CWL Fusion

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Internet- und Telefoniedienstleistungen

Anbieter	CWL Informatik GmbH Lanzenen 26c, 3800 Interlaken
Stand	Version 1.3 | 18. November 2026

Wichtige Vertragsbedingungen auf einen Blick

- CWL Fusion bündelt Internet und Telefonie in einem Vertrag; die technischen Teilservices können trotzdem unterschiedliche Vorleistungspartner, Laufzeiten oder Abhängigkeiten haben.
- IP-Telefonie kann bei Ausfall von Internet, lokaler Netzwerk- oder Stromversorgung ebenfalls ausfallen; echte Hochverfügbarkeit setzt ausdrücklich vereinbarte Redundanz voraus.
- Internet und Telefonie können grundsätzlich separat gekündigt werden; der verbleibende Dienst wird als CWL Link beziehungsweise CWL Talk zum Einzelproduktpreis weitergeführt.
- Nachweisbare Erhöhungen von Vorleistungskosten können weitergegeben werden; nachteilige Änderungen wiederkehrender Preise werden mindestens 30 Tage im Voraus mitgeteilt, verbunden mit einem Kündigungsrecht.
- Der Kunde ist für die Sicherheit seiner SIP-, Benutzer- und Administratorzugänge verantwortlich; CWL darf zum Schutz vor Fraud Destinationen oder Konten sperren.
- Gesprächskosten aus Missbrauch im Verantwortungsbereich des Kunden, etwa über kompromittierte Zugangsdaten, trägt der Kunde; für eigene schuldhafte Pflichtverletzungen haftet CWL nach den Haftungsbestimmungen.
- Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist im gesetzlich zulässigen Umfang auf CHF 100'000 je Schadenereignis begrenzt; die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit wird nicht beschränkt.
- Monatliche Leistungen: keine Mindestvertragsdauer, Kündigung mit 30 Kalendertagen Frist auf das Ende eines Kalendermonats, sofern in der Offerte nichts anderes vereinbart ist. Für Jahresleistungen gilt der nächste Punkt.
- 3CX-Lizenzen und Hosting sind Jahresleistungen: zwölf Monate, im Voraus verrechnet, kündbar mit 30 Tagen Frist auf das Ende der Jahresperiode, sonst Verlängerung um zwölf Monate; keine anteilige Rückerstattung. Sie enden nicht mit der monatlichen Telefonie. Externe Backups der Telefonanlage sind eine optionale Zusatzleistung.

1. Geltungsbereich und Vertragsrangfolge

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für CWL Fusion (nachfolgend «Fusion-AGB») regeln kombinierte Internet- und Telefoniedienstleistungen der CWL Informatik GmbH (nachfolgend «CWL»). CWL Fusion kann insbesondere Internetzugang, IP-Adressen, Router, Fallback, Rufnummern, SIP-Trunks, VoIP, 3CX, Hosting, Endgeräte und Support umfassen.

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot, Auftragsbestätigung, Bestellformular oder einer anderen individuellen Vereinbarung. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) individuelle Vereinbarungen und ausdrücklich bestätigte Offerten; (2) diese Fusion-AGB; (3) eine wirksam vereinbarte IT-Rahmen- und Onboarding-Vereinbarung; (4) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CWL, soweit sie einbezogen sind; (5) ausdrücklich einbezogene Leistungsbeschreibungen. Für die Bearbeitung von Personendaten im Auftrag des Kunden geht eine vereinbarte Auftragsbearbeitungsvereinbarung (AVV) bezüglich ihres Regelungsgegenstands vor.

Gegenüber Konsumentinnen und Konsumenten bleiben zwingende gesetzliche Schutzbestimmungen vorbehalten.

2. Vertragsabschluss und Mitwirkung

Ein Vertrag kommt mit schriftlicher oder elektronischer Annahme eines Angebots, Bestätigung einer Bestellung durch CWL oder Inbetriebnahme der ausdrücklich bestellten Leistung zustande.

Der Kunde stellt alle für Verfügbarkeitsprüfung, Internetaufschaltung, Rufnummernportierung, Notrufstandort, Installation, Benutzeranlage und Abrechnung erforderlichen Angaben vollständig und richtig zur Verfügung. Notwendige Zustimmungen von Eigentümern, Verwaltungen oder anderen Berechtigten beschafft der Kunde, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

3. Leistungsumfang und Bündelstruktur

CWL Fusion ist eine kombinierte Lösung aus Internet- und Telefonieleistungen. Die einzelnen Bestandteile können technisch selbständig erbracht, separat aufgeschaltet und von unterschiedlichen Vorleistungspartnern bezogen werden.

Anzahl Rufnummern, Gesprächskanäle, Benutzer, Lizenzen, Internetbandbreite, IP-Adressen, Hardware, Fallback und weitere Optionen ergeben sich ausschliesslich aus dem jeweiligen Auftrag.

