

# Espace clients en ligne de BKW



## Art. 1 Champ d'application

- 1.1 Ces conditions d'utilisation s'appliquent à l'utilisation de l'espace clients en ligne de BKW Énergie SA (ci-après BKW) et des offres et des prestations disponibles à travers l'espace clients en ligne.
- 1.2 L'espace clients en ligne est disponible pour tous les clients de BKW. L'utilisation des offres et des prestations dépend de la catégorie de consommateur et de la relation commerciale avec BKW. Il n'est pas possible de garantir une disponibilité illimitée de toutes les prestations, quelles que soient les catégories de consommateur et les relations commerciales.

## Art. 2 Correspondance

Le client déclare consentir à ce que BKW puisse à l'avenir gérer par voie électronique la correspondance, la transmission de messages, la remise de déclarations, etc. (par exemple la présentation d'offres, la facturation ou la communication des tarifs d'électricité) par l'intermédiaire de l'adresse e-mail indiquée dans le système.

## Art. 3 Étendue des prestations

- 3.1 Les prestations de services disponibles dans l'espace clients en ligne incluent notamment:
  - Gestion des données du client
  - Obtention d'informations telles que des données de consommation, des factures, etc.
  - Commande de produits et de prestations
  - Services complémentaires conformément aux accords contractuels particuliers
- 3.2 BKW se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu de l'espace clients en ligne et l'étendue des prestations et/ou de l'adapter aux conditions techniques et juridiques.
- 3.3 En cas de changement de catégorie de consommateur ou de relation commerciale, il est possible que certains services ne soient plus à la disposition du client (par exemple lors d'un déménagement hors de la zone de desserte de BKW).
- 3.4 Avec l'espace clients en ligne, BKW propose à l'utilisateur des produits et des prestations payantes (p.ex. modifier des produits d'électricité, commander BKW Home Energy, etc.). Pour la commande, l'utilisateur peut être redirigé vers la page correspondant à l'offre en question. Les conditions contractuelles se rapportant au produit qui sont publiées à cet endroit s'appliquent.

## Art. 4 Enregistrement

- 4.1 L'enregistrement s'effectue en ligne au moyen d'un formulaire Web. Les renseignements fournis doivent être véridiques. L'inscription est terminée une fois qu'une adresse e-mail et un mot de passe sûr ont été défini. Puis un e-mail d'activation est envoyé à l'adresse e-mail indiquée en vue d'authentifier les données.
- 4.2 BKW peut prévoir une nouvelle inscription pour l'utilisation d'autres services (par exemple des prestations destinées aux clients du secteur de l'électricité).
- 4.3 BKW est libre de refuser une demande d'enregistrement sans en indiquer le motif.

## Art. 5 Accès

- 5.1 L'accès à l'espace clients en ligne s'effectue en saisissant l'adresse e-mail et un mot de passe personnel.
- 5.2 Tout utilisateur se connectant à l'espace clients en ligne avec ces données est considéré par BKW comme étant habilité à utiliser les services en ligne. BKW peut recevoir des messages et des déclarations de toute sorte (messages, changement d'adresse, données de consommation, commandes, etc.) de la part de l'utilisateur sans vérifications supplémentaires et laisser ce dernier effectuer des requêtes et des modifications dans l'espace clients en ligne et déposer des demandes, etc.
- 5.3 Le client est tenu d'adresser par écrit, à l'adresse e-mail fournie du secteur en question ou à l'aide du formulaire de contact générique, les corrections de déclarations effectuées.
- 5.4 Les déclarations du client, quelle que soit leur nature (commandes, messages, etc.), sont considérées comme émises lorsque leur transmission à BKW a été validée.

## Art. 6 Devoirs de diligence de l'utilisateur

- 6.1 Le client veille à ce que les données personnelles d'accès soient conservées avec soin et en toute sécurité et il est responsable de leur protection contre toute utilisation frauduleuse (p. ex. en changeant régulièrement son mot de passe).
- 6.2 S'il est soupçonné qu'une personne non autorisée a pris connaissance du mot de passe et/ou obtenu l'identifiant, le mot de passe et éventuellement tout l'identifiant doivent être immédiatement modifiés. Si nécessaire, il faut demander le blocage de l'accès auprès de BKW.

