



AGBs

Datum: 31.07.2023

Version: 1.0

Erstellt: kmuphone von joloo GmbH

Inhalt

1	Vertragsgegenstand	4
2	Leistungen von kmuphone.....	4
2.1	Angebote und deren Gültigkeit	4
2.2	Unterbrüche und Störungen.....	4
2.3	Kooperationspartner	4
2.4	Infrastruktur und Dienste	4
3	Beginn, Dauer und Beendigung des Vertrages	5
3.1	Vertragsabschluss.....	5
3.2	Vertragsdauer und Kündigung.....	5
3.3	Aufwände ausserhalb der Vertragslaufzeit	5
3.4	Fair and Acceptable Use Policy.....	5
4	Haftung	5
4.1	Haftung	5
4.2	Haftungsausschluss	5
5	Pflichten und Rechte des Kunden	6
5.1	Rechts- und vertragskonforme Benutzung	6
5.2	Verantwortung für den Inhalt	6
5.3	Verantwortung für Benutzung der Anschlüsse.....	6
5.4	Passwörter und Zugangscodes	6
5.5	Hard- und Software von Kunden	6
5.6	Geräte im Eigentum von kmuphone	7
5.7	Sicherer Betrieb / Schutzmassnahmen.....	7
5.8	Fernwartung	7
6	Nutzungsrechte an Software, Produkten und Leistungen durch kmuphone gemanagter Dienste	7
6.1	Allgemeine Regelung	7
6.2	Abweichende Regelungen	7
6.3	Verletzungen von Schutzrechten.....	7
6.4	Besondere Massnahmen	8
6.4.1	Ausschlussklausel	8
6.5	Standorterkenntung.....	8
7	Störungsbehebung	8
7.1	Technischer Support.....	8
7.2	Störungsbehebung	8
8	Datenschutz	9
8.1	Umgang mit Kundendaten.....	9
8.2	Bonitätsprüfung und Inkasso.....	9
9	Rechnungsstellung / Zahlungsbedingungen	9
9.1	Abrechnung und Rechnungsstellung	9

9.2	Zahlungsfristen	9
9.3	Überzahlung	9
10	Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	9
10.1	Anpassungen	9
11	Teilnichtigkeit.....	10
11.1	Gültigkeit	10
12	Gerichtsstand und anwendbares Recht	10

1 Vertragsgegenstand

joloo GmbH bietet unter der Marke kmuphone VPBX-Dienstleistungen (Virtual Privat Branch Exchange) für natürliche und juristische Personen an. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen kmuphone von joloo GmbH (im Folgenden kmuphone genannt) und dem Kunden für die Telefoniedienstleistungen, soweit keine anderen schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden.

Für den Bezug der VPBX-Dienstleistungen wird für den Kunden eine virtuelle Telefonanlage in der Cloud aufgesetzt. An den Kundenstandorten werden hard- oder softwarebasierte Telefone installiert. Die Installation vor Ort beim Kunden wird durch einen VPBX-Spezialisten durchgeführt.

2 Leistungen von kmuphone

2.1 Angebote und deren Gültigkeit

kmuphone bietet Telefoniedienstleistungen an und stellt ihre Dienstleistungen im Rahmen des jeweiligen Vertrages und den betrieblich zur Verfügung stehenden Ressourcen bereit. kmuphone behält sich vor, die Dienstleistungen bei Bedarf oder aus wichtigen Gründen anzupassen. kmuphone behält sich vor, die Preise, ihre Dienstleistungen, die besonderen Bedingungen und die Angebotsbedingungen anzupassen. Erhöht kmuphone Preise so, dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen oder ändert kmuphone eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen. Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) sowie Preiserhöhungen von Drittanbietern (insb. bei Mehrwertdiensten) gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur Kündigung. Senkt kmuphone die Preise, kann kmuphone gleichzeitig allfällig vor der Preissenkung gewährte Rabatte anpassen.

2.2 Unterbrüche und Störungen

kmuphone bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen. Sie kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbruchs- und störungsfreies Funktionieren ihrer Infrastruktur und Dienstleistungen geben. Soweit möglich informiert kmuphone rechtzeitig über Betriebsunterbrüche, die zur Behebung von Störungen, für Wartungsarbeiten, Einführung von Neuerungen etc. nötig sind.

