



Service Level Agreement (SLA)

TheNet bietet vier Support Level an, ausgehend vom unentgeltlichen Standard Support. Sämtliche Support Level sind kombinierbar mit unserer hochentwickelten Auto-Swap-Over Technologie, wodurch die Wiederherstellung der Konnektivität in weniger als 15 Minuten garantiert wird und die Verfügbarkeit über 99.9% pro Jahr beträgt (Aufpreis CHF 200.- / Monat). Im Platinum Support Level ist die Auto-Swap-Over Technologie standardmässig inbegriffen.

- **Standard Support** - kostenlos

A) Geräte

Der Vertragspartner erhält Email und Telefon Support. Im Problemfall ist der Vertragspartner verantwortlich für die Deinstallation und Versand des betroffenen Gerätes an TheNet. Kann das Problem nicht durch einen Neustart des Gerätes behoben werden, so beginnt TheNet mit den Wartungsarbeiten sobald das beschädigte Gerät bei TheNet eingetroffen ist. Die Handlungen von TheNet finden im Zeitraum von Montag bis Freitag, jeweils 08.30-17.30 Uhr, statt (Büroöffnungszeiten). TheNet schickt das Ersatzgerät an den Vertragspartner, welcher für die Installation des Gerätes verantwortlich ist. Versand und Rückversand des Gerätes werden dem Vertragspartner in Rechnung gestellt. Die Geräte verfügen über eine Herstellergarantie von 12 Monaten. Während dieser Zeit ersetzt TheNet defekte Geräte kostenlos (ausgenommen sind gestohlene oder durch Vandalismus beschädigte Geräte sowie Geräte, die aufgrund von Elektrizitätsproblemen, durch Verschulden des Vertragspartners oder durch höhere Gewalt beschädigt werden). Nach abgelaufener Garantie werden Ersatzgeräte dem Vertragspartner in Rechnung gestellt.

B) Konnektivität

Die Wiederherstellung der Konnektivität nach Anerkennung der Störung erfolgt nach „Best Effort“ während den allgemeinen Büroöffnungszeiten.

- **Silver Support** - CHF 136.- / Monat

Supportzeiten: 5x11h (07:00-18:00, Werktags):

Verfügbarkeit: bis 99.5% (während Supportzeiten)

Wiederherstellung Konnektivität: Nach Anerkennung der Störung innert 8 Stunden (Richtwert)

Störungsannahme: Wir nehmen Ihre Störungsmeldung reaktiv über Email an

A) Geräte - CHF 83.- / Anschluss / Monat

Generell: Die Herstellergarantie auf den Geräten besteht, solange der Vertrag in Kraft ist (ausgenommen sind gestohlene oder durch Vandalismus beschädigte Geräte sowie Geräte, die aufgrund von Elektrizitätsproblemen, durch Verschulden des Vertragspartners oder durch höhere Gewalt beschädigt werden). Im Problemfall ist der Vertragspartner verantwortlich für die Deinstallation und Versand des betroffenen Gerätes an TheNet. Kann das Problem nicht durch einen Neustart des Gerätes behoben werden, so beginnt TheNet mit den Wartungsarbeiten sobald das beschädigte Gerät bei TheNet eingetroffen ist. Die Handlungen von TheNet finden im Zeitraum von Montag bis Freitag, jeweils 08.30-17.30 Uhr, statt (Büroöffnungszeiten). TheNet verschickt das Ersatzgerät per Express an den Vertragspartner, welcher für die Installation des Ersatzgerätes verantwortlich ist. Der Vertragspartner erhält das Ersatzgerät 1 bis 2 Tage, nachdem TheNet den Defekt des erhaltenen Gerätes bestätigt. Versand und Rückversand des Gerätes werden dem Vertragspartner in Rechnung gestellt.

Zusatzgeräte: Im Preis dieses Support Levels ist standardmässig ein Gerät inbegriffen. Weitere Geräte werden mit CHF 3.- / Monat verrechnet.