Ein Ausfall oder die Beendigung eines einzelnen Bestandteils führt nicht automatisch zur Beendigung sämtlicher übriger Leistungen, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart oder technisch zwingend ist.

4. Vorleistungspartner, Netze und technische Plattformen

CWL kann Netzbetreiber, Carrier, Telekommunikationsanbieter, Hostinganbieter, Rechenzentren, Lizenzgeber, Hardwarehersteller und weitere Dienstleister als Vorleistungspartner einsetzen.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf die dauerhafte Nutzung eines bestimmten Netzes, Carriers, Routings, Rechenzentrums oder einer bestimmten Technologie. CWL darf die technische Bereitstellung anpassen oder migrieren, sofern die vertraglich geschuldete Hauptleistung dadurch nicht wesentlich verschlechtert wird.

Wird eine notwendige Vorleistung eingestellt oder wesentlich verändert, kann CWL eine zumutbare Ersatzlösung bereitstellen. Ist dies nicht möglich oder wirtschaftlich unzumutbar, kann die betroffene Teilserviceleistung mit angemessener Frist beendet werden.

5. Internet – Aufschaltung, Bandbreite und Übergabepunkt

Die Internetleistung wird mit der im Auftrag bezeichneten Anschlussklasse bereitgestellt. Angegebene Bandbreiten bezeichnen die bestellte oder technisch maximal vorgesehene Datenrate und können durch Anschlusstechnologie, Leitungsqualität, Netzlast, Routing, Gegenstellen, WLAN und kundeneigene Endgeräte beeinflusst werden.

Ohne ausdrücklich vereinbarte Garantie besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Mindestbandbreite. Für Leistungsbeurteilungen sind grundsätzlich kabelgebundene Messungen an der von CWL bezeichneten Übergabestelle massgeblich.

Die Verantwortung von CWL für die Internetleistung endet am vertraglich bestimmten Übergabepunkt, soweit kein weitergehender Managed-Service vereinbart wurde.

6. Telefonie – Erreichbarkeit und technische Abhängigkeit

IP-Telefonie setzt eine funktionsfähige Internetverbindung, lokale Netzwerkumgebung und Stromversorgung voraus. Fällt die Internet- oder Stromversorgung aus, kann dadurch auch die Telefonie beeinträchtigt oder unterbrochen werden.

Gesprächsqualität und Erreichbarkeit können zusätzlich durch externe Carrier, internationale Netze, Gegenstellen, Endgeräte und lokale Netzwerkbedingungen beeinflusst werden.

Echte Hochverfügbarkeit oder unabhängige Telefonieredundanz ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich als Bestandteil von CWL Fusion vereinbart wurde.

7. Verfügbarkeit und Best-Effort-Prinzip

CWL Fusion wird grundsätzlich nach dem Best-Effort-Prinzip erbracht. CWL bemüht sich um hohe Verfügbarkeit und eine angemessene Entstörung, garantiert jedoch keinen jederzeit unterbruchsfreien Betrieb von Internet, Telefonie oder einzelnen Teilservices.

Reaktions-, Interventions-, Wiederherstellungs- und Verfügbarkeitsangaben sind Richt- oder Erfahrungswerte, sofern sie nicht in einer individuellen schriftlichen Vereinbarung ausdrücklich als Garantie bezeichnet werden. Im Standardbetrieb bestehen keine garantierten Entstörungszeiten.

8. Rufnummern und Portierungen

Rufnummern werden im Rahmen der technischen Verfügbarkeit und der anwendbaren fernmelderechtlichen Vorgaben bereitgestellt. Ein Eigentumsrecht des Kunden an Rufnummern wird nicht begründet. Gesetzliche und vertragliche Rechte des Kunden auf Portierung einer Rufnummer bleiben unberührt.

Portierungen sind von der korrekten Mitwirkung des Kunden und den Prozessen der beteiligten Anbieter abhängig. CWL koordiniert die Portierung sorgfältig, kann einen bestimmten Termin aber nur garantieren, wenn er ausdrücklich verbindlich bestätigt wurde.

Eine Rufnummernportierung zu einem anderen Anbieter beendet nicht automatisch den Internetanschluss oder andere mit CWL bestehende Leistungen.

9. Notrufe und Standortinformationen

Bei IP-Telefonie können korrekte Leitweglenkung und Standortidentifikation von dem beim Telefoniedienst hinterlegten Hauptstandort abhängen. Der Kunde ist verpflichtet, CWL korrekte und aktuelle Standortinformationen mitzuteilen, soweit diese für Notruffunktionen relevant sind.

