

## Angebotsbedingungen

---

### My KMU Office / CombiLINE Flex

#### **1 Allgemeines**

Diese Angebotsbedingungen finden Anwendung auf die Dienste „My KMU Office“ und „CombiLINE Flex“ (nachstehend gemeinsam „der Dienst“) von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend „Swisscom“). Die Angebotsbedingungen „My KMU Office / CombiLINE Flex“ gelten ergänzend zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen“ („AGB“) sowie den Besonderen Bedingungen für Festnetz, Internet, Service und TV 2.0 und gehen diesen im Falle von Widersprüchen vor. Diese Vertragsbestimmungen sind auf [www.swisscom.ch/kmu-rechtliches](http://www.swisscom.ch/kmu-rechtliches) bzw. [www.swisscom.ch/kmu-paket](http://www.swisscom.ch/kmu-paket) ersichtlich.

Die Verfügbarkeit des Dienstes kann geprüft werden unter [www.swisscom.ch/kmu-paket](http://www.swisscom.ch/kmu-paket).

Grosskunden können vom Dienst nicht profitieren. Bezieht ein (KMU-)Kunde den Dienst und wird er in das Grosskunden-Kundensegment verlegt, ist Swisscom berechtigt, den Dienst oder Teile davon per sofort zu kündigen oder anzupassen.

#### **2 Leistungen Swisscom**

##### **2.1 Allgemein**

Der Dienst besteht aus einem festen Bestandteil als Grundlage für die Firmenkommunikation, mit individuell ergänzbaren Bestandteilen wie z.B. zusätzliche Rufnummern. Abhängig von der gewählten Dienstausrüstung sind zusätzliche Optionen oder Paketvorteile auf dem Mobile verfügbar. Der detaillierte Inhalt der einzelnen Komponenten sowie deren Kombinationsmöglichkeiten sind auf [www.swisscom.ch/kmu-paket](http://www.swisscom.ch/kmu-paket) ersichtlich.

Der Dienst darf nur für den üblichen Geschäftskundengebrauch benutzt werden. Im Telefoniebereich gilt der Dienst für normale Gesprächstelefonie und nicht für Spezialanwendungen wie Maschine-Maschine und Dauerverbindungen.

##### **2.2 Standortanbindung**

Die Standortanbindung ist die Verbindung des Routers am Kundenstandort zum Netz von Swisscom. Swisscom legt fest, ob die Standortanbindung mit xDSL (Kupfer) oder Glasfaser erfolgt.

##### **2.3 Paketvorteil Mobile**

Bei bestimmten Kombinationen von My KMU Office mit NATEL-Abonnements von Swisscom erhält der Kunde einen Paketvorteil. Einzelheiten sind auf der Homepage oder in Broschüren ersichtlich.

##### **2.4 Business Telefonie mit Business Telefonie App/Client**

###### **2.4.1 Allgemein**

Der Dienst ermöglicht für Business Telefonie zusätzlich zur üblichen Telefonienutzung eine softwarebasierte Nutzung mit Hilfe einer Business Telefonie App/Client. Die Business Telefonie App/Client wird auf dem Computer, Smartphone oder Tablet installiert. Sie ermöglicht Kunden des Dienstes, mittels Internet Protokoll über Wifi-Anschlüsse oder über Mobile Data oder Mobile GSM mit zentral bereitgestellten Teilnehmervermittlungsfunktionalitäten zu telefonieren.

#### 2.4.2 Kunde und Benutzer

Als Kunde gilt derjenige, der Inhaber des Anschlusses am Firmen Hauptstandort ist. Er ist auch der Vertragsinhaber für die von den Benutzern (Mitarbeitern) eingesetzte Business Telefonie App/Client.

Benutzer ist, wem der Kunde das Recht zur Nutzung der Business Telefonie App/Client einräumt. Ein Benutzer kann auf beliebig vielen Geräten die Business Telefonie App/Client installieren, jedoch nur auf 3 Geräten (Smartphone/Personal Computer/ Tablet) nutzen. Nutzbar für die Kommunikation ist das jeweilige Gerät, welches als letztes gestartet wurde. Gleichzeitig nutzbar sind Smartphone, Personal Computer und Tablet.

