CWL Talk

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telefoniedienstleistungen

Anbieter	CWL Informatik GmbH Lanzenen 26c, 3800 Interlaken
Stand	Version 1.5 | 19. November 2026

Wichtige Vertragsbedingungen auf einen Blick

- IP-Telefonie ist von Internet, lokaler Netzwerk- und Stromversorgung abhängig; ohne separate Redundanz ist eine jederzeitige Erreichbarkeit nicht garantiert.
- Bei nomadischer VoIP-Nutzung kann die korrekte Notruf-Leitweglenkung vom hinterlegten Standort abweichen; Standortdaten sind aktuell zu halten und für Notfälle ist eine alternative Kommunikationsmöglichkeit sinnvoll.
- 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.
- Portierungstermine hängen von beteiligten Carriern ab; eine Rufnummernportierung beendet nicht automatisch sämtliche weiteren CWL-Leistungen.
- Nachweisbare Erhöhungen von Vorleistungskosten können weitergegeben werden; nachteilige Änderungen wiederkehrender Preise werden mindestens 30 Tage im Voraus mitgeteilt, verbunden mit einem Kündigungsrecht.
- 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: Mindestvertragsdauer zwölf Monate ab Aktivierung, danach Kündigung mit 30 Kalendertagen Frist auf das Ende eines Kalendermonats. Längere Fristen einzelner Anschlussnetze stehen in der Offerte. Für Jahresleistungen gilt der nächste Punkt.
- Angebot ausschliesslich für Geschäftskunden.
- 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 Talk (nachfolgend «Talk-AGB») regeln VoIP-, SIP-, SIP-Trunk-, Rufnummern-, 3CX-, Hosting- und damit zusammenhängende Telefoniedienstleistungen der CWL Informatik GmbH (nachfolgend «CWL»).

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 Talk-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.

CWL Talk und CWL Fusion werden ausschliesslich Geschäftskunden angeboten, also Unternehmen, Selbständigerwerbenden, Vereinen und öffentlichen Einrichtungen, die die Leistungen für ihre berufliche oder gewerbliche Tätigkeit beziehen; mit Konsumentinnen und Konsumenten werden über diese Leistungen keine Verträge abgeschlossen. CWL Link wird Geschäftskunden sowie Konsumentinnen und Konsumenten angeboten.

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 liefert alle für Rufnummernzuteilung, Portierung, Notrufstandort, SIP-Konfiguration, Benutzeranlage und Abrechnung erforderlichen Angaben vollständig und richtig. Änderungen, insbesondere von Hauptstandort, Firmierung, Ansprechpartnern oder Berechtigungen, sind CWL unverzüglich mitzuteilen.

3. Leistungsumfang von CWL Talk

CWL kann insbesondere Einzelrufnummern und Nummernblöcke, Rufnummernportierungen, SIP-Accounts, SIP-Trunks, Gesprächspakete, Hosted-3CX-Instanzen, 3CX-Lizenzen, SBC-Lösungen, Endgeräte, Konfiguration, Monitoring und Support bereitstellen.

Anzahl Rufnummern, Gesprächskanäle, Benutzer, Lizenzen, Minutenpakete, Destinationen und Zusatzfunktionen ergeben sich ausschliesslich aus dem jeweiligen Auftrag.

Eine bestimmte Anzahl gleichzeitig möglicher Gespräche oder eine bestimmte 3CX-Funktion ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.

4. Vorleistungspartner und Carrier

CWL kann Carrier, Netzbetreiber, Rechenzentren, Hostinganbieter, Lizenzgeber und weitere technische Dienstleister einsetzen.

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

Werden Drittprodukte oder Lizenzen eingesetzt, gelten zusätzlich deren technische und lizenzrechtliche Voraussetzungen, soweit diese dem Kunden bekannt gegeben oder für die Nutzung zwingend sind.

