

Energy Business



1 Campo di applicazione e validità

- 1.1 Il servizio «Energy Business» è un portale clienti multifunzionale di BKW in cui il cliente di BKW Energie SA (di seguito «cliente») può visualizzare i suoi principali indicatori, ricevere informazioni di mercato e concludere contratti per la fornitura di energia elettrica, garanzie di origine (HKN) e altri servizi. Per tutte le attività e interazioni, il portale funge da interfaccia tra il cliente e BKW.
- 1.2 Le presenti condizioni generali «Energy Business» (di seguito «CG») regolano l'accesso del cliente al portale clienti, l'erogazione di varie prestazioni da parte di BKW tramite il portale clienti e ulteriori servizi su misura.
- 1.3 Condizioni contrarie sono valide solo se espressamente accettate per iscritto da BKW Energia SA.

2 Elementi costitutivi del contratto

Se non diversamente stabilito nel contratto, i seguenti documenti costituiscono parte integrante del presente contratto secondo la seguente gerarchia valida in caso di eventuali incongruenze:

1. Il contratto o l'offerta;
2. Le presenti CG;
3. Le condizioni di utilizzo «Centro clienti online BKW».

3 Prestazioni

- 3.1 BKW fornisce il servizio tramite il portale clienti (b2b-account.bkw.ch). L'accesso al portale clienti avviene tramite le Centro clienti online BKW. L'utilizzo del Centro clienti online BKW è regolato dalle condizioni d'uso del Centro clienti online BKW.
- 3.2 Nel portale clienti di BKW il cliente ha accesso a tutte le applicazioni standard di Energy Business (di seguito «Pacchetto Standard»). I componenti del pacchetto standard possono essere visualizzati nel Portale clienti.
- 3.3 Il cliente ha la possibilità di acquistare applicazioni e servizi aggiuntivi di Energy Business a pagamento (di seguito denominati «Opzioni EB»). I costi e gli altri termini e condizioni sono accettati online dal cliente. Questi sono considerati parte integrante del presente contratto. La fatturazione è annuale.
- 3.4 Attraverso il portale clienti, BKW offre al cliente ulteriori prodotti e servizi a pagamento (ad es. prodotti energetici, garanzie di origine ecc.). A tale

scopo le parti stipulano contratti separati (ad es. contratto quadro per la fornitura di energia). Il cliente inoltre può essere reindirizzato alla rispettiva pagina delle offerte. Si applicano le condizioni contrattuali e commerciali riferite ai prodotti che risultano pubblicate su suddetta pagina.

4 Obblighi di collaborazione del cliente

- 4.1 A tale scopo il cliente necessita di un collegamento internet adatto e un browser internet aggiornato.
- 4.2 Il cliente fornisce a BKW i dati necessari per l'erogazione della prestazione a titolo gratuito e autorizza BKW a rilevare dal gestore della rete di distribuzione competente, per conto del cliente, i valori di consumo energetico (compresa la potenza reattiva) per i punti di misura disponibili nel Portale clienti e a elaborarli. Se necessario, BKW potrà utilizzare il presente contratto per identificarsi con il gestore della rete di distribuzione.
- 4.3 Il cliente, in particolare, si impegna a collaborare alla raccolta o alla modifica di tutti i dati necessari per l'esercizio e segnala tempestivamente a BKW eventuali modifiche degli stessi (soprattutto per la gestione utenti). L'amministrazione degli adeguamenti o dei nuovi ordini di accesso necessari a causa di tali modifiche è effettuata esclusivamente da BKW.
- 4.4 È responsabilità del cliente controllare gli utenti, pubblicare le proprie condizioni di utilizzo per gli utenti e garantire il rispetto delle condizioni di utilizzo. BKW non controlla i diritti di accesso concessi/revocati dagli amministratori. Il cliente deve assicurarsi che persone non autorizzate non accedano al Portale clienti ed è responsabile della protezione contro l'accesso di persone non autorizzate e contro l'uso o la divulgazione non autorizzata e impropria dei dati.

5 Supporto

In caso di domande o problemi amministrativi o tecnici relativamente all'utilizzo di Energy Business, il cliente può rivolgersi all'Energy Business Support di BKW telefonicamente o mediante il modulo di contatto. Per richieste telefoniche, il Sales Support di BKW è disponibile dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 16:00 al numero 058 477 50 70.

