



16. Mai 2017

## **Allgemeine Nutzungsbedingungen von Energie Wasser Bern Über das Online-Kundenportal**

### **1. Geltungsbereich und Leistungen Energie Wasser Bern**

- 1.1. Energie Wasser Bern bietet seinen Kundinnen und Kunden ein Online-Kundenportal (nachstehend «Portal») an, welches folgende Dienstleistungen beinhaltet:
  - a. Verwalten von Kundendaten;
  - b. Abrufen von Verbrauchsdaten und Rechnungen;
  - c. Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst;
  - d. Initialisierung eines Produktwechsels.
- 1.2. Mit der Registrierung und Nutzung des Portals anerkennen die Kundinnen und Kunden diese Nutzungsbedingungen vorbehaltlos.
- 1.3. Es besteht kein Rechtsanspruch auf Zugang zum Portal.
- 1.4. Energie Wasser Bern behält sich vor, den Inhalt der Kundenportale und den Umfang der Dienstleistungen jederzeit zu ändern und/oder an technische und rechtliche Entwicklungen anzupassen.

### **2. Zugang zum Portal**

- 2.1. Zugang erhält, wer das 18. Lebensjahr vollendet hat und handlungsfähig ist.
- 2.2. Für den Zugang zum Portal sind folgende Legitimationsmittel erforderlich:
  - a. E-Mail-Adresse;
  - b. selbst gewähltes Passwort.
- 2.3. Die in Ziff. 2.2. angegebenen Legitimationsmittel können von Energie Wasser Bern jederzeit geändert, ergänzt bzw. ersetzt werden.
- 2.4. Die Kundinnen und Kunden registrieren sich online mittels eines Web-Formulars. Im Formular sind die Kundennummer und die Vertragskontonummer (auf den Rechnungen von Energie Wasser Bern angegeben) einzugeben. Als Benutzername ist die E-Mail-Adresse einzugeben.

- 2.5. Wer sich gem. Ziff. 2.1. und 2.4. legitimiert hat, ist zur Benutzung des Portals berechtigt und kann sämtliche dort verfügbaren Aktionen ausführen. Energie Wasser Bern kann die im Portal getätigten Aktionen jederzeit und ohne Angabe von Gründen ablehnen.
- 2.6. Die Kundinnen und Kunden anerkennen vorbehaltlos alle Aktionen, welche mithilfe des Portals in Verbindung mit ihren Legitimationsmitteln getätigt worden sind.

### **3. Pflichten der Kundinnen und Kunden**

- 3.1. Die Kundinnen und Kunden haben sicherzustellen, dass alle Legitimationsmittel (Ziff. 2.2. bzw. Ziff. 3.2.) vor Dritten geheim gehalten werden und gegen missbräuchliche Verwendung durch Dritte geschützt sind. Als Dritte gelten alle Personen, ausser zuständige Mitarbeitende von Energie Wasser Bern und die Kundinnen und Kunden selber. Mitarbeitende von Energie Wasser Bern fragen die Kundinnen und Kunden niemals, weder schriftlich noch mündlich, nach den Legitimationsmitteln. Die Kundinnen und Kunden tragen sämtliche Risiken, die sich aus der Preisgabe ihrer Legitimationsmittel ergeben, wie wenn sie beispielsweise ihr Passwort aufschreiben oder ungeschützt auf einem elektronischen Gerät ablegen.
- 3.2. Die Rechtsvertretung ist ab dem Zeitpunkt der Anmeldung (Ziff. 3.4.) für den sicheren Umgang mit den Legitimationsmitteln verantwortlich (Ziff. 4.1.). Energie Wasser Bern schliesst diesbezüglich jegliche Haftung aus.
- 3.3. Falls die Kundinnen und Kunden vermuten, dass ein Dritter Kenntnis von ihrem Passwort besitzt, sind sie verpflichtet, dies Energie Wasser Bern unverzüglich zu melden, das Passwort sofort zu ändern bzw. bei Energie Wasser Bern die Sperrung des Kundenkontos im Portal zu beantragen.
- 3.4. Die Kundinnen und Kunden tragen die Risiken, die sich aus der Verwendung ihrer Legitimationsmittel ergeben.
- 3.5. Die Kundinnen und Kunden sind verpflichtet, Änderungen von Wohn- bzw. Geschäfts- und E-Mail-Adresse sowie weiteren persönlichen Daten unverzüglich über das Kundenportal von Energie Wasser Bern zu melden.
- 3.6. Wird der Rechtsvertretung die Vertretungsbefugnis entzogen, so haben die Geschäftskundinnen und -kunden dies Energie Wasser Bern unverzüglich schriftlich mitzuteilen und eine neue Rechtsvertretung zu bestimmen.
- 3.7. Die Kundinnen und Kunden haben alle von ihnen im Portal eingegebenen persönlichen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit hin zu prüfen und die Aktualität derselben jederzeit sicherzustellen. Die Verantwortung für die von den Kundinnen und Kunden übermittelten Daten bleibt bis zur Entgegennahme, Verarbeitung und Bestätigung durch Energie Wasser Bern bei ihnen selbst.