5. Rufnummern, Nummernblöcke 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, bestehenden Vertragsverhältnissen sowie Freigaben und Prozessen der beteiligten Anbieter abhängig. CWL koordiniert Portierungen sorgfältig, kann einen bestimmten Portierungszeitpunkt jedoch nur garantieren, wenn dieser ausdrücklich verbindlich bestätigt wurde.

Der Kunde stellt notwendige Vollmachten und Nachweise vollständig und fristgerecht zur Verfügung. Kosten oder Verzögerungen aufgrund unrichtiger Angaben, abgewiesener Portierungsaufträge oder vom Kunden veranlasster Terminänderungen können weiterverrechnet werden.

6. Erreichbarkeit, Gesprächsqualität und technische Abhängigkeiten

IP-Telefonie setzt eine funktionsfähige Internetverbindung, geeignete lokale Netzwerkinfrastruktur, korrekt konfigurierte Firewall-/NAT-Umgebung und Stromversorgung voraus.

CWL Talk wird grundsätzlich nach dem Best-Effort-Prinzip erbracht. Gesprächsqualität und Erreichbarkeit können durch Internetverbindung, lokale Netzwerkqualität, Endgeräte, externe Carrier, internationale Netze und Gegenstellen beeinflusst werden. Garantierte Reaktions-, Wiederherstellungs- oder Verfügbarkeitszeiten bestehen im Standardbetrieb nicht.

CWL garantiert nicht, dass jede ausländische, Sonder- oder Drittanbieter-Destination jederzeit erreichbar ist oder dass externe Netze Rufnummernanzeige und Zusatzmerkmale unverändert unterstützen.

7. Notrufe und Standortinformationen

CWL Talk ermöglicht Notrufe im Rahmen der technisch und regulatorisch bereitgestellten Telefoniedienste. Bei IP-Telefonie können korrekte Leitweglenkung und Standortidentifikation vom im Vertrag beziehungsweise beim Carrier hinterlegten Hauptstandort abhängen.

Der Kunde ist verpflichtet, CWL korrekte und aktuelle Standortinformationen mitzuteilen, soweit diese für Notruffunktionen relevant sind. Wird ein VoIP-Endgerät oder Benutzer nomadisch an einem anderen Standort verwendet, kann eine korrekte automatische Standortzuordnung nicht in jedem Fall gewährleistet werden.

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

8. 3CX-Lizenzen, Hosting, Jahresleistungen und Administration

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.

CWL darf aus Sicherheits-, Stabilitäts- oder Supportgründen administrative Schutzmassnahmen treffen. Erhält der Kunde Administratorrechte, trägt er die Verantwortung für von ihm vorgenommene Änderungen, soweit diese nicht ausdrücklich durch CWL freigegeben oder beauftragt wurden.

Updates können durch CWL, den Hostinganbieter oder nach Absprache durch den Kunden durchgeführt werden. Sicherheitskritische Updates darf CWL nach angemessener Interessenabwägung durchführen, wenn eine Verzögerung ein erhebliches Risiko darstellen würde.

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.

9. Backups, Wiederherstellung und Migration

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.

Soweit eine Datensicherung vereinbart ist, führt CWL eine Wiederherstellung im vereinbarten Umfang durch. Zusätzliche Wiederherstellungsarbeiten, die durch kundenseitige Fehlkonfigurationen, Löschungen oder Drittsoftware verursacht wurden, können nach Aufwand verrechnet werden.

Bei Vertragsende unterstützt CWL eine technisch mögliche Migration oder Herausgabe der für einen Providerwechsel notwendigen kundeneigenen Konfigurationsdaten. Zusätzlicher Export-, Migrations- oder Projektaufwand kann nach Aufwand verrechnet werden.

10. Endgeräte und lokale Infrastruktur

Der Kunde ist für nicht von CWL betreute Telefone, Headsets, Softphones, lokale Netzwerke, PoE-Versorgung, Switches, WLAN und Endgeräte selbst verantwortlich.

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.