2.3 Kooperationspartner

joloo bietet unter der Marke kmuphone Telefoniedienstleistungen in Zusammenarbeit mit WWCOM als VPBX-Hosting Partner zur Verfügung. Zur Vertragserfüllung kann kmuphone jederzeit weitere Drittanbieter und/oder Untertierlieferanten wie Installateure oder VPBX-Spezialisten hinzuziehen.

2.4 Infrastruktur und Dienste

Es besteht kein Anspruch der Kunden auf eine bestimmte Ausgestaltung der kmuphone Infrastruktur oder auf die Beibehaltung von darüber zugänglichen Dienstleistungen. kmuphone ist jederzeit berechtigt, mit angemessener Vorankündigung das Erbringen einer Dienstleistung entschädigungslos einzustellen.

3 Beginn, Dauer und Beendigung des Vertrages

3.1 Vertragsabschluss

Die Registrierung bei kmuphone erfolgt telefonisch, schriftlich oder elektronisch. Der Kunde anerkennt mit der Antragstellung auf einen Vertrag mit kmuphone, gleichzeitig die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von kmuphone und verpflichtet sich zu wahrheitsgemässen Angaben.

3.2 Vertragsdauer und Kündigung

Die Mindestdauer, die Kündigungsfrist und der Kündigungstermin werden grundsätzlich im Einzelvertrag so geregelt, dass sie für den Kunden ersichtlich sind. Wurden keine anderslautenden Regelungen getroffen, so gelten die folgenden Bestimmungen:

- Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate.
- Nach Ablauf dieser Mindestlaufzeit können die Abonnemente und Dienstleistungen nur auf Ende der entsprechenden Verrechnungsperiode gekündigt werden.
- Die Kündigung muss mindestens 30 Tage vor Ablauf der Verrechnungsperiode bei kmuphone eingetroffen sein.

3.3 Aufwände ausserhalb der Vertragslaufzeit

Bei Kündigung durch den Kunden vor Inbetriebnahme der Dienstleistung schuldet der Kunde der kmuphone sämtliche in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten.

3.4 Fair and Acceptable Use Policy

Weicht die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch ab, oder bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, kann kmuphone den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Nutzung anhalten, ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos ändern, einschränken oder einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen. Dasselbe gilt im Falle von unzutreffenden oder unvollständigen Angaben des Kunden bei Vertragsabschluss oder bei der Bestellung.

4 Haftung

4.1 Haftung

Für Schäden, die im Zusammenhang mit unseren Diensten entstehen, haften wir nur bei absichtlicher oder grobfahrlässiger Vertragsverletzung unsererseits. Die Haftung von kmuphone für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste, Schäden infolge Downloads ist – soweit gesetzlich zulässig – in jedem Fall ausgeschlossen. Sie haftet auch nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen.

4.2 Haftungsausschluss

kmuphone haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten insbesondere auch Stromausfall, Kriege, Streiks, Epidemien, Pandemien, behördliche Massnahmen oder andere unvorhersehbare und aussergewöhnliche Umstände.

5 Pflichten und Rechte des Kunden

5.1 Rechts- und vertragskonforme Benutzung

Die Dienstleistungen sind bei Privatkunden ausschliesslich für den üblichen Privatkundengebrauch, bei Geschäftskunden ausschliesslich für den üblichen Geschäftskundengebrauch bestimmt. Sie dürfen nur mit schriftlicher Zustimmung von kmuphone für spezielle Anwendungen oder für das Anbieten von Fernmeldediensten eingesetzt werden. Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Benutzung der von kmuphone bezogenen Dienstleistungen verantwortlich. Als rechts- bzw. vertragswidrig gelten namentlich:

