

## 1. Allgemein

Die "Besonderen Bedingungen Wingo Internet, Festnetztelefonie und TV" gelten im Bereich des Internets, TV und Festnetztelefonie ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen ("AGB"). Im Falle von Widersprüchen gehen sie den AGB vor. Unter dem Markennamen Wingo erbringt Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend als "Wingo" bezeichnet) der Kundin bzw. dem Kunden (nachstehend "der Kunde") Dienstleistungen im Bereich Internet, Festnetztelefonie (VoIP) und TV.

## 2. Leistungen von Wingo Internet

### 2.1 Internetzugang

Der Internetdienst von Wingo ermöglicht dem Kunden den Zugang ins Internet. Wingo garantiert keine Mindestbandbreite. Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind bestmögliche Leistungen und können nicht garantiert werden. Einschränkungen können sich je nach Leitungslänge zwischen Telefonanschluss und Ortszentrale sowie aus der Qualität der Kupferleitungen ergeben. Sofern weitere Dienstleistungen über den Festnetzanschluss bezogen werden, kann dies zu Einschränkungen der Bandbreite führen. Im weiteren kann Wingo keine Gewähr geben, dass über den Internetzugang ausgetauschte Informationen (z.B. Emails) beim Kunden bzw. beim Empfänger zugestellt werden.

### 2.2 Service-Verfügbarkeit

In Ausnahmefällen kann die Einrichtung von Services unmöglich (z.B. keine Netzabdeckung, kein bestehender Hausanschluss) oder nicht sinnvoll sein (z.B. zu geringe verfügbare Bandbreite auf einem Anschluss). In solchen Fällen behält sich Wingo vor, eine Service Aufschaltung abzulehnen. Eine Leistungspflicht kommt für alle Services erst mit Prüfung aller Voraussetzungen durch Wingo und einer entsprechenden Bestätigung zustande.

Zur Einrichtung der Services kann eine Anschlussüberprüfung bei dem Kunden notwendig werden. Im Bedarfsfall nimmt Wingo oder eine von ihr beauftragte Drittfirma die Vor-Ort Anschlussüberprüfung und -Leitungsaktivierung vor. Diese Leistungen richten sich nach den aktuellen, auf [www.wingo.ch](http://www.wingo.ch) publizierten Angebotsbedingungen und Preisen.

### 2.3 Statische IP-Adressen

Der Betrieb einer statischen IP-Adresse für den Internet Service wird von Wingo nicht unterstützt.

### 2.4 Heiminstallation

Wingo bietet dem Kunden die Möglichkeit, Wingo oder eine von ihr beauftragte Drittfirma mit der Heiminstallation der notwendigen technischen Infrastruktur zu beauftragen. Die Leistungen richten sich nach den aktuellen auf [www.wingo.ch](http://www.wingo.ch) publizierten Angebotsbedingungen.

## 3. Leistungen von Wingo TV

### 3.1 Allgemein

Der Wingo Fernsehdienst (IPTV) ermöglicht dem Kunden, über das Wingo Telekommunikationsnetz Fernseh- und Radioprogramme («Programme») zu empfangen.

### 3.2 Fernsehdienst / Programme

Auf [www.wingo.ch](http://www.wingo.ch) ist für das Wingo TV-Angebot ersichtlich, welche Dienste es beinhaltet und welche weiteren spezifischen Bedingungen für das Angebot gelten. Die im Basisangebot jeweils enthaltenen Programme sind auf den Webseiten von Wingo ([www.wingo.ch](http://www.wingo.ch)) abrufbar. Wingo behält sich vor, das Basisangebot der empfangbaren Programme jederzeit zu ändern. Bei Änderungen zum Nachteil des Kunden kann dieser den TV-Dienst ohne Kostenfolge auf den Zeitpunkt der Änderung kündigen.

Das Angebot der lokalen Programme ist standortabhängig. Der Empfang bestimmter Sender, insbesondere HD-Sender, ist abhängig von der Leistungsfähigkeit des Anschlusses des Kunden.

Wingo bietet darüber hinaus einen elektronischen Programmführer (EPG).

Bei gleichzeitiger Nutzung der Fernseh- und Internetdienstleistungen von Wingo kann der Leistungsumfang der Internetdienstleistungen vorübergehend beeinträchtigt werden. Wingo haftet nicht für derartige Beeinträchtigungen des Leistungsumfanges.

