

1 Anwendungsbereich

Die VoIP-One GmbH bietet Dienstleistungen für Internet-Telefonie, Webhosting, eMail Hosting sowie Hardware für natürliche und juristische Personen an. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der VoIP-One GmbH (im folgenden „VoIP-One“) und dem Vertragspartner (im folgenden „Kunde“).

2 Leistungen von VoIP-One

- 2.1 VoIP-One ermöglicht Kunden über das Internet zu telefonieren. Zu diesem Zweck betreibt VoIP-One die Webseite www.voipone.ch sowie die zur Erbringung dieser Dienste nötigen technischen Einrichtungen. Inhalt, Umfang und Preise der Leistungen von VoIP-One sind jederzeit unter www.voipone.ch einsehbar.
- 2.2 VoIP-One behält sich das Recht vor, den Umfang und Inhalt der Dienstleistungen sowie die Preise jederzeit zu ändern. Solche Änderungen bedürfen keiner ausdrücklichen Ankündigung oder schriftlicher oder elektronischer Mitteilung.
- 2.3 VoIP-One verpflichtet sich, seine Dienstleistungen sorgfältig zu erbringen. Um dies zu erfüllen, werden von VoIP-One modernste Telekommunikationsanlagen eingesetzt. Sollten dennoch Fehler oder Mängel auftauchen, so verpflichtet sich VoIP-One, diese innert nützlicher Frist zu beheben.
- 2.4 VoIP-One ist bei einem Teil der Dienstleistungen auf die Leistung von Dritten angewiesen (z.B. ADSL/Kabel-Internetverbindung). VoIP-One setzt sich dafür ein, dass diese Zulieferer-Leistungen in einwandfreier Qualität erbracht und allfällige Mängel durch diese innert angemessener Frist behoben werden. VoIP-One ist jedoch nicht verantwortlich für Leistungsunterbrüche oder andere Einschränkungen, welche durch diese Zulieferer verursacht werden. Insbesondere kann VoIP-One nicht verpflichtet werden, in solchen Fällen für Ersatzleistung zu sorgen.
- 2.5 VoIP-One teilt den Kunden Rufnummern innerhalb der ihr von den Behörden/Netzbetreibern zur Verfügung gestellten Nummernblöcke zur exklusiven, nicht übertragbaren Nutzung zu. Den Kunden wird im Rahmen des VoIP-One-Angebotes auf Wunsch eine Rufnummer zugeteilt. Der Kunde zahlt dann die Kosten für die Nutzung einer Rufnummer für 6 oder 12 Monate im Voraus. Falls die Rufnummer nicht innert der Frist weiter verlängert wird, wird die Rufnummer sofort wieder freigegeben. Falls der Kunde vor der Laufzeit künden möchte, hat er keinen Anspruch auf die bis zum Ende der Mindestlaufzeit im Voraus bezahlte Gebühr. Es besteht kein Anspruch auf Zuteilung oder Beibehaltung einer bestimmten Rufnummer. Sie geht nicht in das Eigentum des Kunden über und kann somit weder verkauft, verpfändet, vererbt noch sonstwie an Dritte übertragen werden, sofern nicht VoIP-One ausdrücklich einwilligt. VoIP-One behält an ihren Rufnummern das Eigentumsrecht. VoIP-One kann zugeteilte Rufnummern oder andere von ihr zugeteilte Adressierungselemente (z.B. IP-Adressen) entschädigungslos zurücknehmen oder ändern, wenn behördliche, betriebliche oder technische Gründe es erfordern.
- 2.6 VoIP-One besorgt den angemessenen Unterhalt der Leistung. Sie nimmt auf ihrer Hotline Störungsmeldungen entgegen. Sie behebt während den Betriebszeiten Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen, innert angemessener Frist und mit den ihr zur Verfügung stehenden Mitteln. Die Kosten können den Kunden verrechnet werden, wenn die Störungsursache nicht das Verschulden von VoIP-One ist.
- 2.7 VoIP-One kann zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen jederzeit Dritte beiziehen.
- 2.8 **WARNHINWEIS:** Telefonische Notrufe Die Internettelefonie mit VoIP-One wird als Zusatzalternative zum Festnetztelefon oder Mobiltelefon empfohlen. Der Zugang zu den geographisch zuständigen Notrufzentralen (z.B. Polizei-, Feuerwehr- und Sanitätsnotruf) ist aus technischen Gründen nur bei Anrufen gewährleistet, die vom Standort erfolgen, der in der ausgefüllten Adresse im online VoIP-One-Konto des Kunden festgelegt ist. Das Gleiche gilt für die Lokalisierung des Standortes des Anrufenden durch die Notrufzentralen. Die Notrufe können dementsprechend unter Umständen an die falsche Notrufzentrale gehen oder der Standort des Anrufenden kann nicht korrekt identifiziert werden.

