

# Dienstleistungen



## **Art. 1 Anwendungsbereich und Geltung**

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden als «AGB») gelten für die BKW Energie AG und deren Tochtergesellschaften, welche diese AGB verwenden.
- 1.2 Sie regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen (im Folgenden als «Vertrag» bezeichnet) durch die BKW Energie AG in den Bereichen Management Services, Beratung, Unterstützung und Schulungen.
- 1.3 Die Parteien werden im Folgenden als «BKW» und als «Kunde» bezeichnet.
- 1.4 Die nachstehenden AGB gelangen zur Anwendung, soweit für eine bestimmte Dienstleistung oder für bestimmte Kundengruppen keine abweichende Regelung besteht.
- 1.5 Soweit in diesen AGB nicht ausdrücklich anders bestimmt, erfüllen auch von den Parteien per E-Mail abgegebene Erklärungen und Mitteilungen die Erfordernisse an die Schriftlichkeit.

## **Art. 2 Angebot**

- 2.1 Ein Angebot ist während der von der BKW genannten Frist verbindlich. Enthält ein Angebot keine Frist, bleibt die BKW während 30 Tagen gebunden.
- 2.2 Zusätzliche Anforderungen des Kunden, die nicht in den einzelnen Angeboten enthalten sind oder nach Vertragsabschluss eingebracht werden, sind separat zu vereinbaren.

## **Art. 3 Vertragsabschluss**

- 3.1 Der Vertragsabschluss kann mündlich oder schriftlich erfolgen.
- 3.2 Mündlich abgeschlossene Verträge werden in jedem Fall schriftlich bestätigt.
- 3.3 Abweichende Regelung vorbehalten, treten schriftliche Verträge mit der rechtsgültigen Unterzeichnung des Vertragsdokuments durch beide Parteien in Kraft.
- 3.4 Die Bestandteile des Vertrages und deren Rangfolge bestimmen sich nach dem Vertragsdokument.

## **Art. 4 Leistungen der BKW**

- 4.1 Gegenstand und Inhalt der Dienstleistungen werden im Vertrag bzw. den Produktbestimmungen oder Angeboten und in den vorliegenden AGB spezifiziert.
- 4.2 Die BKW verpflichtet sich zu einer sachkundigen sowie sorgfältigen und getreuen Vertragserfüllung.

## **Art. 5 Leistungsänderungen**

- 5.1 Die Parteien können jederzeit Änderungen der Leistungen vereinbaren.
- 5.2 Änderungen der Leistungen haben die Parteien schriftlich festzuhalten, entweder durch Anpassung des schriftlichen Vertrages oder durch schriftliche Bestätigung der mündlich vereinbarten Änderung.
- 5.3 Können sich die Parteien nicht über eine Änderung der Leistungen einigen, so läuft der Vertrag unverändert weiter.

## **Art. 6 Online-Kundencenter BKW**

- 6.1 Die BKW kann im Vertrag vorsehen, dass für die Administration der Vertragsbeziehung und teilweise für die Leistungserbringung das Online-Kundencenter BKW genutzt wird. Der Kunde benötigt dazu einen geeigneten Internetanschluss und einen aktuellen Internetbrowser. Der Zugang zum Kundenportal und dessen Nutzung sind in den Nutzungsbedingungen «Online-Kundencenter BKW» geregelt. Sofern der Kunde nicht bereits über einen Zugang zum Online-Kundencenter verfügt, richtet die BKW diesen ein.
- 6.2 Der Kunde ist für die Verwaltung der Zugriffsrechte auf das Online-Kundencenter verantwortlich. Er nennt der BKW die für die Zugriffsverwaltung verantwortlichen Personen (Administratoren). Die Administratoren werden im Anhang des jeweiligen Dienstleistungsvertrages erfasst. Die Administratoren können im Administrator-Portal an beliebige weitere Personen (User) Zugriffsrechte erteilen und wieder entziehen. Die Anzahl der User ist nicht begrenzt.

6.3 Das Überprüfen von Usern, der Erlass von eigenen Nutzungsbedingungen für die User sowie die Sicherstellung der Einhaltung der Nutzungsbedingungen ist Sache des Kunden. Die BKW überprüft die durch die Administratoren erteilten/entzogenen Zugriffsrechte nicht. Der Kunde sorgt dafür, dass Unbefugte keinen Zugriff auf das Online-Kundencenter erhalten und ist verantwortlich für den Schutz vor Zugriff durch Unbefugte sowie vor unbefugter und missbräuchlicher Verwendung oder Weitergabe von Daten.

