

Ausgabe Februar 2021

## Allgemeine Nutzungsbedingungen für das Kundenportal von IWB Industrielle Werke Basel

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Nutzungsbedingungen gelten für das Online Kundenportal von IWB Industrielle Werke Basel («IWB»).
- 1.2. Mit der Registrierung und/oder Anmeldung zum Kundenportal erklärt sich der Benutzer mit den Nutzungsbedingungen einverstanden.

### 2. Nutzungsberechtigung

#### 2.1. Kundenkonto

Das Kundenportal ist ein Angebot für Kundinnen und Kunden von IWB («Kunden»). Die Nutzung des Kundenportals setzt voraus, dass zwischen dem Kunden und IWB ein aktives Rechtsverhältnis besteht (ein Grundversorgungs-, Netznutzungs- oder anderweitiges Vertragsverhältnis) und dem Kunden im Rahmen des Rechtsverhältnisses mit IWB eine Kunden- und Vertragskontonummer zugewiesen worden ist.

#### 2.2. Registrierung

- 2.2.1. Für die Nutzung des Kundenportals ist eine Registrierung des Benutzers erforderlich. Der Benutzer hat sich entweder als «Kontoinhaber» (Ziffer 2.2.2) oder als «berechtigter Dritter» (Ziffer 2.2.3) zu registrieren.

##### 2.2.2. Registrierung als «Kontoinhaber»

- Die Registrierung als Kontoinhaber erfolgt grundsätzlich durch den Benutzer selbst (online mittels Web-Formular), in Ausnahmefällen durch IWB.
- Für die Registrierung hat der Benutzer seinen Namen (Vor- und Familiennamen), seine E-Mail-Adresse sowie die Kundennummer und eine korrespondierende Vertragskontonummer anzugeben; zwischen mehreren Vertragskontonummern hat der Benutzer die Wahl.
- Um die Registrierung abzuschliessen und sein Benutzerkonto zu aktivieren, hat der Benutzer dem Link in der seiner Registrierung folgenden Bestätigungsmail von IWB zu folgen und ein persönliches Passwort festzulegen. Mit der Bestätigung des Passworts für das Benutzerkonto ist der Registrierungsprozess abgeschlossen und steht dem Benutzer das Kundenportal zur Nutzung zur Verfügung.
- Der als Kontoinhaber registrierte Benutzer kann im Kundenportal weitere Benutzer (berechtigte Dritte) für das Kundenkonto bestimmen; die Anzahl der berechtigten Dritten ist grundsätzlich unbeschränkt. Der Nutzungsumfang des berechtigten Dritten kann vom Kontoinhaber auf einzelne Vertragskonten beschränkt werden.

##### 2.2.3. Registrierung als «berechtigter Dritter»:

- Die Registrierung als berechtigter Dritter setzt voraus, dass der Kontoinhaber den Dritten über das Kundenkonto einlädt. Zu diesem Zweck hat der Kontoinhaber im Kundenportal die E-Mail-Adresse des berechtigten Dritten anzugeben. Der berechtigte Dritte erhält sodann einen Link, über den er sich mit seinem Namen, seiner E-Mail-Adresse und der Kundennummer für das Kundenkonto registrieren kann.
- Um die Registrierung abzuschliessen und sein Benutzerkonto zu aktivieren, hat der berechtigte Dritte dem Link in der seiner Registrierung folgenden Bestätigungsmail von IWB zu folgen und ein persönliches Passwort festzulegen. Mit der Bestätigung des Passworts für das Benutzerkonto ist der Registrierungsprozess abgeschlossen und steht

dem berechtigten Dritten das Kundenportal in dem vom Kontoinhaber definierten Umfang zur Nutzung zur Verfügung.

### 3. Nutzungsvoraussetzungen

#### 3.1. Technische Nutzungsvoraussetzungen

Für die Nutzung des Kundenportals sind ein aktuelles gängiges Betriebssystem (Windows, Mac OS oder Linux), eine Internetverbindung und ein aktueller gängiger Internetbrowser (Firefox, Safari, Chrome, Microsoft Edge) erforderlich. Für die Erfüllung der technischen Nutzungsvoraussetzungen ist der Benutzer verantwortlich.

#### 3.2. Zugang und Zugangssperre

- 3.2.1. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt online unter <https://portal.iwb.ch> durch Eingabe des Benutzernamens und des persönlichen Passworts («Zugangsdaten»).
- 3.2.2. Wer sich mit den Zugangsdaten eines registrierten Kontoinhabers (Ziffer 2.2.2) oder mit den Zugangsdaten eines registrierten berechtigten Dritten (Ziffer 2.2.3) im Kundenportal anmeldet, gilt gegenüber IWB als berechtigter Benutzer. IWB darf den Benutzer ohne weitere Überprüfung Einstellungen im Kundenkonto vornehmen lassen und dessen Erklärungen ungeprüft entgegennehmen.
- 3.2.3. Bei bestehenden Sicherheitsrisiken oder Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung ist IWB berechtigt, das Benutzerkonto ohne Vorankündigung und entschädigungslos zu sperren. Die Sperrung kann vorübergehend oder dauerhaft erfolgen.

