

Netstream AG (nachfolgend Netstream genannt) ist ein Telekommunikationsanbieter und vorwiegend in den Bereichen Internet, Festnetztelefonie, Internettelefonie, Hosting und Security tätig. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) gelten für sämtliche Dienstleistungen und Produkte - kostenpflichtig oder kostenlos - von Netstream.

1. Vertragsgegenstand

1.1 Als Teilnehmer an Netstream-Dienstleistungen gelten juristische und natürliche Personen, welche von Netstream im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages Dienstleistungen beziehen.

1.2 Integrierende Bestandteile des Dienstleistungsvertrages sind die vorliegenden AGB, die aktuelle Preisliste oder Offerte und das Support Level Agreement (SLA) für die Dienste von Netstream.

1.3 Nimmt der Teilnehmer mittels der Netstream-Dienstleistungen auch Dienstleistungen Dritter in Anspruch, so ist der Teilnehmer für die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen dieser Drittdienstleistungen selber verantwortlich und kann im Schadenfall vom Drittanbieter direkt haftbar gemacht werden. Der Teilnehmer ist insbesondere verpflichtet, mit den Dritten direkt über die Benutzung von deren Dienstleistungen abzurechnen. Eine anders lautende schriftliche Vereinbarung mit Netstream bleibt vorbehalten.

2. Beginn, Dauer und Beendigung des Dienstleistungsvertrages

2.1 Der Dienstleistungsvertrag mit dem Teilnehmer kommt zustande bzw. Netstream ist erst dann gebunden, wenn Netstream die vom Teilnehmer rechtserbindlich unterzeichnete Anmeldung für einen Dienstleistungsvertrag gegengezeichnet und schriftlich oder via E-Mail bestätigt hat. Netstream lässt den Beginn der Dienstleistungsnutzung durch den Teilnehmer festlegen. Der Teilnehmer nimmt davon Kenntnis, dass sich der Beginn der Nutzung der von Netstream für ihn bereitgestellten Dienstleistungen aus organisatorischen oder technischen Gründen allenfalls verzögern kann. Hieraus kann der Teilnehmer keine Rechte gegenüber Netstream ableiten.

2.2 Der Dienstleistungsvertrag wird, sofern dies im Dienstleistungsvertrag nicht anders vereinbart wird, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

2.3 Jede Vertragspartei kann den Dienstleistungsvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen mittels eingeschriebenem Brief auf Ende der Abrechnungsperiode auflösen, erstmals jedoch auf Ende der im Dienstleistungsvertrag zwischen den Parteien festgelegten Mindestvertragsdauer. Im gegenseitigen Einverständnis kann der Vertrag auch innerhalb anderer Fristen bzw. auf einen anderen Termin hin aufgelöst werden. Das Restguthaben verfällt in jedem Fall an Netstream und kann grundsätzlich nicht zurückerstattet werden.

2.4 Aus wichtigem Grund können beide Parteien den Dienstleistungsvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen von Netstream oder die mittels dieser Dienstleistung bezogenen Drittleistungen rechts-, vertrags- oder zweckwidrig bezogen, verwendet, an nicht autorisierte Dritte zugänglich gemacht oder weitergegeben sowie wenn die Nutzungsbestimmungen von Netstream oder Dritten missachtet werden.

3. Pflichten von Netstream

3.1 Netstream erbringt die Dienstleistungen professionell und sorgfältig gemäss dem aktuellen Stand der Technik. Die Dienstleistungen stehen dem Teilnehmer grundsätzlich während 24 Stunden und 7 Tage pro Woche zur Benutzung offen. Netstream kann jedoch keine Gewähr für die unterbrochen- und störungsfreie Funktion der Dienstleistungen oder für einen absoluten Schutz ihres Netzes vor unerlaubten Zugriffen oder unerlaubtem Abhören übernehmen. Bei Störungen im Bezug und der Nutzung von Dienstleistungen steht dem Teilnehmer lediglich das Recht auf Rücktritt von diesem Vertrag zu, sofern er Netstream über die Störung umgehend schriftlich informiert und zur Behebung zweimal eine angemessene Frist angesetzt hat. Angekündigte Unterbrechungen der Dienste, insbesondere infolge von Wartungsarbeiten des entsprechenden Medienlieferanten gelten nicht als Störungen.