3 Leistungen und Pflichten der Kunden

- 3.1 Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Benutzung der Dienstleistungen von VoIP-One nach den Gesetzen sowie den anerkannten Internet-Standards verantwortlich und haftbar. Entsprechend sind alle in Rechnung gestellten Beträge für die Benutzung der Dienstleistungen durch den Kunden im Voraus zu bezahlen.
- 3.2 Der Kunde ist selber verantwortlich für die Installation von Hardware und Software. Für Fragen rund um die Installation kann VoIP-One telefonisch oder schriftlich unterstützen. Der Kunde ist im weiteren verantwortlich, seinen Namen und Adresse genau anzugeben und allfällige Änderungen selber in seinem VoIP-One-Konto zu ändern. Dies ist besonders wichtig für die „Telefonische Notrufe“ (siehe Kapitel 2.8.).
- 3.3 Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung der VoIP-One-Dienste durch Dritte entstanden sind.
- 3.4 Der Kunde trägt das Kostenrisiko für sämtliche genutzten Dienste. Der Kunde verpflichtet sich, Massnahmen zur Minimierung des Risikos des unberechtigten Zugangs Dritter zu seinen Rechnersystemen und Daten zu ergreifen und sich diesbezüglich in geeigneter Weise beraten zu lassen.
- 3.5 Der Kunde hat Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in fremde Systeme und der Verbreitung von Computerviren zu ergreifen. Verursacht ein Endgerät des Kunden Störungen oder Schäden an den Anlagen von VoIP-One oder Dritten, kann sie ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos einstellen und Schadenersatz fordern.

- 3.6 Der Kunde ist verpflichtet, keine Dienste von VoIP-One zum Abruf oder zur Verbreitung von sitten- oder rechtswidrigen Informationen zu nutzen und keine Inhalte beleidigenden, verleumderischen oder volksverhetzenden Charakters zu verbreiten, sowie keine fremden Schutzrechte (z.B. Urheberrechte, Datenbankrechte, Markenrechte, Patentrechte, etc.) zu verletzen. Im Fall eines Verstosses des Kunden gegen die vorstehenden Verpflichtungen ist VoIP-One berechtigt, sämtliche Materialien und Daten, die gegen die vorstehenden Bestimmungen verstossen, zu entfernen sowie sonstige Massnahmen zu treffen, um Rechtsverletzungen zu verhindern.
- 3.7 VoIP-One übernimmt keine Verantwortung für Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder eines Dritten, die eine Haftung des Kunden oder VoIP-One zur Folge haben. Der Kunde stellt VoIP-One von jeglichen Ansprüchen Dritter frei.

4 Vertragslaufzeit, Kündigung

- 4.1 Die Verträge treten in Kraft, sobald VoIP-One die Anmeldung des Kunden online auf der Homepage www.voipone.ch akzeptiert hat, in jedem Fall aber mit der Inanspruchnahme der Dienstleistungen durch den Kunden.
- 4.2 VoIP-One kann die Annahme des Kundenantrages generell ablehnen.
- 4.3 Der Kunde sichert zu, dass die von ihm im Rahmen des Vertragsangebots oder des Vertragsschlusses gemachten Angaben über seine Person und sonstige vertragsrelevante Umstände vollständig und richtig sind.
- 4.4 Sofern sich aus den Vertragsdokumenten nichts anderes ergibt, ist die Vertragsdauer unbestimmt. Jede Vertragspartei kann den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auflösen, sofern keine Mindestvertragsdauer festgelegt wurde. Allfällige Gesprächsguthaben können bei einer Auflösung des Vertrages durch den Kunden nicht zurückerstattet werden.
- 4.5 Sofern bei Verträgen eine Mindestvertragsdauer vereinbart ist und der Kunde vor deren Ablauf den Vertrag kündigt, hat er keinen Anspruch auf die bis zum Ende der Mindestlaufzeit im Voraus bezahlte Gebühr, selbst wenn er die Dienstleistungen nicht mehr nutzt.
- 4.6 VoIP-One ist zur ausserordentlichen Kündigung eines Dienstes berechtigt, wenn Dritte Verträge über zur Erbringung des jeweiligen Dienstes unbedingt nötige Vorprodukte gegenüber VoIP-One ohne Verschulden von VoIP-One kündigen.
- 4.7 VoIP-One behält sich ausdrücklich vor, den Dienst des Kunden ohne Ankündigung abzuschalten, sofern erhebliche, nachhaltige Störungen am Netzwerk von VoIP-One drohen. VoIP-One behält sich im weiteren das Recht vor, bei rechts- und sittenwidrigem Verhalten des Kunden, die Dienstleistung umgehend zu unterbrechen. Allfällige Restguthaben werden nicht zurückerstattet.
- 4.8 VoIP-One hat ein ausserordentliches fristloses Kündigungsrecht, wenn der Kunde wesentliche Vertragsverletzungen begeht und dieses Verhalten trotz Aufforderung durch VoIP-One nicht unverzüglich unterlässt beziehungsweise gegebenenfalls rückgängig macht. Davon umfasst ist die Nutzung der Dienste von VoIP-One in betrügerischer oder sonst strafrechtlich relevanter Absicht oder die Manipulation an von VoIP-One zur Verfügung gestellten technischen Geräten und Einrichtungen. Allfällige Restguthaben werden nicht zurückerstattet.
- 4.9 VoIP-One behält sich das Recht vor, unbenutzte VoIP-One-Konten nach 6 Monaten aufzulösen. Massgebend für die Berechnung dieser Frist ist der letzte getätigte Anruf über das VoIP-One-Konto des Kunden. Allfällige Restguthaben werden nicht zurückerstattet.

