

# Nutzungsbedingungen eServices/Kundenportal für Energieversorger

## 1. Geltungsbereich

In diesem Kundenportal können Sie ein persönliches Benutzerkonto eröffnen. Das Benutzerkonto bietet Ihnen Zugang zu diversen elektronischen Dienstleistungen, die wir als eServices bezeichnen. Die vorliegenden Nutzungsbedingungen beschreiben die Geschäftsbedingungen für die Nutzung dieser eServices.

## 2. Voraussetzungen

Für die diversen eServices bestehen unterschiedliche Sicherheitsanforderungen. Für viele eServices brauchen Sie zwingend ein Benutzerkonto.

## 3. Übertragung von Nutzungsrechten

Die eServices ermöglichen es Ihnen, Informationen einzusehen, die auf Ihre Person lauten, oder dem Anbieter der eServices Informationen zu übermitteln, die Ihrer Person zugeschrieben werden sollen.

## 4. Verfügbarkeit

Für die Registrierung und für das Freischalten und Aktivieren der eServices in Ihrem Benutzerkonto sind die Firmen Innovative Web AG (Frontend, Online-Portal) und InnoSolv AG (Datenlieferung, Backend) zuständig. Die Firma InnoSolv AG stellt die Fachapplikation für die Administration und Pflege der abgefragten Inhalte bereit. Die Firma Innovative Web AG stellt internetbasierte Funktionen bereit, welche Ihre Abfragen und Meldungen an die Fachapplikation übergeben und die Antworten der Fachapplikation für Sie im Internet anzeigen. Beide Firmen bemühen sich um eine qualitativ hochstehende technische Umsetzung des Registrierungsprozesses und eine adäquate Bearbeitung Ihrer Anfragen und Meldungen. Sie übernehmen aber keine Gewähr für die Qualität und Verfügbarkeit der angebotenen Dienste.

Für die Datenhaltung in der Fachapplikation ist der Anbieter der eServices verantwortlich. Er bemüht sich um Aktualität, Korrektheit und Vollständigkeit der bereitgestellten Daten, übernimmt aber keinerlei Gewähr dafür. Bei allfälligen Rückfragen oder Rückmeldungen zu den bereitgestellten Daten wenden Sie sich bitte an den Anbieter der eServices.

## 5. Pflichten

- 5.1. Bei der Registrierung für eServices müssen Sie persönliche Daten und/oder Kunden-, Identitäts- und/oder Rechnungsnummern angeben. Sie sind zur Angabe der vollständigen und korrekten Daten verpflichtet.
- 5.2. Sie verpflichten sich, die bereitgestellten Funktionen und die abgerufenen Informationen innerhalb der eServices ausschliesslich bestimmungsgemäss zu nutzen, sich an die geltenden Gesetze zu halten und keine rechtswidrigen und somit strafbaren Manipulationen vorzunehmen. Die Nichteinhaltung dieser Bestimmungen oder ein Verdacht auf Missbrauch kann zur sofortigen Löschung von Benutzerkonten und/oder zur Sperrung der freigeschalteten Services führen. Zivil- und strafrechtliche Schritte bleiben jederzeit vorbehalten.

## 6. Datenschutz

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns wichtig. Bei der Speicherung und Verarbeitung Ihrer Benutzerdaten werden deshalb die massgebenden eidgenössischen und kantonalen Datenschutzbestimmungen eingehalten:

