

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

T-NET | Internet · Mobile · TV · Festnetz/VoIP · Telefonanlagen · Managed Network

Version 2.0 · gültig ab 1. Oktober 2026

Vertragspartner: tekonet gmbh, handelnd unter der Marke T-NET, Ipsachstrasse 10, CH-2560 Nidau, UID CHE-441.050.658 · Tel. +41 58 510 86 00 · connect@t-net.ch · t-net.ch

Zwingende gesetzliche Bestimmungen gehen diesen AGB vor. Für individuell zugesicherte Leistungen, insbesondere Service Level Agreements (SLA), gelten die jeweilige Offerte bzw. der Einzelvertrag.

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der tekonet gmbh, handelnd unter der Marke T-NET («T-NET»), und ihren Privat- und Geschäftskunden («Kunde») für Internet-, Mobile-, TV-, Festnetz-/VoIP-, Telefonanlagen-, Managed-Network-, Hardware-, Installations-, Support- und damit zusammenhängende Dienstleistungen.
- 1.2 Diese AGB gelten für Verträge, die ab dem 1. Oktober 2026 abgeschlossen werden und bei deren Abschluss sie einbezogen wurden. Für bestehende Verträge gelten sie nur, wenn sie nach Ziff. 23 wirksam eingeführt wurden.
- 1.3 Offerten, Auftragsbestätigungen, Produktbeschreibungen, die Preisliste und SLA gehen diesen AGB vor, soweit sie ausdrücklich abweichende Regelungen enthalten.
- 1.4 Zwingende gesetzliche Bestimmungen, insbesondere des Konsumentenschutz-, Datenschutz- und Fernmelderechts, bleiben vorbehalten.

2. Angebote und Vertragsabschluss

- 2.1 Preisangaben auf der Website sowie das Ergebnis des Online-Angebots-Konfigurators sind unverbindlich. Eine Anfrage über den Konfigurator gilt als Anfrage für eine Offerte, nicht als Bestellung. T-NET prüft vor der Offerte insbesondere Verfügbarkeit und technische Machbarkeit am Standort.
- 2.2 Offerten von T-NET sind 30 Tage gültig, sofern darin nichts anderes steht.
- 2.3 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde die Offerte annimmt, und zwar durch (a) elektronische Unterschrift im Kundenportal, (b) handschriftliche Unterschrift, (c) schriftliche Bestätigung per E-Mail oder (d) Annahme über einen von T-NET zugestellten Online-Link. Die Aktivierung oder Bereitstellung einer Leistung gilt ebenfalls als Vertragsabschluss.
- 2.4 Bei der elektronischen Unterschrift im Kundenportal bestätigt der Kunde die Offerte, diese AGB und die Mindestlaufzeit, gibt seinen Namen ein und unterschreibt im dafür vorgesehenen Feld. Die Parteien anerkennen diese Unterschrift als verbindliche Willenserklärung. T-NET speichert als Nachweis Zeitpunkt, Benutzerkonto, IP-Adresse und eine Prüfsumme des Offertinhalts und stellt dem Kunden eine Ausfertigung mit Gegenzeichnung von T-NET per E-Mail zu.
- 2.5 Der Leistungsumfang ergibt sich aus der Offerte, der Auftragsbestätigung und der Produktbeschreibung. Nicht ausdrücklich enthaltene Leistungen werden separat verrechnet.
- 2.6 Einmalige Kosten wie Aufschaltung, Installation, Einrichtung, Portierung und Hardware werden in der Offerte ausgewiesen. Zusätzliche Arbeiten, die bei der Offertstellung nicht erkennbar waren, werden nach effektivem Aufwand verrechnet.