Bei nomadischer Nutzung eines VoIP-Endgeräts an einem anderen Standort kann die automatische Zuordnung zum tatsächlichen Aufenthaltsort eingeschränkt sein.

Bei Ausfall von Internet, Stromversorgung oder Telefonieplattform können Notrufe über CWL Fusion vorübergehend nicht möglich sein. CWL empfiehlt deshalb eine unabhängige alternative Notrufmöglichkeit, insbesondere Mobiltelefonie.

10. 3CX-Lizenzen, Hosting, Jahresleistungen, Backups und Migration

Sofern CWL eine 3CX-Telefonanlage oder eine andere gehostete Telefonanlage bereitstellt, ergeben sich Lizenztyp, Kapazität, Hosting, Administrationsrechte, Wartung und Supportumfang aus dem jeweiligen Auftrag. 3CX-Lizenzen und das Hosting durch 3CX («Hosted by 3CX») bezieht CWL direkt beim Hersteller. Ergänzend gelten die Lizenz- und Nutzungsbedingungen von 3CX.

Die 3CX-Lizenz wird grundsätzlich auf den Kunden als Lizenzinhaber registriert, soweit das Lizenzmodell von 3CX dies zulässt. CWL wird als betreuender Partner verknüpft und erhält die für Einrichtung, Administration und Support erforderlichen Berechtigungen. Die Lizenz verschafft ein Nutzungsrecht an der Software nach den Bedingungen von 3CX, kein Eigentum daran. Die administrativen Zuständigkeiten werden im Auftrag festgelegt.

Wechselt der Kunde den Dienstleister, kann er Telefonanlage und Lizenz grundsätzlich weiterverwenden, soweit dies technisch und nach den Lizenzbedingungen von 3CX zulässig ist. CWL unterstützt die vertraglich vereinbarte oder rechtlich geschuldete Übergabe, insbesondere die Lösung der Partnerverknüpfung und die Übergabe der kundenspezifischen Zugänge. Zusätzliche Migrations- und Projektarbeiten werden nach Absprache separat verrechnet. Kundeneigene Daten und Zugänge werden nach den vereinbarten Herausgabe- und Datenschutzbestimmungen behandelt.

3CX-Lizenzen und Hosted by 3CX sind eigenständige Jahresleistungen. CWL liefert und verlängert sie als eigenständige Anbieterin zu den in der Offerte vereinbarten Preisen. Die Vertragsperiode beträgt zwölf Monate und beginnt mit dem vereinbarten Lizenz- beziehungsweise Hostingbeginn; Laufzeit und Verlängerungsdatum werden in der Offerte angegeben. Die Jahresvergütung ist im Voraus geschuldet.

Jahresleistungen können mit einer Frist von 30 Kalendertagen auf das Ende der laufenden Jahresperiode in Textform gekündigt werden. Erfolgt keine rechtzeitige Kündigung, verlängern sie sich um weitere zwölf Monate. CWL führt die vereinbarte Verlängerung beim Hersteller rechtzeitig durch; sind fällige Forderungen aus der Jahresleistung unbezahlt, kann CWL sie bis zur Zahlung zurückhalten. Ablaufbenachrichtigungen des Herstellers und zusätzliche Erinnerungen von CWL dienen der Information; soweit rechtlich zulässig, sind sie keine Voraussetzung für die vereinbarte Verlängerung. Gesetzlich zwingende Informationspflichten bleiben vorbehalten.

Preisänderungen für die folgende Jahresperiode teilt CWL dem Kunden so rechtzeitig in Textform mit, dass er die Jahresleistung noch fristgerecht auf das Ende der laufenden Periode kündigen kann. Ohne eine solche Mitteilung gilt für die folgende Periode der bisherige Preis.

Eine ordentliche Kündigung beendet die laufende Jahresperiode nicht vorzeitig; die vereinbarte Jahresvergütung bleibt für diese Periode geschuldet. Verzichtet der Kunde vorzeitig auf die Nutzung, wechselt er den Dienstleister oder kündigt er monatliche Telefonieleistungen wie SIP-Trunks, endet die Jahresleistung dadurch nicht, und es entsteht kein Anspruch auf anteilige Rückerstattung. Verlangt der Kunde die Lösung der Partnerverknüpfung, gilt dies zugleich als Kündigung der Jahresleistung auf das Ende der laufenden Jahresperiode. Beispiel: Möchte ein Kunde eine Jahreslizenz nach sechs Monaten nicht mehr nutzen, kann er sie auf das Ende der laufenden Jahresperiode kündigen; die bezahlte Jahresvergütung wird nicht anteilig zurückerstattet.

