

## Allgemeine Bedingungen StWZ-Kundenportal

Stand: 30. November 2021

### 1. Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Bedingungen regeln die Nutzung des elektronischen Kundenportals der StWZ Energie AG (StWZ) und die über das Kundenportal verfügbaren elektronischen Dienstleistungen. StWZ ist berechtigt, jederzeit und ohne vorgängige Ankündigung Änderungen am Kundenportal oder an den elektronischen Dienstleistungen vorzunehmen. Die Nutzer werden in geeigneter Weise auf die Änderungen hingewiesen. Mit der erstmaligen Benutzung des Kundenportals seit Mitteilung der Änderung gelten diese vom Nutzer als akzeptiert.

Das Rechtsverhältnis bezieht sich auf die «Allgemeine Lieferbedingungen von StWZ (ALB) für die Lieferung von Elektrizität, Erdgas, Fernwärme und Wasser», die «Allgemeine Anschlussbedingungen der StWZ-Netzgesellschaften (AAB) für den Anschluss an die Versorgungsnetze für Elektrizität, Erdgas, Fernwärme und Wasser» (AAB) und die gültigen «StWZ-Werkvorschriften».

Die in diesen Allgemeinen Bedingungen verwendeten Personen- und Funktionsbezeichnungen beziehen sich immer auf alle Geschlechter.

### 2. Nutzungsumfang

StWZ stellt ein Kundenportal zur Verfügung, dessen Inhalte und Applikationen sich auf die von Kunden bezogenen Dienstleistungen beziehen. Ein Rechtsanspruch des Nutzers auf Nutzung besteht nicht.

StWZ stellt auf dem Kundenportal Daten, Dokumente und Informationen zur ausschliesslich privaten Nutzung zur Verfügung. Die Urheber-

und alle anderen Rechte an Inhalten verbleiben bei StWZ oder den ausdrücklich genannten Rechteinhabern. Beim Nutzen, Herunterladen oder Kopieren der Inhalte findet keine Übertragung der Rechte statt. Für die Reproduktion sowie Speicherung, Verarbeitung oder Vervielfältigung in elektronischen Systemen ist im Voraus die schriftliche Zustimmung von StWZ einzuholen. Davon ausgenommen sind die elektronische Speicherung auf Systemen des Nutzers und das Ausdrucken von Inhalten zum persönlichen Gebrauch. Bei Unklarheiten zum Nutzungsumfang ist der Nutzer verpflichtet, dies mit StWZ zu klären.

Der Nutzer verpflichtet sich, die bereitgestellten Funktionen und die Informationen ausschliesslich bestimmungsgemäss zu nutzen, sich an die Gesetze zu halten und keine rechtswidrigen Manipulationen vorzunehmen. Die Nichteinhaltung oder ein Verdacht auf Missbrauch kann zur sofortigen Löschung von Benutzerkonten führen. Zivil- und strafrechtliche Schritte bleiben vorbehalten.

### 3. Registrierung

Für die Nutzung des Kundenportals registriert sich der Nutzer via Website von StWZ. Dazu sind persönliche Daten und die Kundenidentität, die vollständig und korrekt angegeben werden sowie die Zustimmung zu diesen Allgemeinen Bedingungen, erforderlich. Die Zustimmung kann jederzeit via Kontaktformular widerrufen werden. Dies hat zur Folge, dass das Kundenportal nicht mehr genutzt werden kann.

Die Kundendaten sind in der Regel 24 Stunden nach erfolgter Registrierung im Kundenportal ersichtlich. Ist die Kundenidentifikation nicht möglich, werden keine Kundendaten ange-

zeigt. Grund dazu könnten falsche Angaben der Kundenidentität wie zum Beispiel eine falsche Rechnungsnummer sein.