3. Vertragsdauer und Mindestlaufzeit

- 3.1 Die Mindestlaufzeit ist pro Produkt in der Offerte bzw. Produktbeschreibung festgelegt. Ist nichts anderes vereinbart, beträgt sie 24 Monate. Einzelne Produkte, zum Beispiel SIM Data, sind ohne Mindestlaufzeit monatlich kündbar.
- 3.2 Die Mindestlaufzeit beginnt mit der Aufschaltung bzw. dem ersten Tag der Abo-Verrechnung.
- 3.3 Nach Ablauf der Mindestlaufzeit läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit weiter.
- 3.4 Ein Umzug beendet die Mindestlaufzeit nicht. Ist am neuen Standort eine gleiche oder vergleichbare Leistung verfügbar, wird der Vertrag mit der bisherigen Restlaufzeit fortgeführt. Ist sie nicht verfügbar, prüft T-NET eine zumutbare Alternative; ein Anspruch auf eine bestimmte Technologie besteht nicht. Zwingende Rechte bleiben vorbehalten.

4. Kündigung

- 4.1 Der Kunde kann auf das Ende der Mindestlaufzeit kündigen. Die Kündigung muss spätestens 60 Tage vor Ablauf der Mindestlaufzeit bei T-NET eingehen.

- 4.2** Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von 2 Monaten auf das Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Geht eine Kündigung auf das Ende der Mindestlaufzeit verspätet ein, gilt diese Frist.
- 4.3** Die Kündigung kann schriftlich per Brief, per E-Mail an connect@t-net.ch oder über das Kundenportal von T-NET erfolgen. Massgebend ist das Datum des Eingangs bei T-NET.
- 4.4** Umfasst ein Abo mehrere Produkte, kann der Kunde auch einzelne Produkte kündigen (Teilkündigung). Die übrigen Produkte laufen unverändert weiter. Für jedes gekündigte Produkt gelten dessen Mindestlaufzeit und die Fristen nach Ziff. 4.1 und 4.2.
- 4.5** T-NET bestätigt jede Kündigung mit dem berechneten Vertragsende. Die Leistungen bleiben bis zum Vertragsende verfügbar und werden bis dahin verrechnet.
- 4.6** Kündigt der Kunde ohne wichtigen Grund vor Ablauf der Mindestlaufzeit, bleiben die monatlichen Grundgebühren bis zum Ende der Mindestlaufzeit sowie bereits angefallene einmalige, nutzungsabhängige und Drittkosten geschuldet, soweit gesetzlich zulässig.
- 4.7** Rufnummern, die der Kunde behalten möchte, muss er vor dem Vertragsende über seinen neuen Anbieter portieren lassen. Nach Vertragsende kann T-NET die Nummern freigeben.
- 4.8** Das Recht beider Parteien zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

5. Preise, Rechnungsstellung und Zahlung

- 5.1** Es gelten die Preise gemäss Offerte bzw. der jeweils gültigen Preisliste. Für Privatkunden werden Preise inklusive, für Geschäftskunden exklusive Mehrwertsteuer ausgewiesen.
- 5.2** Monatliche Grundgebühren werden jeweils am ersten Tag des Monats im Voraus verrechnet. Nutzungsabhängige Leistungen wie Gespräche ausserhalb der inbegriffenen Minuten, Roaming, Auslandsgespräche, Zusatzdaten und Mehrwertdienste werden nachträglich verrechnet. Einmalige Kosten werden separat in Rechnung gestellt.
- 5.3** Rechnungen sind innert 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.
- 5.4** Rechnungen werden elektronisch an die hinterlegte E-Mail-Adresse zugestellt und sind im Kundenportal abrufbar. Für Papierrechnungen per Post können Druck- und Portokosten gemäss Preisliste verrechnet werden.
- 5.5** Beanstandungen von Rechnungen sind innert 10 Tagen ab Rechnungsdatum begründet mitzuteilen. Unbestrittene Beträge bleiben fristgerecht zahlbar.
- 5.6** T-NET kann Guthaben mit offenen Forderungen verrechnen. Der Kunde darf Gegenforderungen nur verrechnen, wenn T-NET sie anerkannt hat oder zwingendes Recht es vorsieht.
- 5.7** Bei Zahlungsverzug kann T-NET CHF 20.– pro Mahnung, einen Verzugszins von 5 % pro Jahr sowie CHF 50.– für die Wiederaufschaltung nach einer berechtigten Sperre verrechnen. Weitere gesetzlich zulässige Inkasso-, Betreibungs- und Drittkosten bleiben vorbehalten.
- 5.8** Nach erfolgloser Zahlungsaufforderung kann T-NET die betroffenen Leistungen einschränken oder sperren, soweit gesetzlich zulässig. Während einer berechtigten Sperre bleiben die Grundgebühren geschuldet.

