



EW Höfe AG

Nutzungsbedingungen Höfner Internet + Höfner Mobile

Gültig ab 1. April 2025

Nutzungsbedingungen für die Telekommunikationsdienstleistungen der EW Höfe AG

1 Vertragsbeziehung

Die Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und der EW Höfe AG (nachfolgend EWH) für die Nutzung der Telekommunikationsdienstleistungen der EWH ist geregelt durch diese Nutzungsbedingungen für die Telekommunikationsdienstleistungen der EWH (NB), die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EWH (AGB) sowie die jeweils aktuellen Preisblätter der Produkte der EWH. Im Fall von Widersprüchen geht das Bestellformular den NB vor und gehen die NB den AGB und die AGB den Preisblättern vor. Die jeweils aktuellen AGB, NB und Preisblätter können jederzeit bei EWH angefordert oder auf der Website von EWH (www.ewh.ch) abgefragt werden.

Änderungen an einer bestehenden Vertragsbeziehung müssen in jedem Fall einvernehmlich und in schriftlicher Form (per E-Mail oder Brief) zwischen dem Kunden und EWH vereinbart werden.

Die Vertragsparteien sind während ihrer Vertragsbeziehung jederzeit verpflichtet, die auf sie anwendbaren Gesetze, insbesondere die geltenden Vorschriften des Strafgesetzbuches, des Datenschutzgesetzes, des Urheberrechtsgesetzes, des Fernmeldegesetzes und allfälliger anderer einschlägiger Gesetze und Verordnungen einzuhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Verpflichtung auf ihm zugehörige und sonstige Benutzer seiner Telekommunikationsdienstleistungen zu übertragen.

Alle Rechte an geistigem Eigentum bezüglich der empfangenen Programme und genutzten Telekommunikationsdienste sowie der Dienstleistungen der EWH verbleiben bei den jeweiligen Rechtsinhabern oder der EWH.

Die Übertragung des Vertragsverhältnisses sowie die Abtretung von einzelnen Rechten und Pflichten daraus ist nur mit der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von EWH zulässig.

Ein Weiterverkauf oder die sonstige entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung oder Zurverfügungstellung von Telekommunikationsdienstleistungen an Dritte ist untersagt.

2 Nutzung der Dienstleistungen der EWH

2.1 Zugang zu den Dienstleistungen

EWH erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen. Die unterbruchsfreie Verfügbarkeit der Leistungen sowie deren Qualitätsmerkmale können durch EWH nicht garantiert werden.

Der Netzzugang und damit verbundene Dienstleistungen können jederzeit aus technischen und anderen Gründen eingeschränkt oder ganz eingestellt werden. Die Kunden werden über solche Vorfälle soweit möglich vorgängig über die bei EWH hinterlegte E-Mail-Adresse informiert.

Die Verpflichtung seitens EWH zum Auffinden und Beheben von Störungen beschränkt sich auf die gewöhnlichen Geschäftszeiten der EWH. EWH bemüht sich, Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen, innert angemessener Frist zu beheben. EWH kann dem Kunden die Kosten für die Störungsbehebung nach eigenem Ermessen teilweise oder ganz in Rechnung stellen, wenn die Störung nicht auf das Verschulden oder auf die Infrastruktur der EWH zurückzuführen ist.

2.2 Zugangsgeräte

Im Hinblick auf die Nutzung der Dienstleistungen der EWH räumt diese ihren Kunden während der Dauer der Vertragsbeziehung und für den Gebrauch im Haushalt bzw. im Unternehmen ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht ein. Ohne anderweitige schriftliche Vereinbarung ist die Nutzung der Dienstleistungen der EWH ausdrücklich auf die privaten oder gewerblichen Räumlichkeiten des Kunden an seinem bei Vertragsabschluss bestehenden Standort beschränkt.

Der Kunde anerkennt, dass die Dienstleistungen der EWH nur bezogen werden können, sofern die erforderlichen technischen Voraussetzungen vollständig erfüllt sind. Deren Erfüllung liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

Der Kunde hat EWH einen Wechsel seines Wohn- oder Geschäftsdomizils bzw. -standorts innerhalb des Versorgungsgebiets der EWH mindestens vier Wochen im Voraus schriftlich mitzuteilen. Unterlässt er dies, ist EWH berechtigt, dem Kunden den ihr daraus entstehenden Mehraufwand in Rechnung zu stellen.

Die durch EWH dem Kunden zur Verfügung gestellten Zugangsgeräte (Modem, Set-Top-Box, Telefonie-Adapter, Switch, Gateway, Router etc.) sind und bleiben zu jeder Zeit im alleinigen Eigentum der EWH. Der Kunde haftet für sämtliche Beschädigungen sowie den Verlust der Zugangsgeräte. Die Versicherung der Zugangsgeräte ist Sache des Kunden.

Die Zugangsgeräte dürfen ausschliesslich zur vertragsgemässen Nutzung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen verwendet werden.

Der Versand der Zugangsgeräte erfolgt grundsätzlich auf Kosten und Gefahr des Kunden. Soweit nicht anders geregelt, ist die Installation der Zugangsgeräte Sache des Kunden. EWH liefert dazu eine Installationsanleitung. EWH ist bereit, die Installation gegen Vergütung des entsprechenden Aufwands selbst vorzunehmen; alternativ kann EWH dem Kunden einen Supportpartner empfehlen.

Der Kunde verpflichtet sich zum sorgfältigen Umgang mit den Zugangsgeräten. Er ist für deren vertragsgemässen Gebrauch verantwortlich. Das Öffnen der Geräte, vertragswidrige Manipulationen an den Geräten und die Vornahme von technischen Eingriffen daran durch den Kunden selbst oder durch Dritte sind untersagt.