B) Konnektivität - CHF 53.- / Anschluss / Monat

Wird ein Anschluss unterbrochen (ohne Hardwareproblem und/ oder vom Vertragspartner verschuldete Probleme), so beträgt die übliche maximale Zeit zur Wiederherstellung der Konnektivität nach Anerkennung der Störung 8 Stunden (während Supportzeiten).

Gratis Vor-Ort Support: Betrifft das Problem ein Anschluss (ohne Hardwareproblem und/ oder vom Vertragspartner verschuldete Probleme), so verrechnen wir keinen Arbeitsaufwand im Zeitraum von Montag bis Freitag, jeweils 08.30-17.30 Uhr (Büroöffnungszeiten).



- **Gold Support** - CHF 199.- / Monat

Supportzeiten: 6x16h (06:00-22:00, täglich ausser Sonntag)

Verfügbarkeit: bis 99.9% (während Supportzeiten)

Wiederherstellung Konnektivität: Nach Anerkennung der Störung innert 6 Stunden (Richtwert)

Störungsannahme: Wir nehmen Ihre Störungsmeldung über Email an

Überwachung: Proaktive Überwachung der End-zu-End Verbindung (bis und mit LAN-Schnittstelle CPE)

- A) Geräte** - CHF 86.- / Anschluss / Monat

Generell: Die Herstellergarantie auf den Geräten besteht, solange der Vertrag in Kraft ist (ausgenommen sind gestohlene oder durch Vandalismus beschädigte Geräte sowie Geräte, die aufgrund von Elektrizitätsproblemen, durch Verschulden des Vertragspartners oder durch höhere Gewalt beschädigt werden). Kann das Problem nicht durch einen Neustart des Gerätes behoben werden, so beginnt TheNet mit den Wartungsarbeiten sobald TheNet vom Defekt des Gerätes Bescheid weiss. Das TheNet Support Team ersetzt das betroffene Gerät vor Ort. TheNet deinstalliert das alte und installiert das neue Gerät. Die Handlungen von TheNet finden im Zeitraum von Montag bis Freitag, jeweils 08.30-17.30 Uhr, statt (Büroöffnungszeiten). Das Problem wird normalerweise mit einem Tag Verzögerung, nachdem TheNet die Beschädigung des Gerätes bestätigt, behoben (Montag bis Freitag). Arbeit und Reise werden nach Aufwand berechnet.

Zusatzgeräte: Im Preis dieses Support Levels ist standardmässig ein Gerät inbegriffen. Weitere Geräte werden mit CHF 6.- / Monat verrechnet.

- B) Konnektivität** - CHF 113.- / Anschluss / Monat

Wird ein Anschluss unterbrochen (ohne Hardwareproblem und/ oder vom Vertragspartner verschuldete Probleme), so beträgt die übliche maximale Zeit zur Wiederherstellung der Konnektivität nach Anerkennung der Störung 6 Stunden (während Supportzeiten).

Gratis Vor-Ort Support: Betrifft das Problem ein Anschluss (ohne Hardwareproblem und/ oder vom Vertragspartner verschuldete Probleme), so verrechnen wir keinen Arbeitsaufwand im Zeitraum von Montag bis Freitag, jeweils 08.30-17.30 Uhr (Büroöffnungszeiten).

- **Platinum Support** - CHF 439.- / Monat

Supportzeiten: 7x24h

Verfügbarkeit: über 99.9% (während Supportzeiten)

Wiederherstellung Konnektivität: Nach Anerkennung der Störung innert 15 Minuten

Störungsannahme: Wir nehmen Ihre Störungsmeldung über Email und Piket-Telefon an

Überwachung: Proaktive Überwachung der End-zu-End Verbindung (bis und mit LAN-Schnittstelle CPE)

- A) Geräte** - CHF 326.- / Anschluss / Monat

Generell: Die Herstellergarantie auf den Geräten besteht, solange der Vertrag in Kraft ist (ausgenommen sind gestohlene oder durch Vandalismus beschädigte Geräte sowie Geräte, die aufgrund von Elektrizitätsproblemen, durch Verschulden des Vertragspartners oder durch höhere Gewalt beschädigt werden). Kann das Problem nicht durch einen Neustart des Gerätes behoben werden, so beginnt TheNet mit den Wartungsarbeiten sobald TheNet vom Defekt des Gerätes Bescheid weiss. Das TheNet Support Team ersetzt das betroffene Gerät vor Ort. TheNet deinstalliert das alte und installiert das neue Gerät. Die Handlungen von TheNet finden im Zeitraum von Montag bis Sonntag, jeweils 08.30-17.30 Uhr, statt. Das Problem wird normalerweise mit einem Tag Verzögerung, nachdem TheNet die Beschädigung des Gerätes bestätigt, behoben (Montag bis Sonntag). Arbeit und Reise werden nach Aufwand berechnet.