### 3.3 Weitere Dienste

Wingo kann – über den Fernsehdienst hinaus – weitere (kostenpflichtige) Dienste anbieten, z.B. zusätzliche Programme, Filmangebote und Live Events zum Abruf. Stammt ein solcher Dienst von einem Drittanbieter, schliesst der Kunde den Vertrag mit diesem Drittanbieter ab und es sind dessen auf [www.wingo.ch](http://www.wingo.ch) publizierte Vertragsbedingungen und Konditionen massgebend. Die Gebühren können ihm von Wingo namens und im Auftrag des entsprechenden Drittanbieters in Rechnung gestellt werden. Bei Preiserhöhungen bei diesen Diensten besteht kein Kündigungsrecht für den Fernsehdienst.

## 4. Leistungen von Wingo Festnetztelefonie

### 4.1 Netzanschluss

Wingo stellt dem Kunden einen Anschluss an das Swisscom Netz zur Verfügung und trägt in der Regel die entsprechenden Kosten zu dessen Bereitstellung und Unterhalt. Wingo kann einen gemeinsamen Netzanschluss vorsehen, wenn nicht genügend Leitungen für Einzelanschlüsse verfügbar sind oder andere wichtige Gründe es erfordern.

### 4.2 Übertragung und Vermittlung von Sprache und Daten

Wingo ermöglicht dem Kunden, über das Netz von Swisscom Gespräche zu führen (Festnetztelefonie) und Daten zu übermitteln. Die Kunden können untereinander und mit Kunden anderer Anbieter, soweit Wingo oder Lieferanten von Wingo mit diesen Anbietern entsprechende Vereinbarungen abgeschlossen haben, Gespräche führen oder Daten austauschen.

Swisscom (Schweiz) AG

### 4.3 Festnetztelefonie

Die bei der Festnetztelefonie verfügbaren Dienstleistungen (Dienste und Zusatzdienste) sind aus den Produktbroschüren von Wingo oder auf [www.wingo.ch](http://www.wingo.ch) ersichtlich. Da die Telefonie Dienstleistungen von Wingo mittels Voice over IP erbracht werden, können sich Einschränkungen oder Änderungen gegenüber der herkömmlichen Festnetztelefonie ergeben.

### 4.4 Benutzungsseinschränkungen

Bei der auf Basis des Internet Protokolls (VoIP) erbrachten Telefonie Dienstleistungen stehen - im Vergleich zur herkömmlichen Festnetztelefonie - insbesondere folgende Dienstleistungen nicht zur Verfügung:

- Carrier Preselection (der Kunde kann keinen anderen Telekommunikationsanbieter als Wingo fest vorbestimmen)
- Spezielle Service-Optionen wie z.B. Swisscom Halbpriis-Abonnement National, Mini-Kombi, Kombi, Swisscom Together, Plauderabo etc.
- Fernspeisung (d.h. bei Stromausfall ist keine Verbindung möglich)
- Spezielle Service-Level Agreements, z.B. Swisscom SLA Plus und Premium
- Nutzung von Telealarmgeräten

### 4.5 Callfilter

Der Callfilter reduziert unerwünschte Werbeanrufe erheblich, kann sie aber nicht völlig eliminieren. Weiter kann das Aktivieren des Callfilters in Ausnahmefällen bewirken, dass ein gewünschter Anruf dem Kunden nicht durchgestellt wird.

## 5. Leistungen des Kunden mit Wingo Internet

### 5.1 Netzanschluss

Die Erbringung der Internetdienstleistungen (Dienste, Zusatzdienste) setzt in der Regel voraus, dass der Kunde einen Wingo Netzanschluss hat.

Sind der Kunde und der Netzanschlusskunde nicht identisch, ist der Kunde für die Zustimmung des Netzanschlusskunden zur Nutzung von dessen Netzanschluss verantwortlich.

### 5.2 Installation

Wingo teilt dem Kunden mit, falls aus technischen Gründen die Installation durch Wingo erforderlich ist. Für die Installation durch Wingo gelangen separate Konditionen zur Anwendung. Für die Dienstleistungserbringung müssen die Geräte des Kunden mit Strom versorgt sein, wofür der Kunde verantwortlich ist.

### 5.3 Dienstleistungen mit nutzungsbasierter Verrechnung

Bei einigen Dienstleistungen können nutzungsabhängige Gebühren anfallen. Bei zeitbasierter Verrechnung muss sich der Kunde beim Verlassen des Internets abmelden, damit die gebührenpflichtige Nutzung unterbrochen wird.

