

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) @VBZ

## 1. Grundlagen und Geltungsbereich

### 1.1 Gegenstand und Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) regeln die Nutzung des WIFI-Dienstes @VBZ (nachfolgend @VBZ) durch die Kundinnen und Kunden. Die VBZ bieten ihren Kundinnen und Kunden an ausgewählten VBZ-Haltestellen (nachfolgend «Hotspots») einen drahtlosen Internet-Zugang (WLAN) und Fahrgastinformationen (Abfahrtszeiten, Störungsmeldungen, vbz-online-Services) an.

@VBZ wird durch Werbeinnahmen von Clear Channel, Vertragspartner der VBZ, vermarktet.

Mit der ersten Registrierung akzeptiert die Kundin/der Kunde die vollumfängliche Geltung dieser AGB. Von diesen AGB abweichende Vereinbarungen werden nur anerkannt, wenn die VBZ ausdrücklich schriftlich zustimmen.

## 2. Leistungen VBZ

Die VBZ stellen ihren Kundinnen und Kunden an den ausgewählten Hotspots im Rahmen ihrer technischen, betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten einen Zugang ins Internet bereit, welcher nach erfolgreicher Anmeldung durch die Kundin/den Kunden mittels in der Schweiz verbreiteter Wireless LAN-Technologien genutzt werden kann. Die VBZ garantieren keine Verfügbarkeiten, keine Störungsfreiheit, keine Datenübertragungsqualität und keine Mindestbandbreiten. Die Kundinnen und Kunden haben keinen Anspruch, dass die VBZ an einer bestimmten Haltestelle einen WIFI-Dienst einrichten. Bei den allenfalls angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten handelt es sich um bestmögliche Leistungen; sie stellen keine garantierte Geschwindigkeit dar. Die VBZ sind berechtigt, gewisse Dienste oder Internetseiten zu sperren. Der Internetzugang kann zudem aufgrund gesetzlicher Vorgaben Einschränkungen unterliegen.

## 3. Pflichten und Obliegenheiten der Kundin / des Kunden

### 3.1 Registrierung

Um @VBZ zu nutzen, müssen die Kundinnen und Kunden ihr Endgerät mittels SMS-Login einmalig registrieren. Dabei wird die Eingabe der Mobiltelefonnummer verlangt, welche eine Identifizierung der Kundin bzw. des Kunden ermöglicht. Pro Kundin/Kunde ist es möglich mehrere Endgeräte für die Nutzung von @VBZ zu registrieren. Die Registrierung gilt für unbestimmte Zeit und kann mit der Löschung des Kundenkontos widerrufen werden.

Die Kundin/der Kunde ist zu wahrheitsgetreuen Angaben verpflichtet.

Die Kundin/der Kunde trägt die Verantwortung für die Verwendung der ihr/ihm für den Zugang bereitgestellten bzw. der von ihr/ihm für den Zugang verwendeten Anmeldeinformationen und die daraus folgende Nutzung des @VBZ-Zugangs.

### 3.2 Rechts- und vertragskonforme Nutzung

Die Kundin/der Kunde ist verpflichtet, die Dienstleistung der VBZ sachgerecht und rechtmässig zu nutzen. Die Netzinfrastruktur darf durch den Kunden nicht überlastet werden und es ist ausdrücklich untersagt, die Zugriffsmöglichkeit ins Internet missbräuchlich zu nutzen oder nutzen zu lassen oder den Dienst bzw. die Dienstleistung zur Begehung von rechtswidrigen oder strafbaren Handlungen zu verwenden.

Dies umfasst insbesondere die Nutzung von Seiten, die pornographische, gewaltverherrlichende oder rassistische Inhalte aufweisen oder gegen gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verstossen. Das gleiche gilt im Falle der Verletzung von Leistungsschutzrechten (insbesondere Marken- und Urheberrechte), der Versendung von rufschädigenden Aussagen, Junkmails oder Massenmails (Spam) sowie wettbewerbswidrigem Handeln. Der Missbrauch des Dienstes bzw. der Dienstleistung zur Schädigung anderer Internet-Teilnehmer, von Peer-2-Peer oder ähnlichen Netzwerken

oder Plattformen zum Zwecke des Anbietens, Downloadens, Vermittelns etc. von urheberrechtlich geschützten Inhalten (z.B. Musik, Videos, Filme, E-Books, etc.) ist der Kundin/dem Kunden untersagt. Macht die Kundin/der Kunde Publikationen im Internet, so ist ausschliesslich sie/er für den Inhalt verantwortlich.