Zusatzgeräte: Im Preis dieses Support Levels ist standardmässig ein Gerät inbegriffen. Weitere Geräte werden mit CHF 6.- / Monat verrechnet.

- B) Konnektivität** - CHF 113.- / Anschluss / Monat

Wird ein Anschluss unterbrochen (ohne Hardwareproblem und/ oder vom Vertragspartner verschuldete Probleme), so beträgt die übliche maximale Zeit zur Wiederherstellung der Konnektivität nach Anerkennung der Störung 15 Minuten (7x24h).

Gratis Vor-Ort Support: Betrifft das Problem ein Anschluss (ohne Hardwareproblem und/ oder vom Vertragspartner verschuldete Probleme), so verrechnen wir keinen Arbeitsaufwand im Zeitraum von Montag bis Freitag, jeweils 08.30-17.30 Uhr (Büroöffnungszeiten).



- **Konditionen für alle Support Level**
 - Standardmässig können Sie TheNet über Email oder Telefon von Montag bis Freitag, jeweils 08.30-17.30 Uhr (Büroöffnungszeiten) kontaktieren.
 - Der Support ist während Ferien-/Feiertagen sowie vom 24.12 bis und mit 02.01 nicht garantiert.
 - Vor-Ort Support (Arbeit und Reise) wird nach Aufwand berechnet, jedoch mindestens mit 2h.
 - Fernsupport wird nach Aufwand verrechnet, jedoch mindestens mit 1h.
 - Nur für Standard Support Level: Der Support für Endbenutzer (z.B. wlan@thenet Benutzer) ist von TheNet wie folgt gedeckt: Email - wlan@thenet.ch, Telefon - 0900 THENET (CHF 2.13/Minute).
 - Vom Vertragspartner verlangter Support, welcher nicht durch das vereinbarte Support Level gedeckt ist, wird nicht garantiert.
 - Arbeit (Konfigurationsänderungen oder andere Arbeiten auf Wunsch des Vertragspartners) und Reise nach Aufwand werden folgendermassen in Rechnung gestellt:
 - Montag bis Freitag, 08.30h-17.30h (Büroöffnungszeiten)
 - Monteur oder Verkabler / 1st Level: CHF 105.-/h
 - Elektriker: CHF 120.-/h
 - Telematiker / 2nd Level: CHF 135.-/h
 - Netz- oder Internet- Spezialist / 3rd Level: CHF 195.-/h
 - Alle Arbeiten ausserhalb der Büroöffnungszeiten: CHF 275.- /h

SLA „Rückerstattung“

TheNet beliefert die Dienstleistung nach „Best Effort – bester Bemühung“. Sollten eine oder mehrere Störungen (keine Konnektivität für mehr als per vereinbartem Support Level - Standard, Silver, Gold, Platinum – definiert als Verfügbarkeit) in einem Monat auftreten, für die TheNet verantwortlich ist, wird dem Vertragspartner eine einmalige Gutschrift von 5% des monatlichen Basispreises für diesen Monat gutgeschrieben.

- **Support:**
Sollten eine oder mehrere Verletzungen (nicht einhalten des vereinbarten Support Levels) in einem Monat auftreten, für die TheNet verantwortlich ist, wird dem Vertragspartner eine einmalige Gutschrift von 100% des monatlichen Support Level Preises des entsprechenden Support Level Aspektes (Geräte, resp. Konnektivität) für diesen Monat gutgeschrieben.
- **Garantierte Bandbreite:**
Falls Sie ein Produkt mit garantierter Bandbreite bestellt haben, liefert TheNet garantierte Bandbreite im TheNet Netzwerk. Diese Bandbreite wird garantiert in 99.9% der Zeit pro Monat (gemessen in Sekunden). Sollte die garantierte Bandbreite weniger als 99.9% in einem Monat betragen, wird dem Vertragspartner eine Gutschrift von 5% des monatlichen Basispreises für diesen Monat gutgeschrieben.