### 5.4 Hard- und Softwarekomponenten

Der Kunde ist für die notwendigen Hard- und Softwarekomponenten und PC-Konfigurationen zuständig. Wingo übernimmt keine Garantie, dass der Internet Service auf allen Modems einwandfrei läuft.

### 5.5 Schutzmassnahmen

Der Kunde schützt seine eigenen sowie allfällig von Wingo geliehenen Geräte vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Die Verschlüsselung von Daten verbessert die Vertraulichkeit und Verlässlichkeit der Informationen. Abschirmungen nach aussen (Firewalls) können verhindern, dass unbefugte Dritte in das Netz des Kunden eindringen. Der Kunde ergreift selber solche Massnahmen.

### 5.6 Massenwerbung

Einwilligung bei Massenwerbung (Art. 3 Abs. 1 lit. o UWG): Der Kunde darf Massenwerbung nur an Empfänger verschicken, welche vorgängig ausdrücklich dazu eingewilligt haben. Der Kunde muss auf Anfrage den entsprechenden Nachweis erbringen können.

## 6. Leistungen des Kunden mit Wingo TV

### 6.1 Netzanschluss

Die Erbringung der Fernsehdienstleistungen (Ziffern 3.2. und 3.3) setzt voraus, dass der Kunde bei Wingo einen Netzanschluss hat und bei ihr Internetdienste bezieht.

Der Kunde trägt die Verantwortung, dass der Inhaber des Netzanschlusses bzw. der Bezüger der Wingo Internetdienstleistungen, sofern sie mit dem Kunden nicht identisch sind, der Nutzung durch den Kunden zustimmen.

### 6.2 Technische Voraussetzungen

Im Normalfall ist die Installation einer Digitalsteckdose erforderlich. Diese Installation erfolgt durch einen Servicetechniker. Falls keine Digitalsteckdose erforderlich ist, informiert Swisscom den Kunden über diesen Umstand und über das weitere Vorgehen. Die Haftung für Schäden, die durch die Installation der Digitalsteckdose entstehen, wird im gesetzlich zulässigen Ausmass ausgeschlossen.

Für die Dienstleistungserbringung müssen die Geräte des Kunden mit Strom versorgt sein, wofür der Kunde verantwortlich ist.

### 6.3 Installation und Deinstallation

Der Kunde ist für die Installation und Einrichtung des TV Service selber verantwortlich. Leistungen von Drittfirmen, die die Installation der technischen Infrastruktur vornehmen, richten sich nach den Angebotsbedingungen der Drittfirma und sind direkt mit ihr abzurechnen. Am Ende der Bezugszeit ist der Kunde für die Deinstallation der Wingo Fernseheinrichtungen verantwortlich und trägt die entsprechenden Kosten.

### 6.4 Vertragsgemässe Benutzung

Die Dienstleistungen dürfen nur privat und keinesfalls kommerziell oder gewerblich genutzt werden. Insbesondere sind der Empfang und die Nutzung der Dienstleistungen in öffentlich zugänglichen Räumen, z.B. in Cafés, Restaurants, Hotels, Kinos, Theatern oder in Schaufenstern, der Verleih sowie das Mitschneiden von Programmteilen zur Verwendung ausserhalb des privaten Kreises nicht erlaubt. Bei Verletzung dieser Bestimmungen hat der Kunde Wingo schadlos zu halten.

### 6.5 Jugendschutz

Von Wingo werden abhängig von der Verfügbarkeit weiterer Dienste Massnahmen zum Jugendschutz vorgesehen. Solche Massnahmen können vom Kunden - auf seine Verantwortung - deaktiviert bzw. nicht genutzt werden.

## 7. Leistungen des Kunden mit Wingo Festnetztelefonie

### 7.1 Einrichtungen des Kunden

Der Kunde erstellt und unterhält die Installation zwischen dem Gebäude-einführungspunkt und der Telefon-Steckdose auf seine Kosten.

Wingo teilt dem Kunden mit, falls aus technischen Gründen die Installation durch Wingo erforderlich ist. Für die Installation durch Wingo gelangen separate Konditionen zur Anwendung.

### 7.2 Benützung von Grundstücken und Durchleitungsrechte

Der Kunde ermöglicht Wingo für das Erstellen und den Unterhalt des Netzanschlusses unentgeltlich die Benützung des Grundstückes, auf dem er sich befindet, sowie den Zugang zum Gebäude. Er holt auf seine Kosten die erforderlichen Durchleitungsrechte ein.

