

# Serviceleistungen Home Energy



## **1 Anwendungsbereich und Geltung**

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen «Serviceleistungen» (im Folgenden als «AGB» bezeichnet) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen über die Überwachung (Monitoring) von Elektroinstallationen, Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen, Anlagen der Haustechnik etc. sowie Dienstleistungen über den Zusammenschluss zum Eigenverbrauch (ZEV) durch die BKW Energie AG (im Folgenden als «Vertrag» bezeichnet).
- 1.2 Anderslautende Bedingungen haben nur Gültigkeit, soweit sie von der BKW Energie AG ausdrücklich und schriftlich angenommen worden sind.
- 1.3 Die Vertragsparteien werden im Folgenden als «Leistungserbringerin» und als «Kunde» bezeichnet.

## **2 Zustandekommen des Vertrages**

- 2.1 Die Darstellung des Sortiments stellt kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages mit dem Kunden dar. Sie ist unverbindlich.
- 2.2 Die Richtofferte der Leistungserbringerin ist grundsätzlich unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 2.3 An eine verbindliche Offerte ist die Leistungserbringerin während der angegebenen Frist gebunden. Enthält die Offerte keine Frist, bleibt sie während 30 Tagen verbindlich.
- 2.4 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde die verbindliche Offerte innerhalb der angegebenen Frist unterzeichnet und die Leistungserbringerin den Auftrag schriftlich bestätigt haben. Ausschliesslich die schriftliche Auftragsbestätigung ist für Umfang, Preis und Qualitätsmerkmale der Lieferung massgebend. Die Überwälzung von Programm- und Preisänderungen von Zulieferanten an den Kunden bleibt jederzeit vorbehalten.
- 2.5 Zusätzliche Anforderungen des Kunden, die nicht in den einzelnen Angeboten enthalten sind oder nach Vertragsabschluss eingebracht werden, sind separat zu vereinbaren.

## **3 Vertragsabschluss**

- 3.1 Der Vertragsabschluss kann mündlich oder schriftlich erfolgen.
- 3.2 Mündlich abgeschlossene Verträge werden schriftlich bestätigt.
- 3.3 Abweichende Regelung vorbehalten, treten schriftliche Verträge mit der rechtsgültigen Unterzeichnung des Vertragsdokuments durch beide Vertragsparteien in Kraft.
- 3.4 Die Bestandteile des Vertrages und deren Rangfolge bestimmen sich nach dem Vertragsdokument. Ist im Vertrag keine Rangfolge enthalten, gilt bei Widersprüchen zwischen den Bestandteilen die folgende Rangfolge:
  1. Vertragsurkunde mit den darin aufgeführten Anhängen (unter Ausschluss der Offerte und der Ausschreibung);
  2. Angebot der Leistungserbringerin;
  3. diese AGB.

## **4 Leistungen**

- 4.1 Gegenstand und Inhalt der Leistungen bzw. Umfang der Arbeiten werden im Vertrag oder dem Angebot festgelegt.
- 4.2 Die Leistungserbringerin verpflichtet sich zu einer sachkundigen und sorgfältigen Ausführung der Leistungen.
- 4.3 Sofern nicht anders vereinbart, sind darüberhinausgehende Leistungen vom Vertragsgegenstand ausgeschlossen, insbesondere die Lieferung von Betriebsmitteln und die Behebung von Störungen.
- 4.4 Die Leistungserbringerin kann im Einvernehmen mit dem Kunden Dritte zur Erbringung von weitergehenden Leistungen, z.B. Störungsbehebung, Unterhalt, Reinigung etc. verpflichten. Die Auftragserteilung erfolgt im Namen und auf Rechnung des Kunden.
- 4.5 Die Leistungserbringerin ist jederzeit zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

## 5 Leistungsänderungen

- 5.1 Die Vertragsparteien können jederzeit Änderungen der Leistungen und ihre Folgen auf die Vergütung vereinbaren.
- 5.2 Änderungen der Leistungen haben die Vertragsparteien schriftlich festzuhalten, entweder durch Anpassung des schriftlichen Vertrages oder durch schriftliche Bestätigung (Brief, E-Mail, Telefax etc.) der mündlich vereinbarten Änderung.
- 5.3 Können sich die Vertragsparteien nicht über eine Änderung der Leistungen einigen, so läuft der Vertrag unverändert weiter.

