

Nutzungsbedingungen Kundenportal

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument die männliche Form gewählt. Das weibliche Geschlecht ist in voller Wertschätzung mit einbezogen.

1. Geltungsbereich

- 1.1 In diesem Kundenportal der Stadtwerke Wetzikon können Kundinnen und Kunden (nachfolgend „der Benutzer“ genannt) ein persönliches Benutzerkonto eröffnen. Das Benutzerkonto bietet Zugang zu diversen elektronischen Dienstleistungen, die als „Online-Schalter-Dienste“ bezeichnet werden. Die vorliegenden „Nutzungsbedingungen“ beschreiben die Geschäftsbedingungen für die Nutzung dieser Dienste.

2. Voraussetzungen

- 2.1 Für die diversen Online-Schalter-Dienste bestehen unterschiedliche Sicherheitsanforderungen. Für viele Online-Schalter-Dienste ist ein Benutzerkonto zwingend.

3. Rückzug/Widerruf

- 3.1 Wenn sich ein Benutzer einen Online-Schalter-Dienst für sich freischaltet, wird die Freigabe fix mit dem Benutzerkonto verbunden. Der Benutzer ist damit vollumfänglich selber für den Schutz allfälliger durch den Dienst abrufbarer persönlicher Informationen verantwortlich. Die Stadtwerke als Anbieter des Kundenportals und seine Software-Lieferanten übernehmen keinerlei Haftung für missbräuchliche Zugriffe auf vom Benutzer freigeschaltete und aktivierte Online-Schalter-Dienste. Wenn der Benutzer einen Missbrauch befürchtet, kann sie/er das Benutzerkonto jederzeit selbstständig wieder löschen, um den Online-Schalter-Dienst zu deaktivieren und die Freischaltung zu entfernen.
- 3.2 Zusammen mit dem Benutzerkonto werden in diesem Fall auch sämtliche Berechtigungen für Online-Schalter-Dienste gelöscht, die mit dem Benutzerkonto verbunden sind. Falls später erneut ein Benutzerkonto eröffnet und der Online-Schalter-Dienst wieder genutzt werden möchten, kann sich der Benutzer erneut registrieren und den Dienst erneut für sich freischalten lassen und aktivieren.

4. Verfügbarkeit

- 4.1 Das Kundenportal und die Online-Funktionen werden vom Software-Lieferanten bereitgestellt. Das Kundenportal übermittelt die Datenabfragen und Meldungen danach an die Fachapplikation der Stadtwerke, von wo aus sie beantwortet oder an die Mitarbeitenden der Stadtwerke zur Bearbeitung übergeben werden. Die Lieferanten des Kundenportals und der Fachapplikation arbeiten Hand in Hand um einen reibungslosen Betrieb und eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten.
- 4.2 Für die Datenhaltung in der Fachapplikation sind die Stadtwerke als Anbieter dieses Kundenportals zuständig. Es wird alles darangesetzt, eine hohe Aktualität, Korrektheit und Vollständigkeit der bereitgestellten Daten zu gewährleisten. Bei allfälligen Rückfragen oder Rückmeldungen zu den bereitgestellten Daten kann sich der Benutzer an folgende E-Mail-Adresse wenden:
kundenservice@stadtwerke-wetzikon.ch

5. Pflichten

- 5.1 Bei der Registrierung für das Kundenportal muss der Benutzer persönliche Daten und Kundennummer, respektive eine Rechnungsnummer angeben. Sie/Er ist zur Angabe der vollständigen und korrekten Daten verpflichtet.
- 5.2 Der Benutzer verpflichtet sich, die bereitgestellten Funktionen und die abgerufenen Informationen 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 Dienste führen. Zivil- und strafrechtliche Schritte bleiben jederzeit vorbehalten.