Jede Person, die sich registriert, gilt als berechtigt, das Kundenportal zu nutzen und verpflichtet sich die Registrationsdaten (Benutzername und das Kennwort) besonders sorgfältig und geheim aufzubewahren. Kennwörter müssen mindestens 8 Zeichen mit mindestens einem Grossbuchstaben, einer Zahl und einem Sonderzeichen umfassen. Das Kennwort muss komplex sein und darf Rückschlüsse wie Telefonnummern oder Geburtstag nicht zulassen. Hat eine andere Person vom Benutzernamen und/oder vom Kennwort Kenntnis erhalten, muss der Zugriffsberechtigte das Kennwort unverzüglich im Kundenportal ändern oder via Kontaktformular den Account löschen oder sperren lassen.

## 4. Verfügbarkeit

Das Kundenportal übermittelt die Datenabfragen und Meldungen an StWZ, welche diese bearbeitet. Die Lieferanten des Kundenportals und der Fachapplikationen bemühen sich um einen reibungslosen Betrieb und eine hohe Verfügbarkeit. Sie übernehmen keine Gewähr für die Qualität und Verfügbarkeit der Inhalte. Für die Datenhaltung in der Fachapplikation ist StWZ als Anbieter des Kundenportals zuständig. StWZ ist bemüht, Aktualität, Korrektheit und Vollständigkeit der bereitgestellten Daten, jederzeit zu gewährleisten, kann jedoch keine Gewähr dafür übernehmen. Bei Fragen zu den bereitgestellten Daten wenden sich Nutzer bitte an [info@stwz.ch](mailto:info@stwz.ch).

## 5. Datensicherheit

StWZ verlangt bei der Registrierung Daten. Die Daten werden zur Bereitstellung des Kundenportals sowie unter Beachtung der eidgenössischen und kantonalen datenschutzrechtlichen Bestimmungen gespeichert und verarbeitet. StWZ schützt die Daten durch geeignete Massnahmen, behandelt diese vertraulich und erhebt nur Daten, die für die

Erbringung der Dienstleistungen sowie die Pflege einer hohen Dienstleistungsqualität für Betrieb, Infrastruktur und Abrechnung benötigt werden. Auch der Nutzer ist verantwortlich, dass er die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhält.

Mit der Registrierung erklärt sich der Nutzer einverstanden, dass Daten, die bei StWZ aufgrund eines bereits bestehenden Vertrags oder Kontakts vorhanden sind, für die Bereitstellung von Funktionen des Kundenportals gegenüber dem Nutzer verwendet werden dürfen. Zu statistischen Zwecken werden Daten anonym und ohne Rückschlüsse auf den Nutzer ausgewertet.

Der Nutzer ist sich der Risiken bewusst, die sich ergeben, dass der Kundenportal-Zugang über offene, jedermann zur Verfügung stehende Einrichtungen (wie etwa öffentliche und private Datenübermittlungsnetze, Internetserver, Accessprovider) erfolgt. Bei StWZ wird der zu übermittelnde Dateninhalt verschlüsselt. Mit der Verschlüsselung können jedoch gezielte Manipulationen am EDV-System des Nutzers durch Unbefugte – insbesondere via Internet – nicht verhindert werden, wofür der Nutzer einzustehen hat.

Beim Zugriff auf das Kundenportal wird automatisch jeder Aufruf in einer temporären Protokolldatei aufgenommen. Dabei werden verschiedene Zugriffsdaten wie zum Beispiel IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Zugriffs, Name der aufgerufenen Datei, Browserversion, und Betriebssystemversion protokolliert. Diese Daten werden benötigt, um die Nutzung der Inhalte zu ermöglichen, sowie zu internen systembezogenen Zwecken, wie die technische Administration und Systemsicherheit.