3.2 Die dem Teilnehmer für die Nutzung der Dienstleistungen zur Verfügung gestellten Anlagen und Geräte verbleiben im Eigentum von Netstream und der Teilnehmer erhält hieran weder Verfügungs- noch Urheberrechte. Ausnahme sind vom Teilnehmer bei Netstream gekaufte Anlagen, welche im Dienstleistungsvertrag auch so beschrieben sind. Bei Netstream gekaufte Geräte bleiben bis zur vollumfänglichen Begleichung des Kaufpreises Eigentum von Netstream.

3.3 Die Garantiefrist für gekaufte Geräte beträgt zwölf (12) Monate ab Empfang. Die Garantie ist nur gültig und durchsetzbar in der Schweiz. Während der Garantiefrist werden mangelhafte Geräte (Herstellungs-, Konstruktions- und Materialfehler) nach alleiniger Wahl von Netstream repariert oder ersetzt. Für die Dauer der Reparatur besteht kein Anspruch auf ein Ersatzgerät. Für reparierte oder ersetzte Geräte gibt es keine verlängerte bzw. erneuerte Garantiefrist. Ist ein Gerät nicht mehr repariert ersetzbar, wird dem Kunden ein gleichwertiges Nachfolgegerät ausgehändigt, wobei die Bestimmung des gleichwertigen Nachfolgegerätes Netstream vorbehalten ist. Vorstehende Gewährleistungsansprüche entfallen bei Mängeln, die sich ergeben aus: unsachgemässen Gebrauch und Betrieb, der nicht den Spezifikationen des Produktes entspricht; nicht fachgerechter, unzureichender oder unsachgemässer Wartung; aus der Verwendung von Zubehör, Software etc., welche nicht vom Gerätehersteller selbst hergestellt oder von diesem zur Verwendung mit dem Gerät genehmigt wurden; unerlaubten Änderungen am Gerät (einschliesslich Änderung/Entfernung von Seriennummern, Zusatzcodes etc.); Missbrauch, Fahrlässigkeit, Zufall oder Verlust; nicht genehmigter bzw. unsachgemässer Reparatur. Der vorstehende Gewährleistungsumfang ist abschliessend und ersetzt sämtliche gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Soweit gesetzlich zulässig, ist eine allfällige Haftung von Netstream ausgeschlossen. Insbesondere haftet Netstream nicht für indirekte Schäden sowie für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind (sog. Mangelgeschäden). Zur Geltendmachung der Garantie hat der Kunde das defekte Gerät in der Originalverpackung zusammen mit einer Beschreibung des Mangels an die von Netstream bestimmte Adresse zu senden. Diese Adresse wird dem Kunden auf Anfrage durch Netstream übermittelt.

3.4 Netstream unterstützt den Teilnehmer bei der Herstellung eines stabilen Zustandes zur Benutzung der Dienstleistungen. Nimmt der Teilnehmer hierzu

Support-Leistungen in Anspruch, welche von Netstream nicht mehr als angemessen bzw. branchenüblich erachtet werden können, oder ist der von Netstream erbrachte Aufwand auf eine Fehlfunktion von Anlagenteilen des Teilnehmers oder auf dessen unsachgemässe Bedienung zurückzuführen, so wird Netstream dem Teilnehmer ihren Mehr- bzw. Gesamtaufwand zu den aktuellen Ansätzen von Netstream in Rechnung stellen.

3.5 Netstream verpflichtet sich innerhalb der üblichen Arbeitszeiten der Geschäftsstelle von Netstream, Massnahmen zur Behebung von Störungen und Fehlfunktionen der Dienstleistungen in Angriff zu nehmen bzw. durchzuführen. Als übliche Arbeitszeiten gelten die Wochentage Montag bis Freitag, 08.00 - 18.00 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen Feiertage und der kantonalen Feiertage am Sitz von Netstream sowie die Zeit vom 24.12. bis 2.1. Ausserhalb der Bürozeiten, gilt das vom Kunden gewählte Service Level Agreement.