Eine Weitergabe der Zugangsgeräte an Dritte setzt in jedem Fall die vorgängig mit EWH schriftlich getroffene Vereinbarung «Kundenwechsel» voraus.

Bei Störungen der Zugangsgeräte hat der Kunde EWH zeitnah zu benachrichtigen. EWH ist für den Ersatz bzw. die Reparatur der Zugangsgeräte besorgt. Der Kunde muss das schadhafte Zugangsgerät EWH übergeben. Für allfällige Defekte, die auf eine nicht vertragsgemässe Nutzung der Zugangsgeräte zurückgeführt werden können, haftet der Kunde (vgl. Ziffer 6 unten).

Ein Anspruch auf Rückvergütung von bezahlten Dienstleistungspreisen wegen Ausfalls eines Zugangsgeräts oder auf Aufwandsentschädigung besteht nicht.

Für Zugangsgeräte, die nicht durch EWH zur Verfügung gestellt worden sind, werden generell kein Ersatz, keine Reparaturen und keine Servicequalität garantiert.

2.3 Technischer Support

EWH stellt ihren Kunden einen technischen Support zur Verfügung. Dieser umfasst die Beantwortung der üblichen Fragen zur Einrichtung und zur Nutzung der angebotenen Dienste. Die aktuellen Kontaktdaten werden auf der Website der EWH (www.ewh.ch) veröffentlicht. Kosten für Supportleistungen Dritter werden durch EWH nicht erstattet.

EWH ist berechtigt, für Fernwartungs- und Unterstützungszwecke und ohne zusätzliche Information des Kunden notwendige technische Daten von den EWH-Geräten in ihre Systeme zu übertragen. EWH kann zu jeder Zeit das EWH-Gerät per Fernzugriff automatisch konfigurieren, dessen Funktionsfähigkeit überprüfen und Software-Updates durchführen. Der Fernzugriff durch EWH auf die EWH-Geräte wird vom Kunden akzeptiert und kann von ihm nicht deaktiviert werden.

Sofern vom Kunden nicht anders angewiesen, ist EWH zudem jederzeit berechtigt, das Heimnetzwerk des Kunden technisch auf allfällige Mängel in der Verbindungsqualität und -geschwindigkeit zu überprüfen und dem Kunden entsprechende Empfehlungen sowie Angebote zu unterbreiten.

Sollten die Abklärungen durch EWH ergeben, dass die Ursache einer Störung nicht im Netz der EWH, sondern beispielsweise in der Infrastruktur des Kunden (Hausinstallation, PC, Handy, Tablet etc.) liegt, vermittelt der Support/Kundendienst von EWH auf Wunsch des Kunden einen Partner für weitergehenden Support vor Ort. Wird EWH wegen einer Störung kontaktiert, deren Ursache nicht in ihrem Netz liegt, können die entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

2.4 Nutzungsrechte an Software, Produkten und Dienstleistungen durch EWH verwalteter Dienste

Soweit nicht ausdrücklich anders schriftlich vereinbart, räumt EWH dem Kunden ein nicht ausschliessliches, zeitlich beschränktes und nicht übertragbares Nutzungsrecht an der durch EWH bereitgestellten Software sowie den zugehörigen Waren- und Dienstleistungszeichen ein. Das Nutzungsrecht beschränkt sich auf die Installation und Nutzung der TV-App auf den Endgeräten des Kunden für den eigenen privaten Gebrauch bzw. für den internen Geschäftsbetrieb. Jegliche Vervielfältigung ist nur zum Zwecke der Sicherung zulässig. Das Urheberrecht sowie alle weiteren Rechte an der Software und den zugehörigen Waren- und Dienstleistungszeichen verbleiben bei EWH. Dem Kunden ist es untersagt, die Software zu dekompileieren, nachzubauen oder Dritten zugänglich zu machen. Für Standardprodukte Dritter gelten ergänzend deren Nutzungs- und Lizenzbestimmungen. EWH haftet nicht für Schäden, die durch die Nutzung der Software entstehen, es sei denn, diese sind auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens EWH zurückzuführen. Das Nutzungsrecht an der

bereitgestellten Software sowie den zugehörigen Waren- und Dienstleistungszeichen endet mit Beendigung des Vertragsverhältnisses.

3 Dienstleistungen

Die technische Ausstattung und das Dienstleistungsangebot von EWH unterliegen ständigen Anpassungen und Veränderungen. EWH ist berechtigt, nach vorgängiger Mitteilung einzelne Dienste mit angemessener Frist einzustellen. Sofern stattdessen ein gleich- oder höherwertiges Dienstleistungsprodukt angeboten werden kann, entstehen hieraus keine Ansprüche des Kunden und das Vertragsverhältnis wird unverändert fortgesetzt.

Sollte sich trotz positiver Vorabklärungen seitens des Kunden und EWH sowie nach erfolgter Auftragsbestätigung durch EWH während der Implementierung herausstellen, dass ein Dienst aus technischen Gründen nicht oder nur mit unverhältnismässig grossem Aufwand realisiert werden kann, erlischt die vertragliche Verpflichtung der EWH mit sofortiger Wirkung. In diesem Fall stehen dem Kunden keinerlei Ersatz- oder Schadenersatzansprüche zu.

Zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses ist EWH berechtigt, nach eigenem Ermessen Drittanbieter und/oder Subunternehmer beizuziehen.

Optionen zu Dienstleistungen beinhalten ergänzende Zusatzfunktionen oder Vergünstigungen und werden entweder kostenlos angeboten oder über einen Abonnementspreis bzw. über nutzungsabhängige Preise abgerechnet. Die Verfügbarkeit der einzelnen Optionen je nach Abonnement, deren Leistungsumfang und die Vertragsdauer sind auf www.ewh.ch und in den Preisblättern der EWH ersichtlich. Es wird keine Gewähr geleistet für die durchgehende Verfügbarkeit der Optionen. EWH behält sich vor, Optionen jederzeit zu erweitern, einzuschränken, einzustellen oder in sonstiger Weise zu verändern. Durch die Einschränkung oder den Wegfall einer Option wird der zugrunde liegende Vertrag nicht berührt.