6. Datenschutz und Datensicherheit

- 6.1 Der Schutz der persönlichen Benutzer-Daten ist den Stadtwerken sehr wichtig. Die Stadtwerke treffen deshalb verschiedenste technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen, um einen grösstmöglichen Schutz zu erreichen vor zufälligen oder vorsätzlichen Manipulationen, Verlusten oder Zerstörungen von Daten und vor unberechtigten Zugriffen.
- 6.2 Die Daten der Benutzer des Kundenportals werden unter Einhaltung der massgebenden eidgenössischen und kantonalen Datenschutzgesetzgebung sowie der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (SDGVO), soweit anwendbar, gespeichert und verarbeitet.
- 6.3 Bei Zustellung von personenbezogenen Informationen werden diese Personendaten weder ausgewertet noch für andere Zwecke weiterverwendet oder weitergegeben. Sie dienen einzig dem erteilten Auftrag und der Pflege der Kundenbeziehung.
- 6.4 Die Zugriffe auf das Kundenportal werden zu statistischen Zwecken registriert. Daraus können Rückschlüsse auf die Verhaltensweisen der Benutzer abgeleitet werden. Die Daten werden anonymisiert und in Rechenzentren in der Schweiz verarbeitet. Beim ersten Zugriff auf das Kundenportal wird der Benutzer gebeten, sich zu entscheiden, ob die Daten anonymisiert verwendet werden dürfen. Die Einwilligung oder Ablehnung wird gespeichert. Es werden nur die Daten derjenigen Benutzer aufgezeichnet, die ihr Einverständnis dafür erteilt haben.
- 6.5 Um im Kundenportal ein Benutzerkonto zu eröffnen, ist eine E-Mail-Adresse erforderlich. Der Benutzer muss diese E-Mail-Adresse beim Eröffnen des Benutzerkontos angeben. An diese Adresse erhält der Benutzer per E-Mail einen Link zum Aktivieren des Benutzerkontos. Das Benutzerkonto kann also nur aktiviert werden, wenn der Benutzer tatsächlich Inhaber der angegebenen E-Mail-Adresse ist.
- 6.6 Mit der persönlichen E-Mail-Adresse und einem gut gewählten Passwort ist das Benutzerkonto vor Fremdzugriffen geschützt. Es wird empfohlen ein möglichst starkes Passwort zu wählen. Hinweise dazu sind beim Eingabefeld zu finden. Das Passwort darf nicht in die Hände Dritter gelangen. Dadurch schützt der Benutzer auch die Dienste, die sie/er für sich freigeschaltet hat, vor Missbräuchen.
- 6.7 Für diverse Online-Schalter-Dienste muss sich der Benutzer durch die Registrierung persönlicher Daten eindeutig identifizieren.
- 6.8 Das Kundenportal und die Abfrage- und Anzeigemasken aller Online-Dienste sind SSL-verschlüsselt. Dabei kommen Verschlüsselungsmechanismen gemäss neustem Stand der Technik und zusätzliche Schutzmassnahmen zum Einsatz. Hiermit werden die Anfragen und Meldungen bei der Übermittlung an das Benutzerkonto so gut wie möglich vor Dritten geschützt.



- 6.9 Wenn Abfragen und Meldungen vom Kundenportal oder Online-Schalter an eine Fachapplikation weitergeleitet werden und wenn diese Fachapplikation Antworten und Statusmeldungen an das persönliche Benutzerkonto im Kundenportal zurückübermittelt, kommen eine SSL-Verschlüsselung und/oder weitere Schutzmassnahmen (z. B. private Verbindung) zum Einsatz.
- 6.10 Bei der Speicherung und Verarbeitung der Benutzerdaten werden die eidgenössischen und kantonalen Datenschutzbestimmungen sowie die europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), soweit anwendbar, eingehalten.
- 6.11 Um Missbräuche vorzubeugen, wird zusammen mit Online-Diensten durch unseren Hosting-Partner die IP-Adresse gespeichert. Die Daten werden regelmässig gelöscht. Eine Löschung der Daten kann jederzeit auch über den Webmaster beantragt werden.
- 6.12 Gemäss Bundesgesetz betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF) müssen die Verbindungsdaten (Log-Daten) der Zugriffe auf unser Kundenportal (sog. Randdaten) 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.
- 6.13 Das Kundenportal der Stadtwerke arbeitet mit gezielt genutzten Cookies, welche die Bedienerfreundlichkeit verbessern. Cookies sind kleine Dateien, die zwischen dem Browser (z. B. Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome, etc.) der Benutzenden und dem Webserver ausgetauscht werden und die vom Browser auf die Festplatte des/der Benutzenden geschrieben werden. Die Cookies dienen ausschliesslich der Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit. Die Cookies sind im Browser bei Bedarf jederzeit ausschaltbar (unter „Browser-Einstellungen“). Es ist jedoch zu beachten, dass man ohne Cookies nur sehr kurze Zeit im Kundenportal angemeldet bleibt. Danach muss sich der Benutzer erneut anmelden, damit das Kundenportal weiterhin funktioniert. Die Funktionsweise des Kundenportals ist also ohne Cookies stark eingeschränkt.