Wird über StWZ Verbindung aufgenommen, ist der Nutzer zwecks Bekämpfung von Irrtümern und Missbräuchen verpflichtet, die Richtigkeit der angewählten Adresse sowie die eingesetzte Verschlüsselung der Datenübertragung anhand des Sicherheitssymbols im benutzten Browser (Navigationsprogramm) zu überwachen. Bei jeder Unregelmässigkeit ist die Verbindung umgehend abzubrechen und die Feststellungen sind via Kontaktformular unver-

züglich an StWZ zu melden. Es ist möglich, dass sich ein unberechtigter Dritter während der Nutzung des Internets unbemerkt Zugang zum EDV-System des Nutzers zu verschaffen versucht. Deshalb hat der Zugriffsberechtigte die üblichen Schutzmassnahmen zu treffen, um die im Internetbestehenden Sicherheitsrisiken zu minimieren (etwa durch Einsatz aktueller Anti-Viren-Programme und Firewalls). Es ist Sache des Nutzers, sich über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen genau zu informieren. Ausserdem ist der Nutzer verpflichtet, die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zur Sicherung allfälliger, auf seinem EDV-System gespeicherte Daten, zu treffen.

## 6. Haftung

Die Haftung von StWZ ist gemäss den gesetzlichen Bedingungen ausgeschlossen. So haftet StWZ nicht für die Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen und für den Verlust oder die nicht vollständige, verspätete oder sonst nicht ordnungsgemässe Übermittlung von Daten und Diensten oder fehlerhafte Eingaben der Nutzer im Kundenportal. Zudem lehnt StWZ für Zugriffsqualität, Übermittlungsfehler, technische Mängel und Störungen beim Nutzer und deren Folgen, jegliche Haftung ab. Der Nutzer stellt auf eigene Gefahr und Kosten die erforderliche Hard- und Software für den Zugang bereit. StWZ haftet nicht für die unbefugte Weitergabe sowie den Missbrauch von Passwörtern und des Benutzernamens.

Die Angaben auf dem Kundenportal stellen weder Entscheidungshilfen für wirtschaftliche, rechtliche, steuerliche oder andere Beratungsfragen dar, noch dürfen allein aufgrund dieser Angaben Anlage- oder sonstige Entscheide gefällt werden. StWZ haftet nicht für Inhalte Dritter, insbesondere für von Geschäftskunden vorgenommene Eintragungen und eingestellte Inhalte sowie für die Inhalte und Angebote von verlinkten Seiten.

StWZ schliesst jede Haftung für Verluste und direkte, indirekte oder Folgeschäden aus, die sich aus der Benutzung auf das Kundenportal, aus Links zu Websites Dritter oder die Benut-

zung der Leistungen von Internet- und Service-Providern ergeben. In jedem Fall gilt, dass eine etwaige Haftung auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz beschränkt ist.

## 7. Laufzeit

Das Nutzungsverhältnis beginnt mit der Autorisierung des Nutzers und der damit verbundenen Zustimmung dieser Allgemeinen Bedingungen. Es ist auf unbestimmte Zeit geschlossen. Jede Partei kann die Registrierung jederzeit kündigen. Mit der Kündigung wird der Zugang zum Kundenportal gesperrt. Der Nutzer kann jederzeit die Deaktivierung seines Kontos durch schriftliche Mitteilung an StWZ verlangen. Der Zugang und die damit verbundenen Rechte werden danach deaktiviert. StWZ ist berechtigt, jederzeit und ohne Einhaltung einer Frist den Zugang für das Kundenportal für ein Unternehmen und/oder einen Nutzer zu sperren.

## 8. Schlussbestimmungen

Wenn eine Bestimmung der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen sich als ungültig erweisen sollte, sind die restlichen Bestimmungen trotzdem gültig. StWZ und der Nutzer sind bestrebt, die ungültige Bestimmung durch eine dem ursprünglichen Willen möglichst nahe kommende Ergänzung zu ersetzen. Dasselbe gilt für Lücken, die unabsichtlich entstanden sind. Ausschliesslicher Gerichtsstand für Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Bedingungen und der Kundenportal-Nutzung ist Zofingen. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Gerichtsstände. Es ist schweizerisches Recht anwendbar.

Zofingen, 30. November 2021