3.1 Internet

Der Internetdienst der EWH ermöglicht dem Kunden über das EWH eigene Glasfasernetz den Zugang ins Internet. EWH sichert keine Mindestbandbreite zu. Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind bestmögliche Leistungen und können nicht in jedem Fall garantiert werden. Im Weiteren leistet EWH keine Gewähr für den Inhalt, die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Gesetzmässigkeit der über den Internetzugang ausgetauschten Informationen. Der Kunde ist im Übrigen selbst dafür verantwortlich, ein mit den Internetdiensten von EWH kompatibles Endgerät zu beschaffen und einzurichten.

EWH legt die IP-Adressen und IP-Adressbereiche für den Kunden fest und ist berechtigt, diese jederzeit und ohne Vorabinformation des Kunden zu ändern (dynamische IP-Adressen).

Fixe IP-Adressen ermöglichen den Betrieb eines eigenen Mail- oder Webservers. Die Vergabe der IP-Adressen erfolgt aus dem von RIPE (Réseaux IP Européens) der EWH zugeteilten IP-Adressbereich. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte IP-Adressen. Sollte eine statische IP-Adresse aus technisch unvermeidbaren Gründen geändert werden müssen, wird der Kunde mit angemessener Vorlaufzeit über die Anpassung informiert. Verzichtet der Kunde auf die weitere Benutzung der Option, fallen die IP-Adressen sofort und vollumfänglich an EWH zurück. Es gilt zu beachten, dass bei den Subnetzen mit mehreren fixen IP-Adressen jeweils 2 IP-Adressen für die technische Bereitstellung des Service benötigt werden und somit nicht mehr für kundenspezifische Services verwendet werden können.

3.2 Radio und Fernsehen (IPTV)

EWH ermöglicht ihren Kunden über das Telekommunikationsnetz den Zugang zu einer Vielzahl von Fernseh- und Radiosendern. Einzelheiten zu den jeweiligen Dienstleistungen sowie die aktuell verfügbaren TV- und Radiosender sind in den Leistungsbeschreibungen ersichtlich, die auf der Website der EWH (www.ewh.ch) abrufbar sind.

Für die auf Höfner TV verfügbaren Apps gelten die Vertragsbedingungen und Konditionen des jeweiligen App-Anbieters, der auch die Bearbeitung der Kundendaten im Rahmen der App regelt. Bei Preiserhöhungen dieser Dienste oder Apps besteht kein Kündigungsrecht des Kunden für das von EWH bezogene Dienstleistungspaket. Die verfügbaren Apps sind nicht Bestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen EWH und ihren Kunden. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, ein kompatibles TV-Endgerät zu beschaffen und einzurichten.

EWH behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen das Senderangebot oder einzelne TV-Funktionen geringfügig zu erweitern oder einzuschränken (beispielsweise die Verfügbarkeit einzelner TV- und Radiosen-

der, HD-Funktionen, Wiederholungen auf Höfner TV, den elektronischen TV-Guide oder andere Funktionen). Regulatorische und andere öffentlich-rechtliche Vorgaben, die zu einer Einschränkung der Funktionen führen, müssen dem Kunden nicht mitgeteilt werden und gelten im Falle einer Reduktion des Angebots nicht als Vertragsverletzung durch EWH.

Die Nutzung der Dienstleistungen, einschliesslich Replay TV, ist ausschliesslich für den eigenen privaten Gebrauch bestimmt. Jegliche Nutzung zur Verbreitung der Inhalte in öffentlich zugänglichen Bereichen wie z.B. Cafés, Restaurants, Hotels, Kinos, Theatern, Schaufenstern oder im Internet ist untersagt. Ebenso ist es untersagt, Sendungen zu verleihen, aufzuzeichnen oder Programmteile zu vervielfältigen, um sie ausserhalb des privaten Kreises zu nutzen. Bei einem Verstoss gegen diese Bestimmungen behält sich EWH vor, die betroffenen Dienste einzuschränken oder zu sperren, und der Kunde ist verpflichtet, EWH vollumfänglich schadlos zu halten.

3.3 Telefonie

EWH erbringt Telefoniedienstleistungen im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen gemäss dem aktuellen Stand der Technik. EWH übernimmt keine Haftung für Folgeschäden von unvorhergesehenen Ereignissen wie Unterbrechung der Telekommunikationsverbindung, höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Dienstleistungsänderungen von Zulieferern etc.

Die Dienstleistungen stehen dem Teilnehmer grundsätzlich an 7 Tagen während 24 Stunden zur Nutzung offen. Anders lautende Vereinbarungen und Störungen technischer Art, die zur Beeinträchtigung der Dienstleistungen führen, bleiben vorbehalten.

Die dem Kunden für die Nutzung der Dienstleistung zur Verfügung gestellten Rufnummern verbleiben im Eigentum der EWH und der Kunde erhält hieran weder Verfügungs- noch Eigentumsrechte.

Setzt der Kunde SIP-Telefonie ein, ist die Installation der dafür notwendigen Soft- und Hardware Sache des Kunden. Für den Schutz von VoIP-Telefonen, -Gateways, -Telefonanlagen oder -Netzwerken gegen Missbrauch ist der Kunde verantwortlich. EWH übernimmt bei Missbrauch, Hackerangriffen oder anderen unerlaubten Eingriffen auf SIP-Endgeräte bei Kunden keine Haftung.