3.6 Der Teilnehmer hat einzig dann Anspruch auf Rückerstattung der von Netstream in Rechnung gestellten Dienstleistungen, wenn dies in einem einzelvertraglichen Service Level Agreement vorab schriftlich vereinbart wurde. Bei allen anderen Ausfällen von Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt keine Rückvergütung von bereits bezahlten Gebühren.

3.7 Allfällige Rückforderungsansprüche des Teilnehmers erlöschen, wenn ein Ausfall nicht innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des betroffenen Kalendermonats schriftlich eingehend bei Netstream gerügt und hierfür bei Netstream eine entsprechende Gebührenrückforderung geltend gemacht worden ist. Im Falle von gerechtfertigten Forderungen wird Netstream diese immer in Form einer Gutschrift mit künftigen Abonnementsgebühren verrechnen.

3.8 Die Beweislast bezüglich der Nichtverfügbarkeit liegt beim Teilnehmer.

4. Pflichten des Teilnehmers

4.1 Bei Bestellung, Registrierung und bei weiteren Geschäftskontakten mit Netstream ist der Teilnehmer zu wahrheitsgetreuen Angaben verpflichtet.

4.2 Der Teilnehmer verpflichtet sich, Netstream jederzeit seine aktuellen Daten wie Namens- und Adressdaten bekannt zu geben und entsprechende Änderungen unverzüglich online, in Briefform oder per Fax mitzuteilen.

4.3 Der Teilnehmer verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass seine Mitarbeiter die ihm aus dem Dienstleistungsvertrag erwachsenden Pflichten ebenfalls einhalten. Diese Regelung gilt auch für vom Teilnehmer im Rahmen eines Auftrages, Werkvertrages oder anderen vertraglichen Beziehung bezogene Dritte.

4.4 Bei der Benützung der Dienstleistungen, verpflichtet sich der Teilnehmer die einschlägigen vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen, wie namentlich diese AGB, die übrigen Vertragsbestimmungen sowie die geltenden kantonalen und eidgenössischen Gesetze, namentlich des Datenschutzes, Fernmeldegesetzes sowie des Urheberrechtes einzuhalten. Die Dienstleistungen dürfen insbesondere nicht zur Erfüllung von strafrechtlichen Tatbeständen missbraucht werden. Als Missbrauch gilt auch das versenden von Massensendungen oder Werberundschreiben via E-Mail (Spam), an Empfänger die nicht ausdrücklich den Erhalt der Mitteilungen gewünscht haben.

4.5 Netstream kann zur Verhütung oder Behebung von Störungen Massnahmen ergreifen und den Kunden verpflichten, selber Massnahmen zu treffen. Nach Vorankündigung hat der Teilnehmer den Mitarbeitern von Netstream oder im Namen von Netstream beauftragte Dritte, sofern es die Erhaltung der Dienstqualität erfordert, Zugang zu den von Netstream zur Verfügung gestellten technischen Anlagen zu gewähren oder zu denjenigen Anlagen, die zur Nutzung der Netstream-Dienstleistungen verwendet werden, sowie zu weiteren Anlagen, die für die Verfügbarkeit der Dienstleistungen von Netstream notwendig sind.

4.6 Der Teilnehmer verpflichtet sich, Netstream sofort über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen oder Nichtverfügbarkeit von Dienstleistungen oder Anlagen sowie insbesondere über rechts- und vertragswidrige Verwendung der Dienstleistungen durch ihn, seine Mitarbeiter oder von ihm bezogenen Dritten sowie durch nicht autorisierte Dritte (z.B. Hacker) zu informieren.

5. Gebühren

5.1 Die Vergütung, für die von Netstream zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, richtet sich nach dem vorliegenden Dienstleistungsvertrag oder jeweils gültigen Preisliste. Diese verstehen sich, wenn nicht anders vermerkt, inklusive Mehrwertsteuer.

