

## Reglement für Datendienste und Telecom-Dienste

### 1. Grundlagen

Dieses Reglement, die jeweils gültigen Preise für die Abonnemente sowie allfällige spezielle Verträge bilden zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) die Grundlagen des Vertragsverhältnisses zwischen der Glattwerk AG und ihren Kunden.

Das Reglement gilt für alle Dienstleistungen im Zusammenhang mit Datendiensten und Telecom-Diensten, der Übertragung von Daten über das RF-Kabelnetz, über das Glasfaser-Datennetz, über Standleitungen der Glattwerk AG sowie über Drittnetze.

Der Anschluss an ein Datennetz sowie der Bezug von Datendienstleistungen gelten als Anerkennung dieses Reglements, der jeweils gültigen Tarife und Vorschriften und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Glattwerk AG.

### 2. Leistungen der Glattwerk AG

Die Glattwerk AG erbringt ihre Dienstleistung grundsätzlich während 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche. Störungen technischer Art, die im Verantwortungsbereich der Glattwerk AG liegen, werden umgehend lokalisiert und innert nützlicher Frist behoben.

Die Glattwerk AG kann jedoch keine Gewähr für ununterbrochene Erbringung der Dienstleistung übernehmen, insbesondere wenn Unterbrüche auf übergeordneten Netzen oder Datenzugängen eintreten.

Der Pikettdienst der Glattwerk AG kann nur für Störungen in den Versorgungsnetzen (RF-Kabelnetze Dübendorf und Wallisellen und Glasfaser-Datennetz) beansprucht werden. Störungen im Zusammenhang mit Hausanschlüssen, mit hausinternen Verteilanlagen oder mit Datenendgeräten wie Kabelmodems, PC's usw. sind der Glattwerk AG während den normalen Geschäftszeiten zu melden. Dazu steht eine entsprechende Support-Telefonnummer zur Verfügung.

Alle wichtigen Systeme der Kommunikationsnetze sind permanent überwacht. Bei Störungen in der zentralen Providerausrüstung wird unser spezieller Pikettdienst für Datendienste automatisch alarmiert.

Notwendige Unterhaltsarbeiten wie Update von Servern und Systemen werden in der Regel an Wochentagen in einem Zeitfenster zwischen 05.00 Uhr bis 06.00 Uhr durchgeführt, wobei ein einzelner Dienst nicht länger als 15 Minuten nicht verfügbar ist. Solche kurze Unterbrechungen innerhalb dem vordefinierten Zeitfenster werden nicht speziell avisiert.

### 3. Datenendgeräte

Für den Daten- bzw. Telekomzugang über das RF-Kabelnetz oder für den Zugang über andere Datennetze kann der Kunde ein entsprechendes Modem von der Glattwerk AG kaufen oder mieten.

Mietweise oder leihweise zur Verfügung gestellte Modems bleiben im Eigentum der Glattwerk AG.

Bei Abonnementsauflösung ist der Kunde verpflichtet, das gemietete oder leihweise zur Verfügung gestellte Modem der Glattwerk AG zurückzugeben. Bei der Rückgabe von beschädigten Geräten müssen die Kosten für Reparatur, allenfalls für den Ersatz, vom Kunden übernommen werden.

Dem Kunden ist untersagt, ein zur Verfügung gestelltes Modem einem Dritten zu überlassen, Eingriffe am Modem vorzunehmen sowie das Modem an einem anderen als dem vereinbarten Anschluss zu gebrauchen.

Kommt das gemietete oder leihweise zur Verfügung gestellte Modem durch Diebstahl abhanden, so hat der Kunde einen entsprechenden Polizeirapport beizubringen.

### 4. Verantwortung des Kunden

Nimmt der Kunde im Rahmen der Nutzung des Internets bzw. Telecomanschlusses auch Dienstleistungen Dritter in Anspruch, so ist der Kunde für die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen dieser Drittdienstleistungen selber verantwortlich und kann im Schadenfall direkt haftbar gemacht werden. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, die Benutzung von Dienstleistungen sowie allfälliger Urheberrechte Dritter mit diesen direkt abzurechnen.