6. Bonität und Sicherheiten

- 6.1** T-NET darf vor Vertragsabschluss und bei begründetem Anlass Bonitätsprüfungen durchführen, soweit datenschutzrechtlich zulässig.
- 6.2** Bei erhöhtem Zahlungsrisiko kann T-NET Vorauszahlung, eine Sicherheitsleistung oder eine andere Zahlungsart verlangen. Wird diese nicht geleistet, kann T-NET den Vertragsabschluss ablehnen oder Leistungen einschränken.

7. Internet, Bandbreite und Verfügbarkeit

- 7.1** Geschwindigkeitsangaben sind technisch mögliche Maximalwerte («bis zu»). Eine dauerhafte Erreichung wird nicht garantiert. Die tatsächliche Leistung hängt insbesondere von Anschlusstechnologie, Leitung, Netzauslastung, Hausinstallation, WLAN und Endgeräten ab.
- 7.2** T-NET garantiert keinen unterbrechungsfreien Betrieb. Zugesicherte Verfügbarkeiten, Reaktions- und Entstörzeiten gelten nur, wenn sie in einem SLA vereinbart sind.
- 7.3** Wartungen, Updates und notwendige Netzarbeiten können zu vorübergehenden Unterbrüchen führen. T-NET plant sie nach Möglichkeit ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten.

8. Vorleistungspartner und technische Änderungen

- 8.1** T-NET erbringt Leistungen unter Nutzung von Netzen und Plattformen Dritter, insbesondere von Netzbetreibern, Carriern und Vorleistungspartnern.
- 8.2** Ändern Vorleistungspartner Technologien, Produkte oder Bedingungen, darf T-NET notwendige technische Anpassungen vornehmen und den Kunden auf eine vergleichbare Nachfolgelösung umstellen, soweit zumutbar.
- 8.3** Wird ein Produkt eingestellt und gibt es keine zumutbare Nachfolgelösung, kann T-NET den Dienst mit angemessener Vorankündigung beenden. Zwingende Ansprüche des Kunden bleiben vorbehalten.

9. Mobile, SIM/eSIM, Roaming und Nummernportierung

- 9.1** Roaming, Auslandgespräche, Zusatzdaten und Mehrwertdienste werden nach den anwendbaren Tarifen verrechnet.
- 9.2** Bei Verlust, Diebstahl oder Verdacht auf Missbrauch einer SIM/eSIM muss der Kunde T-NET sofort informieren. Bis zur Sperrung entstandene Kosten trägt der Kunde, soweit sie seinem Verantwortungsbereich zuzurechnen sind.
- 9.3** T-NET organisiert auf Wunsch die Portierung von Festnetz- und Mobilnummern. Der Kunde stellt die dafür nötigen Angaben und Vollmachten vollständig und korrekt zur Verfügung. Ein bestimmter Portierungstermin kann nicht garantiert werden, soweit T-NET vom bisherigen Anbieter abhängig ist. Die Portierungsgebühren richten sich nach der Preisliste.

10. TV

- 10.1** Das Senderangebot richtet sich nach der aktuellen Senderliste. Änderungen durch Sender oder Rechteinhaber bleiben vorbehalten und berechtigen nicht zur vorzeitigen Kündigung, soweit das Angebot insgesamt vergleichbar bleibt.
- 10.2** Replay, Aufnahmen und weitere Funktionen stehen im Umfang des gewählten TV-Abos zur Verfügung. Die TV-Box ist nicht im Abo inbegriffen, sofern nichts anderes vereinbart ist.