- Unlautere Massenwerbung (Spam)
- Belästigen oder Beunruhigen von Dritten
- Behinderung Dritter bei der Benutzung von Fernmeldediensten
- Eindringen und Eindringversuche in fremde Systeme (Hacking)
- Ausspionieren anderer Internetbenutzer oder deren Daten
- Betrügerische Angriffe (Phishing)
- Schädigung oder Gefährdung der Fernmeldeinfrastruktur oder der Geräte Dritter durch schädliche Software
- Übermitteln oder Zugänglichmachen rechtswidriger Inhalte. Bestehen Anzeichen einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung, ist der Kunde verpflichtet, kmuphone Auskunft über die Nutzung zu erteilen

5.2 Verantwortung für den Inhalt

Der Kunde ist für den Inhalt der Informationen (Sprache, Daten in jeglicher Form) verantwortlich, den er von kmuphone übermitteln oder bearbeiten lässt oder den er allenfalls Dritten zugänglich macht.

5.3 Verantwortung für Benutzung der Anschlüsse

Der Kunde ist für jede Benutzung seiner Anschlüsse, auch für eine solche durch Drittpersonen, verantwortlich. Er hat insbesondere alle infolge Benutzung der von kmuphone bezogenen Dienstleistungen in Rechnung gestellten Beträge zu bezahlen. Dies gilt auch für Waren oder Dienstleistungen, welche über seine Anschlüsse bezogen oder bestellt wurden. Stellt der Kunde die von kmuphone bezogenen Dienstleistungen Minderjährigen zur Verfügung, ist er für die Einhaltung der Jugendschutzbestimmungen verantwortlich.

5.4 Passwörter und Zugangscodes

Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter, Identifikationscodes, Login Daten etc. sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen.

5.5 Hard- und Software von Kunden

Der Kunde ist für seine eigenen Hard- und selbst verantwortlich. kmuphone kann keine Garantie übernehmen, dass der Telefoniedienst auf allen Endgeräten einwandfrei funktioniert. Sollten Störungen auftreten, die Massnahmen am Kundenstandort erforderlich machen und die Störung nicht anders behoben werden kann, ist der Kunde verpflichtet, seine Anlage auf eigene Kosten entsprechend anzupassen oder den Betrieb einzustellen. Andernfalls ist kmuphone berechtigt, den Anschluss zu deaktivieren.

5.6 Geräte im Eigentum von kmuphone

Stellt kmuphone ein Gerät miet- oder leihweise zur Verfügung, bleibt es während der gesamten Bezugsdauer im Eigentum von kmuphone. Die Begründung von Pfand- und Retentionsrechten zugunsten Dritter an ihm ist ausdrücklich wegbedungen. Im Falle von Pfändung, Retention oder Verhaftung ist der Kunde verpflichtet, kmuphone unverzüglich zu informieren und das zuständige Betreibungs- bzw. Konkursamt auf das Eigentum von kmuphone hinzuweisen. Bei Beendigung des Dienstleistungsbezugs ist der Kunde verpflichtet, das Gerät unbeschädigt und innerhalb der von kmuphone gesetzten Frist an kmuphone zurückzusenden. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, behält kmuphone sich das Recht vor, das nicht retournierte Gerät in Rechnung zu stellen.

5.7 Sicherer Betrieb / Schutzmassnahmen

Der Kunde schützt seine Infrastruktur und Daten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Er ergreift – entsprechend dem Stand der Technik – Massnahmen, um zu verhindern, dass seine Infrastruktur für die Verbreitung von rechtswidrigen oder sonstwie schädlichen Inhalten (insb. unlautere Massenwerbung (Spam), betrügerische Nachrichten (Phishing Mails/SMS), betrügerische Internetseiten (z.B. gefälschte Login-Seiten), schädliche Software (Viren, Trojanische Pferde, Würmer etc.) verwendet wird. Schädigt oder gefährdet ein Gerät des Kunden eine Dienstleistung, einen Dritten oder die Anlagen von kmuphone oder Dritten oder verwendet der Kunde nicht zugelassene Geräte, kann kmuphone ohne Vorankündigung und entschädigungslos ihre Leistungserbringung einstellen, das Gerät des Kunden vom Fernmeldenetz trennen und Schadenersatz fordern.