### 4. Funktionalitäten und Nutzungsumfang

#### 4.1. Funktionalitäten

- 4.1.1. Verwaltung von Kundendaten: Das Kundenportal gibt dem Benutzer eine Übersicht über das Kundenkonto (insbesondere über die Kundendaten und die registrierten Benutzer). Es erlaubt dem Benutzer, gewisse Kundendaten und seine ergänzenden Benutzerdaten zu ändern, zu ergänzen oder zu löschen.
- 4.1.2. Abruf weiterer Informationen: Das Kundenportal ermöglicht den Abruf weiterer kundenspezifischer Informationen. So erhält der Benutzer eine Übersicht über die bezogenen Produkte, Zugriff auf die Rechnungen und eine grafische Darstellung der Kosten und Verbräuche für die bezogenen Medien (Strom, Gas, Wasser und/oder Wärme). Für Netzkunden mit einem intelligenten Elektrizitäts-, Gas-, Fernwärme- oder Wasserzähler (einem sog. Smart Meter) werden im Kundenportal die Lastgänge des Kunden verständlich dargestellt.
- 4.1.3. Self-Services und Kontakt: Über das Kundenportal kann der Benutzer Self-Services in Anspruch nehmen (beispielsweise Umzugsmeldungen vornehmen oder Zählerstände melden). Das Kundenportal ermöglicht dem Benutzer weiterhin, für Auskünfte, Anfragen und Feedback Kontakt mit IWB aufzunehmen und jederzeit den Status seiner Anliegen einzusehen.
- 4.2. **Nutzungsumfang**
- 4.2.1. Der individuelle Funktionsumfang kann je nach Kundenkategorie und Vertragsbeziehung variieren.

4.2.2. Auch behält sich IWB vor, den Inhalt des Kundenportals jederzeit zu ändern und/oder an technische und rechtliche Entwicklungen anzupassen.

## 5. **Kosten**

Die Nutzung des Kundenportals ist kostenlos.

## 6. **Dauer des Nutzungsverhältnisses**

### 6.1. **Beginn und maximale Nutzungsdauer**

6.1.1. Das Nutzungsverhältnis zwischen dem Benutzer und IWB beginnt mit der Bestätigung des Aktivierungs-E-Mails im Rahmen der Registrierung und endet spätestens nach Beendigung aller dem Kundenkonto zugrundeliegenden Rechtsverhältnisse («maximale Nutzungsdauer»). Nach Ablauf der maximalen Nutzungsdauer wird der Zugang zum entsprechenden Kundenkonto für alle Benutzer des Kontos automatisch innerhalb von 24 Stunden gesperrt.

6.1.2. Die Weiternutzung des Kundenportals für ein anderes, noch bestehendes Kundenkonto bleibt vorbehalten.

### 6.2. **Vorzeitige Beendigung des Nutzungsverhältnisses**

6.2.1. Vor Ablauf der maximalen Nutzungsdauer kann das Nutzungsverhältnis sowohl von IWB als auch vom Benutzer jederzeit ohne Angabe von Gründen beendet werden. IWB kann das Benutzerkonto jederzeit ohne Vorankündigung sperren, insbesondere bei bestehenden Sicherheitsrisiken oder Verdacht einer missbräuchlichen Verwendung (Ziffer 3.2.3). Der Benutzer kann sein Benutzerkonto jederzeit durch Mitteilung an IWB sperren lassen und so das Nutzungsverhältnis beenden.

6.2.2. Die vorzeitige Beendigung des Nutzungsverhältnisses durch den Benutzer schliesst grundsätzlich nicht aus, dass sich der Benutzer gemäss Ziffer 2.2 zu einem späteren Zeitpunkt erneut für das Kundenportal registriert und ein Benutzerkonto aktiviert.

## 7. **Sorgfaltspflichten des Benutzers**

### 7.1. **Zugangsdaten, Passwort**

7.1.1. Der Benutzer hat eine sichere und sorgfältige Aufbewahrung seiner Zugangsdaten sicherzustellen und das Kundenkonto vor unberechtigter Nutzung zu schützen.

7.1.2. Eine Weitergabe des Passworts an Dritte ist dem Benutzer untersagt. Der Benutzer kann sein Passwort jederzeit ändern und sollte von dieser Möglichkeit in regelmässigen Abständen Gebrauch machen. Das bisherige Passwort verliert durch die Änderung seine Gültigkeit. Bei Verlust des Passworts kann der Benutzer im Login-Fenster ein neues Passwort anfordern.

7.1.3. Besteht der Verdacht, dass die Zugangsdaten in unbefugte Hände geraten sind, hat der Benutzer das Passwort umgehend zu ändern und gegebenenfalls von IWB die Sperrung des Benutzerkontos zu verlangen.

7.1.4. Der Benutzer trägt die volle Verantwortung für die Folgen einer unbefugten Verwendung seiner Zugangsdaten.

### 7.2. **Herunterladen von Dokumenten**

Beim Herunterladen von Dokumenten aus dem Kundenportal auf das Endgerät des Benutzers hat der Benutzer für die gebotene Sicherheit selbst besorgt zu sein. Sobald ein Dokument den geschützten Bereich des Kundenportals verlässt, ist IWB für die Sicherheit nicht mehr verantwortlich.