In den vorgenannten Fällen des Verstosses gegen gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen wird die Kundin/der Kunde die VBZ von allen Ansprüchen freistellen, die Dritte aufgrund dieser Verstösse gegen die VBZ geltend machen. Die Kundin/der Kunde ist in solchen Fällen gegenüber den VBZ uneingeschränkt regresspflichtig. Die VBZ sind berechtigt, der Kundin/dem Kunden+ alle Kosten zu berechnen, die durch eine nicht ordnungsgemässe oder unsachgemässe Nutzung der installierten Einrichtungen bzw. des Vertragsgegenstands entstanden sind.

#### **4. Schutzmassnahmen**

Die Kundin/der Kunde schützt ihre/seine Geräte und Informationen vor unbefugtem Zugriff durch Dritte.

Die Kundin/der Kunde ergreift Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in fremde Systeme und der Verbreitung von Viren sowie anderen Schadprogrammen. Geeignete Schutzmassnahmen, wie Firewalls, Anti-Viren Software und VPN-Software können den Zugriff durch unbefugte Dritte auf die Netzwerkverbindung und somit auf die Daten des Kunden erschweren.

Entstehen über den @VBZ-Zugang Störungen oder Schäden an Anlagen von den VBZ oder Dritten, sind die VBZ berechtigt, den Internetzugang ohne Vorankündigung einzustellen und/oder, insoweit notwendig, sofortige technische Massnahmen zu ergreifen, um den störungsfreien Betrieb des Dienstes zu gewährleisten.

Die VBZ behalten sich weiter die Geltendmachung von allfälligen Schadenersatzansprüchen vor.

#### **5. Sicherheit**

Der Internetzugang dient primär der privaten Nutzung und erfolgt in der Regel ungesichert oder nur schwach gesichert.

Der nach der Anmeldung generierte Datenverkehr zwischen dem Endgerät der Kundin/des Kunden und dem Hotspot wird unverschlüsselt übertragen.

Die VBZ weisen ausdrücklich darauf hin, dass Daten, die zwischen dem Endgerät und dem Hotspot übermittelt werden, möglicherweise von Dritten eingesehen werden. Die VBZ leisten demnach keine Gewähr, dass bei der Nutzung von @VBZ ein Zugriff Dritter auf die Daten der Kundin/des Kunden, die diese/r lokal auf seinem Endgerät gespeichert hat oder die von der Kundin/dem Kunden im Rahmen der Nutzung übertragen werden, ausgeschlossen ist.

Allfällige aus der Nutzung einer ungesicherten Verbindung resultierende Ansprüche der Kundin/des Kunden auf Schadenersatz sind ausgeschlossen, sofern das den Schaden verursachende Ereignis nicht durch vorsätzliches oder grobfährlässiges Verhalten seitens VBZ verursacht worden ist.

#### **6. Betrieb/Technisches**

Die Hotspots werden durch das Elektrizitätswerk der Stadt Zürich (ewz) aufgebaut und betrieben.

Bei @VBZ handelt es sich um eine cloudbasierte Public-Wifi Lösung von Cisco Meraki.

Das Management der WLAN-Infrastruktur läuft über die Meraki-Cloud (Hosting in Deutschland). Die Marketing- und Kommunikations-Aktivitäten wiederum laufen über die Skyfii-Cloud (Hosting in Irland), welche an die Meraki-Cloud gekoppelt ist.

#### **7. Datenschutz**

##### **7.1 Übersicht und Zweck der Datenbearbeitung**

Die Datenhoheit liegt bei den VBZ.

Die VBZ nutzen die Mobiltelefonnummer der/des Kundin/en, um ihren Verpflichtungen nach dem Bundesgesetz betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs. (BÜPF) nachzukommen.

Des Weiteren nutzen die VBZ die MAC-Adressen zu Zwecken der Statistik, namentlich zur Erfassung von Kundenströmen zur Verbesserung ihres Angebots. Diese Daten werden nach Erhalt in der Datenbank verschlüsselt abgespeichert.