#### 2.4.3 Nutzung / Notrufe unterwegs

Der Kunde und sämtliche Benutzer können die Business Telefonie App/Client unabhängig vom Standort weltweit auch unterwegs nutzen (sog. „nomadische Nutzung“). Wird mit der eingerichteten Business Telefonie App/Client telefoniert, kann eine einwandfreie Gesprächsqualität nicht gewährleistet werden. Diese ist abhängig von der Qualität der Verbindung am jeweiligen Standort.

Die Nutzung der Business Telefonie App/Client in öffentlichen Netzen, in anderen Netzen als Swisscom oder im Ausland kann erhöhte Risiken bezüglich Abhörung mittels Netzmanipulation durch unbefugte Dritte mit sich bringen. Notrufe werden immer an entsprechende Notdienste am Firmenstandort abgesetzt. Das gilt auch für Business Telefonie App/Client, welche ausserhalb des Hauptstandortes unterwegs genutzt wird. Von der Benutzung der Business Telefonie App/Client ausserhalb des Firmenstandortes wird daher dringend abgeraten.

Bei der Nutzung der Business Telefonie App/Client mit einem mobilen Endgerät (Smartphone) erfolgt die Lokalisierung nur dann aussergewöhnlich über das Mobilfunknetz bzw. die SIM-Karte, wenn das mobile Gerät eine für Sprachtelefonie konfigurierte SIM-Karte enthält und die Notrufnummer 112 gewählt wird.

#### 2.4.4 Rufnummern

Bestehende Rufnummern (Einzel-, Mehrfachnummern) können mit Zustimmung des Anschlussinhabers auf der entsprechenden Business Telefonie App/Client selbst konfiguriert werden.

#### 2.5 Swisscom TV 2.0

**Sämtliche Dienstleistungen von Swisscom TV Public dürfen privat, gewerblich oder kommerziell benutzt werden.** Der Kunde ist selber verantwortlich für die korrekte Meldung und Abrechnung gegenüber Billag/Suisa.

**Dagegen darf Swisscom TV 2.0 (unabhängig von der Billag-Empfangsgebühr oder evtl. Suisa-Gebühren, zum Beispiel für Public Viewing oder für allgemeine Hintergrund-Unterhaltung) nur privat und keinesfalls kommerziell oder gewerblich genutzt werden. Insbesondere sind der Empfang und die Nutzung von Swisscom TV 2.0 Plus in öffentlich zugänglichen Räumen, z.B. in Cafés, Restaurants, Hotels, Kinos, Theatern oder in Schaufenstern, der Verleih sowie das Mitschneiden von Programmteilen zur Verwendung ausserhalb des privaten Kreises nicht erlaubt.** Bei Verletzung dieser Bestimmungen hat der Kunde Swisscom schadlos zu halten.

Die von Swisscom teils bereits vorinstallierten Massnahmen zum Jugendschutz können vom Kunden – auf seine Verantwortung – deaktiviert werden.

#### 2.6 Support

Swisscom stellt unter der Gratisnummer 0800 055 055 eine KMU-Hotline bei Störungen des Dienstes zur Verfügung. Störungen innerhalb der Swisscom-Infrastruktur werden kostenlos behoben.

#### 2.7 Service Level Agreement (SLA)

Die "Besonderen Bedingungen Service" halten allgemeine Grundsätze zur Dienstleistungsqualität und deren Messung fest. Der konkrete Umfang des Service Levels wie Zielwerte, Preise etc. kann der Homepage entnommen werden ([www.swisscom.ch/kmu-paket](http://www.swisscom.ch/kmu-paket)).