Pro Monat	Max. Rückerstattung	Verfügbarkeit	Garantierte Bandbreite	Support Level (Standard, Silver, Gold, Platinum)	
Referenz		Basispreis	Basispreis	Support Level Aspekt Preis	Support Level Aspekt Preis
				A) Geräte	B) Konnektivität
Rückerstattung	<ul style="list-style-type: none"> • 10% Basispreis • 100% Support Level Preis 	5.00%	5.00%	100.00%	100.00%

- Ist im Basispreis ein höherer Support Level als der Standard Support inbegriffen, so gilt für das höhere Support Level CHF 0.00 als Support Level Preis.
- Wird ein höheres Support Level offeriert als im Basispreis inbegriffen, gilt der Aufpreis des offerierten Support Levels als Support Level Preis.



Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

Die folgenden Vertragsbedingungen gelten für alle TheNet-Internet Services AG (nachfolgend TheNet) Vertragspartner/innen (nachfolgend Vertragspartner genannt).

- Preise und Konditionen gültig ab 27.08.2021. Alle Preise exkl. MwSt.
- Definitive Machbarkeitsprüfungen erfolgen erst nach Eingang der verbindlichen Bestellung. Bis zur rechtsgültigen Gegenzeichnung des Vertrags besteht keine Verpflichtung für TheNet, den Service zum genannten Preis zu liefern.
- Es gibt drei formelle Etappen der Service Inbetriebnahme. TheNet bestimmt über den Beginn einer jeweiligen Etappe:
 - 1) Ready-for-Service: Ein Anschluss oder Service steht a) aus technischer Sicht bereit zur Nutzung durch den Kunden oder b) die Lieferung des Anschlusses oder Services wird durch etwas verhindert, wofür TheNet nicht verantwortlich ist.
 - 2) In-Production: Ein Anschluss oder Service wird am Standort vom Vertragspartner, aus technischer Sicht, partiell benutzt.
 - 3) In-Service: Ein Anschluss oder Service wird am Standort vom Vertragspartner, aus technischer Sicht, vollständig benutzt.
- Die Zahlungsperiode ist jährlich pro Kalenderjahr im Voraus (standardmässig 12 Monate). Der Beginn der Zahlungspflicht wird definiert durch das Ready-for-Service Datum des ersten Anschlusses oder Services. Bereits geleistete Zahlungen werden dem Kunden nicht zurückerstattet.
- Die Fakturierung besteht aus Installationsrechnungen und Betriebsrechnungen. Installationsrechnungen beinhalten den einmaligen Installationspreis (Material und Arbeit) sowie die Serviceaktivierung und -aufschaltung (einmalige Aufschaltgebühr). Da eine Installation aus mehreren Phasen bestehen kann, wird jede Phase separat mit einer Installationsrechnung fakturiert. Betriebsrechnungen beinhalten wiederkehrende Gebühren.
- Rechnungen und Mahnungen (Mahngebühr CHF 18.50) zu diesem Vertrag werden per Post an die Adresse des Vertragspartners oder per Email zugestellt.
- Die Mindestvertragsdauer 1) beträgt mindestens 60 Monate und 2) wird womöglich verlängert, da der Vertrag auf das Ende einer Zahlungsperiode enden muss. Der Beginn der Vertragsdauer wird definiert durch das In-Service Datum des letzten Anschlusses oder Services. Während der Mindestvertragsdauer sind Änderungen am Dienstleistungsangebot auf Wunsch des Kunden nicht, bzw. nur zu den von TheNet festgelegten Kostenfolgen möglich. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer verlängert sich der Vertrag bis zur Kündigung automatisch und wiederholt um die Zahlungsperiode.
- Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist eine Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf Ende einer Zahlungsperiode möglich (schriftlich eingeschrieben).