6 Accesso via BKW

Nella misura in cui ciò sia necessario per l'esecuzione del presente contratto o di un altro contratto stipulato tra le parti (ad esempio per l'assistenza ai clienti, la risoluzione di problemi o l'acquisto di prodotti o servizi), i collaboratori di BKW incaricati di tali compiti hanno accesso alle applicazioni del portale clienti.

7 Modifiche alle prestazioni

BKW si riserva di adeguare in qualsiasi momento singoli componenti del servizio (ad es. ambito e caratteristiche delle funzionalità, ecc.). Le modifiche che incidono notevolmente sulla prestazione del servizio vengono comunicate al cliente in modo appropriato.

8 Compenso

- 8.1 Il compenso è specificato nell'offerta o nel documento contrattuale o per le Opzioni EB online al momento della conclusione dell'offerta.
- 8.2 Alla stipula di ulteriori contratti (cfr. par. 3.2 precedente) si applicano in aggiunta i prezzi e le condizioni specificati nei contratti separati.
- 8.3 Tutti i prezzi sono in CHF IVA escl. L'imposta sul valore aggiunto viene addebitata in aggiunta al tasso applicabile.

9 Condizioni di pagamento

- 9.1 Le fatture prevedono un pagamento netto a 30 giorni data fattura. I pagamenti devono essere corrisposti integralmente senza alcuna deduzione di sorta.
- 9.2 Il cliente non può né posticipare i pagamenti, né può ridurne l'importo. I pagamenti saranno dovuti anche laddove l'erogazione di una prestazione avvenga in ritardo o sia resa impossibile per ragioni non imputabili a BKW.
- 9.3 Laddove il cliente non onori i propri obblighi di pagamento entro i termini previsti, viene automaticamente messo in mora e dovrà corrispondere a BKW gli interessi di mora previsti per legge.

10 Coinvolgimento di terzi

BKW è autorizzata ad avvalersi di terzi per l'erogazione delle prestazioni. BKW risponde dell'accuratezza nella scelta e della debita istruzione dei soggetti terzi.

11 Limitazione del servizio

- 11.1 Si applica la disposizione relativamente alla garanzia di disponibilità delle condizioni di utilizzo del «Centro clienti online BKW».
- 11.2 In particolare, BKW è autorizzata a non fornire il servizio, o a fornirlo solo in misura limitata, se:
- si rendono necessarie interruzioni operative come lavori di riparazione, manutenzione e ampliamento;
 - devono essere soddisfatte misure ordinate dalle autorità.
- 11.3 Qualora BKW non sia nelle condizioni di fornire integralmente i suoi servizi per i motivi sopracitati, il cliente è comunque tenuto a pagare i prezzi definiti da contratto. Il cliente non può far valere alcuna riduzione di prezzo. Interruzioni superiori ad un mese sono escluse da tale disposizione. In questo caso viene

applicato uno sconto proporzionale alla durata e ai servizi non erogati.

- 11.4 Previo sollecito e avviso scritto, BKW è inoltre autorizzata a sospendere il servizio se il cliente:
- non ha ottemperato ai propri obblighi di pagamento per il servizio o non sussiste alcuna garanzia che le successive fatture vengano saldate;
 - contravviene in maniera grave a disposizioni essenziali del contratto.
- 11.5 L'interruzione del servizio da parte di BKW non libera il cliente dall'obbligo di onorare i pagamenti per le fatture emesse o da qualsiasi suo altro impegno nei confronti di BKW. La limitazione o la sospensione legittima del servizio da parte di BKW non conferisce al cliente alcun diritto a indennizzi di sorta.
- 11.6 BKW mette a disposizione del cliente i servizi per uso proprio. L'utilizzo da parte di terzi deve essere richiesto per iscritto dal Cliente a BKW. BKW si riserva il diritto di addebitare costi aggiuntivi per l'utilizzo da parte di terzi, che sarà oggetto di un contratto separato.