5.8 Fernwartung

kmuphone ist berechtigt, zwecks Konfiguration, Wartung oder Optimierung bzw. Erweiterung ihrer Dienstleistungen über das Fernmeldenetz auf die für den Dienstleistungsbezug eingesetzte Infrastruktur zuzugreifen und dort vorhandene technische Daten bzw. Software einzusehen, zu verändern, zu aktualisieren oder zu löschen.

6 Nutzungsrechte an Software, Produkten und Leistungen durch kmuphone gemanagter Dienste

6.1 Allgemeine Regelung

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gilt folgende Regelung betreffend Nutzungsrechte an Software, Produkten und Leistungen hinsichtlich der von kmuphone gemanagten Dienste: Dem Kunden wird ein nicht ausschliessliches, zeitlich unbeschränktes und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software sowie Waren- bzw. Dienstleistungszeichen für den eigenen, internen Gebrauch eingeräumt. Ergänzende Regelungen zur Softwarenutzung werden hiermit einbezogen. Die Software darf Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Für Standardprodukte Dritter gelten deren Lizenzbestimmungen, soweit sie weitergehende Einschränkungen enthalten. Die Übergabe des Quellcodes erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

6.2 Abweichende Regelungen

Wird abweichend von Ziff. 6.1 hiervor vereinbart, dass Nutzungsrechte für Software auf Dritte übertragen werden können, müssen alle Kopien den Original-Copyright-Vermerk sowie alle sonstigen Schutzvermerke tragen.

6.3 Verletzungen von Schutzrechten

Falls im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand (Softwareentwicklung oder Durchführung sonstiger Projekte) Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden, ist der Kunde verpflichtet, kmuphone innerhalb von 5 Kalendertagen schriftlich zu benachrichtigen. Der

Kunde darf ohne vorgängige Zustimmung von kmuphone keine Prozesshandlungen vornehmen und kmuphone auf Verlangen die Verteidigung gegen derartige Ansprüche überlassen, insbesondere die Prozessführung, einschliesslich eines Vergleichsabschlusses.

6.4 Besondere Massnahmen

Wenn die Nutzung des Vertragsgegenstands durch den Kunden oder Teile davon durch eine gerichtliche Entscheidung untersagt ist oder wenn nach Auffassung von kmuphone eine Klage wegen der Verletzung von Schutzrechten droht, so hat kmuphone das Wahlrecht zwischen folgenden Massnahmen:

- den Vertragsgegenstand derart verändern, dass er keine Schutzrechte mehr verletzt
- dem Kunden das Recht verschaffen, den Vertragsgegenstand weiter zu nutzen
- den Vertragsgegenstand durch einen Vertragsgegenstand ersetzen, der keine Schutzrechte verletzt und der entweder den Anforderungen des Kunden entspricht oder mit dem ersetzten Vertragsgegenstand gleichwertig ist
- den Vertragsgegenstand zurücknehmen und dem Kunden das bezahlte Entgelt abzüglich eines angemessenen Betrages für die Nutzung und den Wertverlust zu erstatten

6.4.1 Ausschussklausel

Die vorstehende Verpflichtung entfällt für Vertragsgegenstände, bei denen die Schutzrechtsverletzung auf einem vom Kunden stammenden Konzept oder darauf beruht, dass der Vertragsgegenstand vom Kunden geändert oder zusammen mit nicht von kmuphone gelieferten Vertragsgegenständen betrieben wurde.

6.5 Standorterkennung

Der Kunde ist sich bewusst, dass die Standortbestimmung bei der Anwahl von Notfallnummern einzig bei der hinterlegten Stammdressen möglich ist. Wählt sich der Kunde von einem anderen Standort in eine Notfallnummer ein, ist die Standorterkennung nicht gewährleistet.

7 Störungsbehebung

7.1 Technischer Support

kmuphone stellt zur Unterstützung ihrer Kunden in technischen Fragen betreffend Handhabung und Installation der angebotenen Dienstleistungen einen Support via Telefon resp. E-Mail zur Verfügung. Die Kosten und Betriebszeiten dieses Service werden auf Webseite www.kmuphone.ch publiziert oder können bei kmuphone während der üblichen Bürozeiten angefragt werden. Kosten für Support durch Dritte werden von kmuphone nicht übernommen.