Von CWL konfigurierte oder betreute Endgeräte dürfen nicht ohne Abstimmung so verändert werden, dass Sicherheit, Interoperabilität oder Supportfähigkeit beeinträchtigt werden.

Hersteller-Updates oder Änderungen an Betriebssystemen, mobilen Plattformen oder Apps können Funktionen beeinflussen. CWL schuldet deren Kompatibilität nur im ausdrücklich vereinbarten Supportumfang.

11. Tarife, Minutenpakete und Gesprächskosten

Es gelten die in der Offerte vereinbarten Grundgebühren, Einmalgebühren, Jahresleistungen, Minutenpakete und nutzungsabhängigen Gesprächspreise.

Nicht in einer Pauschale enthaltene Verbindungen, insbesondere bestimmte Auslands-, Sonder-, Mehrwert- oder Premiumdestinationen, werden separat verrechnet. Massgeblich sind die von CWL beziehungsweise dem Vorleistungspartner erfassten Verbindungsdaten, sofern der Kunde nicht nachvollziehbar einen Fehler darlegt.

Pauschal- und Minutenpakete dürfen nur im üblichen geschäftlichen Rahmen und nicht für rechtswidrige oder missbräuchliche Verkehrserzeugung, Wiederverkauf oder automatisierte Massentelefonie eingesetzt werden, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

12. Sicherheit von SIP, Benutzer- und Administratorzugängen

Der Kunde schützt Passwörter, SIP-Zugangsdaten, Benutzerkonten, Administratorzugänge, MFA-Verfahren und Endgeräte nach dem Stand der Technik. Zugangsdaten dürfen nur berechtigten Personen zugänglich gemacht werden.

CWL darf Mindestanforderungen an Passwortqualität, Mehrfaktor-Authentisierung, IP-Beschränkungen, internationale Destinationen, Administratorzugriffe und andere Sicherheitsmassnahmen festlegen, soweit dies für einen sicheren Betrieb angemessen ist.

Der Kunde informiert CWL unverzüglich über verdächtige Aktivitäten, verlorene Geräte, kompromittierte Zugangsdaten oder Personalwechsel mit relevanten Berechtigungen.

13. Telefonie-Fraud und Missbrauchskosten

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.

CWL ist berechtigt, zum Schutz vor Missbrauch internationale oder hochpreisige Destinationen, Mehrwertdienste, Rufziele, Benutzer oder SIP-Zugänge zu sperren, Kosten- oder Gesprächslimiten einzurichten und auffällige Verbindungen zu blockieren. Solche Massnahmen können ohne vorgängige Ankündigung erfolgen, wenn ein konkretes Fraud-Risiko besteht.

CWL bemüht sich um geeignete Schutzmassnahmen, garantiert jedoch keine vollständige Verhinderung von Telefonie-Fraud.

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.

14. Rufnummernanzeige, Identität und unzulässige Nutzung

Der Kunde darf Rufnummernanzeige, Absenderidentitäten und Telefoniedienste nicht zur Täuschung, Belästigung, rechtswidrigen Werbung, unerlaubten Aufzeichnung, Phishing, Betrug oder für andere rechtswidrige Zwecke verwenden.

Die Manipulation oder Verwendung fremder Rufnummern als Absender ist nur zulässig, wenn der Kunde hierzu berechtigt ist und die einschlägigen technischen und gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.

Bei begründetem Verdacht auf rechtswidrige Nutzung darf CWL die betroffenen Funktionen oder Dienste vorübergehend sperren und notwendige Informationen im gesetzlich zulässigen beziehungsweise vorgeschriebenen Umfang an zuständige Stellen oder Vorleistungspartner weitergeben.

15. Gesprächsaufzeichnung und Datenschutz durch den Kunden

Soweit CWL Talk Funktionen zur Gesprächsaufzeichnung, Transkription, Voicemail, Präsenzanzeige oder ähnliche Datenverarbeitung bereitstellt, ist der Kunde für die rechtmässige Nutzung dieser Funktionen in seinem Verantwortungsbereich zuständig.

Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass notwendige Informations-, Einwilligungs-, arbeitsrechtliche und datenschutzrechtliche Pflichten gegenüber Mitarbeitenden, Gesprächspartnern und anderen betroffenen Personen eingehalten werden.

CWL ist nicht verpflichtet, die Rechtmässigkeit einzelner kundenseitiger Aufzeichnungsszenarien zu prüfen, sofern kein entsprechender Beratungsauftrag besteht.

16. Support, Störungsmeldung und Eskalation

CWL ist die erste Anlaufstelle für Support und Störungen. Der Kunde nutzt die vorgesehenen Supportkanäle und stellt Logs, Zeitpunkte, betroffene Rufnummern und andere für die Analyse erforderliche Informationen zur Verfügung.

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 notwendige Eskalationen an Carrier, Hostinganbieter, Hersteller oder andere Vorleistungspartner.

Liegt die Störungsursache im Verantwortungsbereich des Kunden, seiner Endgeräte, Internetverbindung, lokalen Netzwerkinfrastruktur, Fehlbedienung oder Drittsoftware, können eigene und fremde Diagnose- und Technikerkosten nach Aufwand weiterverrechnet werden.

17. Wartung und Unterbrüche

CWL und ihre Vorleistungspartner dürfen notwendige Wartungs-, Sicherheits-, Update- und Entstörungsarbeiten durchführen. Dadurch können einzelne Funktionen oder die gesamte Telefoniedienstleistung vorübergehend eingeschränkt sein.

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

18. Preise und Preisänderungen

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.

19. Vertragsdauer, Kündigung und Portierung bei Vertragsende

Monatliche Leistungen werden mit einer Mindestvertragsdauer von zwölf Monaten abgeschlossen. Sie beginnt mit dem Tag der Aktivierung der jeweiligen Leistung und endet am letzten Tag des zwölften Kalendermonats nach dem Aktivierungsmonat (Beispiel: Aktivierung am 1. oder am 20. März 2027 – Mindestvertragsdauer bis 31. März 2028). Die Leistung kann mit einer Frist von 30 Kalendertagen frühestens auf das Ende der Mindestvertragsdauer gekündigt werden, danach jederzeit mit derselben Frist auf das Ende eines Kalendermonats. Abweichende, insbesondere längere Mindestvertragsdauern, Kündigungsfristen oder Vertragsperioden, etwa bei bestimmten Anschlussnetzen, gelten nur, wenn sie dem Kunden vor Vertragsabschluss in der Offerte beziehungsweise Vertragsvereinbarung ausdrücklich mitgeteilt und vereinbart wurden.

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

Eine Portierung einzelner oder sämtlicher Rufnummern zu einem anderen Anbieter beendet nicht automatisch weitere mit CWL bestehende Hosting-, Lizenz-, Support-, Hardware- oder Internetleistungen. Nicht mehr benötigte Leistungen sind ausdrücklich zu kündigen.

Jahresleistungen für 3CX-Lizenzen und Hosting richten sich nach Ziff. 8; sie enden nicht automatisch mit der Kündigung der monatlichen Telefonieleistungen.

Der Kunde hat eine gewünschte Portierung rechtzeitig zu beauftragen und alle dafür erforderlichen Unterlagen bereitzustellen. Nach Vertragsende und Ablauf einer angemessenen Portierungsfrist kann CWL nicht mehr benötigte Rufnummern oder Ressourcen an den zuständigen Vorleistungspartner zurückgeben, soweit keine gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht.

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 mit der Aufschaltung der Telefoniedienstleistung, der erfolgreichen Portierung beziehungsweise mit dem im Auftrag vereinbarten Aktivierungsdatum. Der Monat der Aktivierung wird ab dem Tag der 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 die Leistung 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. 8 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 Talk, 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.