Die Jahresleistung ist von den technischen Dienstleistungen von CWL zu unterscheiden, namentlich Einrichtung, Konfiguration, Administration, Migration, Wartung und Support. Diese werden nach der jeweiligen Vereinbarung erbracht und abgerechnet. Die Beendigung einer separat beauftragten Dienstleistung beendet eine bereits vereinbarte Jahresleistung nicht und lässt die dafür geschuldete Vergütung unberührt. Zwingende gesetzliche Kündigungs-, Rückerstattungs-, Gewährleistungs- und Schadenersatzrechte bleiben vorbehalten.

Wird eine Jahresleistung nicht verlängert, schränkt 3CX nach eigenen Angaben die Funktionen der Telefonanlage ein; bei Hosted by 3CX kann die Instanz einschliesslich ihrer Daten kurz nach Ablauf gelöscht werden. Der Kunde sichert benötigte Daten vor dem Ablauf, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

Eine Datensicherung der Telefonanlage auf ein externes Ziel ist eine optionale Zusatzleistung und nicht Bestandteil des Standardabonnements. CWL richtet eine solche Lösung nur ein, überwacht oder betreibt sie nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Leistungsumfang, Sicherungsintervalle, Aufbewahrungsdauer, Monitoring und Wiederherstellungsleistungen gelten nur, soweit sie in der Offerte ausdrücklich festgelegt sind.

Das Hosting einer Telefonanlage ist nicht gleichbedeutend mit einer vereinbarten Datensicherung. Nach Angaben von 3CX bewahrt Hosted by 3CX keine Kundenbackups für die Wiederherstellung im Katastrophenfall auf. Ohne geeignete Backups kann eine vollständige Wiederherstellung von Konfiguration, Gesprächsverlauf, Voicemails und Aufzeichnungen nach einem Datenverlust unmöglich sein. CWL weist den Kunden bei Vertragsabschluss auf diese Rahmenbedingungen hin; die gesetzlichen Sorgfalts-, Informations- und Warnpflichten von CWL bleiben unberührt.

Bei Vertragsende unterstützt CWL eine technisch mögliche Portierung oder Migration der kundeneigenen Telefoniekonfiguration. Zusätzlicher Export-, Migrations- oder Projektaufwand kann nach Aufwand verrechnet werden.

11. Hardware, lokale Infrastruktur und Fernwartung

Der Kunde stellt geeignete Stromversorgung, Hausverkabelung, Netzwerkbedingungen und Platzverhältnisse bereit. Nicht von CWL betreute Router, Switches, WLAN, Firewalls, Telefone, Headsets und Endgeräte liegen im Verantwortungsbereich des Kunden.

Von CWL verkaufte Hardware geht nach vollständiger Bezahlung in das Eigentum des Kunden über, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Miet- oder Leihgeräte bleiben Eigentum von CWL oder des jeweiligen Eigentümers und sind nach Vertragsende fristgerecht, vollständig und in angemessenem Zustand zurückzugeben.

Zwingende gesetzliche Gewährleistungsrechte sowie ausdrücklich zugesagte Hersteller- oder CWL-Garantien bleiben vorbehalten. Schäden oder Funktionsstörungen infolge unsachgemässer Verwendung, eigenmächtiger Veränderung, Fremdzubehör, äusserer Einwirkung oder nicht von CWL zu vertretender Hersteller- beziehungsweise Softwareänderungen gelten nicht als von CWL zu vertretender Mangel. Ein kostenloses Ersatzgerät während einer Prüfung oder Reparatur ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

Bei gemanagter Hardware darf CWL oder ein von CWL beauftragter Vorleistungspartner Fernwartung, Konfiguration und Sicherheitsupdates durchführen. Der Kunde darf betreute Geräte nicht ohne Abstimmung so verändern, dass Betrieb, Sicherheit oder Supportfähigkeit beeinträchtigt werden.

Bei gemanagter oder leihweise bereitgestellter Hardware kann CWL angemessene Vorgaben zu Betrieb, Rückgabe und Konfiguration machen. Normale, vertragsgemässe Abnutzung gilt nicht als Beschädigung.

12. Fallback, Redundanz und Business Continuity

Wird ein LTE-/5G-Fallback vereinbart, gelten die im Auftrag bezeichneten Datenvolumen, Mobilfunkbedingungen und technischen Grenzen. Funkversorgung und Mobilfunkkapazität sind nicht garantiert.

Ein Internet-Fallback stellt nicht automatisch eine vollständige Telefonieredundanz dar. Für geschäftskritische Anwendungen müssen insbesondere Router-Failover, SIP-Routing, Stromversorgung, Endgeräte und allenfalls alternative Kommunikationswege als Gesamtsystem betrachtet und ausdrücklich vereinbart werden.

13. Support, Störungsmeldung und Eskalation

CWL ist die erste Anlaufstelle für Support und Störungen. Der Kunde stellt die für Diagnose und Eskalation erforderlichen Angaben zur Verfügung und ermöglicht nach Terminvereinbarung einen notwendigen Zugang zum Standort.