5.2 Netstream kann die Gebühren jederzeit, insbesondere aber im Falle geänderter Gestehungskosten oder geänderter Abgabesätzen (Mehrwertsteuer) unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen auf Ende jedes Monats anpassen. Sollte der Kunde durch eine solche Änderung erheblich benachteiligt sein, so ist er berechtigt den Vertrag per Inkrafttreten der neuen Preise zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht erlischt mit dem Inkrafttreten der neuen Preise. Roamingtarife können jederzeit und ohne vorgängige Mitteilung geändert werden.

5.3 Nutzungsunabhängige Grundgebühren werden dem Teilnehmer quartalsweise, halbjährlich oder jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Angebrochene Kalendermonate werden pro rata in Rechnung gestellt. Variable und nutzungsabhängige Gebühren werden monatlich nachbelastet. Mit "Prepaid" bezeichnete Abonnemente werden im Voraus belastet, wobei die Rückvergütung oder Umbuchung von bereits aufgeladenen Prepaid-Guthaben in jedem Fall ausgeschlossen ist. Der Teilnehmer verpflichtet sich zur Bezahlung des in Rechnung gestellten Betrages bis zu dem auf dem Rechnungsfomular angegebenen Fälligkeitsdatum. Es ist die auf der Rechnung genannte Bankverbindung vom Teilnehmer für seine Zahlung zu verwenden. Aus der Zahlung allfällig zu Lasten von Netstream gehende Spesen der Bank oder Post werden dem Teilnehmer mit der nächsten Gebührerechnung zusätzlich in Rechnung gestellt.

5.4 Kommt der Teilnehmer seiner Zahlungspflicht nach Ablauf der Zahlungsfrist nicht nach, so gerät er ohne weiteres in Verzug und verpflichtet er sich Verzugszinsen in Höhe von 5% zu bezahlen. Erfolgt die Zahlung auch nach erfolgter Mahnung bzw. mit Ablauf der Mahnfrist nicht, so ist Netstream berechtigt, sämtliche Dienstleistungen an den Teilnehmer auch ohne weitere Mitteilung einzustellen. Netstream hat das Recht, für die Sperrung der Dienstleistung eine zusätzliche Gebühr von CHF 50.- zu erheben.

5.5 Die nutzungsunabhängigen Entgelte wie Grundgebühren sind auch bei gesperrten Dienstleistungen geschuldet. Netstream kann bei begründeten Zweifeln an der Einhaltung der vertraglichen Zahlungsbedingungen vom Teilnehmer jederzeit Sicherheitsleistungen (Kaution) verlangen.

5.6 Auf Wunsch kann der Teilnehmer die Berechnungsgrundlagen für die Rechnungsstellung schriftlich anfordern. Netstream stellt dem Teilnehmer die Berechnungsgrundlagen zu, sofern diese mit vertretbarem technischem Aufwand erarbeitet werden können. Ist die Gebührenrechnung korrekt, so hat der Teilnehmer Netstream den für die Aufbereitung der Berechnungsgrundlagen entstehenden Arbeitsaufwand nach den aktuellen Ansätzen von Netstream zu vergüten.

6. Haftung

6.1 Netstream verpflichtet sich zur professionellen und sorgfältigen Erbringung der Leistungen gemäss dem vom Teilnehmer unterschriebenem Dienstleistungsvertrag und den gültigen und aktuellen AGB.

6.2 Soweit gesetzlich zulässig, schliesst Netstream für sich wie auch für die von ihr zur Vertragserfüllung eingesetzten Hilfspersonen jede Haftung für direkte und indirekte Schäden sowie Mangelgeschäden aus.

6.3 Für von Dritten erstellte respektive bei Dritten abrufbare Inhalte ist Netstream nicht verantwortlich. Für solche Inhalte kann Netstream keine Zusicherung abgeben und auch keine Haftung und Gewährleistung für deren Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität, Recht- oder Zweckmässigkeit, Verfügbarkeit und zeitgerechte Zustellung übernehmen.