## 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde hat der Leistungserbringerin alle für die Vertragserfüllung notwendigen Dokumente und Informationen vollständig zu liefern. Er zeigt insbesondere sofort alle Umstände an, welche die Arbeiten von der Leistungserbringerin erschweren könnten.
- 6.2 Der Kunde ist verpflichtet, für die Fernüberwachung der Anlage durch die Leistungserbringerin einen geeigneten Internetanschluss sowie sämtliche technische Einrichtungen, welche für die Übermittlung der Daten benötigt werden, bereit zu stellen.
- 6.3 Der Kunde ist für die ihm als Eigentümer der Anlage obliegenden gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich. Insbesondere stellt er den sicheren Betrieb und den dafür erforderlichen Unterhalt der Anlage sicher.
- 6.4 Der Kunde erbringt alle ihm zugewiesenen Leistungspflichten rechtzeitig und fachgemäss. Unterlässt er dies aus Gründen, die nicht die Leistungserbringerin zu vertreten hat, so hat er der Leistungserbringerin die nachweislich daraus resultierenden Mehrkosten zu erstatten.
- 6.5 Der Kunde stellt sicher, dass nicht von der Leistungserbringerin gelieferte Instrumente und Materialien den gesetzlichen Bestimmungen und dem Stand der Technik entsprechen.
- 6.6 Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungserbringerin über einen Eigentumswechsel zu informieren. Alle Verträge über periodisch zu erbringende Dienstleistungen müssen gekündigt werden und können mit dem neuen Eigentümer neu abgeschlossen werden.

## 7 Zugriff auf Gerätekonfiguration

- 7.1 Der Kunde hat uneingeschränkten Zugriff auf die installierten Komponenten und somit auch auf die Geräteeinstellungen.
- 7.2 Bei Änderungen der Geräteeinstellungen können die Anlage oder die Steuerung nicht mehr richtig funktionieren. Es wird daher dem Kunden empfohlen, den uneingeschränkten Zugriff auf die Geräteeinstellungen nicht zu nutzen. Die Leistungserbringerin lehnt jegliche Haftung für Schäden, Funktionseinschränkungen der

Anlage, Produktionsausfälle etc. ab, wenn der Kunde ohne vorgängige Rücksprache Änderungen an den Geräteeinstellungen oder der Steuerung vornimmt. Allfällige Reparatur- oder Wiederherstellungsarbeiten in diesem Zusammenhang stellt die Leistungserbringerin dem Kunden in Rechnung gestellt.

## 8 Termine

- 8.1 Der Liefertermin der Produkte und Dienstleistungen steht unter dem Vorbehalt, dass alle inhaltlichen, technischen und kaufmännischen Fragen geklärt sind.
- 8.2 Wird der Liefertermin überschritten, so hat der Kunde der Leistungserbringerin eine angemessene Nachfrist zu setzen.
- 8.3 Bei Lieferverzögerungen oder Falschlieferungen von Vorlieferanten verlängert sich die Lieferfrist angemessen.

## 9 Vergütung

- 9.1 Die Vergütung wird jeweils in der Vertragsurkunde festgelegt.
- 9.2 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.
- 9.3 Sämtliche Preisangaben verstehen sich in CHF inkl. MWST. Diese wird zum jeweils geltenden Ansatz zusätzlich in Rechnung gestellt.

## 10 Zahlungsbedingungen

- 10.1 Sofern nicht anders vereinbart, stellt die Leistungserbringerin die angefallene Vergütung monatlich in Rechnung. Rechnungen sind rein netto 30 Tage ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.
- 10.2 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.
- 10.3 Der Kunde darf Zahlungen weder zurückhalten noch kürzen. Die Zahlungen sind auch dann zu leisten, wenn eine Leistung aus Gründen, die die Leistungserbringerin nicht zu vertreten hat, verzögert oder unmöglich wird.
- 10.4 Kommt der Kunde seinen Zahlungspflichten nicht fristgerecht nach, so gerät er ohne weiteres in Verzug und schuldet der Leistungserbringerin den gesetzlichen Verzugszins.

## 11 Bezug von Dritten

Die Leistungserbringerin ist berechtigt, Dritte zur Leistungserbringung beizuziehen. Die Leistungserbringerin haftet für die gehörige Sorgfalt bei der Wahl und Instruktion des Dritten.