12 Responsabilità

- 12.1 La gestione di Energy Business da parte di BKW avviene con la massima diligenza possibile. BKW non si assume alcuna responsabilità in caso di danni riconducibili ad un uso improprio della piattaforma online da parte del cliente o di terzi, dovuti in particolare a violazioni degli obblighi di diligenza.
- 12.2 La presente limitazione di responsabilità non si applica nel caso di danni a persone e cose provocati in modo intenzionale o da negligenza grave.
- 12.3 Nell'ambito del presente contratto, BKW si limita a fornire al cliente la propria visione dell'attuale situazione di mercato e non fornisce esplicitamente alcuna raccomandazione in merito all'acquisto o alla vendita di prodotti fisici e/o finanziari.
- 12.4 BKW non si assume alcuna responsabilità relativamente alla completezza, alla legittimità, alla qualità e all'attualità delle informazioni presentate da Energy Business. BKW non garantisce che i dati saranno resi disponibili senza interruzioni e con piena disponibilità.
- 12.5 Inoltre, BKW non si assume alcuna responsabilità in caso di danni insorti a seguito di dati o informazioni da essa forniti.
- 12.6 BKW non è responsabile per danni subiti dal cliente a causa di errori di trasmissione, difetti tecnici, malfunzionamenti, interruzioni (incluse attività di manutenzione e assistenza relative al sistema), ritardo nella trasmissione di informazioni (ad es. fornitura di dati) interferenze illecite in apparecchiature di telecomunicazione o reti da parte di terzi, sovraccarico della rete di telecomunicazione, intasamento volontario degli accessi elettronici da parte di terzi o altre inadeguatezze.
- 12.7 La limitazione e l'esclusione di responsabilità sono valide sia per pretese contrattuali che extracontrattuali o quasi contrattuali.
- 12.8 La presente esclusione di responsabilità non si applica in caso di danni causati da un comportamento intenzionale o gravemente negligente.