EWH muss zur Sicherstellung der Notrufdienste die Standortidentifikation (sog. Heimadresse) Dritten bekanntgeben können. Der Kunde ist verpflichtet, zu diesem Zweck seine genaue Adresse anzugeben und EWH allfällige Änderungen innert zwei Wochen mitzuteilen.

Wichtiger Hinweis: Unter nomadischer Nutzung des Anschlusses wird der Gebrauch des Telefons von einem anderen als dem in der Anmeldung genannten Standort bezeichnet. Auch bei nomadischer Nutzung ist EWH berechtigt, alle Notrufe über die Routing-Nummern weiterzuleiten. **Der Kunde nimmt hiermit zur Kenntnis, dass in einer solchen Situation im Fall eines Notrufs von den Notrufdiensten nicht mehr erkannt wird, woher der Notruf erfolgt. Für Notrufe ist folglich unbedingt ein anderes Kommunikationsmittel zu nutzen.**

Der Kunde hat die Möglichkeit, alle abgehenden Verbindungen zu kostenpflichtigen Mehrwertdiensten (090x-Nummern), insbesondere auch zu kostenpflichtigen Mehrwertdiensten mit erotischen oder pornografischen Inhalten (0906-Nummern), unentgeltlich sperren zu lassen. Eine solche Sperrung wie auch deren Deaktivierung kann jederzeit bei EWH beantragt werden. Die Sperrung bzw. deren Aufhebung sind kostenlos.

Für die Abrechnung der Telefoniedienstleistungen gelten die zum Zeitpunkt der Abrechnung gültigen Preise und Konditionen (aktuelle Tarife verfügbar auf www.ewh.ch). Bei der Abrechnung berücksichtigt werden nur Leistungen, für die Abrechnungsdaten vorliegen. Forderungen der EWH betreffend nachträglich gelieferte Daten wie für Roaming können auf die nächste Rechnungsstellung übertragen werden.

Bei Unterbrüchen der Stromversorgung ist die Nutzung der Telefoniedienstleistungen nicht möglich. Vom Einsatz der Telefoniedienstleistungen für sicherheitskritische Anwendungen rät EWH deshalb generell ab. Insbesondere TeleAlarm® und automatisierte Mobilisierungsaufgebote (SMT) werden vom Telefoneservice der EWH nicht unterstützt. EWH schliesst jegliche Verantwortung oder Haftung infolge von Störungen und Ausfällen aus.

3.4 Mobilfunkdienstleistungen

3.4.1 Nutzung der Mobilfunkdienstleistung

EWH ermöglicht es ihren Kunden, über die Mobilfunknetze ihrer Vertrags- und Roamingpartner Telefonate zu führen und Daten zu übertragen. Kunden können sowohl untereinander als auch mit Kunden anderer Anbieter kommunizieren, sofern EWH oder ihre Partner entsprechende Vereinbarungen mit diesen Anbietern getroffen haben.

Bei unlimitierten Angeboten können neben der Grundgebühr zusätzliche Kosten anfallen für: Auslandsgespräche, Verbindungen im und vom Ausland, Anrufe auf Spezialnummern (z.B. 084x, 090x, 18xx), Verbindungen zu Mehrwertdiensten sowie Gebühren für optionale Leistungen. Diese Positionen sind nur dann in unlimitierten Angeboten enthalten, wenn dies im jeweiligen Tarif ausdrücklich angegeben ist.

Sprachnachrichten auf der Mailbox werden nach einer Aufbewahrung von acht Tagen unwiderruflich gelöscht. Wird die Mailboxfunktion sechs Monate lang nicht genutzt, wird diese Funktion automatisch deaktiviert. EWH übernimmt keine Haftung für gelöschte oder anderweitig verlorenegegangene Informationen.

Telefonate im Ausland sind möglich, sofern EWH oder ihre Mobilfunkpartner einen entsprechenden Roamingvertrag abgeschlossen haben. Die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes im Ausland hängt von den technischen und betrieblichen Möglichkeiten des jeweiligen Netzpartners ab.

Aktuelle Informationen zum Umfang und zu den spezifischen Angebotsbedingungen der Mobilfunkdienstleistungen sind in den Broschüren und auf der Website der EWH (www.ewh.ch) einsehbar.

3.4.2 Datenverkehr

Die in den Angeboten genannten Übertragungsgeschwindigkeiten stellen Maximalwerte unter optimalen Bedingungen dar. Die tatsächliche Geschwindigkeit kann variieren und ist unter anderem abhängig vom Standort, der Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle und dem verwendeten Endgerät. EWH garantiert weder das Erreichen der Maximalwerte noch eine Mindestbandbreite.

3.4.3 SIM-Karte oder e-SIM Karte

Für die Inanspruchnahme der Mobilfunkdienstleistungen erhält der Kunde ein nicht übertragbares, nicht ausschliessliches und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der auf der SIM-Karte befindlichen Software für die Dauer der Vertragslaufzeit. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Software bei EWH oder dem jeweiligen Rechtsinhaber. Jegliche Manipulationen an der SIM-Karte oder ihrer Software sind ausdrücklich untersagt.

Der Kunde ist verpflichtet, seine PIN-, PUK- und alle weiteren ihm zugeteilten Sicherheitscodes streng vertraulich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Diese Codes sind getrennt von der SIM-Karte und dem Endgerät aufzubewahren. Dem Kunden wird dringend empfohlen, die PIN-Sperre zu aktivieren und die PIN regelmässig zu ändern.

SIM-Karten (inkl. Ersatz bei Verlust oder aus anderen Gründen) sind kostenpflichtig und gehen in den Besitz des Kunden über. Die Installation der SIM-Karten ist Sache des Kunden. Bei Störungen der SIM-Karte ist EWH zu benachrichtigen. Ein Anspruch gegenüber EWH auf Rückvergütung von bezahlten Dienstleistungspreisen wegen Ausfalls einer SIM-Karte oder Entschädigung von Aufwand besteht nicht.

