

## Nutzungsbedingungen Digitales Kundenportal

Stadtwerk Winterthur stellt seiner Kundschaft das Digitale Kundenportal nach Massgabe der nachfolgenden Nutzungsbedingungen einschliesslich der datenschutzrechtlichen Hinweise zur Verfügung. Die Nutzungsbedingungen regeln die rechtlichen und technischen Aspekte der Kundenportal-Nutzung.

1. Geltungsbereich
  - 1.1 Diese Nutzungsbedingungen gelten für das Digitale Kundenportal von Stadtwerk Winterthur.
  - 1.2 Die aktive Kenntnisnahme und Zustimmung (Opt-In) zu den vorliegenden Bedingungen und der Datenschutzerklärung sind Voraussetzung für den Zugang zum Digitalen Kundenportal. Die Einwilligungserklärung erfolgt durch die Kundschaft bei ihrer Anmeldung.
2. Nutzungsberechtigung

Die Nutzung des Digitalen Kundenportals setzt voraus, dass zwischen der Kundschaft und Stadtwerk Winterthur ein aktives Rechtsverhältnis besteht und die Kundschaft im Rahmen des Rechtsverhältnisses mit Stadtwerk Winterthur eine Geschäftspartnernummer (Kundennummer) zugewiesen worden ist.
3. Login/Zugang zum Digitalen Kundenportal
  - Um das Digitale Kundenportal nutzen zu können, muss die Kundschaft eine einmalige SwissId (via [login.swissid.ch](https://login.swissid.ch)) erstellen. Hierzu wird von der Kundschaft eine E-Mail-Adresse, der Name und der Vorname benötigt. Danach wird der Kundschaft ein 16-stelliger Code via WebTransfer (via [webtransfer.zh.ch/de/transfer](https://webtransfer.zh.ch/de/transfer)) innerhalb einer E-Mail zugesandt. Durch diesen 16-stelligen Code ist die Kundschaft identifiziert und kann auf das Kundenportal zugreifen, sobald sie für dieses authentisiert ist.
- 3.2 Die Authentisierung dient der Zugriffsberechtigung auf die eigenen Daten. Diese erfolgt wie folgt:
  - Die Authentisierung für Kundenadministratoren geschieht ausschliesslich über Fachmitarbeitende von Stadtwerk Winterthur.
  - Für die Authentisierung von Kunden-Standardbenutzern kann der Kundenadministrator diesen Prozess übernehmen.
4. Rollenbeschreibung

Im Kundenportal wird zwischen folgenden Rollen unterschieden:

  - Der Kundenadministrator kann weitere Benutzer/-innen innerhalb des Portals verwalten (erstellen, editieren und löschen). Der Kundenadministrator ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass nicht autorisierte Personen keinen Zugriff auf das Digitale Kundenportal haben.

- Der Kunden-Standardbenutzer/Die Kunden-Standardbenutzerin erhält keine besonderen Berechtigungen, sondern lediglich Zugriff auf die eigenen Daten.
5. Nutzungsbeginn und –beendigung
    - 5.1 Die Nutzung des Digitalen Kundenportals beginnt mit Eingabe des Logins.
    - 5.2 Die Nutzung des Digitalen Kundenportals kann jederzeit beendet werden. Die Kundschaft informiert hierzu Stadtwerk Winterthur rechtzeitig, damit ihr Zugang gelöscht und ihr Konto deaktiviert wird.
    - 5.3 Im Übrigen endet die Nutzung spätestens nach Beendigung aller dem Kundenkonto zugrundeliegenden Rechtsverhältnisse. Der Zugang wird automatisch gesperrt.
  6. Funktionalitäten

Die jetzige Funktionalität umfasst

    - Einsicht in die eigenen Verbrauchsdaten (Strom)
    - Einsicht bzw. Übersicht der Rechnungen
    - Benutzerverwaltung von weiteren Nutzenden innerhalb der gleichen Gruppe.
  7. Nutzungsumfang

Der Nutzungsumfang variiert je nach Rolle.
  8. Nutzungskosten

Die Nutzung des Digitalen Kundenportals ist kostenlos.
  9. Zugangssperrung

Stadtwerk Winterthur ist berechtigt, den Zugang zum Digitalen Kundenportal jederzeit ganz oder teilweise zu sperren (z.B. bei Verdacht von Missbrauch oder Manipulation sowie bei einer Verletzung der Nutzungsbedingungen). Für Schäden, die dadurch entstehen, übernimmt Stadtwerk Winterthur keine Haftung.
  10. Technische Nutzungsvoraussetzungen