### 7.3 Vertragsgemässe Verwendung

Die Dienstleistungen von Wingo dürfen ohne ihre Zustimmung namentlich nicht für Spezialanwendungen wie z. B. Maschine-Maschine, Durchwahl- und Dauerverbindungen verwendet werden.

## 8. Weitere Bestimmungen

### 8.1 Nutzerrisiken

Wingo bemüht sich, Massnahmen zur Sicherung der Infrastruktur und der Dienstleistungen zu treffen. Bei der Benutzung des Internets bestehen für den Kunden aber insbesondere die folgenden Risiken:

- Unverschlüsselt verschickte E-Mails und unverschlüsselter Datenverkehr können von Unbefugten gelesen, verändert, unterdrückt oder verzögert werden.
- Absender können verfälscht werden.
- Beiträge in Newsgroups, Foren und Chats können gefälscht, verfälscht und durch Dritte ausgewertet werden.
- Dritte können u.U. den Internetverkehr im World Wide Web (WWW) überwachen und Benutzernamen sowie Passwörter in Erfahrung bringen.

### 8.2 Spam- und Phishing-Mails

E-Mails die über das Wingo Internet übertragen werden, werden nicht auf Spam oder Phishing untersucht. Der Kunde selbst hat geeignete Massnahmen zur Kontrolle von E-Mail und für sichere E-Mail Kommunikation zu sorgen, z.B. durch geeignete Schutzprogramme.

### 8.3 Rufnummernanzeige und -unterdrückung

Die Rufnummer des Anrufers oder des Angerufenen wird, sofern technisch möglich, grundsätzlich angezeigt, unabhängig davon, ob er in einem Verzeichnis eingetragen ist oder nicht. Der Kunde kann die Rufnummer permanent oder pro Anruf kostenlos unterdrücken. Aus technischen Gründen kann in diversen Fällen weder die Rufnummernanzeige noch die Rufnummernunterdrückung garantiert werden, namentlich bei Anrufen aus einem fremden Netz oder in ein fremdes Netz.

Bei Anrufen auf Notrufnummern, auf den Transkriptionsdienst für Hörbehinderte und auf die Hotlines, auf welchen Wingo Störungsmeldungen entgegennimmt, ist die Unterdrückung der Rufnummernanzeige nicht möglich.

Die Rufnummernanzeige kann auch die Anzeige des Vor- und Nachnamens desjenigen Kunden beinhalten, von dessen Anschluss aus der Anruf erfolgt.

## 9. Geräte Wingo Internet (Router/Modem)

### 9.1 Garantie

Die Garantieleistungen von Wingo beim Kauf eines Geräts richten sich nach dem Garantieschein bzw. Lieferschein oder Kassenzettel, welcher dem Gerät beiliegt.

### 9.2 Kostenlos abgegebene Endgeräte

Bei Endgeräten, welche Wingo kostenlos abgibt, behält sich Wingo vor, neuwertige (d.h. nicht fabrikneue) Geräte zu liefern.

### 9.3 Sicherheitsmassnahmen

Wingo ist berechtigt, die mit dem Fernmeldenetz verbundenen Geräte auf Sicherheitsmängel zu prüfen, Filter einzusetzen und weitere Massnahmen zu ergreifen, um die Infrastruktur von Wingo, von Kunden und von Dritten vor rechtswidrigen oder sonst wie schädlichen Inhalten und Software zu schützen oder um den Zugang zu Inhalten, welche rechtswidrig oder für Minderjährige ungeeignet sind, zu verhindern.

### 9.4 Fernwartung

#### Zugriff des Kunden auf das Gerät

Wingo kann vorsehen, dass der Zugriff des Kunden auf das zu seinem Internetzugang gehörende Gerät ausschliesslich online über den von Wingo bereitgestellten Zugang erfolgt.

#### Gerätedaten

Wingo ist berechtigt, auf dem Gerät vorhandene technische Daten in ihre Datenbank zu übertragen und Massnahmen zur Erhöhung der Sicherheit zu treffen. Die an das Gerät angeschlossenen Computergeräte (PC, Notebook) des Kunden sind von der Fernwartung ausgeschlossen und Wingo erhält keinen Einblick in die auf diesen Geräten vorhandenen Daten.