Bei Verlust, Diebstahl oder unbefugter Nutzung der SIM-Karte oder eines mit einer e-SIM ausgestatteten Endgeräts hat der Kunde die EWH unverzüglich zu informieren. Bis zur Sperrung des Anschlusses durch EWH haftet der Kunde für alle entstandenen Verbindungskosten sowie für jeglichen Missbrauch des Anschlusses durch Dritte.

Die Bereitstellung einer Ersatz-SIM-Karte oder der Wechsel zu einem anderen Kartenformat kann mit Kosten verbunden sein, welche vom Kunden zu tragen sind. Temporäre SIM-Karten werden nach erfolgreicher Rufnummernportierung deaktiviert.

3.4.4 Kostenlimite

Alle Mobile-Abonnemente sind mit einer Kostenlimite ausgerüstet. Die Höhe der Kostenlimite kann der Kunde festlegen. Die Sperre der abonnierten Dienste erfolgt nicht zwingend in Echtzeit, z.B. bei Roaming, und die anfallenden Gebühren können letztlich über der Kostenlimite sein. Der Kunde ist in jedem Fall für alle anfallenden Kosten verantwortlich, auch im Fall einer Überschreitung der Kostenlimite.

3.4.5 Identitätsüberprüfung

Gemäss der Verordnung über die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (VÜPF) ist EWH vor jedem Vertragsabschluss verpflichtet, die Identität des Kunden zu überprüfen und das Identifikationsmittel in Form einer Kopie mit zugehörigem Vertrag zu archivieren.

4 Fair Use Policy

Die Übertragungskapazität wird unter den Nutzern fair verteilt. Um die Qualität der Dienste für alle Kunden zu gewährleisten, ist EWH berechtigt, die Leistungen eines Kunden vorübergehend zu beschränken, wenn dieser eine übermässige Nutzung in Anspruch nimmt, die die Leistungsfähigkeit der Systeme oder Datenverbindungen beeinträchtigt.

Als übermässige Nutzung gelten insbesondere leitungsfüllende Downloads oder Uploads, die über einen längeren Zeitraum (z.B. mehrere Stunden) anhalten und die Leistung der Netzwerke beeinträchtigen. Es ist untersagt, Dritten, sei es unentgeltlich oder entgeltlich, dauerhaft oder vorübergehend den Internetanschluss zur Verfügung zu stellen. Dies gilt insbesondere für die Weitergabe an Nachbarn, Mitbewohner oder Dritte ausserhalb des eigenen Haushalts. Bei Zuwiderhandlungen behält sich EWH vor, die betroffenen Dienste einzuschränken oder zu sperren. Darüber hinaus kann EWH rechtliche Schritte einleiten.

4.1 Fair Use Policy für Telefonie-Flatrate-Optionen (unlimitierte Angebote)

Die Nutzung von Telefonie-Flatrate-Optionen der EWH ist auf den normalen Eigengebrauch der Anschlüsse für Telefonie ausgelegt. Weicht die Nutzung erheblich vom normalen Eigengebrauch ab oder bestehen Anzeichen, dass der Anschluss für Spezialanwendungen (Maschine-Maschine-, Durchwahl- und Dauerverbindungen, Videotelefonie, Call-Center-Dienstleistungen, permanente Überwachungsdienste oder umfangreiche analoge Datenübertragungen) oder generell für vertrags- oder gesetzeswidrige Anwendungen benutzt wird (Zweckentfremdung), behält sich EWH vor, die Leistungserbringung jederzeit (angekündigt oder unangekündigt) einzustellen, einzuschränken oder eine andere geeignete Massnahme zu ergreifen. EWH ist unter anderem auch berechtigt, eine Verbindung nach einer Dauer von ca. 2 Stunden automatisch unterbrechen zu lassen, wobei diese Verbindung anschliessend wieder aufgebaut werden kann.

4.2 Fair Use Policy für Höfner Mobile

Wird festgestellt, dass die Nutzung des Mobilfunkanschlusses erheblich vom üblichen Gebrauch abweicht (z.B. Betrieb von Servern, Massensendungen von SMS oder MMS, Verwendung als VPN-Gateway) oder für Spezialanwendungen eingesetzt wird, die die Netzstabilität oder die Nutzung durch andere Kunden beeinträchtigen, ist EWH berechtigt, den Kunden abzumahnern und die Leistungserbringung einzuschränken oder einzustellen. Dies gilt insbesondere, wenn der Kunde trotz entsprechender Aufforderung die Nutzung nicht einstellt. Eine Einschränkung oder Einstellung der Leistungserbringung führt nicht zu einer Minderung der vertraglich vereinbarten Entgelte. Der Kunde ist verpflichtet, EWH über die Art und Weise der Nutzung des Mobilfunkanschlusses zu informieren, insbesondere wenn er spezielle Anwendungen plant. EWH behält sich das Recht vor, jederzeit die Nutzung des Anschlusses zu überprüfen.

5 Rechte und Pflichten des Kunden

5.1 Mitwirkungspflichten

Der Kunde stellt EWH alle erforderlichen Angaben zur Verfügung, die für die Aktivierung, Installation des Services sowie für die Störungsbehebung notwendig sind. Zudem gewährt der Kunde EWH oder den von ihr beauftragten Partnern Zugang zu den benötigten Unterlagen, Geräten, Informationen und Räumlichkeiten.