#### **4. Sicherheitshinweise**

- 4.1. Der Zugang zum Portal erfolgt über das Internet. Auch bei den dem neuesten Stand der Technik entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen kann keine absolute Sicherheit gewährleistet werden.
- 4.2. Die Kundinnen und Kunden nehmen insbesondere folgende Risiken zur Kenntnis:
  - a. ungenügende Systemkenntnisse und mangelhafte Sicherheitsvorkehrungen an Endgeräten der Kundinnen und Kunden können einen unberechtigten Zugriff durch Dritte erleichtern. Es obliegt ihnen, sich über die minimal erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen betreffend ihrer Endgeräte genau zu informieren.
  - b. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich ein Dritter während der Nutzung des Portals unbemerkt Zugang zum Endgerät der Kundinnen und Kunden verschafft. Diese sind deshalb angehalten, ihre Endgeräte mit aktuellen Schutzprogrammen zu schützen.
  - c. Die Datenübermittlung zwischen den Kundinnen und Kunden einerseits und dem Portal andererseits erfolgt verschlüsselt. Unverschlüsselt bleiben jedoch Absender und Empfänger. Der Rückschluss auf eine bestehende Beziehung zwischen den Kundinnen und Kunden einerseits und Energie Wasser Bern andererseits ist deshalb für einen Dritten möglich.
  - d. Die Daten werden unter anderem über Internet transportiert und können deshalb unkontrolliert und grenzüberschreitend übermittelt werden. Dies gilt auch für eine Datenübermittlung, wenn sich Sender und Empfänger in der Schweiz befinden.

#### **5. Haftung**

- 5.1. Energie Wasser Bern setzt sich für eine möglichst hohe und unterbruchsfreie Verfügbarkeit des Portals ein. Energie Wasser Bern übernimmt jedoch keine Garantie, dass der Zugang zum Portal, die Funktionen und Dienstleistungen frei von Unterbrüchen oder Störungen genutzt werden können.
- 5.2. Die Inhalte auf dem Portal werden mit grösster Sorgfalt erstellt. Energie Wasser Bern übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der den Kundinnen und Kunden zugänglich gemachten Daten und Informationen sowie Mitteilungen, die über das Kundenportal abgefragt werden können.
- 5.3. Die Inhalte auf dem Portal stellen weder ein Angebot noch eine Empfehlung oder Aufforderung zum Erwerb von Produkten oder Abschluss von Verträgen dar.

- 5.4. Der technische Zugang zum Portal ist alleinige Sache der Kundinnen und Kunden. Jede Haftung von Energie Wasser Bern für Schäden, die den Kundinnen und Kunden infolge Übermittlungsfehler, technischer Mängel, Überlastungen, Unterbrüchen, Störungen, unerlaubter Eingriffe oder Abhörungen, Spamming, schädlicher Software, Spyware etc. entstehen, ist ausgeschlossen.
- 5.5. Die Haftung von Energie Wasser Bern gegenüber den Kundinnen und Kunden beschränkt sich auf grobe Fahrlässigkeit und Absicht. In keinem Fall haftet Energie Wasser Bern für indirekte bzw. Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverlust sowie Schäden infolge Downloads. übernimmt keine Haftung für Schäden die durch Kündigung oder Sperrung entstanden sind.  
Werden die Legitimationsmittel der Kundinnen und Kunden auf eine Weise eingesetzt, dass eine Pflicht gem. Ziff. 4 verletzt wird, so tragen die Kundinnen und Kunden jeden aus einer solchen Verletzung resultierenden direkten und indirekten Schaden von Energie Wasser Bern.

## **6. Datenschutz**

- 6.1. Energie Wasser Bern stellt durch organisatorische und technische Massnahmen sicher, dass die Personendaten der Kundinnen und Kunden von unbefugten Zugriffen geschützt sind.
- 6.2. Im Umgang mit Daten hält sich Energie Wasser Bern an die geltende Gesetzgebung. Energie Wasser Bern erhebt, speichert und bearbeitet nur Daten, die für die Erbringung der Dienstleistung sowie Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Abrechnung benötigt werden. Eine allfällige Weitergabe der Daten an externe Dienstleister erfolgt nur, wenn dies zur Erbringung der Dienstleistungen notwendig ist.
- 6.3. Zu statistischen Zwecken werden Daten anonym und ohne Rückschlüsse auf den Nutzer ausgewertet.
- 6.4. Die Kundinnen und Kunden nehmen insbesondere folgende Datenschutzrisiken zur Kenntnis:
  - a. Unverschlüsselt verschickte E-Mails und unverschlüsselter Datenverkehr können von Unbefugten gelesen, verändert, unterdrückt oder verzögert werden;
  - b. Absender können verfälscht werden;
  - c. Texte und Fotos können verfälscht, gefälscht oder durch Dritte ausgewertet werden;
  - d. Dritte können den Internetverkehr überwachen und persönliche Daten in Erfahrung bringen.