#### WLAN-Schlüssel

Um eine möglichst hohe Sicherheit des Wireless LAN zu gewährleisten, verwaltet die Wingo den WLAN-Schlüssel auf einem zentralen Server. Bei einem Reset des Routers/Modems wird unter Umständen eine alte Router-Software durch eine neue,

leistungsfähigere ersetzt. Dabei kann es vorkommen, dass ein neuer, mit einem Zufallsalgorithmus generierter und zentral gespeicherter WPA-Schlüssel den bisherigen, lokal gespeicherten WLAN-Schlüssel ersetzt bzw. ein bisher noch offenes, ungesichertes Netzwerk schützt. Dadurch wird die Sicherheit erhöht.

## 10. Geräte Wingo TV

### 10.1 TV-Gerät

Die Kunden sind verantwortlich für die Beschaffung und Einrichtung eines funktionstüchtigen TV-Endgerätes.

### 10.2 Wingo TV-Box und weitere Hardware

Wingo überlässt dem Kunden während der Bezugsdauer mietweise eine Wingo TV-Box, eine spezielle TV-Fernbedienung und allenfalls weitere Hardware (nachfolgend gemeinsam «Hardware») zum Gebrauch.

Wingo behält sich jederzeit vor, die Software der Wingo TV-Box zu aktualisieren und die Hardware auszutauschen. Sie ist im Falle einer defekten Hardware für einen raschen Ersatz derselben besorgt.

Werden Wingo TV-Boxen mit Aufnahmefunktion verwendet, sind Sicherheitskopien der Aufnahmen aus technischen und rechtlichen Gründen nicht möglich. Bei einer defekten Wingo TV-Box stehen dem Kunden nach dem Austausch seine früheren Aufnahmen nicht mehr zur Verfügung.

### 10.3 Behandlung, Verwendung

Der Kunde ist zur sorgfältigen Behandlung der ihm von Wingo zur Verfügung gestellten Hardware und für deren vertragsgemässen Gebrauch verantwortlich. Jede andere als die in diesen BB TV umschriebene Verwendung ist ausdrücklich untersagt, namentlich das Öffnen des Gehäuses der Wingo TV-Box, die Vornahme von Eingriffen in die Soft- und/oder Hardware durch den Kunden selbst oder durch Dritte, die Überlassung der Hardware an Dritte sowie der Anschluss an einen anderen als den vertraglich bezeichneten Netzanschluss.

Der Kunde haftet für Verlust und für jede Beschädigung der Hardware durch unsachgemässe Bedienung und aussergewöhnliche Abnutzung. Die Versicherung der Hardware ist Sache des Kunden.

### 10.4 Eigentum

Die Hardware bleibt während der gesamten Bezugsdauer im Eigentum von Wingo.

## 11. Dauer, Kündigung

Eine Mindestbezugsdauer für den Internet-, Festnetztelefonie- oder TV-Dienst kann vereinbart werden. Die Parteien können auch für weitere Dienste (siehe 3.3) Mindestbezugs- und Verlängerungsdauern vorsehen.

Eine Kündigung der Internet-Dienstleistungen durch den Kunden oder, falls nicht identisch, durch die berechtigte Person bewirkt automatisch eine Kündigung der übrigen Dienstleistungen. Falls eine andere Dienstleistung als Internet gekündigt wird, wird nur diese durch die Kündigung betroffen. Die Kündigung des Fernsehdienstes hat die Kündigung der weiteren, durch Drittfirmen angebotenen Dienste (siehe 3.3) zur Folge.

Läuft auf einem der genannten Dienste noch eine Mindestbezugs- bzw. Verlängerungsdauer, richten sich die Folgen nach den AGB (insb. Ziffern 7 und 13).

Stellt sich heraus, dass der Fernsehdienst beim Kunden nicht verfügbar ist oder erhebliche technische Probleme eine vertragskonforme Leistungserbringung verhindern, hat jede Partei ein außerordentliches, sofort wirksames Kündigungsrecht ohne Kostenfolgen. Wenn der Kunde im Zusammenhang mit der Bestellung des Fernsehdienstes eine Hardware (z.B. TV-Gerät) oder Serviceleistung (z.B. Installation) zu Vorzugskonditionen bezogen hat, kann Wingo jedoch die Rückerstattung des gewährten finanziellen Vorteils verlangen.

Schließt der Kunde im Zusammenhang mit der Bestellung des Fernsehdienstes einen weiteren Dienst mit Mindestdauer (z.B. Gerätekauf mit Ratenzahlung etc.) ab und kündigt er den Fernsehdienst, schuldet er bei der Option die wiederkehrenden Gebühren bzw. Raten bis zum Ablauf ihrer Mindestdauer. Sie werden sofort fällig.