- 6.1. Bei Ihrem Zugriff auf unser Online-Angebot werden verschiedene Daten wie IP-Adresse, Datum, Uhrzeit, besuchte Seiten, Geräteangaben usw. für statistische Zwecke anonym gespeichert. Bei speziellen Services (z.B. Ortsplan, Wohnangebote) erfolgt diese Statistikdaten-Speicherung durch Dritte. Die erstellten Statistiken lassen jedoch keine Rückschlüsse auf einzelne Web-Benutzer/-innen zu.
- 6.2. Gemäss Bundesgesetz betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF) müssen die Verbindungsdaten während sechs Monaten durch unseren Hosting-Partner aufbewahrt werden. Diese Daten werden ausschliesslich im Zusammenhang mit möglichen Straftaten auf Gesuch an berechnigte Polizei- und weitere berechnigte Behörden und Dienste des Bundes und/oder des Kantons weitergegeben und in allen anderen Fällen nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist gelöscht.
- 6.3. Wenn Sie uns online personenbezogene Informationen zustellen, so dienen diese Personendaten einzig dem uns erteilten Auftrag. Je nach Art des Dienstes können dabei unterschiedliche Software-Komponenten und die Betreiber dieser Komponenten involviert werden. Solche Dritte unterstehen wie wir der gemeinsamen Verpflichtung, die Bestimmungen des Datenschutzes vollumfänglich einzuhalten und Personendaten einzig gemäss dem definierten Auftrag und für den deklarierten Zweck zu verwenden.
- 6.4. Für eGovernment-Dienste bieten wir ein zentrales Benutzerkonto an, das je nach Dienst freiwillig oder obligatorisch ist. Im Benutzerkonto werden abonnierte virtuelle Dienste, getätigte Online-Geschäfte und der Status von Online-Geschäften angezeigt. Das Benutzerkonto ist nur für die Benutzerin bzw. den Benutzer zugänglich. Die Anmeldung erfolgt je nach Einstellungen und Dienst mit den persönlichen Profildaten (z.B. E-Mail/Mobile und Passwort) und/oder mit der SuisseID. Benutzer/-innen können eigene erfasste und gespeicherte Personendaten und abonnierte Dienste jederzeit selbstständig ergänzen, verändern oder löschen. Hinterlegte Adressdaten werden nicht weitergegeben, jedoch automatisch in Online-Formulare und Geschäftsprozesse eingefügt, um Ihnen die Arbeit zu erleichtern. Um Missbräuchen vorzubeugen, wird zusätzlich die IP-Adresse gespeichert. Eine Löschung der Daten kann jederzeit auch über den Webmaster (siehe unten) beantragt werden.
- 6.5. Unser System arbeitet mit gezielt genutzten Cookies, um den Benutzer/-innen eine höhere Bedienerfreundlichkeit anzubieten. Cookies sind kleine Dateien, die zwischen dem Browser (z.B. Internet Explorer, Chrome, Safari, Firefox usw.) der Benutzer/-innen und dem Webserver ausgetauscht werden und die vom Browser der Benutzer/-innen auf die Festplatte geschrieben werden. Sie können die Cookies auch ausschalten (unter Browser-Einstellungen > Datenschutz).
- 6.6. Bitte beachten Sie, dass E-Mails von Ihnen an uns oder von uns an Sie nicht verschlüsselt werden und damit auch nicht als sicheres Kommunikationsmittel gelten. E-Mails können zwischengespeichert, ausgewertet und von Zwischenstellen gelesen werden, zum Beispiel von E-Mail-Providern (Bluewin, Hotmail, Gmail, Cablecom etc.) oder Arbeitgebern (bei Geschäfts-E-Mails), aber auch durch Angreifer (sog. "Men in the Middle"), besonders (aber nicht ausschliesslich) bei der Verwendung von WLAN. Verwenden Sie also E-Mails weder für vertrauliche Sachverhalte noch für vertrauliche Daten, insbesondere nicht für Personendaten. Wir stellen hierfür speziell unseren 256bit AES/SSL-verschlüsselten Online-Schalter bereit, wo Sie auch ein Formular für allgemeine Anfragen vorfinden.