11. VoIP und Notrufe

- 11.1** Bei VoIP-Diensten muss der Kunde T-NET die korrekte Standortadresse für die Notrufabwicklung mitteilen und Änderungen sofort melden.
- 11.2** IP-Telefonie hängt von Strom, Internetzugang und Endgeräten ab. Bei Ausfällen kann die Telefonie, einschliesslich Notrufen, eingeschränkt oder nicht verfügbar sein.

12. Fair Use und missbräuchliche Nutzung

- 12.1** Nicht limitierte Leistungen stehen für die normale, angemessene Nutzung zur Verfügung (Fair Use). Weicht die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch ab, kann T-NET sie einschränken oder separat verrechnen.
- 12.2** Unzulässig sind insbesondere rechtswidrige, betrügerische oder sicherheitsgefährdende Nutzungen, Spam, die Verbreitung von Schadsoftware, Angriffe auf Systeme Dritter und missbräuchliche Telefonie. T-NET kann in solchen Fällen Dienste einschränken, sperren oder den Vertrag ausserordentlich beenden.
- 12.3** Kosten aus Hacking, Schadsoftware, kompromittierten Zugangsdaten oder sonstigem Missbrauch können dem Kunden verrechnet werden, soweit die Ursache in seinem Verantwortungsbereich liegt.

13. Zugangsdaten, Datensicherung und Datenlöschung

- 13.1** Der Kunde ist für die sichere Aufbewahrung seiner Passwörter, PINs, SIP-Zugangsdaten und Zugänge zum Kundenportal verantwortlich und informiert T-NET bei Verlust oder Verdacht auf Missbrauch sofort.
- 13.2** T-NET erstellt keine Sicherungen (Backups) von Kundendaten, Dateien oder Endgeräten. Ausgenommen sind Sicherungen der Konfiguration von Netzwerkgeräten, soweit sie ausdrücklich Bestandteil eines vereinbarten Managed-Network-Vertrags sind; Umfang und Aufbewahrung richten sich nach dem jeweiligen Vertrag bzw. der Leistungsbeschreibung. Im Übrigen ist der Kunde allein dafür verantwortlich, seine Daten und Konfigurationen regelmässig zu sichern.
- 13.3** Nach Beendigung eines Dienstes können die dort gespeicherten Daten und Konfigurationen gelöscht werden. Der Kunde muss benötigte Daten vorher selbst sichern. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben vorbehalten.

14. Managed Network

- 14.1** Bei Managed-Network-Leistungen betreut T-NET die vereinbarten Netzwerkgeräte, zum Beispiel Router, Firewalls, Switches und WLAN, im Umfang der Leistungsbeschreibung und des gewählten Pakets.

14.2 Im Paket inbegriffene Leistungen werden nicht zusätzlich verrechnet. Weitere Arbeiten, Vor-Ort-Einsätze und Arbeiten an nicht betreuten Geräten werden nach Aufwand gemäss Preisliste verrechnet.

14.3 Der Kunde meldet Änderungen an seiner Infrastruktur, die die betreuten Geräte betreffen, vorgängig an T-NET.

15. Fernzugriff, Support und Störungsbehebung

15.1 T-NET darf, soweit technisch erforderlich und datenschutzrechtlich zulässig, per Fernzugriff auf von T-NET gelieferte oder betreute Geräte zugreifen, insbesondere für Diagnose, Konfiguration, Updates und Störungsbehebung. Daraus entsteht keine Pflicht zur permanenten Überwachung, sofern diese nicht vereinbart ist.

15.2 Störungen meldet der Kunde telefonisch, per E-Mail oder über die von T-NET bezeichneten Kanäle. T-NET klärt die Störung ab und leitet, falls nötig, eine Abklärung beim Netzbetreiber ein.

15.3 Liegt die Ursache einer gemeldeten Störung im Netz von T-NET oder ihrer Vorleistungspartner, ist die Störungsbehebung für den Kunden kostenlos.

