

Für Missbrauch und Schädigungen durch Dritte, für Sicherheitsmängel des Fernmeldenetzes und des Internets und für Kosten von Reparatur- und Supportleistungen kann Swisscom nicht verantwortlich gemacht werden.

Swisscom haftet nicht für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit von Informationen (z. B. Sprache, Bilder, Klänge und andere Daten), welche über die Bluewin Website von Swisscom und über das Internet zugänglich sind. Diese Informationen stellen kein Angebot und keine Aufforderung zur Tätigung von Geschäften oder zu anderen Transaktionen dar.

## 6 Besondere Bestimmungen

### 6.1 Nutzerrisiken

Swisscom bemüht sich, die wirtschaftlich zumutbaren, technisch möglichen und verhältnismässigen Massnahmen zur Sicherung der Dienstleistung zu treffen. Bei der Benutzung des Internets bestehen für die Kunden aber insbesondere die folgenden Datenschutzrisiken: Unverschlüsselt verschickte E-Mails können von Unbefugten gelesen, verändert, unterdrückt oder verzögert werden. Absender können verfälscht werden. Beiträge in Newsgroups, Foren und Chats können gefälscht, verfälscht und durch Dritte ausgewertet werden. Unter Umständen können Dritte den Internetverkehr im World Wide Web ([www](http://www)) überwachen und Benutzernamen sowie Passwörter in Erfahrung bringen. Die Verschlüsselung von Daten verbessert die Vertraulichkeit und Verlässlichkeit der Informationen. Abschirmungen nach aussen (Firewalls) können verhindern, dass unbefugte Dritte in das Netz der Kunden eindringen. Die Kunden sorgen selber für solche Massnahmen.

### 7 Endgerät (Router/Modem)

#### 7.1 Garantie

Die Garantieleistungen von Swisscom beim Kauf eines Endgeräts richten sich nach dem Garantieschein bzw. Lieferschein oder Kassenzettel, welcher dem Gerät beiliegt.

#### 7.2 Kostenlos abgegebene Endgeräte

Bei Endgeräten, welche Swisscom kostenlos abgibt, behält sich Swisscom vor, neuwertige (d.h. nicht fabrikneue) Geräte zu liefern.

#### 7.3 Fernwartung

Swisscom behält sich vor, zur Aufrechterhaltung und Optimierung ihrer Dienstleistungen zu Konfigurations- und Supportzwecken jederzeit und ohne spezielle Vorkündigung auf Endgeräte des Kunden zuzugreifen mit dem Ziel, das ordnungsgemäße Funktionieren der Geräte zu gewährleisten (nachfolgend „Fernwartung“ genannt).

Swisscom kann vorsehen, dass der Zugriff der Kunden auf das zu ihrem Internetzugang gehörende Endgerät ausschließlich online über den von Swisscom bereitgestellten Zugang erfolgt. Swisscom ist berechtigt, auf dem Endgerät vorhandene Daten in ihre Datenbank zu übertragen. Swisscom ist berechtigt, Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit zu treffen.

Im Rahmen der Fernwartung erhält Swisscom Einblick in diejenigen Dateien der Kunden, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Konfiguration des Endgeräts sowie der Internet Services stehen. Die an das Endgerät angeschlossenen Computergeräte (PC, Notebook) der Kunden sind von der Fernwartung ausgeschlossen und Swisscom erhält keinen Einblick in die auf diesen Geräten vorhandenen Daten. Ebenso ist der Zugriff Dritter auf die Endgeräte ausgeschlossen.

Um eine möglichst hohe Sicherheit des Wireless LAN zu gewährleisten, verwaltet die Swisscom den WLAN-Schlüssel auf einem zentralen Server. Bei einem Reset des Routers/Modems wird unter Umständen eine alte Router-Software durch eine neue, leistungsfähigere ersetzt. Bei diesem Vorgang kann es vorkommen, dass ein neuer, mit einem Zufallsalgorithmus generierter und zentral gespeicherter WPA-Schlüssel den bisherigen, lokal gespeicherten WLAN-Schlüssel ersetzt bzw. ein bisher noch offenes, ungesichertes Netzwerk schützt. Dadurch wird die Sicherheit erhöht.

Swisscom haftet nicht für nach der Fernwartung auftretende allfällige Schäden an der Hardware der Kunden, sofern diese nicht nachweislich durch die Fernwartung von Swisscom verschuldet worden sind.

### 8 Dauer und Kündigung

#### 8.1 Dauer

Die Mindestvertragsdauer für den Internet-Zugang beträgt 12 Monate, sofern nicht eine längere Mindestvertragsdauer zwischen Swisscom und den Kunden vereinbart wird. Eine Verlängerung der laufenden Mindestvertragsdauer oder eine zusätzliche Mindestvertragsdauer kann zwischen Swisscom und den Kunden im Rahmen einer Vertragsänderung jederzeit formlos vereinbart werden.

#### 8.2 Ordentliche Kündigung

Der Vertrag kann durch jede Partei unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten auf das Ende jeden Monats schriftlich gekündigt werden, frühestens auf Ende der Mindestvertragsdauer.

#### 8.3 Kündigung durch den Anschlussinhaber

Die Kündigung des Netzzanschlusses durch den Anschlussinhaber berechtigt Swisscom, den auf dem entsprechenden Netzzanschluss installierten Internet-Zugang ohne weiteres auf den Zeitpunkt der Kündigung des Netzzanschlusses einzustellen. Der Vertrag für den Internet-Zugang endet in diesem Fall automatisch auf das nächstmögliche Kündigungsdatum. Wird der Netzzanschluss vor Ablauf der Mindestvertragsdauer des Internet-Zugangs gekündigt, schulden die Kunden bis zum Ablauf der ordentlichen Vertragslaufzeit dennoch die monatlichen Grundgebühren des Internet-Zugangs. Diese werden sogleich zur Bezahlung fällig.

#### 8.4 Kündigung durch Swisscom

Swisscom ist berechtigt den Vertrag über DSL start unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten auf das Ende jeden Monats schriftlich zu kündigen, sofern der Internetanschluss während mindestens sechs Monaten nicht genutzt wurde. Dieses Kündigungsrecht von Swisscom besteht auch während der Mindestvertragsdauer.

Juni 2012