- 6.5. Auf Wunsch der Kundinnen und Kunden ist ein sog. «Co-Browsing» (Online Support) durch Mitarbeitende von Energie Wasser Bern möglich. Dies ermöglicht es den Mitarbeitenden von Energie Wasser Bern, sich den Inhalt des Kundenportals aus der Sicht der Kundinnen und Kunden anzeigen zu lassen. Dadurch können diese besser beraten werden.

Die Kundinnen und Kunden erklären sich damit einverstanden, dass ihre Daten an externe Dienstleister weitergegeben werden können, um anonyme Umfragen zur Kundenzufriedenheit durchzuführen und - gestützt auf diese - Massnahmen zur Weiterentwicklung der Dienstleistungen und Produkte zu bestimmen.

## **7. Marketing und Webverhalten**

- 7.1. Energie Wasser Bern behält sich das Recht vor, auf dem Portal eigene Angebote oder solche von Partnern zu bewerben und E-Mail-Newsletter an die Kundinnen und Kunden zu verschicken.  
Energie Wasser Bern analysiert die Nutzung des Portals und erstellt anonyme Auswertungen, um das Portal laufend zu optimieren und kundenfreundlicher zu gestalten. Dazu werden u.A. Cookies (kleine Textdatei, in der eine eindeutige Identifikationsnummer integriert ist) verwendet. Die Annahme und Abspeicherung von Cookies kann in den meisten Webbrowsern deaktiviert werden. Allerdings weist Energie Wasser Bern darauf hin, dass in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen des Kundenportals vollumfänglich genutzt werden können.

## **8. Aufhebung des Zugangs zum Portal**

- 8.1. Energie Wasser Bern sowie die Kundinnen und Kunden haben das Recht, den Zugang zum Portal jederzeit und ohne Angabe von Gründen und Einhaltung einer Kündigungsfrist aufzuheben. Die Kundinnen und Kunden wechseln als Folge auf die Zustellung der gesamten Korrespondenz in Papierform.
- 8.2. Energie Wasser Bern behält sich vor, den Zugang zum Portal ohne Ankündigung zu sperren. Dies erfolgt insbesondere bei der Feststellung von Sicherheitslücken oder Missbrauch.
- 8.3. Falls die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse nicht mehr verfügbar, d.h. für ewb nicht mehr erreichbar ist, bzw. die Kontaktdaten nicht mehr aktuell sind, wird der Zugang zum Portal gesperrt.

## **9. Support**

Supportanfragen können die Kundinnen und Kunden an folgende E-Mail-Adresse schicken: *kundendienst@ewb.ch*.

## **10. Schlussbestimmungen**

- 10.1. Die Benutzung des Portals ist kostenlos. Allfällige Kosten für den Netzzugang tragen die Kundinnen und Kunden.
- 10.2. Energie Wasser Bern hat jederzeit das Recht, die vorliegenden Nutzungsbedingungen anzupassen. Energie Wasser Bern informiert die Kundinnen und Kunden vorgängig. Bis zum Inkrafttreten der Änderung können die Kundinnen und Kunden den Online-Kundenportalvertrag mit Energie Wasser Bern ohne finanzielle Folgen schriftlich kündigen. Erfolgt keine Kündigung bis zum Inkrafttreten, gelten die geänderten Nutzungsbedingungen als akzeptiert.
- 10.3. Allfällige mit den Leistungen von Energie Wasser Bern verbundenen Immaterialgüterrechte, insbesondere an Software, verbleiben bei Energie Wasser Bern oder beim berechtigten Dritten. Die Kundinnen und Kunden erhalten für die Dauer des Vertrags das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum vertragsgemässen Gebrauch dieser Rechte bzw. der Leistungen von Energie Wasser Bern. Verletzen die Kundinnen und Kunden Immaterialgüterrechte von Dritten und wird Energie Wasser Bern dadurch in Anspruch genommen, müssen sie Energie Wasser Bern schadlos halten.
- 10.4. Auf das Vertragsverhältnis findet ausschliesslich schweizerisches Recht Anwendung. Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechts werden wegbedungen. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Bern. Zwingende Gerichtsstände des Bundesrechts bleiben vorbehalten.