#### **Art. 7 Vermittlung von Leistungen Dritter**

- 7.1 BKW kann Verträge zwischen dem Kunden und Dritten über deren Produkte und Dienstleistungen vermitteln.
- 7.2 Die von BKW vermittelten Verträge sind zwischen dem Kunden und dem Dritten jeweils separat abzuschließen. Die resultierenden Verträge haben je eigenständigen rechtlichen Charakter und ein eigenständiges rechtliches Schicksal. Die BKW, der Kunde und der jeweilige Dritte bilden keine gemeinsame rechtliche Struktur im Sinne einer einfachen Gesellschaft oder sonstigen Rechtsgemeinschaft. Die BKW ist nicht Partei des zwischen dem Kunden und dem Dritten abgeschlossenen Vertrages.

#### **Art. 8 Mitwirkungspflicht des Kunden**

- 8.1 Der Kunde hat der BKW rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung notwendigen Informationen und Vorgaben bekannt zu geben. Er zeigt insbesondere sofort alle Umstände an, welche die Arbeiten von der BKW erschweren könnten.
- 8.2 Der Kunde erbringt alle im Vertrag ihm zugewiesenen Leistungen und Lieferungen termingerecht und in der erforderlichen Qualität. Unterlässt er dies aus Gründen, die nicht die BKW zu vertreten hat, so hat er der BKW die nachweislich daraus resultierenden Mehrkosten zu erstatten.
- 8.3 Sofern erforderlich, gewährt der Kunde der BKW den notwendigen Zugang zu seinen Räumlichkeiten und stellt ihr die erforderlichen Einrichtungen und Hilfsmittel zur Verfügung.
- 8.4 Der Kunde stellt sicher, dass nicht von der BKW gelieferte Instrumente und Materialien den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen.

#### **Art. 9 Termine**

- 9.1 Termine sind nur verbindlich, wenn dies die Vertragsparteien in der Vertragsurkunde ausdrücklich vereinbart haben.
- 9.2 Hält die BKW verbindliche Termine nicht ein, kommt sie ohne weiteres in Verzug. In den übrigen Fällen hat der Kunde die BKW durch schriftliche Mahnung und unter Einräumung einer angemessenen Nachfrist in Verzug zu setzen.
- 9.3 Eine Frist ist auch dann eingehalten, wenn der bestimmungsgemäße Betrieb möglich beziehungsweise nicht beeinträchtigt ist, aber noch Nacharbeiten oder weitere Leistungen erforderlich sind.

9.4 Kann die Dienstleistung aufgrund von Verzögerungen, die nicht die BKW zu vertreten hat, nicht zum vereinbarten Termin erbracht werden, so hat die BKW Anspruch auf eine Anpassung des Terminprogramms und auf eine Verschiebung der vertraglich festgelegten Termine.

9.5 Kein Verschulden der BKW liegt namentlich vor bei Verzögerungen infolge von höherer Gewalt, behördlichen Massnahmen, nicht voraussehbaren Baugrundverhältnissen, Umweltereignissen und bei Verspätungen, welche aufgrund von Abhängigkeiten von Dritten entstanden sind.

9.6 Sobald für die BKW Verzögerungen erkennbar sind, zeigt sie dies dem Kunden unverzüglich schriftlich an.

#### **Art. 10 Beizug von Dritten**

Die BKW ist berechtigt, Dritte zur Leistungserbringung beizuziehen. Die BKW haftet für die gehörige Sorgfalt bei der Wahl und Instruktion des Dritten und steht für dessen Leistungen wie für ihre eigenen ein.

#### **Art. 11 Einsatz von Arbeitsmitteln von der BKW**

- 11.1 Der Kunde darf sämtliche von der BKW im Rahmen eines Vertrages erhaltenen Arbeitsinstrumente (IT-Lösungen, sonstige Tools, Musterdokumente etc.) ausschliesslich für den eigenen Gebrauch verwenden.
- 11.2 Ein Einsatz solcher Instrumente bei Dritten oder eine Abgabe an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung der BKW zulässig.

#### **Art. 12 Support**

Für administrative und technische Fragen oder bei Problemen in Bezug auf die Nutzung von Management Services stellt die BKW den nötigen Support zur Verfügung und gibt dem Kunden die entsprechenden Zugangskanäle bekannt.