## 12 Haftung

- 12.1 Soweit gesetzlich zugelassen, wird die Haftung der Leistungserbringerin
- beschränkt auf 100% der geschuldeten Vergütung bzw. im Falle von periodisch wiederkehrenden Vergütungen auf 100% der jährlich zu bezahlenden Vergütung;
  - ausgeschlossen 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).
- 12.2 Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche bzw. quasi-vertragliche Ansprüche.
- 12.3 Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Personen- oder Sachschäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten verursacht wurden.
- 12.4 Der Kunde ist bei behaupteter Haftpflicht von der Leistungserbringerin verpflichtet, diesen den Schadenfall unverzüglich schriftlich zu melden, ansonsten Verzicht auf Schadenersatz angenommen wird.

## 13 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.

## 14 Datenschutz

- 14.1 Die Leistungserbringerin 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.
- 14.2 Die Leistungserbringerin speichert und verarbeitet diese Daten für die Durchführung und Weiterentwicklung der vertraglichen Leistungen und die Erstellung von neuen und auf diese Leistungen bezogenen Angeboten.
- 14.3 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Daten aus dem Vertrag sowie ergänzende Daten, die bei der Leistungserbringerin 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.**

- 14.4 Die Leistungserbringerin ist berechtigt, Dritte beizuziehen und diesen Dritten die nötigen Daten zugänglich zu machen. Hierbei können auch Daten ins Ausland übermittelt werden.
- 14.5 Die Leistungserbringerin 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.
- 14.6 Soweit die Leistungserbringerin für die Vertragserfüllung vom Kunden personenbezogene Daten über Dritte (Angaben zu Mietern, Grundeigentümern, Verbrauchsdaten etc.) erhält, verpflichtet sie sich zur Einhaltung der nachfolgenden Bestimmungen:
- die Leistungserbringerin darf die im Rahmen der Durchführung des Auftrages erhobenen oder ihr vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten (Namen, Adressen Objektbezeichnungen, Verbrauchsdaten etc.) nur für die im Vertrag bezeichneten Zwecke verwenden und gibt ohne schriftliche Zustimmung des Kunden sowie der betroffenen Dritten keine persönlichen Informationen weiter;
  - die Leistungserbringerin darf Verbrauchsdaten nur zur Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungen und nur in anonymisierter Form verwenden;
  - die Leistungserbringerin ergreift alle angemessenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmassnahmen, um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder gegen den Zugriff unberechtigter Personen geschützt sind. Insbesondere werden die vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten mit angemessenem Zugriffsschutz (wie Kennwortschutz) versehen, sodass nur zugriffsberechtigte Personen die Daten einsehen und nutzen können. Die mit der Durchführung des Auftrages entstandenen personenbezogenen Daten werden nach Beendigung des Auftrages unwiderruflich gelöscht.

## 15 Geheimhaltung

- 15.1 Die Vertragsparteien behandeln alle Tatsachen und Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind diese vertraulich zu behandeln. Die Vertraulichkeit ist schon vor Vertragsschluss zu wahren und bleibt nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.

15.2 Sofern nicht anders vereinbart, bleiben Unterlagen, Daten und Arbeitsinstrumente und Know-how, welche die Leistungserbringerin dem Kunden im Rahmen der Vertragserfüllung überlässt ausschliesslich Eigentum von Leistungserbringerin. 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 Leistungserbringerin. 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 ISP unverzüglich zurückzugeben. bzw. zu löschen oder zu vernichten.

#### 16 Abtretungsverbot

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

#### 17 Rechtsnachfolge

- 17.1 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.
- 17.2 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 hinreichenden Gewähr für die einwandfreie Erfüllung dieses Vertrages bietet.

Für die Übertragung an Gruppengesellschaften der BKW bedarf es keiner Zustimmung der anderen Vertragspartei. Unter Gruppengesellschaft ist eine Gesellschaft zu verstehen, an der die BKW direkt oder indirekt zu mehr als 50 % beteiligt ist oder die sie auf andere Weise kontrolliert.

#### 18 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.

#### 19 Änderungen

**Die Leistungserbringerin behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen.** Die Leistungserbringerin informiert den Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der AGB. Sind die Änderungen für den Kunden finanziell nachteilig, kann er mit schriftlicher Begründung die Änderungen ablehnen und den Vertrag auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung vorzeitig kündigen. **Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen und zwar für all unter diese AGB fallenden Dienstleistungen, die der Kunde bei der Leistungserbringerin bezieht.**

#### 20 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.