5 Vertragsänderungen

- 5.1 VoIP-One behält sich vor, ihre Dienstleistungen, Preise und die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit anzupassen. Massgebliche Änderungen gibt VoIP-One den Kunden in geeigneter Weise bekannt.
- 5.2 Im Falle einer vertraglich vereinbarten Mindestdauer haben die Kunden das Recht, den Vertrag auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens von Änderungen vorzeitig zu kündigen. Ohne Kündigung gelten die Änderungen als von den Kunden genehmigt.
- 5.3 Sollten sich Steuer- oder Abgabesätze ändern, ist VoIP-One berechtigt, ihre Tarife entsprechend anzupassen. Die Kunden haben in diesem Fall kein Recht zur vorzeitigen Kündigung.

6 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die vom Kunden zu zahlenden Preise richten sich nach den jeweils aktuellen Tarifliste, die unter www.voipone.ch eingesehen werden kann. Die Preislisten können von VoIP-One jederzeit geändert werden.
- 6.2 Der Kunde verpflichtet sich, die jeweils gültigen Preise entsprechend dem vereinbarten Zahlungsrhythmus und mit Kreditkarte/Bankzahlung im Voraus zu bezahlen.

7 Haftung, Gewährleistung

- 7.1 VoIP-One steht dem Kunden für die sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen ein. Das Ausbleiben von Funktionsstörungen und Unterbrüchen, die jederzeitige unterbruchsfreie Verfügbarkeit der Leistungen sowie bestimmte Übertragszeiten oder Übertragungskapazitäten werden von VoIP-One nicht garantiert. VoIP-One behält sich vor, jederzeit Unterhaltsarbeiten auszuführen, die zu Betriebsunterbrüchen führen können.
- 7.2 Bei Vertragsverletzungen haftet VoIP-One für den nachgewiesenen Schaden, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft. Die Haftung für Schäden infolge leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 7.3 VoIP-One haftet in keinem Fall für Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste, die durch eine Unterbrechung oder Störung des Dienstes entstanden sind. Sie haftet auch nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen.
- 7.4 VoIP-One haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund unvorhersehbare Ereignisse wie höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Ausfall von Telekommunikationsverbindungen sowie sonstige Störungen zeitweise unterbrochen, teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten namentlich Naturereignisse von besonderer Intensität (Lawinen, Überschwemmungen usw.), kriegerische Ereignisse, Streik, unvorhergesehene behördliche Restriktionen, Stromausfall, Virenbefall usw.
- 7.5 VoIP-One kann keine Zusicherung geben und übernimmt keine Haftung bezüglich Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität, Recht- und Zweckmässigkeit, Verfügbarkeit sowie zeitgerechter Zustellung von Informationen, welche über den Internetanschluss zugänglich gemacht werden. VoIP-One erstattet keine Gebühren zurück und übernimmt keine Haftung für Schäden aus Downloads.

- 7.6 VoIP-One haftet nicht für Schäden, die durch unberechtigte Eingriffe des Kunden in das Telekommunikationsnetz von VoIP-One, die technische Ausstattung oder die Netzinfrastruktur des Kunden entstanden sind. VoIP-One haftet ebenfalls nicht für Schäden aufgrund fehlerhafter, unsachgemäßer Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme der Leistung erforderlichen Geräte oder Systemkomponenten durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte sowie für Schäden, die durch die fehlende Beachtung oder Einhaltung der in Leistungsbeschreibungen oder sonstigen Produktinformationen vorgegebenen Hinweise und Bestimmungen entstanden sind.
- 7.7 Bei Ausfällen wegen einer ausserhalb des Verantwortungsbereichs von VoIP-One liegenden Störung entstehen keine Ansprüche des Kunden gegenüber VoIP-One. Bis zum Wegfall der Störung ist VoIP-One von der Erfüllung ihrer Vertragspflichten befreit.
- 7.8 VoIP-One haftet nicht für sämtliche Schäden, die dem Kunden durch Hacking oder Spamming entstehen. Sollte der Nachweis für einen Hacker-Angriff von einem Kunden vorliegen, wird VoIP-One den Vertrag mit diesem Kunden ohne Vorankündigung künden. Des Weiteren behält sich VoIP-One das Recht vor, allfällige rechtliche und strafrechtliche Schritte gegen diesen Kunden einzuleiten sowie Schadenersatz in angemessener Höhe von ihm zu fordern.

