

Condizioni di utilizzo del Centro clienti online



Art. 1 Campo d'applicazione

- 1.1 Le presenti condizioni di utilizzo si applicano all'impiego del Centro clienti online di BKW Energia SA (di seguito BKW) e delle offerte e dei servizi disponibili all'interno del Centro clienti online.
- 1.2 Il Centro clienti online è a disposizione di tutti i clienti di BKW. L'utilizzo delle offerte e dei servizi risulta subordinato alla categoria di consumo e al rapporto commerciale in essere con BKW. Non è possibile garantire una disponibilità illimitata di tutti i servizi per tutte le categorie di consumo e tutti i rapporti commerciali.

Art. 2 Corrispondenza

Il cliente acconsente che in futuro BKW possa gestire la corrispondenza, redigere messaggi, inviare dichiarazioni ecc. in modalità elettronica tramite l'indirizzo e-mail memorizzato nel sistema (come ad es. la formulazione di offerte, la fatturazione o la comunicazione delle tariffe dell'energia elettrica).

Art. 3 Ambito di utilizzo

- 3.1 I servizi disponibili all'interno del Centro clienti online comprendono, tra gli altri:
 - la gestione dei dati dei clienti
 - l'accesso a informazioni, ad es. i dati sul consumo, le fatture ecc.
 - l'ordinazione di prodotti e servizi
 - ulteriori servizi in conformità a particolari accordi contrattuali
- 3.2 BKW si riserva di modificare in qualsiasi momento il contenuto del Centro clienti online e l'entità dei servizi e/o di adeguarli agli sviluppi tecnici e giuridici.
- 3.3 In caso di variazione della categoria di consumo o del rapporto commerciale è possibile che determinati servizi non siano più disponibili per il cliente (ad es. in caso di trasferimento fuori dalla zona di approvvigionamento di BKW).

- 3.4 Attraverso il Centro clienti online, BKW offre all'utente prodotti e servizi a pagamento (ad es. modifica dei prodotti energetici, possibilità di ordinare BKW Home Energy ecc.). Al fine di effettuare l'ordinazione l'utente può essere collegato alla rispettiva pagina delle offerte. Si applicano le condizioni contrattuali e commerciali riferite ai prodotti che risultano pubblicate su suddetta pagina.

Art. 4 Registrazione

- 4.1 La registrazione si effettua online tramite un modulo web. I dati indicati devono essere veritieri. Dopo aver inserito un indirizzo e-mail e una password sicura la registrazione potrà quindi essere conclusa. Ai fini dell'autenticazione dei dati inseriti, all'indirizzo e-mail registrato verrà quindi inviata un'e-mail di attivazione.
- 4.2 Ai fini dell'utilizzo di ulteriori servizi, BKW può prevedere un'ulteriore registrazione (ad es. servizi per i clienti dell'energia elettrica).
- 4.3 BKW ha il diritto di rifiutare una richiesta di registrazione senza dover fornire alcuna motivazione.

Art. 5 Accesso

- 5.1 L'accesso al Centro clienti online avviene inserendo l'indirizzo e-mail e una password scelta personalmente dall'utente.
- 5.2 Chi effettua l'autenticazione con tali dati di accesso all'interno del Centro clienti online risulta quindi autorizzato nei confronti di BKW all'utilizzo dei servizi online. Senza effettuare un'ulteriore verifica, BKW può ricevere dall'utente messaggi e dichiarazioni di qualsiasi tipo (messaggi, variazioni dell'indirizzo, dati sul consumo, ordinazioni ecc.) e consentire all'utente all'interno del Centro clienti online di inviare domande, effettuare modifiche nonché presentare richieste ecc.
- 5.3 Eventuali correzioni di dichiarazioni effettuate in precedenza dovranno essere inviate dal cliente per iscritto all'indirizzo e-mail indicato nel rispettivo settore o tramite modulo generale di contatto.

5.4 Le dichiarazioni di qualsiasi tipo (ordinazioni, comunicazioni ecc.) del cliente risultano inviate nel momento in cui ne viene autorizzata la relativa trasmissione a BKW.

Art. 6 Obblighi di diligenza dell'utente

6.1 Il cliente si impegna a conservare in sicurezza e in modo scrupoloso i dati personali di accesso ed è responsabile della relativa protezione da eventuali utilizzi non autorizzati (ad es. modificando regolarmente la password).

6.2 Qualora sussistano dubbi in merito al fatto che terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza della password e/o del login, la password ed eventualmente il login dovranno essere immediatamente modificati o, eventualmente, sarà necessario richiedere a BKW il blocco dell'accesso.

6.3 È necessario attenersi a quanto indicato all'interno della documentazione dell'utente e delle istruzioni legate alla sicurezza del Centro clienti online.

