

Allgemeine Geschäftsbedingungen

TalkTalk AG

I. Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche von TalkTalk AG (nachstehend TalkTalk) erbrachten Leistungen und Angebote im Bereich Telekommunikation, insbesondere für Internet- (TalkTalk Internet), Preselectiondienstleistungen (TalkTalk Fix) und Mobilienleistungen (TalkTalk Mobile), soweit nicht abweichende Vereinbarungen getroffen werden.

2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch dann nicht anerkannt, wenn TalkTalk ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.

II. Vertragsabschluss

Der Vertrag mit TalkTalk kommt zustande, sobald TalkTalk die Anträge der Kunden annehmen und die Freischaltungen erfolgen. TalkTalk behält sich das Recht zur Ablehnung von Anträgen vor. Mit dem Zustandekommen des Vertrages treten diese AGB in Kraft.

III. Vertragsbeendigung

1. Als Kündigung gilt die Anmeldung bei einem anderen Telekommunikationsanbieter, wenn der Tarif im Falle eines Zahlungsverzugs gekündigt wird oder wenn der Kunde den Telefonanschluss beim Grundanbieter kündigt. Der Kunde ist sich bewusst, dass die Dauer der Anmeldung bei einem neuen Telekommunikationsanbieter nicht von TalkTalk abhängig ist. Solange der Kunde, trotz Kündigung des Vertrages über TalkTalk telefoniert, weil er noch bei keinem anderen Telekommunikationsanbieter angemeldet ist, oder die Umschaltung noch nicht erfolgt ist, verpflichtet er sich, die bezogenen Leistungen zu bezahlen. Unter der Rufnummer 0868 868 868 kann getestet werden, über welche Gesellschaft die Rufnummer geschaltet ist.

2. Kündigung von Preselection ohne Mindestvertragsdauer (TalkTalk Fix) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden, sofern für einzelne Dienstleistungen nichts anderes vereinbart wurde.

3. Kündigung von Preselection mit Mindestvertragsdauer (TalkTalk Fix) Der Vertrag wird auf eine bestimmte Zeit geschlossen und kann nur unter Einhaltung der Kündigungsfrist gekündigt werden. TalkTalk wird eine Bearbeitungsgebühr verrechnen, falls der Kunde innerhalb der Vertragsdauer kündigt.

4. Kündigung von Internet (TalkTalk Internet)

Ein Internetvertrag wird auf eine bestimmte Zeit geschlossen und kann schriftlich unter Einhaltung der Kündigungsfrist auf das Ende der bestimmten Dauer gekündigt werden. Erfolgt eine Kündigung vor Ablauf der bestimmten Dauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist der Kunde auch ohne Bezug weiterer Leistungen bis zum Ablauf der festen Vertragsdauer zur Bezahlung verpflichtet. Bei Kündigung durch den Kunden vor Inbetriebnahme der Leistungen von TalkTalk, schuldet der Kunde TalkTalk sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten.

5. Kündigung von Mobileangeboten ohne Monatsgebühr (TalkTalk Mobile) Der Vertrag kann jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung muss jedoch in schriftlicher Form erfolgen.

6. Kündigung von Mobileangeboten mit Mindestvertragsdauer (TalkTalk Mobile)

Der Vertrag wird auf eine bestimmte Zeit geschlossen und kann nur schriftlich und unter Einhaltung der Kündigungsfrist gekündigt werden. TalkTalk wird eine Bearbeitungsgebühr verrechnen, falls der Kunde innerhalb der Vertragsdauer kündigt.

7. Kündigung von Mobileangeboten ohne Mindestvertragsdauer (TalkTalk Mobile)

Der Vertrag kann unter Einhaltung der Kündigungsfrist jederzeit schriftlich gekündigt werden.

IV. Leistungen von TalkTalk

1. Die von TalkTalk zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Aufträgen oder Bestellungen des Kunden, die sich auf ein Angebot von TalkTalk beziehen.