- Vorbehalten bleibt die jederzeitige Einstellung eines Anschlusses oder Services (TheNet entscheidet darüber, ob die Voraussetzungen zur Einstellung eines Anschlusses oder Services gegeben sind) seitens TheNet aus rechtlichen Gründen und/oder aufgrund eines Fehlverhaltens des Vertragspartners wie namentlich bei Nutzung eines Anschlusses oder Services zu oder im Zusammenhang mit strafbaren Handlungen, Verursachung von Netzwerkproblemen für TheNet, kommerzielle Nutzung und/oder Weiterverbreitung und/oder Weiterverkauf (ohne Einverständnis von TheNet) von Dienstleistungen von TheNet an Dritte. Wird ein Anschluss oder Service in Bezug auf den vorherigen Satz durch TheNet eingestellt, können keine Rückerstattungsansprüche gestellt werden. Die Wiederherstellung eines eingestellten Anschlusses oder Services wird in Rechnung gestellt (mindestens 1 Stunde Arbeit).
- Die Stundenansätze für Reisezeiten und Arbeit sind identisch.
- „Best Effort“ Prinzip / Bandbreite: Jegliche Übertragungsraten sind als theoretischer Maximalwert zu verstehen und können nicht garantiert werden.
- Sofern nicht ausdrücklich anders formuliert, sind offerierte Bandbreiten als „Best Effort“ Bandbreiten zu verstehen.
- Die effektiv erreichbare Bandbreite ist von der verfügbaren Technologie an Ihrem Standort abhängig. Liegen die technisch erreichbaren Werte der Hauptanschluss Bandbreite in beide Richtungen (Down- und Upload) an Ihrem Standort unter den offerierten Werten, werden Sie automatisch in die nächst tiefere Bandbreite eingestuft.
- „Burst For Free“ Bandbreite (BFF) eines Anschlusses: Ein Anschluss hat eine maximal mögliche Bandbreite, welche als BFF Bandbreite definiert ist. Im Falle einer definierten garantierten Bandbreite ist die Bandbreite bis zur definierten Bandbreite garantiert. Über die garantierte Bandbreite hinaus bis zur BFF Bandbreite, resp. wenn keine garantierte Bandbreite definiert ist ab Null, gilt das „Best Effort“ Prinzip.
- Die für die Bereitstellung der angebotenen Services erforderliche interne Hausverkabelung liegt in der Verantwortung des Kunden.
- Jegliche Layer-1-Medien- / Last-Mile-Infrastruktur von externen Netzanbietern (z. B. land-, funk-, glasfaser-, kabel-, usw- basiert) an den Kundenstandorten, die für die Bereitstellung der angebotenen Dienste an diesem Standort erforderlich ist, liegt in der Verantwortung des Kunden (& ohne Kosten für TheNet), der für die pünktliche Bereitstellung verantwortlich ist.
- Backupanschlüsse erfolgen über unabhängige Layer 1 Medien, sofern dies a) vom Kunden (falls nötig vom Gebäudeeigentümer) bewilligt und b) die alternativen Technologien am entsprechenden Standort für TheNet zu akzeptierbaren Konditionen verfügbar sind, wobei TheNet darüber entscheidet, welche Konditionen akzeptierbar sind.
- Der Vertragspartner liefert kostenlos Raum und Elektrizitätsversorgung für die vor Ort installierten Geräte und organisiert den kostenlosen Zugang für TheNet zur Installation vor Ort. Allfällige Zugangskosten (Schlüssel, etc) gehen zu Lasten des Vertragspartners.
- Allfällige optische Anpassungen der Installationen liegen in der Verantwortung des Vertragspartners.
- TheNet ist verantwortlich für die letzte Meile eines Anschlusses und kann diese nach eigenem Ermessen ersetzen.
- Ein von TheNet offerierter Service ist von TheNet mit einer technischen Spezifikation definiert worden. Vorbehalten bleibt die nachträgliche Änderung der technischen Spezifikation aufgrund gesetzlicher Änderungen oder auf Verlangen der Behörden.
- Provisionen des Vertragspartners auf Prepaid Karten für den wlan@thenet Premium Service gelten ausschliesslich unter der Bedingung, dass vor Ort kein anderes WLAN/WIFI Signal eines Konkurrenten von TheNet ausgestrahlt wird.