#### **Art. 13 Einschränkung der Dienstleistung**

- 13.1 Die BKW ist berechtigt, die Dienstleistung in angepasster Form, nicht oder nur in begrenztem Umfang zu erbringen, wenn:
- betriebsbedingte Unterbrechungen, wie Reparaturen, Unterhalts- und Erweiterungsarbeiten am Online-Kundencenter nötig sind;
  - behördlich angeordnete Massnahmen zu erfüllen sind.
- 13.2 Kann die BKW aus oben genannten Gründen die Dienstleistungen nicht in vollem Umfang erbringen, sind die vertraglich vereinbarten Preise durch den Kunden trotzdem zu bezahlen. Der Kunde kann keine Preisminderung geltend machen. Unterbrüche von mehr wie einem Monat sind davon ausgenommen. In diesem Fall tritt eine Preisreduktion in Kraft, welche im Verhältnis der Dauer und der fehlenden Dienstleistungen entspricht.

- 13.3 Ferner ist die BKW berechtigt die Dienstleistung, nach vorheriger Mahnung und schriftlicher Ankündigung einzustellen, wenn der Kunde:
- seinen Zahlungsverpflichtungen für die Dienstleistung nicht nachgekommen ist oder keine Gewähr besteht, dass zukünftige Rechnungen bezahlt werden;
  - in schwerwiegender Weise gegen wesentliche Bestimmungen des Dienstleistungsvertrages verstösst.
- 13.4 Die Unterbrechung der Dienstleistung durch die BKW befreit den Kunden nicht von der Zahlungspflicht für ausgestellte Rechnungen oder von der Erfüllung anderer Verbindlichkeiten gegenüber der BKW. Aus der rechtmässigen Einschränkung oder Einstellung der Dienstleistung durch die BKW entsteht dem Kunden kein Anspruch auf Entschädigung irgendwelcher Art.
- 13.5 Im Übrigen gelten die Bestimmungen über die Verfügbarkeit der Nutzungsbedingungen «Online-Kundencenter BKW».

#### Art. 14 Vergütung

- 14.1 Sofern im Vertrag nicht anders vereinbart, sind jeweils die im Angebot oder im Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Produktbestimmungen aufgeführten Preise und Gebühren von der BKW (abrufbar unter [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch)) massgebend. Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot und den Preisangaben in den Produktbestimmungen geht das Angebot vor.
- 14.2 Zusätzliche Kosten wie Materialkosten, Reisekosten, Kosten für auswärtige Unterkunft und Verpflegung, Transportkosten, Kosten für Drittleistungen etc. werden dem Kunden, falls im Angebot nicht abweichend vereinbart, separat in Rechnung gestellt.
- 14.3 Sämtliche Preisangaben verstehen sich in CHF exkl. MWST. Diese wird zum jeweils geltenden Ansatz zusätzlich in Rechnung gestellt.

#### Art. 15 Zahlungsbedingungen

- 15.1 Sofern nicht anders vereinbart, stellt die BKW die angefallene Vergütung monatlich in Rechnung. Die Zahlungsfrist beträgt rein netto 30 Tage ab Rechnungsdatum.
- 15.2 Bei grösseren oder über einen längeren Zeitraum andauernden Aufträgen können Teilzahlungen, Zahlungspläne etc. verabredet werden. Die einzelnen Zahlungstermine und die Zahlungsraten sind in der Vertragsurkunde vereinbart.
- 15.3 Der Kunde darf Zahlungen weder zurückhalten noch kürzen. Die Zahlungen sind auch dann zu leisten, wenn eine Dienstleistung aus Gründen, die die BKW nicht zu vertreten hat, verzögert oder unmöglich wird.
- 15.4 Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht fristgerecht nach, so gerät er ohne weiteres in Verzug und schuldet der BKW den gesetzlichen Verzugszins.

#### Art. 16 Immaterialgüterrechte

- 16.1 Sämtliche Elemente und Inhalte der dem Kunden zur Verfügung gestellten Informationen sind immaterialgüterrechtlich (Urheberrecht, Patentrecht, Designrecht usw.) geschützt. Sie gehören ausschliesslich BKW oder Gruppengesellschaften von BKW, welche sämtliche Möglichkeiten zur Wahrung dieser Rechte wahrnehmen. Vorbehalten sind die Rechte Dritter.
- 16.2 Durch die Nutzung und den Zugriff auf die Online-Plattform «BKW-Business» werden keinerlei Rechte zu einer darüberhinausgehenden Nutzung der Elemente eingeräumt.
- 16.3 Sofern nicht anders vereinbart, dürfen die Elemente und Inhalte der Informationen nur firmenintern für den festgelegten Zweck verwendet werden. Eine Weitergabe an Dritte zu kommerziellen Zwecken ist nicht zulässig. Falls Elemente ganz oder teilweise in irgendeiner Form reproduziert werden, ist die ausdrückliche Nennung von BKW erforderlich. Vor einer möglichen Wiederveröffentlichung muss die ausdrückliche Genehmigung von BKW vorliegen.