Der Kunde verpflichtet sich, die für den von ihm herbeigeführten Daten- und Informationsaustausch geltenden kantonalen und eidgenössischen rechtlichen Bestimmungen des Datenschutzes, des Fernmeldewesens und des Urheberrechtes einzuhalten.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass mit dem Zugang zum Internet auch Informationen mit unseriösem, anstössigem oder illegalem Inhalt zu finden sind. Es ist die alleinige Aufgabe des Kunden, im Zusammenhang mit seinem Internet-Zugang für die Einhaltung aller rechtlichen Bestimmungen (insbesondere denjenigen des Jugendschutzes) zu sorgen. Der Kunde verzichtet seinerseits auf die Verbreitung von Informationen und Bildmaterial mit rechtswidrigem Inhalt.

Kann der Kunde eine Schwachstelle oder Sicherheitslücke aufdecken und sich so unberechtigten Zugang zu fremden Daten verschaffen, hat der Kunde dies unverzüglich der Glattwerk AG zu melden. Nicht gemeldetes Eindringen in fremde Datenbanken oder Missbrauch von fremden Daten wird rechtlich verfolgt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass anderen Personen Benutzeridentifikation und Passwörter nicht bekannt gemacht werden und Informationen darüber Dritten nicht zugänglich sind.

Der Schutz der vom Kunden gespeicherten Daten ist Aufgabe des Kunden.

Das Versenden von Massenmails (Spamming, Mail Bombing usw.) ist untersagt. Das Versenden von Werbe-E-Mails durch den Kunden an Dritte, ohne von diesen dazu aufgefordert worden zu sein, ist unzulässig.

Jede Beeinträchtigung der System- und Netzwerksicherheit ist verboten. Insbesondere ist es verboten, unerlaubt auf Daten, Systeme oder Netzwerkelemente zuzugreifen, solche auszuwerten, zu überwachen, zu scannen oder in irgendeiner Form unerlaubt zu benutzen.

Der Kunde meldet der Glattwerk AG umgehend jegliche Abweichung von der vereinbarten Leistung, sowie eine rechtswidrige Verwendung der Kommunikationsnetze durch Drittpersonen (Hacker usw.).

Der Kunde verpflichtet sich, die Datendienste und Telecomdienste ausschliesslich für eigene Zwecke zu nutzen.

### 5. Datenvolumen und Übertragungsrate

Bei Abonnements mit einer vereinbarten Datenlimite wird das Datenvolumen durch eine zuverlässige Messmethode in den entsprechenden Routern und Systemen ermittelt.

Das Internet bietet eine praktisch unbeschränkte Fülle an Nutzungsmöglichkeiten. Einige davon belasten das lokale, aber auch die nationalen und internationalen Netze sehr stark (z.B. Downloads, Radio- und Videostreaming, Austausch von Musikdateien usw.). Diese Netze müssen laufend den steigenden Anforderungen angepasst werden und verursachen dadurch hohe Kosten. Damit die Abonnemente mit unlimitiertem Datenvolumen langfristig angeboten werden können, verpflichten sich die glattwerk-Kunden zum **Fair Use**, d.h. die übermässige oder unverhältnismässige Nutzung des Internets wird vermieden. Bei Verstössen gegen die Fair Use Policy kann die Glattwerk AG ein Abonnement einschränken oder kündigen.



Bei Internetabonnements sind alle Datenraten als sogenannte „Best Effort“-Angaben zu verstehen. Die entsprechenden Kabelmodems werden mit den spezifizierten Datenübertragungsraten konfiguriert und betrieben. Je nach Übertragungszeit, der automatisch gewählten Übertragungswege und der beteiligten Server bei der Gegenstelle können sich sehr unterschiedliche Datenübertragungsraten ergeben.

Telecomdienste benutzen einen von den Datendiensten separaten Datenpfad, welcher die notwendige Datenübertragungsbandbreite garantiert.

#### **6. Verbindungskosten**

Bei Telecomdiensten werden die Verbindungskosten sekundengenau ermittelt. Die entsprechenden Ansätze für die verschiedenen Ländergruppen und Kategorien werden im Internet publiziert. Bei Preisänderungen durch Dritte (Verbindungskosten in andere Netze) können die Preise jederzeit angepasst werden. Damit die Abonnemente mit Flatrate langfristig angeboten werden können, verpflichten sich die glattnet-Kunden zum Fair Use, d.h. die übermässige und unverhältnismässige Nutzung der Telecomdienste wird vermieden. Bei Verstössen gegen die Fair Use Policy kann die Glattwerk AG die überschrittene Minutenlimite zum normalen Tarif verrechnen, ein Abonnement einschränken oder kündigen.