## 8. **Verfügbarkeit**

8.1. Das Kundenportal ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar. IWB übernimmt jedoch keine Gewähr, dass das Kundenportal ununterbrochen erreichbar ist und sämtliche Funktionalitäten ununterbrochen störungsfrei zur Verfügung stehen.

8.2. IWB ist bemüht, etwaige Störungen des Kundenportals im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten

schnellstmöglich zu beseitigen. Planmässige Wartungsarbeiten wird IWB wenn möglich ausserhalb der üblichen Arbeitszeiten vornehmen und auf der Einstiegsseite zum Kundenportal vorgängig ankündigen.

## 9. **Sicherheitshinweise**

Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über das Internet. Selbst wenn die Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät des Benutzers auf dem neuesten Stand sind, kann keine absolute Sicherheit gewährleistet werden. Der Benutzer wird insbesondere auf die folgenden Risiken bei der Nutzung des Kundenportals aufmerksam gemacht:

- Ungenügende Systemkenntnisse und mangelnde Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät des Benutzers können einen unberechtigten Zugriff auf die Daten im Kundenportal erleichtern. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich ein Dritter während der Nutzung des Kundenportals unbemerkt Zugang zum Endgerät des Benutzers verschafft. Der Benutzer ist deshalb gehalten, sein Endgerät mit aktuellen Schutzprogrammen zu schützen. Verwendet der Benutzer ein WLAN, wird dringend empfohlen, dieses mit einem Passwort zu schützen. Es wird ausserdem empfohlen, das Kundenportal nicht über ein öffentliches WLAN zu nutzen.
- Daten zwischen dem Benutzer und IWB werden über ein offenes, jedermann zugängliches Netz transportiert. Daten können unkontrolliert auch grenzüberschreitend übermittelt werden, selbst wenn der Sender und der Empfänger in der Schweiz sind. Die Datenübermittlung zwischen IWB und dem Benutzer erfolgt zwar verschlüsselt, nicht verschlüsselt sind jedoch Sender und Empfänger. Es ist deshalb möglich, Rückschlüsse zu ziehen auf eine Nutzungsbeziehung zwischen dem Benutzer und IWB.
- Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass der vom Benutzer gewählte Internetprovider den Datenverkehr analysiert. Es ist deshalb möglich, dass nachvollzogen werden kann, wann und mit wem der Benutzer in Kontakt getreten ist.

## 10. **Haftung**

10.1. IWB übernimmt keine Haftung für die technischen Nutzungsvoraussetzungen (Ziffer 3.1) und/oder die jederzeitige Verfügbarkeit des Kundenportals (s. Ziffer 8).

10.2. IWB übernimmt ebenfalls keine Haftung für direkte, indirekte oder Folgeschäden, die sich aus der Nutzung des Kundenportals oder aus dem Missbrauch der Zugangsdaten und dem unberechtigten Zugriff auf das Benutzer- oder Kundenkonto ergeben (s. Ziffer 7.1).

10.3. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei vorsätzlich oder grobfahrlässig herbeigeführten Personen- oder Sachschäden.

## 11. **Datenschutz**

11.1. Die vom Benutzer bei der Nutzung des Kundenportals bereitgestellten eigenen Personendaten werden von IWB zur Bereitstellung der Funktionalitäten des Kundenportals sowie zur Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung bearbeitet.

11.2. Für eine weitergehende Datenbearbeitung der personenbezogenen Daten des betreffenden Kunden hat der als Konto-inhaber registrierte Benutzer in den Einstellungen des Kundenportals seine Einwilligung (sog. Opt-in) zu geben. Die Möglichkeit einer Einwilligung besteht jedoch nur, wenn und solange der Kunde von IWB ein Marktprodukt bezieht.

11.3. Für die Datenbearbeitung gilt im Übrigen die Datenschutzerklärung von IWB, abrufbar unter <https://www.iwb.ch/Datenschutzerklaerung.html>.

**12. Kontakt und Support**

IWB steht dem Benutzer bei Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung des Kundenportals (Zugangs- und/oder Nutzungsproblemen) während der offiziellen Bürozeiten unter [kundenservice@iwb.ch](mailto:kundenservice@iwb.ch) zur Verfügung. IWB ist bestrebt, bestehende Probleme so schnell wie möglich zu beheben.

**13. Änderungen der Nutzungsbedingungen**

**IWB behält sich vor, die Nutzungsbedingungen nachträglich zu ändern. Sie wird den Benutzer über die Änderungen in geeigneter Weise informieren. Setzt der Benutzer die Nutzung des Kundenportals nach der Information fort, erklärt er sich mit den Änderungen einverstanden.**

**14. Schlussbestimmungen**

- 14.1. Sollten einzelne Bestimmungen der Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Eine ungültige Regelung ist durch eine der ursprünglichen Regelung möglichst nahekommende Regelung zu ersetzen.
- 14.2. Es gilt schweizerisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Basel.