7.2 Störungsbehebung

kmuphone behebt während den Betriebszeiten Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen, innert angemessener Frist. kmuphone ist berechtigt, den Betrieb zwecks Behebung von Störungen, Durchführung von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien usw. zu unterbrechen oder einzuschränken.

Verlangt ein Kunde die Beseitigung von Störungen, die aufgrund der von kmuphone auf sein Begehren hin durchgeführten Untersuchung auf Mängel der vom Anwender benützten Ausrüstung oder Fehler in deren Handhabung zurückführen lassen, trägt der Kunde die entstandenen Kosten.

8 Datenschutz

8.1 Umgang mit Kundendaten

Beim Umgang mit Daten hält sich kmuphone an die geltende Gesetzgebung, insbesondere an das Fernmelde- und Datenschutzrecht. kmuphone erhebt, speichert und bearbeitet nur Daten, die für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, namentlich die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Rechnungsstellung benötigt werden. kmuphone darf Daten für Marketingzwecke bearbeiten, namentlich für die bedarfsgerechte Gestaltung und Entwicklung ihrer Dienstleistungen und für massgeschneiderte Angebote. Der Kunde kann die Verwendung seiner Daten zu Marketingzwecken einschränken oder untersagen lassen.

8.2 Bonitätsprüfung und Inkasso

Der Kunde willigt ein, dass kmuphone im Zusammenhang mit Abschluss und Abwicklung des Vertrages Auskünfte über ihn einholen kann. kmuphone ist zudem berechtigt die Kundendaten zu Inkassozwecken an Dritte weiterzugeben.

9 Rechnungsstellung / Zahlungsbedingungen

9.1 Abrechnung und Rechnungsstellung

Die Abrechnung erfolgt aufgrund der vereinbarten Bedingungen des betreffenden Vertrages. Die Rechnungsstellung erfolgt aufgrund der vereinbarten Preise (Vertrag oder allgemeingültige Preisliste). kmuphone erstellt die Rechnungen aufgrund ihrer Aufzeichnungen

9.2 Zahlungsfristen

Die Zahlungsfristen richten sich nach dem Vertrag mit kmuphone. Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde automatisch und ohne Mahnung in Verzug. kmuphone kann soweit gesetzlich zulässig die Leistungserbringung bei allen Dienstleistungen unterbrechen, weitere Massnahmen zur Verhinderung wachsenden Schadens treffen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen. Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die kmuphone durch den Zahlungsverzug entstehen. kmuphone kann einen Verzugszins von 5% und eine Mahngebühr von CHF 20.- pro Mahnung verrechnen. Für die Wiederaufschaltung kann eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.- erhoben werden

9.3 Überzahlung

Zu viel bezahlte Beträge werden auf Verlangen des Kunden zurückvergütet. kmuphone kann eine Bearbeitungsgebühr von CHF 20.- erheben. Ohne ausdrückliches Verlangen auf Rückzahlung, ist kmuphone berechtigt, zu viel bezahlte Beträge zurückzubehalten und dem Kunden als Vorauszahlung künftiger Forderungen anzurechnen. Der Kunden hat kein Anrecht auf eine Verzinsung der Vorauszahlung.

10 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

10.1 Anpassungen

kmuphone behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen. kmuphone informiert die Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der AGB. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, kann er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag mit kmuphone ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die

Änderungen. Die jeweils verbindliche Fassung der AGB wird im Internet unter www.kmuphone.ch publiziert.

11 Teilnichtigkeit

11.1 Gültigkeit

Sollte sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen für nichtig oder ungültig erweisen, tangiert dies die restlichen Bestimmungen nicht; diese bleiben unverändert bestehen und behalten ihre Gültigkeit. Die nichtige/n Bestimmung/en ist/sind durch wirtschaftlich möglichst gleichwertige, rechtmässige Bestimmungen zu ersetzen.

12 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Es gilt ausschliesslich das Schweizer Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Nidau. Sollten einzelne Bestimmungen aus diesem Vertragsverhältnis unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt.