1 Anwendungsbereich

1.1 Anwendungsbereich dieser Leistungsbeschreibung sind IP basierte Festnetz-Telefonieanschlüsse vom Typ Swisscom Line company inklusive der Option Internet DSL standard.

1.2 Die Nutzungsbestimmungen bilden integralen Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung sowie der vertraglichen Dokumentation für oben genannte Festnetzanschlüsse.

2 Voraussetzungen

2.1 Einrichtungen des Kunden

Der Kunde erstellt und unterhält die Installation zwischen dem Gebäudeeinführungspunkt und der Steckdose auf seine Kosten. Der Kunde ist für Anschaffung, Einrichtung, Funktionstüchtigkeit und Rechtskonformität seiner Teilnehmeranlagen selbst verantwortlich. Er schliesst nur Teilnehmeranlagen an das Festnetz an, welche den Vorschriften der Fernmeldegesetzgebung entsprechen.

Der Kunde ergreift entsprechend dem Stand der Technik Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in fremde Systeme und der Verbreitung von Computerviren, soweit dies der allgemeinen Usanz entspricht oder wenn Anhaltspunkte bestehen, dass von den Anlagen des Kunden solche unerlaubte Eingriffe ausgehen. Verursacht die Hausinstallation oder eine Teilnehmeranlage des Kunden Störungen oder Schäden an den Anlagen von Swisscom oder Dritten, kann Swisscom ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos einstellen und Schadenersatz fordern.

2.2 Verantwortung für Benutzung des Anschlusses

Der Kunde ist für jede Benützung seines Anschlusses, auch für eine solche durch unbefugte Drittpersonen, verantwortlich. Er hat insbesondere alle infolge Benützung seines Anschlusses, namentlich durch Wahl kostenpflichtiger Nummern, oder auf ausdrücklichen Wunsch auf der Fernmelderechnung belastete Beträge zu bezahlen.

Der Kunde kann Forderungen von Swisscom nicht mit allfälligen Gegenforderungen verrechnen.

2.3 Benützung von Grundstücken und Gebäuden, Durchleitungsrechte

Die Kunden ermöglichen Swisscom für das Erstellen und den Unterhalt des Netzanschlusses unentgeltlich die Benützung des Grundstückes, auf dem er sich befindet, sowie den Zugang zum Gebäude. Sie holen auf ihre Kosten die erforderlichen Durchleitungsrechte ein.

3 Leistungen von Swisscom

3.1 Netzanschluss

Swisscom stellt dem Kunden IP basierte Festnetz-Telefonieanschlüsse mit Anbindung an sein Festnetz zur Verfügung. Muss Swisscom einen Netzanschluss neu erstellen, übernimmt sie die, für die entsprechende Anschlussart, durchschnittlich anfallenden Kosten.

Sie kann dem Kunden, welcher nach den Vorschriften der Fernmeldegesetzgebung über die Grundversorgung einen Anspruch auf einen Netzanschluss hat, ausnahmsweise einen nicht leitungsgebundenen Anschluss zur Verfügung stellen.

3.2 Rufnummern

Swisscom teilt dem Kunden Rufnummern innerhalb der ihr von den zuständigen Behörden zur Verfügung gestellten Nummernblöcke zur exklusiven, nicht übertragbaren Nutzung zu. Der Kunde kann im Rahmen des kostenpflichtigen Swisscom Angebotes „Top Number“ eine verfügbare Nummer auswählen. Ein Anspruch auf eine bestimmte Rufnummer besteht nicht. Die Rufnummer geht nicht in das Eigentum des Kunden über und kann somit weder verkauft, verpfändet, vererbt noch sonst wie an Dritte übertragen werden, sofern Swisscom nicht ausdrücklich einwilligt.

Swisscom kann Rufnummern des Kunden entschädigungslos ändern, wenn betriebliche oder technische Gründe dies erfordern oder dies von den zuständigen Behörden verlangt wird.

3.3 Verzeichnis

Swisscom trägt den Kunden ohne anderslautenden Wunsch in ein Verzeichnis ein oder lässt sie durch Dritte, wie z. B. Swisscom Directories, eintragen. Sie ist nicht verpflichtet, die vom Kunden für den Eintrag abgegebenen Daten auf ihre Richtigkeit zu überprüfen.

3.4 Adresssperrung für Werbezwecke

Wer keine Werbemitteilungen wünscht, kann in seinen Einträgen eine Adresssperrung, gekennzeichnet mit einem Stern (*), verlangen. Die Adresse wird nur Dritten weitergegeben, die Verzeichnisse herstellen. Nicht als Dritte gelten andere Gesellschaften der Swisscom Gruppe sowie Anbieter von Leistungen, die der Kunde über das Netz bezieht (siehe Ziffer 4). Für sonstige Verwendungszwecke wird die Adresse nicht weitergegeben.

3.5 Übertragung und Vermittlung von Sprache und Daten

Der Kunde kann mit Drittkunden von Swisscom oder mit solchen von Drittanbietern, soweit Swisscom mit diesen Anbietern entsprechende Vereinbarungen abgeschlossen hat, Gespräche führen oder Daten austauschen.

Im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erbringt Swisscom die unter Pkt. 3.6 und 3.7.3 aufgeführten Leistungen, sofern die Kunden entsprechend geeignete Endgeräte bereitstellen.