## **7. Datensicherheit/Verschlüsselung**

- 7.1. Wir haben zusammen mit unserem Provider angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen getroffen, um beim Benutzen unseres Webangebots zufällige oder vorsätzliche Manipulationen, Verluste oder Zerstörungen von Daten oder unberechtigte Zugriffe darauf zu verhindern.
- 7.2. Beim Zugriff auf unsere Online-Formulare und auf weitere datenschutzrelevante Dienste wird automatisch auf eine sichere Verbindung mit AES-256-Bit-SSL-Verschlüsselung (Secure-Socket-Layer-Protokoll) umgestellt. Die SSL-Verschlüsselung bewirkt, dass die online übermittelten Daten von Dritten nicht mitgelesen werden können, selbst wenn diese den kompletten Datenverkehr mitverfolgen. Eine mit SSL-Verschlüsselung gesicherte Verbindung lässt sich an der Erweiterung "https://" in der Adressleiste erkennen. Ergänzend wird, je nach Browsertyp, ein goldenes Sicherheitsschloss- oder Schlüsselsymbol in der Statusleiste ganz unten im Browserfenster und/oder in der Adressleiste des Browsers angezeigt.
- 7.3. Beim Aufbau der SSL-Verbindung wird zunächst das Server-Zertifikat zusammen mit der Serveradresse bei der Zertifizierungsstelle auf Gültigkeit und Zugehörigkeit hin überprüft. Das Zertifikat lautet auf unsere ISP-Providerin i-web (Innovative Web AG). Durch den "elektronischen Handschlag" beim Aufbau der Verbindung wird sichergestellt, dass Ihre Daten wirklich an uns gesendet werden und nicht an Dritte umgelenkt werden können.
- 7.4. Neben den Angaben zur Identität unserer Providerin enthält das Zertifikat den Schlüssel für die Chiffrierung. Die Inhalte, die Sie an uns schicken, werden mithilfe dieses Schlüssels für Dritte unlesbar gemacht. Nur wir selber können die Inhalte wieder entschlüsseln.

## **8. Vollständigkeit**

Der eService-Anbieter und die beteiligten Firmen unternehmen alle zumutbaren Schritte, um die Zuverlässigkeit der in unseren eServices bereitgestellten Inhalte sicherzustellen, doch machen sie keinerlei Zusagen bezüglich Korrektheit, Zuverlässigkeit oder Vollständigkeit.

## **9. Änderungsvorbehalt**

Der eService-Anbieter und die beteiligten Firmen behalten sich das Recht vor, jederzeit ohne vorgängige Ankündigung Änderungen an ihrem eService-Angebot vorzunehmen.

## **10. Haftungsausschluss**

- 10.1. Jede Benutzerin und jeder Benutzer ist bei der Registrierung und bei den eServices für die von ihm übermittelten und abgefragte Inhalte selbst verantwortlich. Der Anbieter der eServices und die beteiligten Firmen haften gegenüber Benutzerinnen und Benutzern sowie Dritten weder für Inhalte und Programme, die über das Benutzerkonto und/oder über eServices verbreitet werden, noch für Schäden jeglicher Art, die aus deren Nutzung, Verbreitung etc. entstehen können.
- 10.2. Abfragen und Meldungen im Rahmen der eServices werden in der Regel rasch verarbeitet, veröffentlicht oder weitergeleitet. Der Anbieter der eServices und die beteiligten Firmen bemühen sich um optimale Betriebsabläufe. Sie streben eine bestmögliche Dienstleistungsqualität an. Sie übernehmen aber keine Garantien für die Bereitstellung der Services und für die Aktualität, Korrektheit und Vollständigkeit der Inhalte. Systembedingte Unterbrüche, Verzögerungen, Wartezeiten oder Funktionsfehler können nicht ausgeschlossen werden.
- 10.3. Die beteiligten Firmen treffen auf Seiten der Fachapplikation (Datenquelle) und des Webportals (Ausgabe der Webservice-Inhalte) alle möglichen Vorkehrungen, um eine bestmögliche Datensicherheit und den bestmöglichen Datenschutz zu bieten. Daten-Zustellungen und -Abfragen der Benutzerin und des Benutzers erfolgen aber grundsätzlich auf eigene Gefahr und ohne jegliche Gewährleistung durch die beteiligten Firmen und den Anbieter der eServices. Für nicht empfangene Daten wird jede Haftung abgelehnt.

## **11. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

11.1. Bei rechtlichen Fragen und Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem ePortal kommt ausschliesslich Schweizerisches Recht zur Anwendung.

11.2. Als Gerichtsstand gilt ausschliesslich der Gerichtsstand der Säntis Energie AG (Lichtensteig).

Version: Januar 2016