6.4 Es ist Sache des Teilnehmers, die sich in seinem Besitze befindlichen Informatik-Anlagen und Geräte, welche für die Netstream-Dienstleistungen benutzt werden, sowie die hierzu eingesetzten oder durch die Netstream-Dienstleistungen erreichbaren Daten inklusive Programmdateien vor unbefugtem Zugriff, Viren, Angriffen jeglicher Art und Manipulation zu schützen.

6.5 Der Teilnehmer kann für alle Schäden, welche bei Netstream oder Dritten durch seine Benutzung der Netstream-Dienstleistungen entstehen, zur Verantwortung gezogen bzw. haftbar gemacht werden.

6.6 Bei der nomadischen Nutzung der Internettelefonie ist der Teilnehmer verpflichtet, in den Kontoeinstellungen auch bei temporärer Nutzung stets den aktuellen Standort einzutragen. Für die Folgen von Notrufen, welche aufgrund einer inkorrekten Standortangabe zu einer falschen Notrufzentrale weitergeleitet werden, ist der Teilnehmer ausschliesslich und vollumfänglich haftbar.

6.7 Kann Netstream aufgrund höherer Gewalt, wie z.B. Naturereignissen von besonderer Intensität, Streik, Aufruhr, Krieg, Leistungsstörungen bei Dritten, unvorhergesehenen behördlichen Auflagen etc. ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung solange ausgesetzt, als das Ereignis der höheren Gewalt andauert. Eine Haftung von Netstream ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

7. Datensicherheit und Datenschutz

7.1 Netstream verpflichtet sich, bei der Bearbeitung von persönlichen Daten das schweizerische Datenschutz-, Datensicherungs- und Fernmeldegesetz zu berücksichtigen.

7.2 Netstream kann für Rechnungsstellung, Inkasso und zum Erbringen der vertraglichen Leistungen Kundendaten an ausgewählte Dritte weitergeben. Netstream sorgt dafür, dass diese ebenfalls die gesetzlichen Vorschriften betreffend Datenschutz befolgen.

7.3 Netstream darf die persönlichen Angaben des Teilnehmers für ihr eigenes Marketing nutzen oder ausgewählten Partnern zur Verfügung stellen. Netstream versichert, dass sie und allfällige Dritte die persönlichen Angaben vertraulich behandeln und der Datenschutz gewährleistet wird.

8. Schlussbestimmungen

8.1 Änderungen oder Ergänzungen des Dienstleistungsvertrages bedürfen der Schriftform, der Bezugnahme auf die abzuändernde Bestimmung sowie der rechtsgültigen Unterschrift der Vertragsparteien.

8.2 Im Falle von Widersprüchen zwischen verschiedensprachigen Versionen der einzelnen Vertragsdokumente ist einzig die deutschsprachige Version massgebend. Netstream behält sich vor, die Leistungsblätter dem Teilnehmer nur in deutschsprachiger Version als massgebliche Fassung zur Verfügung zu stellen.

8.3 Sollte eine Bestimmung des mit dem Teilnehmer abgeschlossenen Vertrages nichtig oder rechtsunwirksam werden, so gelten die übrigen Bestimmungen weiter. Die nichtigen oder rechtsunwirksamen Bestimmungen sollen in diesem Fall durch eine wirksame Bestimmung ersetzt werden, die in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung derjenigen der unwirksamen Bestimmung so nahe kommt wie rechtlich möglich.

8.4 Netstream behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit abzuändern. Änderungen werden dem Kunden in schriftlicher Form oder via Internet unter www.netstream.ch bekannt gegeben und ersetzen die bisherigen AGB. Sollte der Kunde durch die Änderungen der Bestimmungen erheblich benachteiligt sein, so ist er berechtigt, den Vertrag unter Beibehaltung der bisherigen Konditionen auf den nächstmöglichen Kündigungstermin aufzulösen. Das Kündigungsrecht erlischt mit dem Inkrafttreten der Änderung.

8.5 Anwendbares Recht und Gerichtsstand: Der Dienstleistungsvertrag untersteht schweizerischem Recht. Als Gerichtsstand gilt Zürich. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.

Stand: 1. November 2006