Als Managed Object im Sinne der „Besonderen Bedingungen Service“ gelten die im vorliegenden Dokument beschriebenen Dienste. Störungen der Dienste sind dem Service Desk (Gratisnummer 0800 055 055) zu melden. Pro Service Level wird im konkreten Umfang definiert, ob bei Nichterreichung eines Zielwertes eine Entschädigungszahlung geschuldet ist. Die Höhe der Entschädigung in diesem Fall entspricht der Monatsgebühr des ganzen Dienstes (inkl. abonnierten Optionen), unter Ausschluss der ausserhalb der Flatrate anfallenden Telefongebühren.

## **2.8 Internet Backup**

Für den Fall eines Ausfalls erhält der Kunde bei bestimmten Dienstausrüstungen mit Internet Backup eine – leistungsmässig eingeschränkte - Internetersatzverbindung. Voraussetzung für das Funktionieren von Internet Backup ist eine Funkversorgung mit dem Swisscom-Mobilfunknetz (GSM/UMTS/LTE) am Standort des Kunden im Gebäudeinnern, was nicht garantiert werden kann.

Die von Swisscom hierzu gelieferte Hardware geht ins Eigentum des Kunden über; sie funktioniert nur mit den von Swisscom für Internet Backup freigegebenen Geräten und Angeboten. Mit der Mobilverbindung sind keine Mobildienste nutzbar ausser Packet Switched Data auf dem Swisscom Mobilnetz. Es kann nicht dieselbe Geschwindigkeit und Qualität der Verbindung wie bei der Festnetzinternetverbindung garantiert werden. Dies gilt es insbesondere bei IP-Telefongesprächen zu beachten.

Internet Backup darf nur für die temporäre und stationäre Überbrückung bei Ausfall der Festnetzinternetverbindung eingesetzt werden. Es ist nicht zulässig, letztere absichtlich zu deaktivieren, um auf Internet Backup umzuschalten.

Wechselt der Kunde auf ein Angebot mit Internet Backup, beträgt die Mindestbezugsdauer des betreffenden Angebots zwei Monate. Bei einer Kündigung des Angebotes oder einem Wechsel auf ein Angebot ohne Internet Backup ist die Ersatzverbindung über das Mobilnetz nicht mehr nutzbar.

## **2.9 Optionen**

### **2.9.1 Allgemein**

Der Dienst kann mit unterschiedlichen Optionen individuell ergänzt werden. Weiterführende Informationen zu den verschiedenen Optionen sind ersichtlich unter [www.swisscom.ch/kmu-paket](http://www.swisscom.ch/kmu-paket). Diese Seite gibt auch Auskunft, welche Optionen beim Dienst nicht zur Verfügung stehen (z.B. Halbpreisabonnemente National, Kombi, Mini-Kombi, Option Business Call und Option Business Favorite).

### **2.9.2 Option fixe IP-Adresse**

Fixe IP-Adressen ermöglichen den Betrieb eines eigenen Mail- oder Webservers. Die Vergabe der IP-Adressen erfolgt aus dem von RIPE (Réseaux IP Européens) an Swisscom zugeteilten IP-Adressbereich unter Anwendung der RIPE Richtlinien. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte IP-Adressen. Swisscom kann die IP-Adressen jederzeit ändern. Verzichtet der Kunde auf die weitere Benutzung der Option, fallen die IP-Adressen sofort und vollumfänglich an Swisscom zurück.

Es gilt zu beachten, dass bei den Subnetzen von 4–256 fixen IP-Adressen jeweils 3 IP Adressen für die technische Bereitstellung des Services benötigt werden und somit nicht mehr für kundenspezifische Services verwendet werden können.

## **3 Pflichten des Kunden**

### **3.1 Mitwirkungspflichten**

#### **3.1.1 Allgemein**



Der Kunde liefert Swisscom alle für die Aufschaltung und Installation des Services sowie für die Störungsbehebung erforderlichen Angaben. Der Kunde gewährt Swisscom oder von ihr beauftragten Dritten Zugang zu den notwendigen Unterlagen, Informationen und Räumlichkeiten.