Support- und Entstörungsleistungen werden grundsätzlich nach Best Effort während der jeweils geltenden Geschäftszeiten der CWL Informatik GmbH erbracht. Ein Anspruch auf Support ausserhalb dieser Geschäftszeiten, auf 24/7-Bereitschaft oder auf bestimmte Reaktionszeiten besteht nur, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

CWL entscheidet über Eskalationen an Netzbetreiber, Carrier, Hostinganbieter oder Hersteller. Direkte, unkoordinierte Eingriffe durch Dritte können die Entstörung erschweren und sind CWL offenzulegen.

Liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, seiner Endgeräte, Verkabelung, lokalen Netzwerkumgebung, Fehlbedienung oder nicht von CWL betreuten Drittkomponenten, dürfen eigene und fremde Diagnose- und Technikerkosten weiterverrechnet werden.

14. Wartung und Unterbrüche

CWL und ihre Vorleistungspartner dürfen notwendige Wartungs-, Sicherheits-, Update-, Netzumbau- und Entstörungsarbeiten durchführen. Dabei können Internet, Telefonie oder einzelne Funktionen vorübergehend eingeschränkt sein.

Soweit möglich und zumutbar informiert CWL über planbare, erhebliche Unterbrüche vorgängig. Dringende Sicherheits- und Entstörungsmassnahmen können ohne Vorankündigung erfolgen.

15. Telefoniesicherheit und Fraud-Schutz

CWL darf zum Schutz vor Fraud internationale oder hochpreisige Destinationen, Mehrwertdienste, Rufziele, Benutzer oder SIP-Zugänge sperren, Kosten- und Gesprächslimiten setzen und auffällige Verbindungen blockieren.

Der Kunde ist verantwortlich für die sichere Aufbewahrung seiner Zugangsdaten, die sichere Verwendung seiner Endgeräte, die Sicherheit selbst administrierter Systeme und die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbedingungen; erkennbare Missbrauchsfälle meldet er CWL unverzüglich. Gesprächskosten und Schäden, die auf Umstände in seinem Verantwortungsbereich zurückgehen, insbesondere auf kompromittierte Zugangsdaten, Endgeräte oder selbst administrierte Systeme, trägt der Kunde, auch wenn sie durch Missbrauch Dritter entstehen. Für eigene schuldhafte Pflichtverletzungen haftet CWL nach Ziff. 21; zwingendes Recht bleibt vorbehalten.

Auf Wunsch des Kunden können internationale Verbindungen, Mehrwertdienste und andere kostenpflichtige Destinationen eingeschränkt oder gesperrt werden; CWL kann solche Einschränkungen empfehlen. Ohne ausdrücklich vereinbarte Überwachungsleistung besteht keine Pflicht von CWL, sämtliche Telefonieverbindungen laufend zu kontrollieren. Gesetzliche Pflichten und konkrete Sorgfaltspflichten aus übernommenen Aufträgen bleiben unberührt.

16. Rechtskonforme Nutzung und Aufzeichnungen

Der Kunde nutzt Internet- und Telefoniedienste rechts- und vertragskonform. Untersagt sind insbesondere Spam, Phishing, Hacking, rechtswidrige Inhalte, missbräuchliche Telefonie, Täuschung über Rufnummernidentitäten und die Beeinträchtigung fremder Systeme.

Soweit Gesprächsaufzeichnung, Transkription oder ähnliche Funktionen genutzt werden, ist der Kunde für die Einhaltung der anwendbaren Informations-, Einwilligungs-, arbeits- und datenschutzrechtlichen Vorgaben verantwortlich.

Bei konkretem Missbrauchsverdacht oder unmittelbarer Gefährdung darf CWL betroffene Dienste vorübergehend einschränken oder sperren, soweit dies verhältnismässig und zur Gefahrenabwehr erforderlich ist.

17. Tarife, Bundle-Preis und Preisänderungen

Es gelten die im Angebot vereinbarten einmaligen und wiederkehrenden Preise sowie nutzungsabhängige Gesprächsgebühren. Nicht in Telefoniepauschalen enthaltene Verbindungen werden separat verrechnet.

CWL darf nachweisbare Erhöhungen von Carrier-, Netzbetreiber-, Terminierungs-, Hosting-, Lizenz- und anderen Vorleistungskosten sowie regulatorisch bedingte Kosten, Steuern und Abgaben nach Massgabe dieser Bestimmung an den Kunden weitergeben. Verbindlich vereinbarte feste Preise werden ohne vertragliche Grundlage nicht nachträglich geändert.