2. Die angebotenen Leistungen und Tarife können laufend angepasst und jederzeit geändert werden. TalkTalk informiert den Kunden mindestens 14 Tage vor deren Inkrafttreten schriftlich über Erhöhungen der Tarife. Das Recht des Kunden zur Kündigung von Preselection- und Mobilienleistungsverträgen nach Ziffer III.1.-III.6. bleibt unberührt. Bei Änderungen der Internet-Tarife ist der Kunde der Internet-Dienstleistungen, sollte er durch die Änderung der Tarife oder Leistungen erheblich benachteiligt sein, berechtigt, den Vertrag per Inkrafttreten der Änderungen zu kündigen. Dieses ausserordentliche Kündigungsrecht erlischt mit dem Inkrafttreten der Änderungen.

3. Zur Erfüllung der angebotenen Leistungen kann TalkTalk jederzeit Dritte hinzuziehen.

4. TalkTalk bietet qualitativ hochstehende nationale und internationale Dienstleistungen im Bereich der mobilen Telekommunikation. Trotzdem kann TalkTalk keine völlig störungs- und unterbrechungsfreie Dienstleistungserbringung garantieren und lehnt diesbezüglich jegliche Haftung ab.

V. Pflichten der Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Benutzung der Leistungen von TalkTalk diese AGB, andere getroffene Vereinbarungen sowie die gesetzlichen Vorschriften einzuhalten.

2. Der Kunde hat für die Benutzung seines Anschlusses, den Gebrauch von Passwörtern bzw. für den Abruf der zur Verfügung gestellten Dienstleistung, in jedem Fall einzustehen, namentlich auch durch die Wahl erhöht kostenpflichtiger Nummern sowie bei Benutzung durch Drittpersonen. Der Kunde hält sämtliche Vertragsdaten wie Codes und Passwörter geheim. Insbesondere verpflichtet er sich, die Daten sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen. Er ist bei Missachtung dieser Schutzbestimmung für sämtlichen daraus entstehenden Schaden haftbar. Der Kunde hat TalkTalk umgehend über jede unerlaubte Nutzung oder den Verlust seiner Daten zu informieren. 3. Der Kunde ist für die eigenen Hard- und Softwarekomponenten (inkl. Programme und PC-Konfiguration) verantwortlich. TalkTalk übernimmt insbesondere keine Garantie, dass die Nutzung der Dienstleistung mit den vom Kunden angeschafften Endgeräten und von diesen vorgenommenen Einstellungen möglich ist. 4. Der Kunde ist verpflichtet, alle Änderungen seiner vertragsrelevanten Daten (insbesondere Adressänderungen) TalkTalk unverzüglich mitzuteilen.

5. Zusatzvereinbarung Internet

Der Kunde versichert und empfängt insbesondere Inhalte in Eigenverantwortung und hat für unbefugten Zugriff durch Dritte auf die Internet-Dienstleistungen vollumfänglich einzustehen. Der Kunde bleibt für jede Benutzung der Internet-Dienstleistungen über seinen Anschluss verantwortlich. Er schützt seine Anlage, Geräte und Daten (inkl. Programme) vor

unbefugtem Zugriff und vor Manipulation durch Dritte. Er trifft Massnahmen gegen Eingriffe in fremde Systeme und gegen die Verbreitung von Viren. Sollte der Kunde die Bestimmungen der AGB verletzen oder die Internet-Dienstleistungen missbrauchen, behält sich TalkTalk das Recht vor, im Einzelfall die Internet-Dienstleistungen mit sofortiger Wirkung einzustellen. Der Kunde bleibt weiterhin verpflichtet, die bis zum Ende der festen Laufzeit des Internet-Vertrages vereinbarten Gebühren zu bezahlen. Wird TalkTalk für Inhalte, die nachweislich vom oder durch den Kunden empfangen oder verschickt worden sind, strafverwaltungs- oder zivilrechtlich belangt, so hat der Kunde TalkTalk vollumfänglich zu unterstützen und schadlos zu halten.

VI. Beschädigte SIM-Karten

TalkTalk ersetzt jede retournierte SIM-Karte kostenlos, bei der sich herausstellt, dass sie infolge eines Fabrikationsfehlers schadhaft ist. TalkTalk berechnet 40 Fr. für die SIM-Karte, nur wenn diese ausdrücklich auf Wunsch des Kunden gefordert wird. Ferner ist TalkTalk berechtigt, die SIM-Karte jederzeit zu sperren, einzuziehen und/oder auszutauschen.