### **3.1.2 Router am Kundenstandort**

Aus technischen Gründen dürfen nur die von Swisscom freigegebenen Router für den Dienst eingesetzt werden. Sie sind an einem geeigneten Ort aufzustellen. Swisscom empfiehlt für die Installation einen Elektro-/IT-Partner oder den Installationsservice von Swisscom beizuziehen.

### **3.1.3 Option fixe IP-Adresse**

Der Kunde teilt Swisscom vor der Installation die notwendigen Angaben über die Verwendung der öffentlichen IP-Adressen zu Handen RIPE ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)) gemäss deren Vorgaben mit.

## **3.2 Business Telefonie App/Client**

### **3.2.1 Voraussetzungen / Geräte**

#### **Allgemein**

Die Business Telefonie App/Client ist ausschliesslich mit dem vorliegenden Dienst erhältlich und kann nur mit Smartphone, Tablet oder Personal Computer benutzt werden.

#### **Wahl des richtigen Mobile Abonnements**

Der Kunde informiert sich, welches Swisscom Mobile Abonnement für seine Bedürfnisse geeignet ist. Die geeigneten und unterstützten Abonnements werden dem Kunden kommuniziert und sind auf der Homepage ersichtlich.

#### **Nutzbare Geräte/Software**

Es dürfen nur die von Swisscom zur Verfügung stehenden und frei gegebenen Software Versionen genutzt werden. Die empfohlenen Softwareversionen sind speziell auf den Dienst abgestimmt. Swisscom entwickelt die Software für Personal Computer, Tablet und Smartphone. Die unterstützten Geräte- und Softwareversionen werden dem Kunden kommuniziert und sind auf der Homepage ersichtlich.

#### **Einsatz nicht empfohlener oder freigegebener Software**

Der Einsatz nicht empfohlener bzw. nicht freigegebener Software ist nicht gestattet. Setzt der Kunde nicht empfohlene bzw. nicht freigegebene Software oder Konfigurationen ein, erhöht sich das Risiko, dass die Business Telefonie App/Client nicht oder nicht ordnungsgemäss funktioniert. Kann Swisscom für das Gesamtsystem keinen Support erbringen oder sind weitere Kunden daraus betroffen, behält sich Swisscom vor, die Leistungserbringung ohne Vorankündigung auszusetzen und/oder per sofort aus wichtigem Grund zu kündigen. Der Kunde haftet für die daraus entstandenen Schäden.

### **3.2.2 Zugangsinformationen, Passwörter**

Der Kunde ist vollumfänglich für die Verwendung von Zugangsinformationen und Passwörtern verantwortlich. Der Kunde trifft wirksame Massnahmen zur Verhinderung von Missbrauch. Insbesondere sind Passwörter geeignet zu wählen, regelmässig zu ändern (oder ändern zu lassen) und sorgfältig aufzubewahren.

### **3.2.3 US-Exportvorschriften**

Diese Software unterliegt den Exportkontrollvorschriften und anderen Gesetzen der USA und darf nicht in gewisse Länder (derzeit Kuba, Iran, Nordkorea, Sudan und Syrien) oder an Personen oder Rechtssubjekte, denen der Erhalt von

Exportwaren aus den USA untersagt ist (einschliesslich derer, die (a) auf den Sanktionslisten für Personen bzw. Rechtssubjekte [Denied Persons List bzw. Entity List] des Bureau of Industry and Security und (b) der Liste der Specially Designated Nationals and Blocked Persons des Office of Foreign Assets Control aufgeführt sind), exportiert, reexportiert oder transferiert werden.

### **3.3 Störungseingrenzung und Störungen ausserhalb des Swisscom-Netzes**

Beauftragt der Kunde von sich aus einen Partner im Zusammenhang mit dem Eingrenzen und/oder Beheben von allfälligen Störungen des Dienstes, werden die anfallenden Kosten von Swisscom nicht übernommen. Ergeben Abklärungen von Swisscom, dass eine Störung nicht im Netz von Swisscom liegt, sondern zum Beispiel bei der Infrastruktur des Kunden (Hausinstallation, PC, Handy, Tablet etc.), vermittelt die Hotline auf Kundenwunsch einen Partner für weitergehenden Support vor Ort. Wird Swisscom wegen einer Störung in Anspruch genommen, deren Ursache nicht im Swisscom-Netz liegt, so können die Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

## **4 Installation**

### **4.1 Allgemein**

Grundsätzlich kann der Dienst durch den Kunden selber installiert werden. Der Kunde kann für die Installation einen Partner beiziehen oder sie durch Swisscom durchführen lassen (kostenpflichtiger Service), was insbesondere bei ISDN-Installationen empfohlen wird.