Nachteilige Änderungen wiederkehrender Preise teilt CWL dem Kunden mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten in Textform mit. Der Kunde kann die betroffene Leistung in diesem Fall auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung kündigen, auch während einer vereinbarten Mindestvertragsdauer. Zwingende weitergehende Rechte des Kunden bleiben vorbehalten.

Für bereits vereinbarte Jahresleistungen gelten Preisänderungen erst ab der folgenden Vertragsperiode.

Ändern sich nutzungsabhängige Gesprächspreise einzelner Destinationen aufgrund nachweisbarer Änderungen internationaler Carrierkosten, teilt CWL dies vor dem Inkrafttreten in Textform mit; der Kunde kann die betroffene Leistung auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens kündigen. Die jeweils geltenden Gesprächspreise gibt CWL auf Anfrage bekannt.

Für die Weiterführung einzelner Bestandteile nach einer Teilkündigung gilt Ziff. 18.

18. Vertragsdauer, Teilkündigung und Vertragsende

Monatliche Leistungen werden ohne Mindestvertragsdauer abgeschlossen und können mit einer Frist von 30 Kalendertagen auf das Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Abweichende Mindestvertragsdauern, Kündigungsfristen oder Vertragsperioden, etwa bei bestimmten Anschlussnetzen oder Zusatzleistungen, gelten nur, wenn sie dem Kunden vor Vertragsabschluss in der Offerte beziehungsweise Vertragsvereinbarung ausdrücklich mitgeteilt und vereinbart wurden.

Kündigungen erfolgen in Textform, beispielsweise per E-Mail oder Brief. Massgebend ist der rechtzeitige Eingang bei CWL.

Internet und Telefonie können grundsätzlich separat gekündigt werden; es gelten die jeweils vereinbarten Kündigungsfristen und Laufzeiten der einzelnen Leistungen. Wird nur der Telefonieteil beendet, kann der Internetdienst als CWL Link weitergeführt werden. Wird nur der Internetteil beendet, kann der Telefoniedienst als CWL Talk weitergeführt werden, sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind.

Der verbleibende Dienst wird zum entsprechenden Einzelproduktpreis weitergeführt; ein bisheriger Bündelrabatt kann dadurch entfallen. Für den verbleibenden Dienst gelten die vorliegenden Bedingungen sinngemäss weiter, soweit nichts anderes vereinbart wird. CWL teilt dem Kunden die neuen Kosten mit der Bestätigung der Teilkündigung und vor deren Wirksamwerden mit; der Kunde kann den verbleibenden Dienst auf denselben Zeitpunkt kündigen. Laufende 3CX-Jahresleistungen bleiben von einer Teilkündigung und einer Kündigung des verbleibenden Dienstes unberührt; für sie gilt Ziff. 10.

Bei vorzeitiger Beendigung aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund bleiben feste Entgelte bis zum Ende einer vereinbarten Mindestvertragsdauer sowie bereits entstandene Fremd-, Portierungs-, Hardware- und Lizenzkosten geschuldet, soweit gesetzlich zulässig. Eine Kündigung wegen einer Preis- oder Bedingungsänderung löst keine solchen Restentgelte aus. Für Jahresleistungen gilt Ziff. 10.

19. Umzug, technische Nichtverfügbarkeit und Migration

Ein Umzug ist CWL frühzeitig mitzuteilen. CWL prüft Internet- und Telefonieverfügbarkeit am neuen Standort. Aufschalt-, Portierungs-, Installations- oder Projektkosten können gemäss Angebot beziehungsweise Aufwand verrechnet werden.

Ist eine gleichwertige Kombination am neuen Standort nicht verfügbar, kann CWL eine alternative Zusammensetzung anbieten. Ein allfälliges ausserordentliches Kündigungsrecht richtet sich nach individueller Vereinbarung und zwingendem Recht.

20. Rechnungsstellung, Zahlung und Verzug

Es gelten die im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder auf der Rechnung bezeichneten Zahlungsbedingungen. Fehlt eine besondere Regelung, sind Rechnungen innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Wiederkehrende monatliche Grundgebühren werden grundsätzlich im Voraus pro Kalendermonat verrechnet. Die Verrechnung beginnt für jeden Teilservice mit dessen technischer Bereitstellung beziehungsweise mit dem im Auftrag vereinbarten Aktivierungsdatum; Internet und Telefonie können zu unterschiedlichen Zeitpunkten aktiviert und verrechnet werden. Der Monat der Aktivierung eines Teilservice wird ab dessen Aktivierung anteilig nach Kalendertagen verrechnet. Danach werden die monatlichen Grundgebühren jeweils für den ganzen Kalendermonat im Voraus verrechnet, sofern in der Offerte nichts anderes vereinbart ist. Verzögert sich die Nutzung ausschliesslich aufgrund fehlender Mitwirkung, nicht gewährten Zugangs, unvollständiger kundenseitiger Infrastruktur oder einer vom Kunden verlangten Verschiebung, darf CWL ab dem Zeitpunkt verrechnen, zu dem der betreffende Teilservice nachweislich bereitgestellt oder zur Aktivierung bereit war. Verzögerungen im Verantwortungsbereich von CWL oder ihrer Vorleistungspartner lösen vor der Bereitstellung keine wiederkehrende Verrechnung aus.