#### Art. 17 Haftung

- 17.1 Die BKW haftet für eine getreue und sorgfältige Ausführung ihrer Leistungen.
- 17.2 Soweit gesetzlich zugelassen, wird die Haftung von der BKW
- beschränkt auf 100% der geschuldeten Vergütung bzw. im Falle von periodisch wiederkehrenden Vergütungen auf 100% der jährlich zu bezahlender Vergütung;
  - ausgeschlossen für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter sowie für Mangelfolgeschäden oder Schäden infolge von Datenverlusten (mit Ausnahme der Datenwiederbeschaffungskosten).
- 17.3 Die BKW übernimmt keine Haftung für Schäden, die auf unsachgemässe Benutzung der Online-Plattform durch den Kunden oder Dritte, insbesondere auf Verletzung von Sorgfaltspflichten zurückzuführen sind.
- 17.4 BKW übernimmt keine Haftung für die Vollständigkeit, Rechtmässigkeit, Qualität und Aktualität der von ihr zur Verfügung gestellten Daten und Informationen (z.B. Unterlagen, Dokumenten, abgegebenen Beurteilungen, Empfehlungen etc.). Die BKW garantiert nicht, dass die Daten oder Informationen unterbrechungsfrei und mit vollständiger Verfügbarkeit zur Verfügung gestellt werden.
- 17.5 BKW übernimmt weiter keine Haftung für Schäden, welche aufgrund von ihr zur Verfügung gestellten Daten oder Informationen entstanden sind.

- 17.6 Die Haftung der BKW ist ferner ausgeschlossen
- a. für Schäden durch Übermittlungsfehler, technische Mängel, Störungen, Unterbrüchen (einschliesslich systembedingter Wartungs- und Pflegetätigkeiten), Verzug bei der Informationsübermittlung (z.B. Datenlieferung), rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen oder Netzwerke durch Dritte, Überlastung des Telekommunikationsnetzes, mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte oder andere Unzulänglichkeiten;
  - b. für indirekte bzw. mittelbare oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter sowie für Mangelfolgeschäden oder Schäden infolge von Datenverlusten (mit Ausnahme der Datenwiederbeschaffungskosten).
- 17.7 Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche bzw. quasi-vertragliche Ansprüche.
- 17.8 Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Personen- oder Sachschäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten verursacht wurden.
- 17.9 Der Kunde ist bei behaupteter Haftpflicht von der BKW verpflichtet, dieser den Schadenfall unverzüglich schriftlich zu melden, ansonsten Verzicht auf Schadenersatz angenommen wird.

#### Art. 18 Höhere Gewalt

Die Vertragsparteien haften dann nicht für die Nichterfüllung des Vertrages, wenn diese auf von den Vertragsparteien nicht zu vertretende Ereignisse oder Umstände höherer Gewalt zurückzuführen ist und die betroffene Vertragspartei dies unverzüglich anzeigt und alle angemessenen Anstrengungen zur Vertragserfüllung unternimmt.

#### Art. 19 Geheimhaltung

- 19.1 Ohne Zustimmung der anderen Partei dürfen Informationen und Tatsachen, die mit dem Vertrag zusammenhängen oder im Lauf der Erbringung der Dienstleistungen von einer Partei erlangt werden, nicht für andere Zwecke als zur Durchführung des Vertrages benutzt und keiner Drittpartei offenbart werden. Nicht Dritte sind Gruppengesellschaften der BKW gemäss Art. 22.3.
- 19.2 Die Parteien verpflichten sich, dafür zu sorgen, dass die Geheimhaltung auch von ihren Mitarbeitenden sowie beigezogenen Dritten (z.B. Beratern, Dienstleistern etc.) eingehalten wird.
- 19.3 Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung des Vertrages an.

- 19.4 Sofern nicht anders vereinbart, bleiben Unterlagen, Daten und Arbeitsinstrumente und Know-how, welche die BKW dem Kunden im Rahmen der Vertragserfüllung überlässt ausschliesslich Eigentum von BKW. Der Kunde darf sie nur für den eigenen Gebrauch verwenden. Jede andere Verwendung, wie z.B. Vervielfältigungen sowie der Einsatz bei Dritten oder eine Abgabe an Dritte, bedarf der schriftlichen Zustimmung der BKW. Daten, die den Auftrag betreffen und auf den Computern des Kunden gespeichert sind, sind nach Beendigung dieses Vertrages vollständig zu löschen. Die Unterlagen, Daten und Arbeitsinstrumente sind auf Verlangen der BKW unverzüglich zurückzugeben bzw. zu löschen oder zu vernichten.