3.6 Leistungsumfang Swisscom Line company

3.6.1 Basisangebot Swisscom Line company

- Anschluss
  - 1 IP basierter Telefonie Festnetz-Anschluss mit 1 Nutzkanal und 1 Rufnummer
- Anwesenheitsmanagement
  - Ruhe vor dem Telefon
  - Anklopfen
  - Dreierkonferenz
  - Eingehende Anrufe sperren
- Abwesenheitsmanagement
  - Anrufumleitung direkt
  - Anrufumleitung wenn keine Antwort
  - Anrufumleitung bei besetzt
  - COMBOX pro
- Identifikation
  - Abweisen von anonymen Anrufen
  - automatische Namensanzeige bei eingehenden Anrufen
- Service und Support
  - Zugang zu Service- und Notrufnummern
  - Transkriptionsdienste für Hörbehinderte
  - Telefonbucheintrag gratis
  - 1 Telefonbuch gratis
  - Störungsannahme 7 × 24 Stunden
  - Verbindungsnachweis auf Wunsch

3.6.2 Optionen zu Swisscom Line company

- MultiLINE 2/2
  2 Rufnummern 2 gleichzeitige Gespräche
- MultiLINE 3/3
  3 Rufnummern 3 gleichzeitige Gespräche
- Sperren abgehender Verbindungen
- Internet DSL standard

3.7 Internet Option DSL standard

3.7.1 Voraussetzungen

Die Internet Option DSL standard setzt einen Swisscom Line company Anschluss voraus. Der Kunde ist für alle notwendigen Hard- und Software-Komponenten sowie für die PC-Konfigurationen zuständig.

3.7.2 Leistungen von Swisscom

Die Abgeltung von Internetdienstdienstleistungen erfolgt über den genutzten IP basierten Festnetz-Telefonieanschluss.

Die folgenden Übertragungsgeschwindigkeiten stellen „Maximal-Werte“ dar. Diese können je nach Leitungslänge- und Qualität variieren und können deshalb nicht garantiert werden. Der Betrieb weiterer Dienstleitungen über den Anschluss eines IP basierten Telefonie-Services, kann zu einer Reduktion der Internet- Bandbreite führen.

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

3.7.3 Leistungsumfang Internet Option DSL standard

- Online-Surfen mit bis zu 10’000 kbit/s Download und 1000 kbit/s Upload

4 Prozessleistungen

4.1 Maintenance - Window

Swisscom informiert den Kunden rechtzeitig über Betriebsunterbrüche, wie sie etwa bei Wartungsarbeiten (Einführung neuer Technologien oder Software-Updates, etc.) notwendig werden. Swisscom ist bemüht, solche Unterbrüche kurz zu halten und diese, wenn immer möglich, in die verkehrsarme Zeit zu legen. Informationen werden auf dem Portal von Swisscom (www.swisscom.ch) publiziert.

4.2 Unterhalt Festnetz

Swisscom besorgt den angemessenen Unterhalt ihres Netzes. Sie nimmt auf ihrer Hotline Störungsmeldungen entgegen. Sie behebt während den Betriebszeiten Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen, innert angemessener Frist mit dem ihr vernünftigerweise zur Verfügung stehenden Mitteln. Wird Swisscom wegen einer Störung in Anspruch genommen, deren Ursache nicht in ihrem Festnetz liegt, so können die Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

4.3 Störungsannahme

Im Störungsfall kann sich der Kunde an den Helpdesk mit Gratisnummer 0800 724 724 wenden.

- Montag - Sonntag 00.00 – 24.00 Uhr

4.4 Fernwartung Router

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

4.4.2 Swisscom kann vorsehen, dass der Zugriff des Kunden auf das zu seinem 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.

4.4.3 Im Rahmen der Fernwartung erhält Swisscom Einblick in diejenigen Dateien des Kunden, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Konfiguration des Endgeräts sowie der Internet Services stehen. Die an das Endgerät angeschlossenen Computergeräte (PC, Notebook) des 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.

4.4.4 Um eine möglichst hohe Sicherheit des Wireless LAN zu gewährleisten, verwaltet Swisscom den WLAN-Schlüssel auf einem zentralen Server. Bei einem Reset des Routers 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.

4.4.5 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.

5 Gewährleistung / Haftung

Swisscom übernimmt keine Gewähr für das störungsfreie Funktionieren, die Qualität und die Verfügbarkeit der enthaltenen Dienstleistungen.

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 besteht für den Kunden 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) 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 des Kunden eindringen. Der Kunde sorgt selber für solche Massnahmen.

7 Endgeräte-Garantie

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

8 Rechnungsstellung

Der Anschluss 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 vom 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.

9 Kündigung

Die Kündigung eines IP basierten Festnetz Telefonie-Anschlusses hat automatisch zur Folge dass auch die Internet Option DSL standard gekündigt wird.

10 Datenschutz

10.1 Datenbearbeitung zu Marketingzwecken

Die Kunden können die Verwendung ihrer Daten zu Marketingzwecken einschränken oder untersagen lassen.

10.2 Rufnummernanzeige und -unterdrückung

Die Rufnummer des Anrufers oder des Angerufenen wird, sofern technisch möglich, grundsätzlich angezeigt, unabhängig davon, ob er in einem Verzeichnis eingetragen ist oder nicht. Der Kunde kann die Rufnummer permanent oder pro Anruf kostenlos unterdrücken. Aus technischen Gründen kann in diversen Fällen weder die Rufnummernanzeige noch die Rufnummern-unterdrückung garantiert werden, namentlich bei Anrufen aus einem fremden Netz oder in ein fremdes Netz. Bei Anrufen auf Notrufnummern, auf den Transkriptionsdienst für Hörbehinderte und auf die Hotlines, auf welchen Swisscom Störungsmeldungen entgegennimmt, ist die Unterdrückung der Rufnummernanzeige nicht möglich.

Die Rufnummernanzeige kann auch die Anzeige des Vor- und Nachnamens desjenigen Kunden beinhalten, von dessen Anschluss aus der Anruf erfolgt.