

Online-Kundencenter BKW



Art. 1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung des Online-Kundencenters der BKW Energie AG (nachfolgend BKW) und der über das Online-Kundencenter verfügbaren Angebote und Dienstleistungen.
- 1.2 Das Online-Kundencenter steht allen Kunden der BKW zur Verfügung. Die Nutzung der Angebote und Dienstleistungen ist jeweils abhängig von der Verbrauchskategorie und der Geschäftsbeziehung zur BKW. Eine uneingeschränkte Verfügbarkeit aller Dienstleistungen über alle Verbrauchskategorien und Geschäftsbeziehungen kann nicht gewährleistet werden.

Art. 2 Korrespondenz

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die BKW die Korrespondenz, Vornahme von Mitteilungen, Abgabe von Erklärungen etc. künftig elektronisch über die im System hinterlegte E-Mail-Adresse führen kann, wie z. B. Angebots- und Rechnungsstellung oder Mitteilung der Stromtarife.

Art. 3 Nutzungsumfang

- 3.1 Die im Online-Kundencenter verfügbaren Dienstleistungen umfassen unter anderem:
 - Verwalten von Kundendaten
 - Abrufen von Informationen, z. B. Verbrauchsdaten, Rechnungen etc.
 - Bestellung von Produkten und Dienstleistungen
 - zusätzliche Dienste gemäss besonderer vertraglicher Vereinbarung
- 3.2 Die BKW behält sich vor, den Inhalt des Online-Kundencenters und den Umfang der Dienstleistungen jederzeit zu ändern und/oder an technische und rechtliche Entwicklungen anzupassen.
- 3.3 Bei Änderung der Verbrauchskategorie oder der Geschäftsbeziehung stehen dem Kunden unter Umständen bestimmte Dienste nicht mehr zur Verfügung (z. B. bei Wegzug aus dem Versorgungsgebiet der BKW).
- 3.4 Die BKW bietet dem Nutzer über das Online-Kundencenter kostenpflichtige Produkte und Dienstleistungen an (z. B. Stromprodukte ändern, BKW Home Energy bestellen etc.). Für die Bestellung kann der Nutzer auf die entsprechende Angebotsseite weitergeleitet werden. Es gelten die dort publizierten produktbezogenen Vertrags- und Geschäftsbedingungen.

Art. 4 Registrierung

- 4.1 Die Registrierung erfolgt online mittels eines Web-Formulars. Die Angaben sind wahrheitsgetreu auszufüllen. Mit Festlegen einer E-Mail-Adresse und eines sicheren Passwortes kann die Registrierung abgeschlossen werden. Zur Authentifizierung der Angaben wird ein Aktivierungs-E-Mail an die eingetragene E-Mail-Adresse gesendet.
- 4.2 Für die Nutzung weiterer Dienste kann die BKW eine zusätzliche Anmeldung vorsehen (z. B. Leistungen für Stromkunden).
- 4.3 Es steht der BKW frei, einen Registrierungsantrag ohne Begründung abzulehnen.

Art. 5 Zugang

- 5.1 Der Zugang zum Online-Kundencenter erfolgt durch Eingabe von E-Mail-Adresse und einem selbst gewählten Passwort.
- 5.2 Wer sich mit diesen Zugangsdaten im Online-Kundencenter legitimiert, gilt gegenüber der BKW als zur Nutzung der Online Dienste berechtigt. Die BKW darf ohne weitere Überprüfung vom Nutzer Mitteilungen und Erklärungen jeder Art (Mitteilungen, Adressänderung, Verbrauchsdaten, Bestellungen etc.) entgegennehmen, ihn im Online-Kundencenter Abfragen und Mutationen tätigen sowie Anträge usw. einreichen lassen.
- 5.3 Korrekturen von getätigten Erklärungen hat der Kunde schriftlich an die im jeweiligen Bereich angegebene E-Mail-Adresse oder über das allgemeine Kontaktformular zu richten.
- 5.4 Erklärungen des Kunden jeder Art (Bestellungen, Mitteilungen etc.) gelten als abgegeben, wenn sie zur Übermittlung an die BKW freigegeben werden.

Art. 6 Sorgfaltspflichten des Nutzers

- 6.1 Der Kunde sorgt für sichere und sorgfältige Aufbewahrung der persönlichen Zugangsdaten und ist verantwortlich für den Schutz vor unbefugter Verwendung (z. B. durch regelmässige Änderung des Passwortes).
- 6.2 Besteht der Verdacht, dass ein unbefugter Dritter vom Passwort und/oder dem Login Kenntnis erhalten hat, sind das Passwort und eventuell das Login unverzüglich zu ändern oder gegebenenfalls bei der BKW die Sperrung des Zugangs zu verlangen.