Für die Nutzung des Digitalen Kundenportals sind ein aktuelles Betriebssystem, eine Internetverbindung und ein aktueller Internetbrowser erforderlich. Der Zugang erfolgt via Internet über einen von der Kundschaft gewählten Provider.
  11. Technische Störungen und Unterbrüche
    - 11.1 Stadtwerk Winterthur ist bestrebt, den Zugang zum Digitalen Kundenportal 24 Stunden täglich verfügbar zu halten.
    - 11.2 Trotz sorgfältiger Wartung kann ein ununterbrochener Betrieb nicht garantiert werden. Stadtwerk Winterthur bemüht sich jedoch, geplante Systemunterbrüche zu Randzeiten durchzuführen und etwaige Störungen schnellstmöglich zu beseitigen.
  12. Datenschutz

Die Bearbeitung sämtlicher Personendaten erfolgt entsprechend den anwendbaren Datenschutzbestimmungen. Weitere Informationen zum Datenschutz sind unter [stadtwerk.winterthur.ch/kundenportal-agb](http://stadtwerk.winterthur.ch/kundenportal-agb) abrufbar. Diese sind jederzeit einsehbar via entsprechendem Link.

13. Datensicherheit
  - 13.1 Stadtwerk Winterthur weist die Kundschaft darauf hin, dass Daten über ein allgemein zugängliches Netz übermittelt werden und dabei verloren gehen können. Obwohl die Datenübermittlung angemessen geschützt ist, übernimmt Stadtwerk Winterthur für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Datenübermittlung via Internet keine Haftung.
  - 13.2 Stadtwerk Winterthur weist auf die potentielle Gefahr hin, dass sich unbefugte Dritte während der Internetnutzung unbemerkt Zugang zum Computer oder zur Datenverbindung der Kundschaft verschaffen und sich so Computerviren auf dem Computer ausbreiten können.
  
14. Sorgfaltspflichten
  - 14.1 Die Kundschaft ist verpflichtet, sämtliche Zugangsdaten vertraulich aufzubewahren und gegen missbräuchliche Verwendung zu schützen.
  - 14.2 Besteht der Verdacht, dass ein unbefugte(r) Dritte(r) Kenntnis von den Zugangsdaten hat, muss die Kundschaft Stadtwerk Winterthur unverzüglich informieren und den Zugang sperren lassen. Die Kundschaft trägt die Folgen, die sich aus der Verwendung ihrer Zugangsdaten ergeben.
  - 14.3 Der Kundschaft obliegt, sich betreffend der von ihr verwendeten Hard- und Software über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen zu informieren. Sie ist für den Computerzugang und den Internetanschluss selbst verantwortlich und hat ausreichende, geeignete Schutzmassnahmen zu ergreifen.
  
15. Haftungsausschluss
  - 15.1 Stadtwerk Winterthur haftet für Personen- und Sachschäden nur nach den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Folgeschäden, indirekte Schäden usw. wird ausdrücklich ausgeschlossen.
  - 15.2 Stadtwerk Winterthur haftet insbesondere nicht
    - für Störungen und Schäden, die auf unsachgemässe Verwendung von Daten zurückzuführen sind;
    - Schäden, die durch höhere Gewalt, Streiks, Stromausfälle, sonstige Unterbrüche, Betriebs- oder Netzstörungen verursacht werden;
    - für die Richtigkeit und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen und Daten.
  
16. Kontakt und Support

Stadtwerk Winterthur steht der Kundschaft bei Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung des Digitalen Kundenportals mit dem Kundendienst (052 267 22 22 oder [stadtwerk.kundendienst@win.ch](mailto:stadtwerk.kundendienst@win.ch)) zur Verfügung.
  
17. Änderung der Nutzungsbedingungen
  - 17.1 Stadtwerk Winterthur behält sich das Recht vor, die Nutzungsbedingungen jederzeit zu ändern und technischen oder rechtlichen Entwicklungen entsprechend anzupassen.
  - 17.2 Die Kundschaft wird beim nächsten Login auf die Änderungen hingewiesen. Mit dem Login stimmt sie den geänderten Nutzungsbestimmungen zu.

18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand  
Diese Nutzungsbedingungen unterstehen schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Winterthur.
19. Schlussbestimmung  
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 Regelungen möglichst nahekommende Regelung zu ersetzen.

Letzte Aktualisierung und Inkrafttreten: 21. Juni 2021