6.4 È possibile utilizzare soltanto le modalità di accesso al Centro clienti online stabilite da BKW.

Art. 7 Blocco

7.1 BKW è autorizzata in qualsiasi momento a bloccare senza preavviso, completamente o in parte, l'accesso al Centro clienti online e ai servizi online.

7.2 L'utente può richiedere per iscritto a BKW di bloccare il proprio account utente in qualsiasi momento. La revoca del blocco può avvenire esclusivamente a seguito di richiesta scritta.

7.3 L'accesso al Centro clienti online verrà annullato qualora l'utente ne faccia richiesta per iscritto a BKW.

Art. 8 Informativa sulla protezione dei dati

8.1 Con riferimento alla registrazione e al trattamento dei dati personali, BKW si attiene alle disposizioni previste dalla legge svizzera sulla protezione dei dati. BKW tutela i dati dei clienti tramite l'impiego di misure adeguate e li tratta in modo confidenziale.

8.2 Al momento dell'accesso al Centro clienti online, ogni utilizzo viene automaticamente registrato in un file di registro temporaneo. In tal senso, al fine di creare e mantenere il collegamento, vengono registrati e analizzati in modalità anonima vari dati di accesso (ad es. l'indirizzo IP, la data e l'ora di accesso, il nome del file a cui è stato effettuato l'accesso, la versione del browser e del sistema operativo). Tali dati risultano necessari in primis per consentire l'utilizzo dei nostri contenuti (stabilire il collegamento), ma anche per finalità interne riferite al sistema, come la gestione tecnica e la sicurezza dei sistemi.

8.3 BKW rileva soltanto i dati che si rendono necessari ai fini della fornitura dei servizi nonché della gestione e della cura del rapporto con il cliente, ovvero al fine di garantire un'elevata qualità dei servizi, ai fini della sicurezza dell'azienda e dell'infrastruttura e per la fatturazione.

8.4 A fini statistici i dati vengono analizzati in modalità anonima e senza alcun riferimento all'utente (ad es. numero di accessi al giorno).

8.5 BKW è autorizzata a coinvolgere terzi e a rendere accessibili i dati necessari agli stessi. Il cliente prende atto e accetta il fatto che, in tal senso, i dati possano essere trasmessi anche all'estero, nel pieno rispetto delle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati.

8.6 Il disclaimer e la dichiarazione sulla protezione dei dati dei siti web <https://www.bkw.ch/it/disclaimer> e <https://www.bkw.ch/it/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati> nonché le Condizioni generali dei rispettivi prodotti e servizi forniscono informazioni integrative in merito al trattamento dei dati.

Art. 9 Nessuna garanzia di disponibilità

BKW si impegna a offrire una disponibilità del Centro clienti online quanto più possibile efficiente e priva di interruzioni. Tuttavia, BKW non garantisce che l'accesso al Centro clienti online, le funzioni e i servizi possano essere utilizzati senza interruzioni o malfunzionamenti.

Art. 10 Responsabilità

10.1 Entrambe le parti si assumono il proprio rischio legato alla trasmissione dei dati e rispondono di tutti gli eventuali danni derivanti da una trasmissione errata.

10.2 È esclusa la responsabilità di BKW per danni diretti, indiretti o consequenziali derivanti da

- uso indebito della password e/o del nome utente;
- accesso non autorizzato al Centro clienti online;
- immissione di dati errati da parte del cliente nel Centro clienti online;
- interruzioni o malfunzionamenti legati all'accesso al Centro clienti online.

10.3 Inoltre, BKW non risponde

- del contenuto delle pagine web il cui link è presente sul sito del Centro clienti online;
- dell'utilizzo dei servizi degli internet provider e dei fornitori di servizi.

10.4 L'esclusione e la limitazione della responsabilità non si applicano a danni alle persone o alle cose provocati in modo intenzionale o da negligenza grave.

Art. 11 Inizio e fine della registrazione

- 11.1 Il Centro Clienti online può essere utilizzato una volta confermata l'e-mail di attivazione.
- 11.2 Entrambe le parti possono revocare in qualsiasi momento suddetta registrazione. Tale revoca comporterà il blocco dell'accesso al Centro clienti online.

Art. 12 Modifica delle condizioni di utilizzo

BKW è autorizzata a modificare in qualsiasi momento le condizioni di utilizzo relative al Centro clienti online. Gli utenti saranno informati in modo adeguato in merito alle modifiche. Con il primo utilizzo del Centro clienti online successivo alla comunicazione delle modifiche, le suddette si intenderanno accettate dall'utente.

Art. 13 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 legate alle condizioni di utilizzo si stabilisce **Berna come foro competente esclusivo.**