- 12.9 In caso di presunta responsabilità di BKW, il cliente è tenuto a comunicare immediatamente il sinistro per iscritto a BKW o si considererà rinuncia al risarcimento danni.
- 13 Forza maggiore**
Le parti contraenti non rispondono per inadempimento del contratto se dovuto a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dalle parti e se la parte interessata li notifica tempestivamente perseguendo qualsiasi azione ragionevole ai fini dell'adempimento del contratto.
- 14 Obbligo di segretezza**
14.1 Le parti tratteranno tutti i fatti e le informazioni non ancora divulgati o non ancora di pubblico accesso con la massima riservatezza. In caso di dubbio, questi devono essere trattati in modo confidenziale. Il vincolo di riservatezza entra in vigore già prima della stipula del contratto e resta in vigore dopo il termine del rapporto contrattuale.
14.2 È consentito inoltrare informazioni a terzi sui contenuti del contratto solo previo consenso scritto della controparte. Ciò non si applica in caso di divulgazione ad un'autorità dovuta ad un obbligo di legge.
14.3 Le parti si impegnano a trattare con riservatezza tutti i dati e le conoscenze dei processi e dei contenuti aziendali acquisiti nell'ambito del rapporto contrattuale e di mantenere segreti nei confronti di terzi i documenti e i dati contrassegnati come riservati da parte di una delle parti contrattuali per tutta la durata del presente contratto.
- 15 Diritti di proprietà intellettuale**
15.1 Tutti gli elementi e i contenuti delle informazioni di mercato sono protetti dal diritto di proprietà intellettuale (diritto d'autore, diritto di brevetto, diritto di design, ecc.). Appartengono esclusivamente a BKW o alle società del Gruppo BKW che sfruttano ogni opportunità per salvaguardare tali diritti. I diritti di terzi sono riservati.
15.2 L'utilizzo e l'accesso alla piattaforma online di BKW non conferisce alcun diritto a qualsiasi ulteriore utilizzo degli elementi.
15.3 Gli elementi e i contenuti delle informazioni di mercato possono essere utilizzati solo all'interno dell'azienda per scopi non commerciali e non devono essere resi accessibili a terzi in nessun modo. In caso di riproduzione integrale o parziale degli elementi in qualsiasi forma è richiesta la menzione espressa di BKW. Prima di un'eventuale ripubblicazione è necessario ottenere l'espresso consenso da parte di BKW.
- 16 Durata del contratto**
16.1 Il contratto entra in vigore con l'accettazione delle presenti condizioni generali da parte del cliente o con l'effettivo utilizzo delle Opzioni EB ed è stipulato a tempo indeterminato.
- 16.2 Ciascuna delle parti può recedere dal contratto o da alcune Opzioni EB entro la fine di un anno solare, online sul portale clienti, con un preavviso di tre mesi.
16.3 In ogni caso, il contratto si risolve automaticamente con la risoluzione di tutti i contratti di fornitura di energia stipulati dal cliente con BKW.
16.4 In caso di risoluzione del contratto, i dati caricati dal cliente su Energy Business e l'accesso del cliente a Energy Business verranno disattivati al termine del periodo contrattuale. L'accesso al Centro clienti online rimane in essere. La disattivazione di tale accesso si basa sulle condizioni di utilizzo del «Centro clienti online BKW».
- 17 Risoluzione straordinaria e scioglimento**
17.1 Se una parte non adempie i propri obblighi contrattuali, l'altra parte ha il diritto di sciogliere il contratto per iscritto alla fine del mese con un preavviso di 10 giorni previo sollecito e avviso scritto e con una scadenza ragionevole per rimediare al difetto. Qualora dalle circostanze o dal comportamento di una parte emerga che il sollecito e l'avviso scritto non sortiscano alcun effetto, o che la parte non sarà in grado di adempiere i propri obblighi, il contratto di servizio può essere risolto con effetto immediato mediante lettera raccomandata.
17.2 In caso di insolvenza del cliente, il contratto si conclude senza necessità di disdetta. Si verifica la fattispecie dell'insolvenza quando, in relazione al patrimonio del cliente, viene avviato un fallimento o una qualunque procedura d'insolvenza, come una moratoria concordataria, il differimento del fallimento ecc. oppure nel caso in cui il cliente si dichiari insolvente.
- 18 Divieto di cessione**
Il cliente non può cedere a terzi diritti derivanti dal contratto o dalle presenti CG senza il consenso di BKW.
- 19 Successione**
19.1 Le parti contrattuali si obbligano a trasmettere tutti i diritti e i doveri derivanti dal presente contratto agli eventuali successori di legge. Le parti contrattuali sono responsabili reciprocamente di tutti gli eventuali danni generati dalla violazione di tale obbligo.
19.2 Una successione è possibile solo previo consenso dell'altra parte contrattuale. Tale consenso potrà essere negato solo se sussiste una ragione importante che giustifica il rifiuto nei confronti di terzi, vale a dire quando questi non offrono una garanzia sufficiente per il corretto adempimento degli obblighi derivanti dal presente contratto.
19.3 Per il trasferimento alle società del Gruppo BKW non è richiesto il consenso dell'altra parte contrattuale. Una società del Gruppo è una società della quale BKW detiene direttamente o indirettamente una quota superiore al 50% o la quale viene controllata da BKW in un altro modo.

20 Validità giuridica

Qualora singole disposizioni di queste CG o del contratto dovessero essere o divenire inefficaci o dovessero insorgere eventuali lacune indesiderate nella regolamentazione, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. In vece di detta disposizione o per colmare la lacuna nella regolamentazione, deve essere adottata una disposizione concordata dalle parti contraenti in debita considerazione dei propri interessi giuridici ed economici in linea con il senso e lo scopo del contratto relativamente a una tale lacuna nella regolamentazione.

21 Modifiche delle CG

BKW ha la facoltà di adeguare le CG in ogni momento.

BKW informa tempestivamente il cliente nel modo più adeguato circa eventuali modifiche delle CG. Qualora le modifiche provochino degli svantaggi economici al cliente, quest'ultimo potrà rifiutarle con una giustificazione scritta e disdire il contratto alla data dell'entrata in vigore della modifica. **In caso contrario, le modifiche si intendono accettate relativamente a tutti i servizi coperti dalle presenti CG che il cliente acquista da BKW.**

22 Legge applicabile e foro competente

Si applica il diritto materiale svizzero ad esclusione della Convenzione sulla vendita internazionale di beni delle Nazioni Unite. In caso di controversie correlate al presente contratto, le parti scelgono il foro di **Berna** come **unica autorità giurisdizionale competente.**