Die VBZ stellen den Nutzern Fahrplandaten über diejenige Haltestelle, an der sich der/die Kunde/in befindet, zur Verfügung.

Clear Channel, die @VBZ vermarktet, hat ausschliesslich auf anonymisierte Nutzerdaten gemäss Ziffer 7.2 (ohne Mobiltelefonnummer, Name, E-Mail-Adresse) Zugriff, um Daten über die Häufigkeit der Nutzung der Werbung zu sammeln. Diese Daten ermöglichen keine Identifikation einzelner Nutzer.

Die VBZ bearbeiten die am jeweiligen Hotspot anfallenden Anmelde-, System- und Randdaten zur Erbringung ihrer Leistungen und zur Erstellung von anonymisierten Analysen aus der Nutzung des VBZ Public WLAN Dienstes.

Die Daten werden grundsätzlich automatisiert gewonnen, d.h. ohne separate Eingabe. Auf Ausnahmen wird nachfolgend ausdrücklich hingewiesen.

Rückschlüsse auf Personen sind nur möglich, wenn die Daten durch den/die Kundin manuell und separat eingegeben werden (siehe Ziff. 7.2.). Ansonsten sind seitens VBZ und Clear Channel keine Rückschlüsse auf bestimmte Kundinnen und Kunden möglich.

## **7.2 Datengewinnung und Datenbearbeitung**

### **7.2.1 Automatische Übermittlung der Daten:**

Mit der Registrierung übermittelt die Kundin/der Kunde insbesondere nachfolgende Daten an die VBZ:

- MAC-Adresse und IP-Adresse des Endgerätes
- Mobiltelefonnummer (Erfordernis gemäss Bundesgesetz betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs)
- Ort, Datum und Uhrzeit jeder @VBZ Nutzung
- Länder- und Sprachangaben der Kundin/des Kunden
- Durchschnittliche Verweildauer der Nutzer im WLAN an Wochentagen und Wochenenden
- Registrierungstyp (Mobiltelefonnummer, Social Media, Email)
- Verbindungsdauer mit @VBZ-WLAN
- Via @VBZ am meisten besuchte Webseiten inkl. meist besuchte Webseitenkategorien
- Tag und Zeitpunkt der durchschnittlich höchsten WLAN Nutzung
- Tag und Zeitpunkt mit dem durchschnittlichen höchsten Passantenstrom
- Anzahl Besucher, die sich an verschiedenen WLAN-Empfangsbereichen aufgehalten haben
- Windows Conversion
- Totaler Datentransfer in einem WLAN-Empfangsbereich
- WLAN-Empfangsbereich mit den meisten Registrierungen
- WLAN-Empfangsbereich mit den meisten Besuchern
- Art des Gerätes, welche sich im WLAN-Empfangsbereich bewegen (Mobile, Tablet, Laptop, etc.)
- Gerätetyp eines Produzenten, welcher sich im WLAN-Empfangsbereich bewegt (iPhone, iPad, Samsung Galaxy, etc.)
- Produzenten der Geräte, welche sich im WLAN-Empfangsbereich bewegen (Apple, Samsung, etc.)

- Zuletzt genutzte WLAN Verbindung innerhalb des @VBZ-Netzes

#### 7.2.2 Zusätzliche Datenangabe auf freiwilliger Basis:

Weiter werden folgende Daten erhoben, sofern die Kundin/der Kunde diese bei ihrer/seiner Registrierung oder in einem späteren Zeitpunkt **freiwillig** angegeben hat:

- Name
- Alter bzw. Altersgruppe
- Geschlecht
- Postleitzahl
- E-Mail Adresse

#### 7.2.3 Weitere Datenerhebungen

Die VBZ analysieren zudem die Tage und Zeiten mit den meisten Nutzerinnen und Nutzer des Dienstes und den durchschnittlichen Datengebrauch in Prozent.

Die VBZ bearbeiten die erhobenen Daten ohne Herstellung eines Personenbezugs zur Erstellung von Analysen, insbesondere über Bewegungsströme an und zwischen Hotspots.