Tatsächlich angefallene nutzungsabhängige Entgelte, insbesondere Gesprächskosten, werden nachträglich verrechnet. Einmalige Leistungen werden gemäss Offerte verrechnet. Jahresleistungen werden nach Ziff. 10 verrechnet.

Bei Zahlungsverzug ist der gesetzliche Verzugszins geschuldet, sobald die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Die erste Zahlungserinnerung ist kostenlos. Ab der zweiten Mahnung, frühestens zehn Kalendertage nach der ersten Zahlungserinnerung, kann eine Mahngebühr von CHF 10.– erhoben werden. Angemessene Inkasso- und Wiederaufschaltungskosten bleiben vorbehalten.

Bei fortbestehendem Zahlungsverzug darf CWL nach vorgängiger Mahnung und angemessener Nachfrist betroffene Dienstleistungen einschränken oder sperren. Bei erheblichem Missbrauch, akuter Gefährdung oder offensichtlich aussichtsloser Einbringlichkeit bleiben sofortige Schutzmassnahmen vorbehalten.

Zwingende gesetzliche Sperrverbote und Schutzrechte des Kunden bleiben vorbehalten. Insbesondere werden Dienstleistungen nicht in einer Weise gesperrt, die zwingenden fernmelderechtlichen Vorgaben widerspricht.

Der Kunde darf Forderungen von CWL nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen verrechnen, soweit zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

21. Haftung

CWL erbringt ihre Leistungen mit der gebotenen fachlichen Sorgfalt. Für Schäden, die CWL durch leichte Fahrlässigkeit verursacht, ist die Haftung im gesetzlich zulässigen Umfang auf insgesamt CHF 100'000 je Schadenereignis oder zusammenhängender Schadenserie begrenzt. Die Begrenzung erfasst auch

nachgewiesene Vermögensschäden durch Datenverlust, Betriebsunterbrechung und damit zusammenhängende Folgeschäden, soweit eine Haftung dafür besteht und ihre Begrenzung gesetzlich zulässig ist.

Die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für weitere gesetzlich zwingende Haftungstatbestände wird dadurch nicht beschränkt.

CWL haftet nicht für Störungen oder Schäden, die ausschliesslich im Verantwortungsbereich von Dritten entstehen, die nicht als Hilfspersonen von CWL tätig sind, insbesondere von öffentlichen Telekommunikationsnetzen, Stromversorgern, dem Internet oder kundeneigener Infrastruktur. Für Vorleistungspartner, die CWL zur Erfüllung ihrer Pflichten beizieht, gelten die vorstehenden Absätze.

Zwingende Haftungsbestimmungen, insbesondere für Personenschäden, bleiben vorbehalten. Der Kunde ist verpflichtet, zumutbare Massnahmen zur Schadenverhinderung und Schadenminderung zu treffen.

22. Höhere Gewalt und ausserordentliche Ereignisse

CWL haftet nicht für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung, soweit diese auf Umständen beruht, die ausserhalb des zumutbaren Einflussbereichs von CWL liegen. Dazu zählen insbesondere Naturereignisse, Feuer, Überschwemmungen, Stromausfälle, grossflächige Netz- oder Carrierstörungen, behördliche Massnahmen, Krieg, Terror, Streik, Epidemien, Cyberangriffe auf Dritte sowie der Ausfall wesentlicher Vorleistungspartner.

CWL informiert den Kunden, soweit möglich und verhältnismässig, über erhebliche Auswirkungen und bemüht sich um eine zumutbare Wiederherstellung oder Ersatzlösung.

23. Datenschutz und Vertraulichkeit

CWL bearbeitet Personendaten im Rahmen des anwendbaren schweizerischen Datenschutzrechts und nur soweit dies für Vertragsanbahnung, Leistungserbringung, Administration, Sicherheit, Support, Störungsbehebung, Missbrauchsbekämpfung und Rechnungsstellung erforderlich ist oder eine andere gesetzliche Grundlage besteht.