7. Nutzungsrechte

- 7.1 Die Stadtwerke machen im Kundenportal Dienste und Inhalte der Öffentlichkeit zugänglich. Die Urheber- und alle anderen Rechte an diesen Diensten und Inhalten verbleiben jedoch ausschliesslich bei den Stadtwerken oder den ausdrücklich genannten Rechtsinhabern. Beim Nutzen, Herunterladen oder Kopieren solcher Dienste und Inhalte findet keine Übertragung dieser Rechte statt. Für die Reproduktion jeglicher Elemente ist die schriftliche Zustimmung der Urheberrechtsträger im Voraus einzuholen.

8. Vollständigkeit

- 8.1. Die Stadtwerke als Anbieter dieses Kundenportals sowie unsere Software-Lieferanten unternehmen alle zumutbaren Schritte, um die Zuverlässigkeit der bereitgestellten Inhalte und elektronischen Dienstleistungen sicherzustellen, doch machen wir keinerlei Zusagen bezüglich Korrektheit, Zuverlässigkeit oder Vollständigkeit.

9. Änderungsvorbehalt

- 9.1. Die Stadtwerke als Anbieter dieses Kundenportals sowie unsere Software-Lieferanten behalten sich das Recht vor, jederzeit ohne vorgängige Ankündigung Änderungen am Kundenportal und/oder an den elektronischen Dienstleistungen vorzunehmen.

10. Haftungsausschluss

- 10.1 Jeder Benutzer dieses Kundenportals und der hier angebotenen elektronischen Dienstleistungen ist für die von ihr/ihm übermittelten Inhalte selbst verantwortlich. Der Anbieter des Kundenportals und der elektronischen Dienstleistungen und seine Software-Lieferanten haften gegenüber Benutzerinnen und Benutzern sowie Dritten weder für Inhalte und Programme, die über die Dienste und interaktiven Module verbreitet werden, noch für Schäden jeglicher Art, die aus deren Nutzung, Verbreitung etc. entstehen können.
- 10.2 Die vom Benutzer übermittelten Daten werden in der Regel rasch verarbeitet oder weitergeleitet. Der Anbieter dieses Kundenportals und der elektronischen Dienstleistungen und seine Software-Lieferanten bemühen sich um eine optimale Funktionsweise. 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. Der Datenversand erfolgt grundsätzlich auf eigene Gefahr und ohne jegliche Gewährleistung von Seiten des Anbieters dieses Kundenportals und der Dienstleistungen sowie seiner Software-Lieferanten. Für nicht empfangene Daten wird jede Haftung abgelehnt.
- 10.3 Obwohl die Dienste und Inhalte möglichst auf dem neusten Stand gehalten werden, übernimmt der Anbieter des Kundenportals keine Verantwortung für deren Aktualität und Richtigkeit.
- 10.4 Wenn das Kundenportal Links zu externen Webseiten anderer Anbieter enthält, hat der Anbieter des Kundenportals keinerlei Einfluss auf den Inhalt dieser externen Webseiten und übernimmt diesbezüglich keinerlei Verantwortung. Die Besucherin und der Besucher einer solchen Webseite, auf die innerhalb des Kundenportals gelinkt wird, tragen die Verantwortung für ihren Besuch vollumfänglich selbst.
- 10.5 Die Stadtwerke als Anbieter dieses Kundenportals und der elektronischen Dienstleistungen behält sich das Recht vor, jederzeit ohne vorgängige Ankündigung Änderungen am Kundenportal und an den elektronischen Dienstleistungen vorzunehmen.

11. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 11.1 Bei rechtlichen Fragen und Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kundenportal und der hier angebotenen elektronischen Dienstleistungen kommt ausschliesslich Schweizerisches Recht zur Anwendung.
- 11.2 Als Gerichtsstand gilt ausschliesslich Hinwil ZH.

Stadtwerke Wetzikon

Geschäftsleitung

Version: Mai 2021

Hinweis: Es handelt sich um die Version vom Januar 2018. Nachträglich wurden folgende Änderungen vorgenommen:
25.5.21: Die Abschnitte 6.2, 6.4, 6.6 und 6.10 bis 6.13 wurden erneuert.