15.4 Kann keine Störung festgestellt werden oder liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, zum Beispiel an der Hausinstallation, an eigenen Geräten oder an Änderungen durch den Kunden oder Dritte, werden die Kosten der Abklärung, des Technikereinsatzes und allfällige Kosten des Netzbetreibers gemäss Preisliste bzw. nach Aufwand verrechnet.

15.5 Support, Beratung und Vor-Ort-Leistungen, die nicht im Produkt enthalten sind, werden nach Aufwand gemäss Preisliste verrechnet.

16. Kunden- und Fremdanlagen

16.1 T-NET ist nicht verantwortlich für kundenseitige Installationen und Fremdsysteme, insbesondere Hausverkabelung, Netzwerk, WLAN, Telefonanlagen und Fremdgeräte.

16.2 Arbeiten an Fremdanlagen erfolgen im Auftrag des Kunden und werden nach Aufwand verrechnet. Dadurch übernimmt T-NET keine Verantwortung für die gesamte Anlage.

16.3 Ändert der Kunde oder ein Dritter eigenmächtig Konfigurationen, Firmware oder Verkabelung und entsteht dadurch eine Störung, werden Diagnose und Wiederherstellung nach Aufwand verrechnet.

17. Mitwirkung, Termine und Vor-Ort-Einsätze

17.1 Der Kunde gewährt T-NET die nötige Mitwirkung, insbesondere Informationen sowie Zugang zu Räumen, Anschlüssen und Geräten. Er holt vor der Installation die notwendigen Zustimmungen von Eigentümern oder Vermietern ein.

17.2 Termine können bis 48 Stunden vorher kostenlos verschoben oder abgesagt werden; eine Mitteilung per E-Mail genügt. Bei späterer Absage, Nichterscheinen oder fehlendem Zugang kann T-NET die reservierte Arbeitszeit und entstandene Kosten verrechnen.

17.3 Vom Kunden verursachte Wartezeiten gelten als verrechenbare Arbeitszeit.

17.4 T-NET darf einen Einsatz abbrechen, wenn die Arbeit nicht sicher ausgeführt werden kann.

18. Hardware, Eigentum und Lieferung

18.1 Hardware wird verkauft, sofern keine Miete oder Leihe ausdrücklich vereinbart ist.

18.2 Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von T-NET, soweit ein Eigentumsvorbehalt wirksam vereinbart ist. Geräte von Netzbetreibern oder Vorleistungspartnern bleiben in deren Eigentum.

18.3 Liefertermine sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich ein verbindlicher Termin zugesichert wurde. T-NET darf Teillieferungen erbringen und separat verrechnen.

18.4 Storniert der Kunde nach der Bestellung, trägt er die bereits entstandenen und nicht mehr vermeidbaren Kosten, insbesondere für speziell bestellte Hardware.

19. Gewährleistung und Rückgabe

19.1 Für mangelfreie Hardware besteht kein allgemeines Rückgabe- oder Widerrufsrecht, sofern T-NET dies nicht ausdrücklich einräumt. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben vorbehalten.

19.2 Bei Mängeln gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregeln. Herstellergarantien werden nach deren Bedingungen abgewickelt.

- 19.3** Erweist sich eine Mängelmeldung als unbegründet oder liegt die Ursache in Fehlbedienung, Beschädigung oder Fremdeingriff, werden Prüfung und Aufwand verrechnet.

20. Kundenportal

- 20.1** T-NET stellt dem Kunden ein Kundenportal zur Verfügung. Dort kann er insbesondere seine Abos, Offerten und Rechnungen einsehen, Offerten unterschreiben und Kündigungen einreichen. Der Funktionsumfang kann erweitert oder angepasst werden.
- 20.2** Die Registrierung erfolgt mit der bei T-NET hinterlegten E-Mail-Adresse. Nur so kann das Konto den Kundendaten zugeordnet werden.
- 20.3** Der Kunde hält seine Zugangsdaten geheim. Erklärungen, die über sein Konto abgegeben werden, insbesondere Unterschriften und Kündigungen, gelten als von ihm abgegeben, sofern er nicht nachweist, dass ein Missbrauch ohne sein Verschulden erfolgte.
- 20.4** T-NET bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit des Kundenportals, garantiert diese aber nicht. Kündigungen und Mitteilungen sind jederzeit auch per E-Mail oder Brief möglich.