#### Art. 20 Datenschutz

- 20.1 Die BKW erhebt Daten (z.B. Kunden- und Messdaten etc.), die für die Erbringung der vertraglichen Leistungen, insbesondere für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung sowie die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur benötigt werden.
- 20.2 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Daten aus dem Vertrag sowie ergänzende Daten, die bei der BKW vorhanden sind oder von Dritten stammen, innerhalb der BKW Gruppe für Analysen der bezogenen Dienstleistungen (Kundenprofile), für personalisierte Werbeaktionen, für Kundenkontakte (z.B. Rückrufaktionen) sowie für die Entwicklung und Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen im Tätigkeitsbereich der BKW Gruppe verwendet werden. Eine aktuelle Übersicht über die Unternehmen der BKW Gruppe und deren Tätigkeiten ist auf der Homepage [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch) verfügbar. **Der Kunde kann die Einwilligung jederzeit widerrufen.**
- 20.3 Die BKW ist berechtigt, Dritte beizuziehen und diesen Dritten die nötigen Daten zugänglich zu machen. Hierbei können auch Daten ins Ausland übermittelt werden.
- 20.4 Die BKW sowie Dritte halten sich in jedem Fall an die geltende Gesetzgebung, insbesondere das Datenschutzrecht. Sie schützen die Kundendaten durch geeignete Massnahmen und behandeln diese vertraulich.

#### Art. 21 Abtretungsverbot

Der Kunde kann Ansprüche aus dem Vertrag oder den vorliegenden AGB nicht ohne das Einverständnis von der BKW an Dritte abtreten.

**Art. 22 Rechtsnachfolge**

- 22.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag allfälligen Rechtsnachfolgern zu übertragen. Die Vertragsparteien haften gegenseitig für alle Schäden, die durch die Verletzung dieser Pflicht entstehen.
- 22.2 Eine Rechtsnachfolge ist nur mit Zustimmung der anderen Vertragspartei möglich. Die Zustimmung kann nur dann verweigert werden, wenn ein wichtiger Grund die Ablehnung des Dritten rechtfertigt, namentlich wenn dieser nicht hinreichende Gewähr für die einwandfreie Erfüllung dieses Vertrages bietet.
- 22.3 Für die Übertragung an Gruppengesellschaften der BKW bedarf es keiner Zustimmung der anderen Vertragspartei. «Gruppengesellschaft der BKW» umfasst die BKW AG sowie sämtliche Gesellschaften, an der die BKW AG direkt oder indirekt zu mehr als 50% beteiligt ist oder die sie auf andere Weise kontrolliert.

**Art. 23 Änderungen**

- 23.1 Die BKW behält sich vor, die Preise, die einzelnen Leistungsbestandteile der Services (z.B. Umfang und Ausprägung von Funktionalitäten, etc.) und die Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Änderungen, die sich wesentlich auf die Erbringung der Services auswirken, werden dem Kunden in angemessener Weise angekündigt. Sind die Änderungen für den Kunden finanziell nachteilig, kann er die Änderungen ablehnen und die von der Anpassung betroffenen Services auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung vorzeitig kündigen.  
**Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.**

- 23.2 Die BKW behält sich vor, die vorliegenden AGB jederzeit ganz oder teilweise zu ändern. Änderungen gibt die BKW dem Kunden in geeigneter Weise vorgängig bekannt. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, kann er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag mit BKW ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen.  
**Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen, und zwar für alle unter diese AGB fallenden Dienstleistungen, welche der Kunde bei BKW bezieht.**

**Art. 24 Rechtsgültigkeit**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte sich eine ungewollte Regelungslücke herausstellen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle einer solchen Bestimmung oder zur Ausfüllung einer regelungsbedürftigen Lücke soll eine rechtswirksame Bestimmung treten, welche die Vertragsparteien unter angemessener Berücksichtigung ihrer rechtlichen und wirtschaftlichen Interessen sowie Sinn und Zweck des Vertrages im Hinblick auf eine solche Regelungslücke vereinbart hätten.

**Art. 25 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Es findet schweizerisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Vertrag wird **Bern als ausschliesslicher Gerichtsstand** vereinbart.