

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Juli 2023

## 1. Für welche Dienste von UPC gelten diese AGB?

Die AGB gelten für die Unterhaltungs- und Telekommunikationsdienste unter der Marke «UPC». Ausgenommen sind Mobile-Dienste, für diese gelten separate AGB.

## 2. Was muss ich bei der Nutzung der Dienste im Allgemeinen beachten?

Voraussetzung für die Nutzung unserer Dienste ist, dass Ihr Haushalt an unser Glasfaserkabelnetz angeschlossen ist, und dass Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen uns gegenüber nachkommen. Die Entgelte für unsere Dienste werden in der Regel von uns, können in gewissen Fällen aber auch von Ihrem Vermieter oder von einem unserer Partner- netze erhoben werden.

Sie sind für die vertragsgemässe Nutzung der Dienste auch dann verantwortlich, wenn deren Nutzung durch Dritte erfolgt.

Wir ermöglichen Ihnen Zugang zu Medieninhalten, für die wir nicht verantwortlich sind. Sie tragen die Verantwortung, dass in Ihrem Haushalt Minderjährige keinen Zugang zu ungeeigneten Inhalten erlangen. Wir stellen Ihnen verschiedene Sperr-Möglichkeiten zur Verfügung. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [upc.ch/verantwortung](http://upc.ch/verantwortung). Beachten Sie bitte, dass wir Ihnen keine ständige und uneingeschränkte Verfügbarkeit der Dienste garantieren können und dass deren Umfang gelegentlich ändert.

Unsere Verhaltensrichtlinien und Informationen zum Netz von UPC finden Sie unter [upc.ch/unsernetz](http://upc.ch/unsernetz).

## 3. Was muss ich beim Internet besonders beachten?

Die angegebenen Internet-Geschwindigkeiten sind Maximalwerte. Die tatsächlich erreichten Geschwindigkeiten sind u.a. abhängig von der Hausverkabelung, der Anzahl Mitbenutzer, den Endgeräten und der Verbindung (z.B. WLAN).

Falls Sie durch übermässige Nutzung des Internetzugangs den Anschluss anderer Kunden massiv beeinträchtigen, behalten wir uns vor, Ihren Internetzugang nach Ankündigung vorübergehend zu blockieren.

## 4. Was muss ich bei der Festnetz-Telefonie, besonders bei Notrufen, berücksichtigen?

**Bitte schliessen Sie das Modem nur an der uns mitgeteilten Adresse an. Wenn Sie das Modem an einer anderen Adresse verwenden, können wir die Standortidentifikation und die Leitweglenkung von Notrufen nicht sicherstellen.**

Bei Strom-Unterbrüchen ist die Nutzung gewisser Dienste nicht möglich. Daher raten wir Ihnen von deren Einsatz für sicherheitskritische Anwendungen (z.B. TeleAlarm®) und automatisierte Mobilisierungsaufgebote (SMT) ab und schliessen die Haftung infolge von Störungen und Ausfällen von solchen Anwendungen aus.

## 5. Welche Nutzungen sind nicht erlaubt?

Sie können die Dienste für private Zwecke nutzen; Vervielfältigung, Aufführung und Verleih der Inhalte sind nicht erlaubt. Illegale Handlungen, wie z.B. unerwünschte Werbeanrufe und unerwünschte Mitteilungen, Verbreiten von Schadprogrammen sowie Beschädi-

gungen oder Beeinträchtigungen von Netzkomponenten sind nicht erlaubt. Bei unerlaubter Nutzung, bei Verdacht auf illegale Handlungen oder bei Verdacht auf Missbrauch können wir unsere Dienste vorübergehend blockieren, einstellen und/oder den Vertrag sofort kündigen.

## 6. Was sollte ich bei Fragen zu Rechnungen beachten?

Allfällige Beanstandungen zu einer Rechnung teilen Sie uns bitte spätestens bis zur aufgeführten Zahlungsfrist mit. Nach Ablauf der Zahlungsfrist können wir Ihnen einen Verzugszins von 5% p.a. sowie Mahngebühren belasten. Weiter können wir unsere Dienste sofort einstellen und/oder den Vertrag ausserordentlich kündigen sowie die bis zum Ablauf der Vertragsdauer geschuldeten Beträge in Rechnung stellen. Für die Wiederaufschaltung eines Dienstes können wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr (pauschal bis zu CHF 90.-) in Rechnung stellen.

Wir behalten uns vor, in einzelnen Fällen Kreditlimiten, Vorauszahlungen oder andere Sicherheiten festzulegen und zu ändern.