21. Haftung

- 21.1** T-NET haftet für Schäden, die sie absichtlich oder grobfahrlässig verursacht. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
- 21.2** Soweit gesetzlich zulässig, haftet T-NET nicht für indirekte Schäden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Betriebsunterbruch, Datenverlust und Ansprüche Dritter.
- 21.3** T-NET haftet nicht für Schäden durch höhere Gewalt oder Ereignisse ausserhalb ihres Einflussbereichs, insbesondere Naturereignisse, Stromausfälle, behördliche Massnahmen, Cyberangriffe Dritter sowie Ausfälle von Netzbetreibern, Rechenzentren oder Lieferanten.
- 21.4** Die Haftung für Personenschäden und weitere Fälle, in denen ein Ausschluss nach zwingendem Recht unzulässig ist, bleibt unberührt.
- 21.5** Der Kunde meldet Störungen und drohende Schäden sofort und trifft zumutbare Massnahmen zur Schadenminderung.

22. Datenschutz

- 22.1** T-NET bearbeitet Personendaten nach dem Schweizer Datenschutzgesetz und der Datenschutzerklärung auf t-net.ch.
- 22.2** Soweit für Vertragsabschluss, Bereitstellung, Support, Abrechnung und Forderungsdurchsetzung erforderlich, bearbeiten auch beauftragte Dritte Daten, insbesondere Netzbetreiber und Vorleistungspartner, Anbieter von Buchhaltungs- und Rechnungssoftware, Hosting-Anbieter, Zahlungsdienstleister sowie Inkasso- und Rechtsdienstleister. T-NET achtet darauf, dass Daten nach Möglichkeit in der Schweiz bearbeitet werden.
- 22.3** Die Nachweisdaten der elektronischen Unterschrift (Ziff. 2.4) bewahrt T-NET während der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist auf.
- 22.4** Gesetzliche Aufbewahrungs-, Auskunfts- und Mitwirkungspflichten bleiben vorbehalten.

23. Kommunikation und Änderungen

- 23.1** Die hinterlegte E-Mail-Adresse und das Kundenportal gelten als offizielle Kommunikationskanäle, insbesondere für Rechnungen, Vertragsinformationen und Mitteilungen über Änderungen. Der Kunde hält seine Kontaktdaten aktuell.
- 23.2** T-NET kann Preise, Leistungen und AGB für die Zukunft anpassen, insbesondere bei Änderungen von Vorleistungskosten, Steuern, gesetzlichen Vorgaben oder technischen Voraussetzungen. T-NET informiert den Kunden mindestens 30 Tage im Voraus.
- 23.3** Führt eine Änderung zu einer Preiserhöhung oder einer wesentlichen Verschlechterung für den Kunden, kann er den betroffenen Dienst bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt kostenlos kündigen. Kündigt er nicht, gilt die Änderung als angenommen. Anpassungen aufgrund von Mehrwertsteuer- oder anderen gesetzlichen Änderungen berechtigen nicht zur Kündigung.

24. Vertragsübertragung

- 24.1** T-NET darf Verträge im gesetzlich zulässigen Umfang auf Rechtsnachfolger, verbundene Unternehmen oder geeignete Partner übertragen.
- 24.2** Der Kunde darf seinen Vertrag nur mit vorgängiger Zustimmung von T-NET auf Dritte übertragen.

25. Schlussbestimmungen

- 25.1** Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleiben die übrigen gültig. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine Regelung ersetzt, die ihrem Zweck möglichst nahekommt.
- 25.2** Massgebend ist die deutsche Fassung.
- 25.3** Es gilt Schweizer Recht.
- 25.4** Für Geschäftskunden ist Gerichtsstand Biel/Bienne, Kanton Bern, soweit gesetzlich zulässig. Für Privatkunden gelten die zwingenden gesetzlichen Gerichtsstände.