VII. Ausserordentliche Geschäftsbedingungen für TalkTalk Prepaid

1. Registrierungsfrist Der Kunde ist verpflichtet, beim Kauf eines Prepaid Produkts seine Identität, anhand eines gültigen und amtlichen Lichtbildausweises, überprüfen zu lassen. Ist es nicht möglich, diese Überprüfung durchzuführen, darf die TalkTalk Prepaid SIM-Karte nicht verkauft werden (gemäss Art. 15 Abs. 5 des Bundesgesetzes betreffend der Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF)). Sollte die Registrierung nicht komplett oder fehlerhaft sein, behält sich TalkTalk das Recht vor, Kunden zur Nachregistrierung mit einem gültigen, amtlichen Ausweis aufzufordern. Findet diese Nachregistrierung nicht innert der von TalkTalk gesetzten Frist statt, kann die TalkTalk Prepaid SIM-Karte gesperrt werden. Der Kunde hat dann noch weitere 2 Monate Zeit, um eine Registrierung nachzuholen. Falls keine Nachregistrierung stattfindet, wird nach diesem Zeitraum die Nummer gelöscht und das Gesprächsguthaben verfällt.

2. Inaktivität

Das BAKOM (Bundesamt für Kommunikation) verlangt, dass Prepaid Handynummern nach zwei Jahren Inaktivität (keine ausgehenden und eingehenden Verbindungen) abgeschaltet werden. TalkTalk wird die betroffenen Handynummern ohne besondere Benachrichtigung nach 4 Monaten abschalten. Die Nummer wird gelöscht und kann nicht mehr reaktiviert werden. Das restliche Gesprächsguthaben auf der TalkTalk Prepaid SIM-Karte verfällt.

3. Wichtige Informationen Vermeiden Sie zu Ihrem eigenen Schutz die Weitergabe der TalkTalk Prepaid SIM-Karte an unbekannte Dritte. Werden mit dieser SIM-Karte kriminelle Handlungen begangen, ist TalkTalk verpflichtet, im Rahmen polizeilicher Ermittlungen die Identität des Erstkäufers bekanntzugeben. Mitteilungen von TalkTalk an den Kunden erfolgen mündlich oder schriftlich per SMS. Die Mitteilung gilt als empfangen, sofern die Mitteilung oder die SMS entgegengenommen wird. Dies trifft nicht zu, wenn der Verlust oder Diebstahl der SIM-Karte im Vorfeld bereits bei TalkTalk gemeldet wurde. Das Gesprächsguthaben kann jederzeit abgefragt und erhöht werden. Ein negatives Gesprächsguthaben wird mit der nächsten Aufladung ausgeglichen. Rückerstattungen von Gesprächsguthaben sind ausgeschlossen. Das Gesprächsguthaben verfällt bei einer Portierung der Handynummer von TalkTalk Prepaid zu einem anderen Anbieter. Beim Wechsel von TalkTalk Prepaid zu TalkTalk Mobile wird das Guthaben von bis zu 100 Fr. gutgeschrieben.

VIII. Ausserordentliche Geschäftsbedingungen für Ratenzahlungsvereinbarung

1. Geräte Garantie

Der Kunde ist für die Funktionstüchtigkeit und Kompatibilität seines Gerätes mit der TalkTalk Infrastruktur verantwortlich.

Im Fall eines Gerätedefektes können Kunden auf den von TalkTalk verkauften Geräten aller Marken die Herstellergarantie von 24 Monaten in Anspruch nehmen. Der Garantieanspruch richtet sich ab nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers. TalkTalk gibt ansonsten für von ihr verkauften Geräte keine Gewährleistungen ab.

Der Kunde ist verpflichtet, nach dem Kauf das Gerät sofort zu prüfen und Mängel sofort zu rügen. Bei Vorliegen eines Defekts, der vom Kunden sofort beanstandet worden ist, hat TalkTalk bzw. der Hersteller die Wahl, das Gerät zu reparieren oder durch ein gleichwertiges Gerät zu ersetzen. Eine Wandlung des Vertrags ist ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, die auf dem Gerät gespeicherten Daten zu sichern. Eine Haftung für verlorene Daten wird ausgeschlossen. Von der Garantie ausgeschlossen ist die normale Abnutzung des Gerätes, unsachgemässe Behandlung, Defekte verursacht durch äussere Einwirkungen (Gewalt, Sturz, Wasser, Feuchtigkeit, Hitze, Kälte, Malware, Viren etc.) sowie die fehlende Kompatibilität mit technischen Infrastrukturen. Bei Eingriffen des Kunden in das Gerät erlischt der Anspruch auf Reparatur oder Umtausch. Sofern das Produkt durch einen TalkTalk Vertriebspartner verkauft worden ist, gelten ausschliesslich dessen Verkaufs- und Garantiebestimmungen.

2. Ratenzahlung

Haben TalkTalk und der Kunde eine Ratenzahlungsvereinbarung abgeschlossen, so ergeben sich die Anzahl und Höhe der monatlichen Raten/Bearbeitungsgebühr sowie eine allfällige Anzahlung aus der Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung. Die monatlichen Raten werden der Rechnung für den Mobilfunkvertrag belastet. Die Zahlungsbedingungen richten sich nach Ziffer IX der AGB. Die Ratenzahlung ist zinsfrei. Die Ratenzahlungsvereinbarung ist abhängig vom Bestand des damit verknüpften Mobilfunkvertrages. Der Kunde ist berechtigt, die ausstehenden Raten jederzeit auf einmal zu begleichen. Das finanzierte Gerät ist im Eigentum des Kunden. Diebstahl, Verlust, Besitz-Überlassung oder Eigentumsübertragung am Gerät entbindet den Kunden nicht von der Erfüllung der Ratenzahlungsvereinbarung bzw. von der Bezahlung der Raten.

3. Kündigung der Ratenzahlungsvereinbarung

Die Ratenzahlungsvereinbarung gilt als gekündigt, wenn der Kunde alle ausstehenden Raten bezahlt hat, der Kunde den in der Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung referenzierten Mobilfunkvertrag kündigt, TalkTalk den Mobilfunkvertrag aus einem wichtigen Grund kündigt, TalkTalk die Ratenzahlungsvereinbarung aus einem wichtigen Grund kündigt oder ein Halterwechsel beim Mobilfunkvertrag erfolgt. In den oben genannten Fällen werden alle ausstehenden Raten sofort fällig. Die ordentliche Kündigung des in der Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung referenzierten Mobilfunkvertrages durch TalkTalk dieser Bestimmungen berührt

die Ratenzahlungsvereinbarung nicht.

IX. Zahlungsbedingungen

1. Der Kunde verpflichtet sich zur Bezahlung des in Rechnung gestellten Betrages. Die Zahlungsfrist findet der Kunde auf seiner Rechnung vermerkt. TalkTalk ist bei geringfügigen Rechnungsbeträgen berechtigt, die Rechnungsstellung zu verschieben. Abgerechnet werden die über TalkTalk abgewickelten Gespräche gemäss den jeweiligen gültigen Tarifen von TalkTalk.

2. Beanstandungen hinsichtlich des Rechnungsbetrages hat der Kunde spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Rechnung schriftlich mitzuteilen. Danach gilt die Rechnung als genehmigt.

3. Kommt der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nach, so gerät er mit Ablauf der Zahlungsfrist ohne Mahnung in Verzug und hat Verzugszinsen von 7% zu bezahlen. TalkTalk ist berechtigt, dem Kunden pro Mahnung, Mahngebühren bis zu 40 Fr. in Rechnung zu stellen und für die Aktivierung wie auch Sperrung 40 Fr. zu verlangen. Ferner ist TalkTalk berechtigt, die vertraglichen Leistungen so lange einzustellen, bis der Kunde seiner Zahlung nachgekommen ist. Die entstandenen Kosten durch die Einstellung der vertraglichen Leistungen gehen zu Lasten des Kunden.

4. Die Zahlungspflicht besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch befugte oder unbefugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind.

5. TalkTalk behält sich zudem das Recht vor, beim Abschluss oder während der Laufzeit des gesamten Dienstleistungsangebot, Kreditlimiten, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen festzulegen. Falls der Kunde seine Kreditlimite erreicht hat oder seiner Zahlungspflicht nicht nachkommt, kann TalkTalk den entsprechenden Anschluss mit sofortiger Wirkung sperren oder den Abonnementvertrag auflösen. 6. Die Verrechnung mit Forderungen des Kunden ist ausgeschlossen.