### **4.2 Installation durch den Kunden oder einen von ihm beauftragten IT-Partner**

Die Verantwortung für eine fachgerechte Installation des Dienstes beim Kunden liegt diesfalls ausschliesslich beim IT-Partner oder Kunden. Der IT-Partner ist keine Hilfsperson von Swisscom und Swisscom bildet mit diesem keine einfache Gesellschaft. Die Koordination des IT-Partners erfolgt durch den Kunden. Anfallende Aufwendungen seitens des IT-Partners trägt der Kunde.

Bei dieser Installationsvariante wählt der Kunde den Nutzungstermin in der Bestellung. Der Nutzungstermin ist der Termin zu welchem Zeitpunkt der Kunde den Dienst nutzen kann. Der Nutzungstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Swisscom ist bestrebt den Nutzungstermin einzuhalten. Eine diesbezügliche Garantie besteht jedoch nicht. Swisscom informiert den Kunden, sobald der Dienst zur Nutzung bereit ist.

### **4.3 Installation durch Swisscom**

Swisscom wird durch den Kunden beauftragt, die kundenseitigen Anpassungen durchzuführen. Die Tätigkeiten des Swisscom Technikers richten sich nach dem Installationsauftrag an Swisscom. Dieser Auftrag wird in der Bestellung entsprechend dem Kundenbedürfnis zusammengestellt und die Kosten werden dem Kunden kommuniziert. Bei dieser Installationsvariante wählt der Kunde in der Bestellung den gewünschten Installationstermin. Der Installationstermin ist der Zeitpunkt, an welchem sich der Swisscom Techniker zum Kunden begibt und mit den Arbeiten beginnt. Der Termin bedeutet aber nicht, dass alle Arbeiten an diesem Termin abgeschlossen werden. Der Installationstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Gewünschte Tätigkeiten, welche nicht im Installationsauftrag enthalten sind, müssen neu und zusätzlich in Auftrag gegeben werden. Für sie muss in der Regel ein neuer Termin vereinbart werden. Es besteht kein Anspruch, dass dieser zusätzliche Auftrag gleich im Anschluss an die Ausführung des vereinbarten Installationsauftrages erledigt wird.

### **4.4 Installation Business Telefonie App/Client**

Nach erfolgter Installation des Dienstes kann der Kunde über das Kundencenter die Business Telefonie App/Client-Installation durchführen. Mit den zugestellten Informationen kann der Benutzer auf der entsprechenden

Downloadseite die gewünschte Business Telefonie App/Client-Version auswählen, herunterladen, installieren und anmelden. Für die Vornahme der Installation bei den einzelnen Benutzern ist der Kunde verantwortlich. Swisscom übernimmt keine Kosten im Zusammenhang mit Dritten. Die Business Telefonie App/Client-Installation kann ebenfalls durch Swisscom durchgeführt werden (kostenpflichtiger Service).

#### **4.5 Bestehende Kunden**

Bei allen Installationsvarianten gilt, dass die Umschaltung auf den Dienst einen merklichen Unterbruch des Internet sowie der Telefonie zur Folge hat. Dieser Unterbruch kann bis zu 1.5 Arbeitstage dauern. Es bestehen hierbei keinerlei Ersatz- oder Schadensersatzansprüche gegenüber Swisscom.