8 Bestellungen und Lieferbedingungen

- 8.1 Für die Geschäftsbeziehung zwischen VoIP-One und dem Besteller gelten ausschliesslich die nachfolgenden Lieferbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Abweichende Bedingungen des Bestellers werden von VoIP-One nicht anerkannt.
- 8.2 Wenn der Kunde eine Bestellung bei VoIP-One aufgibt, so erhält er eine E-Mail, die den Eingang seiner Bestellung bestätigt und deren Einzelheiten aufführt. Die Bestellung stellt ein Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages an VoIP-One dar. VoIP-One nimmt dieses Angebot an, wenn sie per E-Mail mitteilt, dass die Ware verschickt wurde. Der Vertrag kommt mit VoIP-One zustande. Über Produkte aus ein und derselben Bestellung, die nicht in der Versandbestätigungs-E-Mail aufgeführt sind, kommt kein Kaufvertrag zustande. VoIP-One bietet keine Produkte zum Kauf für Minderjährige an.
- 8.3 Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Lieferung ab Lager an die vom Besteller angegebene Lieferadresse. Die Lieferung erfolgt per Post. VoIP-One nimmt nur Lieferungen innerhalb der Schweiz vor. Angaben über die Lieferfrist sind unverbindlich, soweit nicht ausnahmsweise der Liefertermin verbindlich zugesagt wurde.
- 8.4 Der Besteller kann seinerseits schriftlich (auch per E-Mail) oder durch Rücksendung der Ware innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Ware den Vertrag widerrufen. Es wird darauf hingewiesen, dass VoIP-One ggf. eine durch Ingebrauchnahme der Sache entstandene Wertminderung einbehalten kann.
- 8.5 Einwendungen wegen Mängeln an der Ware können innerhalb von 10 Tagen durch Rücksendung geltend gemacht werden. Ergibt die Überprüfung der mangelhaften Ware, dass die Mängel auf schuldhaftes Verhalten des Käufers (z.B. Beschädigung durch unsachgemässe Behandlung) zurückzuführen ist, so trägt der Käufer die Kosten der Ersatzlieferung.
- 8.6 Bei der gelieferten Ware ist die Haftung auf eine Ersatzlieferung begrenzt. Ansprüche auf Rückgängigmachung des Vertrages oder Herabsetzung der Vergütung sind ausgeschlossen, sofern eine Ersatzlieferung in angemessener Frist möglich ist.
- 8.7 Falls der Lieferant von VoIP-One trotz vertraglicher Verpflichtung VoIP-One nicht mit der bestellten Ware beliefert, ist VoIP-One zum Rücktritt berechtigt. In diesem Fall wird der Besteller unverzüglich darüber informiert, dass das bestellte Produkt nicht zur Verfügung steht. Der bereits bezahlte Kaufpreis wird unverzüglich zurückerstattet.
- 8.8 Der Besteller muss den Kaufpreis per Kreditkarte/Bankzahlung im Voraus zahlen. Die Preise und Versandkosten sind jederzeit unter www.voipone.ch einsehbar.
- 8.9 Sofern VoIP-One fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht verletzt, ist die Ersatzpflicht für Sachschäden auf den typischerweise entstehenden Schaden beschränkt. Die Verjährungsfrist beträgt vierundzwanzig Monate, gerechnet ab Lieferung.
- 8.10 Die persönlichen Daten werden von VoIP-One entsprechend der Datenschutzgesetzgebung vertraulich behandelt. VoIP-One gibt keine Daten an Dritte weiter. Die Daten werden keinesfalls für Fremdwerbung eingesetzt oder weiterverkauft. VoIP-One ist jedoch zu Mitarbeit verpflichtet, falls es aus rechtlichen Gründen aufgefördert wird, Kundeninformationen zur Verfügung zu stellen.

9 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 9.1 Diese Vereinbarung untersteht schweizerischem materiellem Recht. Gerichtsstand ist Cham. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten. VoIP-One behält sich aber das Recht vor, den Kunden auch an seinem Wohnsitz zu belangen.