5.2 Rechts- und vertragskonforme Nutzung

Die Dienstleistungen sind bei Privatkunden ausschliesslich für den üblichen eigenen privaten Gebrauch und bei Geschäftskunden ausschliesslich für den geschäftlichen und geschäftsinternen Gebrauch bestimmt. Eine Nutzung für spezielle Anwendungen oder zur Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der EWH gestattet. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für die rechtmässige und vertragskonforme Nutzung der von EWH bezogenen Dienstleistungen.

Als vertragswidrig gelten namentlich:

- a) Unlautere Massenwerbung
- b) Belästigung oder Beunruhigung von Dritten
- c) Hacking (siehe nachfolgend Abschnitt 5.3)
- d) Betrügerische Aktivitäten
- e) Alle in diesen NB untersagten Verhaltensweisen

Diese Auflistung ist nicht abschliessend.

Bei rechts- oder vertragswidriger Nutzung der Dienstleistungen steht EWH das Recht zur ausserordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses zu. Liegen Hinweise auf eine vertragswidrige Nutzung vor, ist der Kunde verpflichtet, EWH auf Anfrage umfassende und wahrheitsgetreue Auskunft über die Art der Nutzung zu geben.

5.3 Hacking

Sollte ein Hacker-Angriff durch einen Benutzer eines Internetzugangs der EWH nachgewiesen werden, behält sich EWH das Recht vor, den Internetzugang ohne vorherige Ankündigung zu deaktivieren. Darüber hinaus wird der betroffene Kunde auf unbestimmte Zeit von allen Telekommunikationsdiensten und Leistungen der EWH ausgeschlossen. EWH behält sich zudem das Recht vor, zivil- und strafrechtliche Schritte gegen den betreffenden Benutzer einzuleiten. Alle dadurch entstehenden Kosten, einschliesslich unmittelbarer und mittelbarer Schäden (inkl. Kosten für Rechtsberatung), sind vom Benutzer des Internetzugangs bzw. Verursacher zu tragen.

5.4 Verantwortung für den Inhalt

Der Kunde trägt die volle Verantwortung für den Inhalt der Informationen (z.B. Sprache, Daten in jeglicher Form), die er über das Kommunikationsnetz der EWH empfängt, übermittelt, verarbeiten lässt oder Dritten zugänglich macht. Ebenso ist der Kunde für sämtliche Inhalte verantwortlich, die er über das Internetprodukt der EWH übermittelt, herunterlädt oder auf die er zugreift.

5.5 Verantwortung für Benutzung der Anschlüsse

Der Kunde ist für jede Nutzung seiner Anschlüsse verantwortlich, auch wenn diese durch Dritte erfolgt. Insbesondere hat er alle Beträge zu begleichen, die durch die Nutzung der durch EWH bereitgestellten Dienstleistungen in Rechnung gestellt werden. Dies gilt ebenso für Waren oder Dienstleistungen, die über seine Anschlüsse bezogen oder bestellt wurden.

Stellt der Kunde die durch EWH bezogenen Dienstleistungen Minderjährigen zur Verfügung, trägt er die Verantwortung für die Einhaltung der Jugendschutzbestimmungen. Informationen, um einen angemessenen Schutz von Minderjährigen zu gewährleisten, sind auf der offiziellen Website des EDÖB (Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter) verfügbar.

5.6 Passwörter und Zugangscodes

Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter, Identifikationscodes, Login Daten etc. sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen. EWH haftet nicht für Schäden, welche dem Kunden aufgrund des Verlusts oder der unvorsichtigen Aufbewahrung von Passwörtern etc. entstehen. Der Kunde ist vollumfänglich für die sichere Verwahrung und Verwendung von Zugangsinformationen und Passwörtern verantwortlich, welche er bei der Nutzung des Internetanschlusses angibt bzw. übermittelt.

5.7 Hard- und Software des Kunden

Der Kunde ist für seine eigenen Hard- und Softwarekomponenten (inkl. Programme und PC-Konfiguration) selbst verantwortlich. EWH kann keine Garantie übernehmen, dass der Internetzugang auf allen Endgeräten einwandfrei funktioniert. Sollten Störungen auftreten, welche Massnahmen am Kundenstandort erforderlich machen und kann die Störung nicht anders behoben werden, ist der Kunde verpflichtet, seine Anlage auf eigene Kosten entsprechend anzupassen oder den Betrieb einzustellen. Andernfalls ist EWH berechtigt, den Anschluss zu deaktivieren.

5.8 Geräte im Eigentum der EWH

Stellt EWH dem Kunden ein Gerät miet- oder leihweise zur Verfügung, bleibt es während der gesamten Bezugsdauer im Eigentum der EWH. Die Begründung von Pfand- und Retentionsrechten zugunsten Dritter an diesem Gerät ist ausdrücklich verboten. Im Falle von Pfändung, Retention oder Inhaftierung ist der Kunde verpflichtet, EWH unverzüglich zu informieren und das zuständige Betreibungs- bzw. Konkursamt auf das Eigentum der EWH hinzuweisen.

Der Kunde verpflichtet sich, das überlassene Gerät sorgfältig zu behandeln und ausschliesslich vertrags- und bestimmungsgemäss zu nutzen. Er trägt die volle Verantwortung für das Gerät während der gesamten Miet- bzw. Überlassungsdauer und haftet für alle Schäden, die durch unsachgemässe Behandlung, Verlust oder Zerstörung entstehen.

Bei Beendigung des Dienstleistungsbezugs ist der Kunde verpflichtet, das Gerät vollständig (inkl. Kabel und Netzteil), unbeschädigt und innerhalb der Frist von 10 Arbeitstagen an EWH zurückzusenden. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht oder nur teilweise nach, behält sich EWH das Recht vor, das nicht ordnungsgemäss retournierte Gerät in Rechnung zu stellen. Ebenfalls trägt der Kunde die daraus entstandenen administrativen Kosten.