Ende Monat steht den Kunden der Verbindungsnachweis via Internet zur Verfügung. Es werden keine Verbindungsnachweise auf dem Postweg versandt.

#### **7. Preise**

Die Glattwerk AG kann die Preise jederzeit unter Einhaltung einer Annullationsfrist von 30 Tagen auf Ende eines Monats anpassen.

Die Zahlungspflicht beginnt am Tag nach der Aufschaltung des Datendienstes oder Telecomdienstes.

Die Rechnungsstellung erfolgt in regelmässigen, von der Glattwerk AG bestimmten Zeitabständen. Die Bezahlung der Rechnung hat zu den auf den Rechnungen aufgeführten Bedingungen zu erfolgen.

#### **8. Hausinstallation**

Der Kunde bzw. der Hauseigentümer ist für die Hausinstallation und für die hausinterne Daten- und Telecomverkabelung verantwortlich und hat diese entsprechend den Richtlinien für Hausinstallationen und den Werkvorschriften ausführen zu lassen.

Ist eine Störung auf Mängel oder Handhabungsfehler der dem Kunden gehörenden Ausrüstung zurückzuführen, trägt der Kunde die Kosten für das Eingrenzen beziehungsweise Beheben der Störung.

Die Glattwerk AG hat im Fall von Störungen, die von einer Hausverteilanlage ausgehen und die Datenübertragung beeinträchtigen, das Recht den entsprechenden Kommunikationsdienst sofort zu unterbrechen.

Voraussetzung für den Zugang zu den Datendiensten und Telecomdiensten über das RF-Kabelnetz, ist ein RF-Abonnement.

#### **9. Haftung**

Die Glattwerk AG übernimmt keine Haftung für Inhalt, Richtigkeit und Verfügbarkeit der Informationen aus dem Internet.

Die Glattwerk AG haftet nicht für Schäden, die aus der Teilnahme am Betrieb von Kommunikationsdiensten und der Benutzung von Informationen aus dem Internet entstehen können.

Die Glattwerk AG haftet nicht für die Folgen von Störungen und Unterbrüchen der betriebenen Datendienste und Telecomdienste, Produkte und Dienstleistungen. Insbesondere ist sie nicht haftbar für zusätzliche Aufwendungen des Kunden, für erlittenen Verlust oder für entgangenen Gewinn.

#### **10. Dauer und Kündigung**

Ein Abonnement wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die minimale Abonnementsdauer beträgt 3 Monate.

Ein Wechsel in ein anderes Abonnement ist per Monatsende jederzeit möglich, wobei die minimale neue Abonnementsdauer wieder 3 Monate beträgt.

Ein Abonnement kann von beiden Parteien jederzeit unter Einhaltung der minimalen Abonnementsdauer und einer Kündigungsfrist von 30 Tagen auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

#### **11. Unterbrechung der Dienstleistung**

Die Glattwerk AG kann ihre Dienstleistungen unverzüglich unterbrechen und das Abonnement frist- und entschädigungslos sistieren bzw. aufheben, wenn der Kunde dieses Reglement missachtet, die Dienstleistungen missbräuchlich verwendet oder seinen Zahlungspflichten nicht nachkommt. Aufwendungen der Glattwerk AG im Zusammenhang mit solchen Massnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Bei festgestellter Beeinträchtigung der eingesetzten Systeme durch einen Kunden, behält sich die Glattwerk AG ohne Vorankündigung die sofortige Deaktivierung des entsprechenden Kommunikationsdienstes vor. Die zur Wiederherstellung des Kommunikationsdienstes benötigte Zeit wird dem Verursacher in Rechnung gestellt, wobei minimal eine Stunde zum jeweiligen Stundensatz verrechnet wird.

#### **Gerichtsstand ist Dübendorf.**

Dieses Reglement tritt am 1. Januar 2015 in Kraft.  
Revidiert per 1.1.2017