- 6.3 Die Benutzerführung und die Sicherheitshinweise des Online-Kundencenters sind einzuhalten.
- 6.4 Es dürfen nur die von der BKW vorgegebenen Zugangswege zum Online-Kundencenter genutzt werden.

Art. 7 Sperre

- 7.1 BKW ist jederzeit berechtigt, den Zugang zum Online-Kundencenter und Online-Dienstleistungen ohne Vorankündigung ganz oder teilweise zu sperren.
- 7.2 Der Nutzer kann von der BKW jederzeit schriftlich verlangen, dass sein Benutzerkonto gesperrt wird. Die Aufhebung der Sperre erfolgt ausschliesslich auf schriftliches Gesuch hin.
- 7.3 Der Zugang zum Online-Kundencenter wird gelöscht, wenn der Nutzer dies bei der BKW schriftlich beantragt.

Art. 8 Datenschutz

- 8.1 Die BKW beachtet bei der Erfassung und Bearbeitung von Personendaten die Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzrechts. Sie schützt die Kundendaten durch geeignete Massnahmen und behandelt diese vertraulich.
- 8.2 Beim Zugriff auf das Online-Kundencenter wird automatisch jeder Aufruf in einer temporären Protokolldatei protokolliert. Dabei werden zum Verbindungsaufbau und -erhalt verschiedene Zugriffsdaten (z. B. IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Zugriffs, Name der aufgerufenen Datei, Browserversion, Betriebssystemversion) protokolliert und anonym ausgewertet. In erster Linie werden diese Daten benötigt, um die Nutzung unserer Inhalte zu ermöglichen (Verbindungsaufbau), sowie zu internen systembezogenen Zwecken, wie die technische Administration und Systemsicherheit.
- 8.3 Die BKW erhebt nur Daten, die für die Erbringung der Dienstleistungen sowie die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, namentlich die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Abrechnung benötigt werden.
- 8.4 Zu statistischen Zwecken werden Daten anonym und ohne Rückschlüsse auf den Nutzer ausgewertet (z. B. Anzahl Zugriffe pro Tag).
- 8.5 Die BKW ist berechtigt, Dritte beizuziehen und diesen Dritten die nötigen Daten zugänglich zu machen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass hierbei Daten auch ins Ausland übermittelt werden können, wobei in jedem Fall die anwendbaren Datenschutzbestimmungen eingehalten werden.
- 8.6 Der Disclaimer und die Datenschutzerklärung der Webseiten <http://www.bkw.ch/special-navigations/rechtliches/disclaimer/> und <http://www.bkw.ch/special-navigations/rechtliches/datenschutzerklaerung/> sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Produkte und Dienstleistungen informieren ergänzend über die Datenbearbeitung.

Art. 9 Keine Verfügbarkeitsgarantie

Die BKW setzt sich für eine möglichst hohe und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit des Online-Kundencenters ein. Sie übernimmt jedoch keine Garantie, dass der Zugang zum Online-Kundencenter, die Funktionen und Dienstleistungen frei von Unterbrechungen oder Störungen genutzt werden können.

Art. 10 Haftung

- 10.1 Jede Partei trägt ihr Übermittlungsrisiko und haftet für alle durch eine falsche Übermittlung entstandenen Schäden.
- 10.2 Die Haftung der BKW ist ausgeschlossen für direkte, indirekte oder Folgeschäden durch
- Missbrauch des Passworts und/oder des Benutzernamens;
 - unberechtigten Zugriff auf das Online-Kundencenter;
 - fehlerhafte Eingaben des Benutzers im Online-Kundencenter;
 - Unterbrüche oder Störungen im Zugriff auf dem Online-Kundencenter.
- 10.3 Die BKW haftet ferner nicht für
- den Inhalt von Internetseiten, die mit dem Online-Kundencenter verlinkt sind;
 - die Benutzung der Leistungen von Internet- und Service Providern.
- 10.4 Haftungsausschluss- und Beschränkung gelten nicht für vorsätzlich oder grobfahrlässig herbeigeführte Personen- oder Sachschäden.

Art. 11 Beginn und Beendigung der Registrierung

- 11.1 Mit Bestätigung des Aktivierungs-E-Mails kann das Online-Kundencenter genutzt werden.
- 11.2 Jede Partei kann die Registrierung jederzeit kündigen. Mit der Kündigung wird auch der Zugang zum Online-Kundencenter gesperrt.

Art. 12 Änderungen der Nutzungsbedingungen

Die BKW ist berechtigt, die Nutzungsbedingungen zum Online-Kundencenter jederzeit zu ändern. Die Nutzer werden in geeigneter Weise auf die Änderungen hingewiesen. Mit der erstmaligen Benutzung des Online-Kundencenters seit Mitteilung der Änderung gelten diese als vom Nutzer akzeptiert.

Art. 13 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es findet schweizerisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Nutzungsbedingungen wird **Bern als ausschliesslicher Gerichtsstand** vereinbart.