Für das Erstellen einer Papierrechnung und bei Zahlungen am Postschalter entstehen Kosten, die wir Ihnen weiterverrechnen können. Infos zu kostenlosen Zahlungsarten finden Sie unter [upc.ch/rechnung](http://upc.ch/rechnung). Bei kostenpflichtigen Mehrwertdienst-Nummern (z.B. 09xx) nehmen wir nur das Inkasso vor. Für Leistungen und Waren, die Sie bei Dritten beziehen oder bestellen, sind wir nicht verantwortlich. Bei Fragen und Beanstandungen wenden Sie sich bitte direkt an den jeweiligen Inhaltsanbieter.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Sie von UPC die Sperrung abgehender Verbindungen mit kostenpflichtigen Mehrwertdiensten vollständig oder beschränkt auf Dienste erotischen oder pornografischen Inhalts verlangen können.

## 7. Wie lange läuft mein Vertrag und wie kann ich ihn kündigen?

Der Vertrag beginnt, sobald wir Ihre Anmeldung zu einem Dienst akzeptiert haben. Bei Direktverrechnung des 3-in-1 Kabelanschlusses (betrifft Mieter) tritt der Vertrag mit Bezahlung der Rechnung in Kraft.

Sofern nicht anders im Vertrag vermerkt, dauert dieser 12 oder 24 Monate und läuft danach unbefristet weiter. Sie können den Vertrag unter Einhaltung der Mindestdauer jederzeit mit einer Frist von 2 Monaten auf ein Monatsende kündigen.

**Kündigungen müssen entweder telefonisch (0800 900 210, kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per UPC Chat erfolgen.** Siehe Einzelheiten dazu auf [upc.ch/kuendigung](http://upc.ch/kuendigung). **Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig.** Bei Kündigungen mit Rufnummer-Portierung wird eine schriftliche Kündigung weiterhin akzeptiert, sofern diese im Rahmen des Portierungsprozesses durch den neuen Anbieter im Auftrag des Kunden elektronisch eingereicht wird.

Bei einer vorzeitigen Vertragsbeendigung können wir Ihnen die bis zum Ablauf der ordentlichen Vertragsdauer geschuldeten Beträge in Rechnung stellen.

Bitte beachten Sie, dass bei Abschluss eines neuen Vertrages eine neue Mindestdauer für alle bestehenden Dienste mit Mindestvertragsdauer gilt.

#### **8. Was gilt, wenn der Vertrag zu meinem Nachteil geändert wird?**

Wir passen unsere Dienste und Preise gelegentlich an die veränderten Bedürfnisse an. Nehmen wir während der Vertragslaufzeit Vertragsänderungen vor, die wesentlich zu Ihrem Nachteil sind (z.B. Preisanpassungen), werden wir Sie rechtzeitig, in der Regel mindestens 30 Tage im Voraus, darüber informieren. Es steht Ihnen bis zur jeweiligen Änderung ein ausserordentliches Kündigungsrecht auf den Zeitpunkt der Änderung zu. Ohne Kündigung auf diesen Zeitpunkt gehen wir davon aus, dass Sie mit der Änderung einverstanden sind, wenn Sie die Dienste weiter nutzen.

#### **9. Ich ziehe um, was muss ich dabei beachten?**

Teilen Sie uns einen Umzug bitte mindestens 30 Tage im Voraus mit. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [upc.ch/umziehen](http://upc.ch/umziehen).

#### **10. Was gilt bei Geräten, die mir zur Verfügung gestellt werden?**

Geräte, die wir Ihnen während der Vertragsdauer zum Gebrauch überlassen, verbleiben in unserem Eigentum und dürfen nicht verändert oder veräussert werden. Solche Leihgeräte können wir jederzeit zurückfordern und/oder durch ein anderes Gerät austauschen. Bei Ausfall eines Geräts besteht kein Anspruch auf Rückvergütung oder Anrechnung von Abonnementspreisen. Falls ein Leihgerät bei Rückgabe Schäden aufweist oder wenn Sie es uns nicht innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des Vertrages, nach Austausch oder nach unserer Aufforderung zurückgeben, erlauben wir uns, Ihnen den Preis des Geräts in Rechnung zu stellen.

#### **11. Inbetriebnahme und Instandhaltung der Hausverteilanlage?**

Als Eigentümer eines Einfamilienhauses erteilen Sie UPC die Berechtigung, Ihr Grundstück inklusive Gebäude zu betreten und die Hausverteilanlage zu erstellen, resp. auf die Hausverteilanlage zuzugreifen.