Bei Telefonieleistungen und 3CX-Telefonanlagen können je nach Auftrag insbesondere Benutzer- und Kontaktdaten, Gesprächsmetadaten, Voicemails, Gesprächsaufzeichnungen und Transkriptionen (falls aktiviert), Kommunikationsprotokolle sowie Backupdaten (falls beauftragt) bearbeitet werden. Soweit CWL dabei als Auftragsbearbeiterin Personendaten des Kunden bearbeitet, wird vor Beginn dieser Bearbeitung eine Auftragsbearbeitungsvereinbarung (AVV) gemäss Ziff. 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeschlossen; darin werden gegebenenfalls beteiligte Unterauftragsbearbeiter bezeichnet, etwa der Hersteller 3CX bei Hosted by 3CX. Die Datenschutzerklärung von CWL ist unter www.cwl.swiss/datenschutz abrufbar.

Soweit für die Leistungserbringung erforderlich, dürfen notwendige Kunden-, Vertrags- und technische Daten an Netzbetreiber, Carrier, Hostinganbieter, Hersteller und weitere Dienstleister übermittelt werden. Diese können sich im In- oder Ausland befinden; allfällige gesetzliche Anforderungen an internationale Datenübermittlungen bleiben vorbehalten.

CWL behandelt vertrauliche Informationen des Kunden vertraulich und erwartet vom Kunden einen entsprechenden Umgang mit nicht öffentlichen technischen Informationen, Zugangsdaten und Sicherheitsinformationen von CWL.

24. Änderung dieser Bedingungen

Neue Fassungen dieser Bedingungen werden für Verträge verwendet, die nach ihrer Veröffentlichung abgeschlossen werden und in die sie wirksam einbezogen sind. Für bestehende Verträge gilt die bei Vertragsschluss vereinbarte Fassung weiter; vorbehalten bleiben Anpassungen nach dem folgenden

Absatz. Eine neue Fassung wird nicht allein durch ihre Veröffentlichung, durch den Versand einer Rechnung oder durch die blosse Weiterbenutzung der Leistung Bestandteil eines bestehenden Vertrags. Bereits verbindlich vereinbarte Preise werden dadurch nicht nachträglich geändert. Frühere Fassungen bleiben unter www.cwl.swiss/agb/ abrufbar.

Einzelne Bestimmungen eines bestehenden Vertrags kann CWL nur anpassen, soweit dies wegen Änderungen von Gesetz oder behördlichen Vorgaben erforderlich ist oder wegen wesentlicher Änderungen von Vorleistungen, Technik oder Sicherheitsanforderungen sachlich geboten ist und den Kunden nicht unangemessen benachteiligt. CWL teilt solche Anpassungen mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten in Textform mit. Benachteiligt eine Anpassung den Kunden, kann er die betroffene Leistung auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens kündigen. Bei Jahresleistungen treten solche Anpassungen auf das Ende der laufenden Jahresperiode in Kraft, und das Kündigungsrecht wirkt auf diesen Zeitpunkt; früher umzusetzende gesetzliche oder behördliche Vorgaben und zwingende Rechte des Kunden bleiben vorbehalten. Für Preisänderungen gilt die Bestimmung über Preise und Preisänderungen. Weitergehende Änderungen bedürfen der Zustimmung des Kunden.

25. Übertragung des Vertrags

Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorgängiger Zustimmung von CWL auf Dritte übertragen, soweit zwingendes Recht nichts anderes vorsieht.

CWL darf den Vertrag im Rahmen einer Unternehmensnachfolge, Umstrukturierung oder Übertragung des betroffenen Geschäftsbereichs auf einen Rechtsnachfolger übertragen, sofern die berechtigten Interessen des Kunden dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden. Über eine wesentliche Übertragung wird der Kunde informiert.

26. Teilunwirksamkeit, anwendbares Recht und Gerichtsstand

Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt, soweit zulässig, eine Regelung, welche dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

Es gilt schweizerisches Recht unter Ausschluss kollisionsrechtlicher Verweisungen, soweit zwingendes Recht nichts anderes vorsieht.

Für Geschäftskunden ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von CWL Gerichtsstand. Für Konsumentinnen und Konsumenten gelten die zwingenden gesetzlichen Gerichtsstände.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Fernmelde- oder Mehrwertdiensten können sich Kundinnen und Kunden nach einem erfolglosen Einigungsversuch mit CWL an die unabhängige Schlichtungsstelle Telekommunikation ombudscom wenden. Die Schlichtungsstelle ist auch für Streitigkeiten im Bereich der Mehrwertdienste zuständig. Weitere Informationen unter www.ombudscom.ch. Der Rechtsweg bleibt vorbehalten.

Vertragseinbezug: Diese Bedingungen werden Bestandteil eines Vertrags über CWL Fusion, wenn sie dem Kunden vor oder bei Vertragsschluss zugänglich gemacht werden – insbesondere über die Website der CWL Informatik GmbH – und im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder im Bestellprozess unter Angabe der Version ausdrücklich als Vertragsgrundlage bezeichnet werden. Eine separate Unterzeichnung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist nicht erforderlich, sofern sie wirksam in den Vertrag einbezogen wurden.