#### **4.6 Implementationsvorbehalt**

Stellt sich trotz positiver Vorabklärungen (seitens Kunden und seitens Swisscom) und erfolgter Auftragsbestätigung im Verlaufe der Implementation heraus, dass der Dienst aus nicht voraussehbaren technischen Gründen nicht oder nur durch einen unverhältnismässigen Aufwand realisiert werden kann, so erlischt die vertragliche Verpflichtung von Swisscom mit sofortiger Wirkung. In einem solchen Fall, stehen dem Kunden keinerlei Ersatz- oder Schadensersatzansprüche gegenüber Swisscom zu.

### **5 Preise**

#### **5.1 Allgemein**

Die aktuellen Preise (einmalige und wiederkehrende Gebühren) des Dienstes finden sich auf [www.swisscom.ch/kmu-paket](http://www.swisscom.ch/kmu-paket). Zu den einmaligen Gebühren gehören die Aufschalt- und Installationsgebühren. Zu den wiederkehrenden Gebühren gehören die Abonnements- und Benutzungsgebühren.

Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag nach der Aufschaltung des Dienstes. Sie besteht auch in Fällen, wo der Dienst nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welche nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen, noch nicht benutzt werden kann.

#### **5.2 Hinweise zu den Benutzungsgebühren**

Separate Tarife gelangen insbesondere zur Anwendung bei Anrufen ins Ausland, Teleconferencing, Business Numbers (z.B. 09xx/08xx), Kurznummern, Auskunftsdienste und deren Weitervermittlung und bei Anrufen mit Cards. Bei der Benutzung der Business App/Client gelten die normalen Gebühren des Dienstes. Beim Roaming und bei der Benutzung kostenpflichtiger WLAN-Hotspots können Zusatzkosten anfallen. Beim Einsatz ungeeigneter Mobilfunk-Abonnemente können auch im Inland Zusatzkosten entstehen. Diese Zusatzkosten werden auf der Mobilfunkrechnung belastet. Swisscom informiert auf ihrer Homepage, welche Mobilfunkabonnemente geeignet sind.

#### **5.3 Auffällige Kostenentwicklung**

Swisscom behält sich zum Schutz des Kunden das Recht vor, bei Auffälligkeiten in der Kostenentwicklung den Zugang der Business Telefonie App/Client zu sperren. Die Sperrung wird nur nach erfolgloser Kontaktaufnahme ausgeführt und kann vom Kunden durch schriftliche oder telefonische Mitteilung an Swisscom wieder aufgehoben werden.

### **6 Zustandekommen, Mindestbezugsdauer und Kündigung**

#### **6.1 Zustandekommen, Inkrafttreten**

Mit der erstmaligen Nutzung des Angebots akzeptiert der Kunde die Vertragsbestimmungen und die Mindestbezugsdauer von 12 Monaten des Dienstes. Der Kunde ist gegenüber Swisscom verantwortlich, dass die erstmalige Nutzung durch ihn oder durch eine von ihm ermächtigte Person vorgenommen wird.

Allfällig vorbestehende Einzelverträge bei Privat- oder KMU- Kunden zu Festnetz (EconomyLINE, MultiLINE ISDN, BusinessLINE ISDN) und Internet (DSL-Angebote für Privatkunden und Business Internet Light für Geschäftskunden) werden zu diesem Zeitpunkt durch dieses neue, vereinheitlichte Vertragswerk ersetzt.

## **6.2 Kündigungsfristen und Mindestbezugsdauer**

Eine Kündigung ist unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten möglich, erstmals auf Ende der Mindestbezugsdauer. Bei einer vorzeitigen Kündigung sind die Restlaufgebühren bis zum Ablauf der Mindestbezugsdauer geschuldet, sie werden sofort fällig. Bei einem Wechsel innerhalb des Dienstportfolios („My KMU Office“, „CombiLINE Flex“) wird die bestehende Mindestbezugsdauer auf dem neuen Dienst weitergeführt.

## **6.3 Kündigung**

Die Kündigung des Dienstes hat automatisch die Beendigung aller Optionen zur Folge.

## **7 Änderung und Einstellung des Dienstes**

Änderungen und die Einstellung des Dienstes richten sich nach den AGB und den Besonderen Bedingungen.