#### **12. Kann ich einen unbenutzten Anschluss plombieren lassen?**

Als Kunde sind Sie berechtigt, unbenutzte Anschlüsse sperren zu lassen (Plombierung). Sie gewähren UPC den Zugang für die periodische Kontrolle der plombierten Anschlüsse. Das Entfernen von Plomben von den Kabel Dosen sowie der Anschluss an unser Kommunikationsnetz in irgendeiner Form oder die Erweiterung der Installation ausserhalb der vertraglichen Vereinbarung gelten als missbräuchlich und können rechtlich verfolgt werden.

#### **13. Welche Haftungs-Bestimmungen gelten?**

Für Schäden, die Ihnen allenfalls in Zusammenhang mit unseren Diensten entstehen, haften wir nur bei absichtlicher oder grobfahrlässiger Vertragsverletzung unsererseits. Eine weitergehende Haftung, auch für indirekte Schäden und Folgeschäden (z.B. entgangener Gewinn, Einkommenseinbussen oder Reputationsverlust), für Hilfspersonen sowie für den Verlust von Daten schliessen wir aus. Wir können nicht garantieren, dass die Nutzung unserer Dienste frei von Schadprogrammen erfolgt. Die Verantwortung für die notwendigen Sicherheits-Massnahmen für Geräte und Anschlüsse in Ihrem Haushalt wird von Ihnen getragen. Unter [upc.ch/internet-sicherheit](http://upc.ch/internet-sicherheit) finden Sie nützliche Informationen, wie Sie Ihre Geräte und Anschlüsse schützen können.

#### **14. Wie werden meine Daten geschützt?**

Wir verpflichten uns, Ihre Kundendaten sorgfältig zu behandeln und nur im Rahmen des schweizerischen Datenschutzgesetzes zu verwenden. Sie sind damit einverstanden, dass wir Ihre Daten an Dritte, die von uns mit der Abwicklung von Kundenbeziehungen oder mit dem Inkasso ausstehender Rechnungsbeträge beauftragt sind, weitergeben können.

Sie willigen ein, dass wir Dritte wie z.B. Hersteller und Lieferanten in Ländern mit abweichenden Datenschutzstandards beiziehen dürfen, welche bei der Erbringung von Wartungs- oder anderen Dienstleistungen (z.B. Call Centers) aus dem Ausland auf Ihre Personen- oder Fernmeldedaten auf unseren Systemen zugreifen und diese Daten an

ihren Standorten im Ausland bearbeiten können. Diese Dritten werden vertraglich verpflichtet, die gemäss geltendem Schweizer Recht für die Bearbeitung von Personen- und Fernmeldedaten notwendigen Massnahmen einzuhalten. Beziehen Sie bei uns Dienstleistungen Dritter, willigen Sie ein, dass wir dem Dritten diejenigen Kundendaten zur Bearbeitung weitergeben dürfen, die dieser zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Ihnen benötigt.

Weiter sind Sie damit einverstanden, dass wir Ihre Kundendaten zu Marketingzwecken für uns, unsere Mutter- und Tochtergesellschaften sowie für Partnernetze und von uns für unsere Marketingzwecke beauftragte Partnerfirmen im In- und Ausland verwenden dürfen, falls Sie uns die Verwendung Ihrer Daten zu Marketingzwecken nicht ausdrücklich schriftlich untersagt haben.

Ebenfalls sind Sie damit einverstanden, dass UPC vor Aktivierung der Dienstleistungen eine Bonitätsprüfung durchführt. Darauf gestützt ist UPC berechtigt, die Leistungserbringung Ihnen gegenüber allenfalls abzulehnen. Unsere Datenschutzrichtlinie finden Sie unter [upc.ch/privacypolicy](http://upc.ch/privacypolicy).

#### **15. Preisanpassung infolge Teuerung**

**In Ergänzung zu Ziff. 8 darf UPC den Preis für jede Dienstleistung einmal pro Kalenderjahr im Umfang der Teuerung anpassen.** Die Berechnung der Teuerung richtet sich nach dem Landesindex der Konsumentenpreise des Bundesamtes für Statistik (LIK Basis Dezember 2020 = 100 Punkte). Als Anfangsindex gilt der Stand des LIK am 1. Januar 2024. Sollte UPC für eine Dienstleistung in einem Kalenderjahr keine Preisanpassung machen, so verfällt dieses Recht in den Folgejahren nicht. **Bei einer Preisanpassung infolge Teuerung steht dem Kunde kein Recht zur vorzeitigen Kündigung der Dienstleistung zu.**

#### **16. Gerichtsstand**

Gerichtsstand ist unter Vorbehalt zwingender Gesetzesbestimmungen Zürich 1.

#### **Sunrise GmbH**

Postfach  
8050 Zürich  
0800 66 88 66  
[upc.ch](http://upc.ch)