Bei Geräten, welche EWH dem Kunden kostenlos zur Verfügung stellt, behält sich EWH vor, neuwertige (d.h. nicht fabrikneue) Geräte zu liefern.

5.9 Sicherer Betrieb / Schutzmassnahmen

Wird festgestellt, dass die Nutzung des Anschlusses erheblich vom üblichen Gebrauch abweicht, behält sich EWH das Recht vor, den Anschluss ohne vorherige Ankündigung zu deaktivieren. Der Kunde schützt seine Infrastruktur und Daten jederzeit vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Er ergreift nach dem aktuellen Sicherheitsstandard angemessene Massnahmen, um zu verhindern, dass seine Infrastruktur für Cyberangriffe jeder Art (z.B. Spam, Phishing, gefälschte Webseiten, Malware) missbraucht wird.

Verursacht ein Gerät des Kunden Schäden und/oder Beeinträchtigungen an der Dienstleistung, Dritten oder den Anlagen der EWH, kann EWH ohne Vorankündigung und entschädigungslos ihre Leistungen einstellen, das Gerät vom Netz trennen und Schadenersatz fordern.

Erlangt der Kunde wegen einer Lücke in der Datensicherheit unabsichtlich Zugang zu fremden Computeranlagen oder nicht für ihn bestimmten Daten, so muss er dies protokollieren und EWH unverzüglich melden.

6 Haftung

EWH haftet grundsätzlich für Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen gemäss den Bestimmungen der jeweils aktuellen Nutzungsbedingungen für die Telekommunikationsdienstleistungen der EWH (NB) und den Bestimmungen der jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EWH (AGB).

Die Haftung von EWH ist in jedem Fall ausgeschlossen:

- i. für das Nichtzustandekommen einer Anmeldung;
- ii. für die unsachgemässe oder fehlerhafte Installation von Zugangsgeräten;
- iii. für das Verhalten von Kunden, anderen Anbietern, deren Kunden sowie das Verhalten von anderen Internetnutzern;
- iv. für den Inhalt, die Richtigkeit und die Verfügbarkeit von Angeboten Dritter (EWH kann nur den technischen Zugang zu den Angeboten bestimmter Drittanbieter vermitteln);
- v. wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt vorübergehend oder dauerhaft unterbrochen, eingeschränkt oder unmöglich wird (als höhere Gewalt gelten insbesondere auch erhebliche Naturereignisse und Stromausfälle);
- vi. für jegliche Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste oder Schäden durch Downloads (z.B. von Schadsoftware);
- vii. für Schäden, die durch eine rechts- oder vertragswidrige Nutzung der Dienstleistungen entstehen;
- viii. für Schäden, die durch das Fehlverhalten des Kunden oder Dritter verursacht werden; und
- ix. für Schäden, die durch behördliche Anordnungen, Pandemien/Epidemien oder andere Ereignisse entstehen, die ausserhalb des Einflussbereichs von EWH liegen und zu einer Beeinträchtigung der angebotenen Dienstleistungen führen.

Der Kunde haftet für alle Schäden, die EWH oder Dritten durch die Beschädigung oder Manipulation der Zugangsgeräte oder durch gesetzes- oder vertragswidrige Nutzung der Dienstleistungen der EWH entstehen.

Die Versicherung der Zugangsgeräte ist Sache des Kunden, der für Verlust oder Beschädigung (Diebstahl, Wasser, Feuer, Blitzschlag etc.) haftet. Kommt ein im Eigentum von EWH stehendes Zugangsgerät durch Diebstahl abhanden, so hat der Kunde die Pflicht, den Diebstahl unverzüglich EWH zu melden, sowie einen entsprechenden Polizeirapport beizubringen.

7 Vertraulichkeit

Bei begründetem Verdacht auf eine rechtswidrige Handlung im Zusammenhang mit der Nutzung der Dienstleistungen der EWH durch den Kunden ist EWH berechtigt, den zuständigen Behörden vollumfänglich Auskunft darüber zu geben.

8 Vertragsänderungen

EWH behält sich vor, ihre Dienstleistungen, die Preise für ihre Dienstleistungen, diese Nutzungsbedingungen für die Telekommunikationsdienstleistungen der EWH (NB) und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bei Bedarf jederzeit anzupassen.

Erhöht EWH die Preise für Telekom-Produkte so, dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen, oder ändert EWH eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen. Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) sowie Preiserhöhungen von Drittanbietern (insb. bei Mehrwertdiensten) oder Erhöhung der Tarife für Urheberrechtsgebühren gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur vorzeitigen Vertragskündigung. Senkt EWH die Preise, kann sie gleichzeitig allfällige vor der Preissenkung gewährte Rabatte anpassen.

Für alle Dienstleistungen gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses auf unserer Website (www.ewh.ch) oder in unseren aktuellen Preisblättern ausgewiesenen Preise.

8.1 Vertragsänderung durch den Kunden

Die Mindestvertragsdauer wird bei einer Mutation auf ein höherwertiges Produkt nicht verändert. Bei einer Mutation auf ein kostengünstigeres Produkt wird die Mindestvertragsdauer auf die angegebene Dauer des entsprechenden Produkts gesetzt. Die jeweilige Mindestvertragsdauer ist den Preisblättern auf www.ewh.ch zu entnehmen.

Im Fall eines Umzugs des Kunden kann EWH nicht gewährleisten, dass die Dienstleistungen am neuen Ort im gleichen Umfang angeboten werden können.

Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Zahlung einer Kündigungsgebühr ausserordentlich kündigen:

- a) wenn nach einem Umzug an seine neue Wohnadresse die Dienstleistungen der EWH aufgrund der technischen Gegebenheiten nicht zur Verfügung gestellt werden können (sog. «OffNet»). Der Kunde hat den Umzug der EWH 30 Tage im Voraus anzuzeigen und danach unverzüglich gegenüber EWH nachzuweisen.
- b) bei einem Wegzug ins Ausland. Der Kunde hat den Umzug der EWH 30 Tage im Voraus anzuzeigen und ihr danach ein entsprechendes amtliches Dokument (z.B. Meldebescheinigung) vorzulegen.