### 7.3 Datenspeicherung

Die Daten werden nicht nur auf der Meraki-Cloud, sondern auch auf der Skyfii-Cloud gespeichert. Skyfii gewährleistet vertraglich die Datensicherheit gemäss den Anforderungen der General Data Protection Regulation.

Nach Ablauf von 6 Monaten nach dem jeweiligen letzten Login werden Randdaten nach den Vorschriften des BÜPF endgültig gelöscht oder nur in anonymisierter Form, ohne weitere Möglichkeit zur Herstellung eines Personenbezugs, aufbewahrt.

### 7.4 Weitergabe der Daten an Clear Channel und weitere Dritte

Die VBZ leiten die anonymisierten Daten gemäss Ziffer 7.1 und 7.2 an Clear Channel weiter.

Clear Channel nutzt diese primär für die Erstellung von Analysen zur Häufigkeit der Beachtung der angebotenen Werbeinhalte zwecks Reporting an die Werbeauftraggeber.

Die VBZ können weiter durch Analyseverfahren gewonnene Informationen, in anonymisierter Form, an Dritte weitergeben und verwerten.

Besteht der erhärtete Verdacht einer rechts- und/oder vertragswidrigen Nutzung kann auf Begehren der zuständigen Behörden eine personifizierte Auswertung der bei den VBZ verfügbaren Personendaten vorgenommen werden. Die VBZ können zudem die Personendaten einer Nutzerin/eines Nutzers an Dritte weitergeben, wenn dies zur Durchsetzung von Forderungen erforderlich ist. Weiter müssen die VBZ ihren gesetzlichen Überwachungs- und Auskunftspflichten im Sinne des BÜPF nachkommen.

### 7.5 Cookies

Um das Anmeldeverfahren für @VBZ zu vereinfachen und laufend zu verbessern, können die VBZ Informationen – sogenannte Cookies – im Gerätespeicher der Kundin/des Kunden speichern.

Es ist der Kundin/dem Kunden aber freigestellt, die Cookies in seinem Gerätespeicher zu neutralisieren oder zu löschen. Hiermit nimmt sie/er allerdings in Kauf, dass unter Umständen gewisse Dienste über den @VBZ-Zugang nicht oder nur mit Einschränkungen benutzt werden können.

## 8. Kosten

Das @VBZ wird den Kundinnen und Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt.

## 9. Haftung

Soweit gesetzlich zulässig, schliessen die VBZ die Haftung für sich, ihre Hilfspersonen und für beauftragte Dritte aus. Sie haften nur bis zur Höhe des nachgewiesenen Schadens. Sie haften nicht bei höherer Gewalt, für Folgeschäden und entgangenen Gewinn.

Die VBZ stellen über @VBZ nur einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Die VBZ übernehmen keine Haftung für Schäden an der Hard- oder Software des Endgerätes des Kunden oder andere Sach- und weitere Schäden, die auf eine Nutzung des Hotspots zurückzuführen sind.

Soweit gesetzlich zulässig haften die VBZ nicht für die Authentizität und Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelten Daten. Ebenso ist, soweit gesetzlich zulässig, die Haftung ausgeschlossen für die versehentliche Offenlegung, Beschädigung, Verlust oder Löschung von gesendeten/empfangenen oder gespeicherten Daten.

Die VBZ haften weiter nicht für Schäden die durch Missbrauch der Verbindung (einschliesslich Viren) von Dritten zugefügt werden.

#### **10. Beizug Dritter**

Die VBZ können zur Erbringung ihrer Leistungen jederzeit Dritte beiziehen. Dabei bleiben die VBZ für die Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen und der gesetzlichen Vorschriften verantwortlich.

#### **11. Änderung der AGB**

Die VBZ behalten sich vor, die AGB jederzeit zu ändern. Die Kundinnen und Kunden werden in geeigneter Weise über die Änderung der AGB informiert und müssen diese bei ihrem nächsten Zugang zu @VBZ akzeptieren.

#### **12. Salvatorische Klausel**

Die Nichtigkeit oder Anfechtbarkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB hebt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht auf. Die ungültige oder anfechtbare Bestimmung soll in diesem Fall durch eine andere gültige und durchsetzbare Regelung ersetzt werden, welche der aufgehobenen Bestimmung in ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Gehalt möglichst nahe kommt.

#### **13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Auf das Vertragsverhältnis ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich.