

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) – TcNet GmbH

Stand: 1. Januar 2025

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der TcNet GmbH (nachfolgend „TcNet“ genannt) und ihren Kunden in der Schweiz. Abweichende Bedingungen gelten nur, wenn sie schriftlich vereinbart wurden.

2. Leistungsumfang

TcNet stellt den Zugang zum Internet sowie ergänzende Telekommunikations- und Zusatzdienste bereit. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag, den aktuellen Preislisten und gegebenenfalls einem individuellen Service Level Agreement (SLA).

2a. Hosting-Dienstleistungen

TcNet stellt Hosting-Leistungen (z. B. Webhosting, Managed Server, Cloud-Speicher) bereit. Der Leistungsumfang ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. TcNet übernimmt keine Verantwortung für Inhalte, die Kunden speichern, publizieren oder übertragen. Der Kunde ist selbst verantwortlich für Backups, soweit TcNet keine vertraglich zugesicherte Backup-Lösung anbietet.

2b. Kubernetes-Services

TcNet bietet verwaltete Kubernetes-Cluster (Managed Kubernetes) sowie Infrastruktur zur Container-Orchestrierung an. Der Kunde ist für die Konfiguration seiner Anwendungen, Container-Images und Zugriffsrechte verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich ein Managed-Service-Vertrag abgeschlossen wurde. TcNet stellt sicher, dass die zugrunde liegende Infrastruktur (Netzwerk, Hardware, Cloud-Umgebung) nach bestem Wissen betrieben wird. Service Level Agreements (SLA) zu Uptime, Reaktionszeiten und Support-Level gelten gemäss Vereinbarung. TcNet haftet nicht für Fehlkonfigurationen oder Sicherheitslücken in den Anwendungen des Kunden.

2c. Telefonie- und Telefonanlagen-Services

TcNet bietet Voice-over-IP (VoIP)-Telefonie sowie die Bereitstellung und Verwaltung von virtuellen und physischen Telefonanlagen an. Dies umfasst Rufnummernzuteilungen, SIP-Trunking, Cloud-PBX-Systeme sowie Integration mit bestehenden IT-Systemen des Kunden.

Der Kunde ist verantwortlich für die richtige Nutzung der Telefonie-Dienste, einschliesslich Notrufnummern. TcNet stellt sicher, dass Notrufe gemäss den geltenden gesetzlichen Anforderungen zugänglich sind, kann jedoch keine Garantie für die Erreichbarkeit bei Strom- oder Internetausfällen übernehmen. Bei missbräuchlicher Nutzung (z. B. Dialer, Spam-Telefonie, unerlaubtes Call-Center) ist TcNet berechtigt, den Dienst sofort zu sperren.

Zusätzliche Funktionen wie Voicemail, Weiterleitungen oder Konferenzfunktionen richten sich nach dem gewählten Servicepaket.

3. Vertragsabschluss

Der Vertrag kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung von TcNet oder die Bereitstellung der Dienstleistung zustande.

4. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere:

- die Dienste sachgerecht und gesetzeskonform zu nutzen,
- notwendige technische Installationen zu ermöglichen,
- Passwörter sicher zu verwahren und unverzüglich zu ändern, falls ein Missbrauch vermutet wird,
- rechtswidrige Nutzung (z. B. Spam, Malware, Urheberrechtsverletzungen, Jugendschutzverstösse) zu unterlassen,
- TcNet über Änderungen seiner Kontaktdaten unverzüglich zu informieren,
- Störungen unverzüglich zu melden.

4a. Besondere Pflichten des Kunden bei Hosting/Kubernetes

Der Kunde ist verpflichtet:

- nur rechtmässige Inhalte und Anwendungen zu betreiben,
- eigene Daten regelmässig zu sichern (Backups),
- Zugriffsrechte so zu verwalten, dass keine unbefugten Dritten Zugang erhalten,
- Software und Container-Images aktuell und sicher zu halten (Updates, Security-Patches),
- keine übermässige Belastung der Infrastruktur zu verursachen (z. B. durch Mining, DDoS oder Spam).

4b. Besondere Pflichten des Kunden bei Telefonie/Telefonanlagen

Der Kunde ist verpflichtet:

- keine unerlaubte Telefonwerbung (Cold Calls) oder Massenanrufe ohne Einwilligung durchzuführen,
- die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz und Fernmeldegesetz einzuhalten,
- TcNet unverzüglich über Sicherheitslücken oder Missbrauch seiner Telefonie-Zugangsdaten zu informieren,
- sicherzustellen, dass Notrufnummern nicht blockiert oder verfälscht werden,
- alle notwendigen Geräte wie Router, Telefone oder Anlagen in betriebsbereitem Zustand zu halten.

5. Pflichten von TcNet

TcNet erbringt die vereinbarten Dienstleistungen nach bestem Wissen und unter Einhaltung gesetzlicher Vorschriften. Geplante Unterbrüche werden rechtzeitig mitgeteilt, sofern möglich. TcNet unterhält eine Hotline für Supportanfragen.

6. Datenschutz

Die Bearbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäss dem revidierten Schweizer Datenschutzgesetz (revDSG). Kunden werden über Zweck, Umfang und Dauer der Datenbearbeitung informiert. Daten werden nur an Dritte weitergegeben, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder für die Vertragserfüllung notwendig. Kunden haben insbesondere das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Datenportabilität.

7. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Entgelte richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste und werden in der Regel monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Rechnungen können auch elektronisch übermittelt werden (z. B. QR-Rechnung). Zahlungsverzug kann nach Mahnung zur Sperrung des Anschlusses führen. Verzugszinsen von bis zu 5% sowie Mahngebühren können erhoben werden.

8. Haftung

TcNet haftet für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit wird die Haftung auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Zwingende gesetzliche Haftungen (z. B. Produkthaftung, revDSG) bleiben unberührt. Für Schäden durch unautorisierte Dritte (z. B. Phishing, Viren, missbräuchliche Telefonanrufe) wird keine Haftung übernommen, sofern TcNet nicht grob fahrlässig handelt.

9. Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag tritt mit der Bereitstellung der Leistung in Kraft. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, beträgt die Mindestvertragsdauer 12 Monate. Danach ist eine Kündigung mit einer Frist von 3 Monat auf Monatsende möglich.

10. Streitbeilegung

Bei Streitigkeiten können sich Kunden an die Schlichtungsstelle Telekommunikation (ombudscom) wenden. Kontakt: ombudscom, Bundesgasse 26, 3011 Bern, Tel. 031 310 11 77, www.ombudscom.ch.

11. Schlussbestimmungen

Gerichtsstand ist der Sitz der TcNet GmbH. Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen unberührt.