Die Übertragung des Vertragsverhältnisses oder von Rechten und Pflichten daraus auf einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung der EWH. EWH ist berechtigt, das Vertragsverhältnis oder Teile davon ohne Zustimmung des Kunden auf eine andere Gesellschaft zu übertragen (z.B. von Unternehmensumstrukturierungen oder bei Aufgabe von ganzen Geschäftsfeldern oder einzelnen Services). Der Kunde wird vorgängig hierüber sowie den neuen Vertragspartner informiert.

9 Vertragsdauer

Der Vertrag mit EWH wird schriftlich oder elektronisch über das Bestellformular im Webshop von EWH abgeschlossen. Mit Absenden der Bestellung und Erhalt der Bestellbestätigung gilt der Vertrag zwischen den Parteien als rechtsverbindlich abgeschlossen. Mit der Bestellung bestätigt der Kunde, die vorliegenden aktuellen Nutzungsbedingungen für die Telekommunikationsdienstleistungen der EWH (NB), die aktuellen AGB der EWH sowie die aktuellen Datenschutzbestimmungen der EWH gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben, und der Kunde verpflichtet sich, gegenüber EWH stets wahrheitsgemässe Angaben zu machen.

Die Laufzeit des Vertragsverhältnisses beginnt gemäss den Bestimmungen des jeweiligen Bestellformulars.

Sollte dies nicht eindeutig festgelegt sein, beginnt die Laufzeit spätestens mit Aktivierung der Dienstleistungen der EWH.

Der Vertrag ist, sofern keine anderslautenden schriftlichen Abmachungen getroffen wurden, unbefristet. Eine Kündigung des Vertrages ist möglich, sobald für keine der bezogenen Dienstleistungen eine Mindestvertragsdauer mehr besteht. Kündigungen müssen schriftlich und fristgerecht erfolgen. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, kann jede Partei eine Dienstleistung nach Ablauf der Mindestvertragsdauer mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten auf ein Monatsende kündigen.

Kündigt der Kunde während der laufenden Mindestvertragsdauer (d.h. «vorzeitig»), ist er verpflichtet, EWH die verbleibenden Gebühren bis zum Ende der Mindestvertragsdauer zu bezahlen. Grundlage für die Berechnung dieser Restlaufgebühren sind die verbleibende Vertragsdauer und die nicht rabattierte Standard-Abonnementgebühr. Abweichende schriftliche Regelungen bleiben vorbehalten.

Die Mindestvertragsdauer und die Kündigungsfrist sind in der Bestellbestätigung für den Kunden ersichtlich. Sofern keine abweichenden schriftlichen Regelungen getroffen wurden, gelten die folgenden Bestimmungen:

- a) Die Mindestvertragsdauer beträgt zwölf (12) Monate. Gewährt EWH dem Kunden im Rahmen einer Promotion Gratismonate oder Preisnachlässe für bestimmte Produkte, gilt die in der Promotion festgelegte Mindestvertragsdauer.
- b) Nach Ablauf dieser Mindestvertragsdauer können Abonnemente und Dienstleistungen nur zum Ende der entsprechenden Kündigungsfrist gekündigt oder angepasst werden.
- c) Die Mindestvertragsdauer erlischt, wenn der Kunde infolge eines Umzugs das Versorgungsgebiet der EWH verlässt.

Upgrades auf ein höherwertiges Produkt bzw. entsprechende Änderungen am Dienstleistungspaket sind auf Wunsch des Kunden auch während der Mindestvertragsdauer jederzeit möglich. Downgrades sind erst nach Ablauf der Mindestvertragsdauer erlaubt.

Bei rechts- oder vertragswidriger Nutzung der Dienstleistungen der EWH durch den Kunden steht der EWH das Recht zur ausserordentlichen Beendigung des Vertragsverhältnisses zu.

10 Schlussbestimmungen

EWH behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen der EWH (NB) jederzeit anzupassen. Über Änderungen werden die Kunden in geeigneter Form informiert, beispielsweise durch einen Hinweis auf der Rechnung, per E-Mail oder durch einen entsprechenden Hinweis auf unserer Website (www.ewh.ch). Vorbehältlich anderslautender Bestimmungen in diesen Nutzungsbedingungen hat der Kunde bei für ihn wesentlichen nachteiligen Änderungen das Recht, den Vertrag auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ausserordentlich zu kündigen.

Die jeweils aktuelle Fassung der Nutzungsbedingungen für die Telekommunikationsdienstleistungen der EWH (NB) wird auf unserer Website (www.ewh.ch) veröffentlicht. Wir empfehlen allen unseren Kunden, die Nutzungsbedingungen regelmässig einzusehen.

10.1 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen für die Telekommunikationsdienstleistungen der EWH (NB) unmöglich oder unwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder unmöglichen Bestimmung werden die EWH und der Kunde eine rechtsgültige Bestimmung vereinbaren, die dem gemeinsam Gewollten am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für das Schliessen etwaiger Regelungslücken.

10.2 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Das Rechtsverhältnis zwischen der EWH und dem Kunden untersteht materiellem Schweizer Recht, unter Ausschluss kollisionsrechtlicher Normen und von Staatsverträgen. Bei sämtlichen Streitigkeiten, die aus oder im Zusammenhang mit einem Rechtsverhältnis zwischen der EWH und dem Kunden entstehen, sind ausschliesslich die ordentlichen Gerichte am Sitz der EWH zuständig.