- TheNet hat das Recht, Dienstleistungen mit Werbemitteln vor Ort public zu machen.
- Jegliche Hardware bleibt, sofern nicht anders festgehalten, Eigentum von TheNet.
- Als Installationsmaterial wird jegliches Material verstanden, welches vorgesehen in das Eigentum des Vertragspartners übergeht. Das Installationsmaterial bleibt im Eigentum von TheNet bis zur vollen Begleichung der Installationsrechnung durch den Vertragspartner.
- Im Eigentum von TheNet befindliche Geräte, welche gestohlen oder durch Vandalismus, Elektrizitätsproblemen, Verschulden des Vertragspartners oder höhere Gewalt beschädigt oder zerstört worden sind, werden dem Vertragspartner in Rechnung gestellt (Material- und Arbeit).
- Der Vertragspartner akzeptiert, keine TheNet-Infrastruktur am Vertragspartner-Standort ohne Vorwarnung und ohne Einverständnis von TheNet zu stören oder auszuschalten und den Richtstrahl von und zu Antennen nicht zu blockieren oder einzuschränken.
- TheNet hat das Recht, das Installationsmaterial sowie jegliches Eigentum von TheNet aufgrund einer Nichtzahlung der Installationsrechnungen innerhalb von 60 Tagen nach Erstellungsdatum der entsprechenden Rechnungen zu entfernen. Solche Aufwände werden unter dem Begriff Nichtzahlungs-Deinstallation zusammengefasst.
- Eine Nichtzahlungs-Deinstallation wie auch eine Deinstallation beinhalten nicht den Rückbau der Standorte in ihren ursprünglichen Zustand.
- Arbeit und Reise für eine Nichtzahlungs-Deinstallation wie auch für eine Deinstallation werden dem Vertragspartner nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- Der Vertragspartner ermöglicht TheNet ungehinderten und kostenlosen Zugang zu den betroffenen Standorten an Arbeitstagen zwischen 07.30h und 18.30h, damit die Installation sowie die Prozesse einer Nichtzahlungs-Deinstallation und einer Deinstallation durchgeführt werden können. Dies beinhaltet ebenfalls die kostenlose Bereitstellung einer Hilfestellung auf Anfrage von TheNet (eine solche Hilfestellung beinhaltet eine schriftliche Notiz an eine Drittpartei, das TheNet das Zugangsrecht zu einem betroffenen Standort hat).
- Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, bei einer Nichtzahlung von Betriebsrechnungen innerhalb von 60 Tagen nach Erstellungsdatum der entsprechenden Rechnungen sowie bei Vertragsbruch durch den Vertragspartner, sofern solche Vertragsbrüche nicht innerhalb von 60 Tagen nach einem Hinweis auf Vertragsbruch an den Vertragspartner gelöst werden können, kann TheNet eine Deinstallation vornehmen. Eine Deinstallation beinhaltet die Demontage und das Entfernen von allem Eigentum von TheNet. Zum Zweck des Beginnens und Durchführens der Prozesse einer Nichtzahlungs-Deinstallation sowie einer Deinstallation hat einzig TheNet das Recht zu bestimmen, ob eine Rechnung beglichen wurde oder ein Vertragsbruch begangen wurde. Der Vertragspartner akzeptiert, dass er die Durchführung der Prozesse einer Deinstallation wie auch einer Nichtzahlungs-Deinstallation in keiner Weise behindert. Davon ausgenommen sind Verfügungen einer zuständigen Gerichtsbarkeit. Jegliche Rechte des Vertragspartners wie auch von TheNet bleiben bestehen.
- Es gelten die SLA und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von TheNet.
- Die SLA sind den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von TheNet übergeordnet und ersetzen diese bei einem Widerspruch, ohne dass die restlichen bestehenden Geschäftsbedingungen ihre Gültigkeit verlieren.
- Dieser Vertrag und seine integrierenden Vertragsbestandteile unterstehen dem Schweizerischen Recht.
- Gerichtsstand ist Bern.