7. Die Postgebühren für Bareinzahlungen am Postschalter werden dem Kunden nachträglich belastet. Für bestimmte Zahlungsorten behält sich TalkTalk das Recht vor, einen verursachergerechten Aufschlag zu erheben.

X. Fernmeldegeheimnis und Datenschutz

1. TalkTalk wahrt das Fernmeldegeheimnis und nutzt die Kundendaten unter strikter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Gesetzesvorschriften.

2. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass seine für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen persönlichen Daten von TalkTalk während der Vertragsdauer gespeichert werden.

3. TalkTalk darf die Daten der Kunden im In- und Ausland bearbeiten oder Dritte bearbeiten lassen, soweit und solange dies für die Leistungserbringung und den Erhalt des für die entsprechenden Leistungen geschuldeten Entgeltes notwendig ist.

4. Im Rahmen der Bearbeitung von Personendaten, die für den Abschluss oder die Abwicklung eines Vertrages notwendig sind, kann TalkTalk mit Behörden sowie Unternehmen, die mit der Schuldentreibung oder der Kreditauskunft betraut sind, Daten austauschen oder Ihnen Daten übergeben, wenn der Austausch oder die Übergabe zur Prüfung der Kreditwürdigkeit oder zur Geltendmachung von Forderungen erfolgt.

5. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass TalkTalk die Telekommunikationsdienstleistungen bearbeitet und nutzt.

XI. Verantwortung für unberechtigte Benutzung und Abhören

1. Bei drohender Gefahr missbräucherlicher Verwendung (z.B. im Falle eines Verlustes oder Diebstahls der Mobilgeräte und/oder SIM-Karten) muss der Kunde sofort den Kundendienst (Gratishotline: 0800 300 250) telefonisch benachrichtigen sowie die Angaben schriftlich bestätigen. Versäumt der Kunde seine Mitteilungspflicht, haftet er für den gesamten entstehenden Schaden und Aufwand.

2. Aus technischen Gründen kann kein vollständiger Schutz vor unerlaubten Zugriffen oder Abhören durch Dritte garantiert werden. TalkTalk haftet nicht für derartige Vorkommnisse.

XII. Unterdrückung der Rufnummer

Mobilienleistungen von TalkTalk ermöglichen die Anzeige der Rufnummer bei der angerufenen Partei oder diejenige der anrufenden Partei zu unterdrücken. Der Dienstleistungsbeschrieb enthält weitere Informationen hierzu. Die Unterdrückung der Anzeige ist in den Fällen nicht immer möglich, in denen der Anruf auf das Netz eines Drittanbieters geleitet wird.

XIII. Freiminuten für Privatkunden «Fair use policy»

Freiminuten werden nicht für Geschäftszwecke oder für irgendeine andere Benutzung angeboten, die von einem üblichen Privatgebrauch abweicht. TalkTalk behält sich ausdrücklich das Recht vor, Kunden nach eigenem Ermessen jederzeit Freiminuten zu entziehen, falls die «Fair use policy» nicht eingehalten wird.

XIV. Haftung

TalkTalk haftet nur für Schäden des Kunden, die in direktem Zusammenhang mit der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen stehen und die von TalkTalk oder von ihren beauftragten Hilfspersonen absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden sind. Diesfalls ist die Haftung pro Schadenereignis auf maximal 20000 Fr. begrenzt. Die Haftung von TalkTalk oder von ihren beauftragten Hilfspersonen für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. In keinem Fall haftet TalkTalk für Folgeschäden, Drittschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste oder die rechts- oder vertragswidrige Nutzung ihrer Dienstleistungen.

XV. Sonstiges

1. TalkTalk behält sich das Recht vor, diese AGB und die übrigen Vertragsbestimmungen jederzeit abzuändern. Die Änderungen werden dem Kunden in geeigneter Weise bekannt gegeben. In Bezug auf die Mitteilungspflicht bei Erhöhungen der Tarife gilt Ziffer IV.2. Vorbehaltlich dieser Bestimmung bedürfen Nebenbedenken und Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages, insbesondere der AGB zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

2. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, berührt dies nicht die Wirksamkeit der AGB.

3. Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nicht übertragen.

4. Auf diese AGB und auf den Vertrag mit dem Kunden und sämtlichen daraus entstehenden oder zusammenhängenden Streitigkeiten ist materielles schweizerisches Recht anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist Zug.

Zug, Juli 2017