- 6.3 Le guidage de l'utilisateur et les consignes de sécurité de l'espace clients en ligne doivent être respectés.
- 6.4 Seules les voies d'accès à l'espace clients en ligne prévues par BKW peuvent être utilisées.

#### **Art. 7 Blocage**

- 7.1 BKW est à tout moment en droit de bloquer sans préavis, totalement ou partiellement, l'accès à l'espace clients en ligne et aux prestations de services en ligne.
- 7.2 L'utilisateur peut exiger à tout moment par écrit de BKW qu'elle bloque son compte utilisateur. La résiliation du blocage s'effectue exclusivement à la suite d'une demande par écrit.
- 7.3 L'accès à l'espace clients en ligne est supprimé si l'utilisateur en fait la demande par écrit auprès de BKW.

#### **Art. 8 Protection des données**

- 8.1 BKW respecte les dispositions du droit suisse sur la protection des données lors de la saisie et du traitement des données personnelles. Elle protège les données des clients par des mesures appropriées et les traite de manière confidentielle.
- 8.2 Lors de l'accès à l'espace clients en ligne, chaque consultation est consignée automatiquement dans un fichier journal temporaire. Pour cela, différentes données d'accès concernant l'établissement et le maintien de la connexion (p.ex. adresse IP, date et heure de l'accès, nom du fichier consulté, version du navigateur, version du système d'exploitation) sont consignées et évaluées de façon anonyme. Ces données sont principalement requises pour permettre l'utilisation de nos contenus (établissement de la connexion). Elles sont aussi nécessaires pour des raisons internes relatives au système, comme l'administration technique et la sécurité du système.
- 8.3 BKW ne recueille que des données qui sont nécessaires à la fourniture de ses prestations ainsi qu'au déroulement et à l'entretien des relations avec le client, notamment la garantie d'une qualité de service élevée, mais aussi à la facturation et à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure.
- 8.4 Les données sont évaluées à des fins statistiques de façon anonyme et sans tirer de conclusions sur l'utilisateur (p.ex. nombre d'accès par jour).
- 8.5 BKW est en droit d'avoir recours à des tiers et de rendre accessibles les données nécessaires à ces tiers. Le client comprend et accepte que des données puissent être également transmises à l'étranger, dans le respect des dispositions applicables en matière de protection des données.
- 8.6 Les mentions légales et la déclaration de confidentialité sur les pages Internet <http://www.bkw.ch/fr/special-navigations/rechtliches/disclaimer/> et <http://www.bkw.ch/fr/special-navigations/rechtliches/declaration-de-confidentialite/>, ainsi que les conditions générales de chaque produit et de chaque prestation fournissent des informations complémentaires sur le traitement des données.

#### **Art. 9 Pas de garantie de disponibilité**

BKW s'investit dans le but que la disponibilité de l'espace clients en ligne soit la plus élevée possible et qu'il y ait le moins possible d'interruptions. Elle n'assume toutefois pas la garantie que l'accès à l'espace clients en ligne, les fonctions et les prestations de service puissent être utilisés sans interruptions ou perturbations.

#### **Art. 10 Responsabilité**

- 10.1 Chaque partie assume son risque de transmission et est responsable de tous les préjudices dus à une mauvaise transmission.
- 10.2 La responsabilité de BKW est exclue pour tous les dommages consécutifs directs ou indirects dus à:
- Une utilisation abusive du mot de passe et/ou du nom d'utilisateur
  - Un accès non autorisé à l'espace clients en ligne
  - Des informations erronées saisies par l'utilisateur dans l'espace clients en ligne
  - Des interruptions ou des perturbations de l'accès à l'espace clients en ligne
- 10.3 En outre, BKW n'est pas responsable:
- Du contenu des pages Internet liées à l'espace clients en ligne
  - De l'utilisation des prestations des fournisseurs d'accès à Internet
- 10.4 Les exclusions et limitations de responsabilité ne s'appliquent pas aux dommages corporels ou matériels provoqués intentionnellement ou par négligence grave.

#### **Art. 11 Début et fin de l'enregistrement**

- 11.1 L'espace clients en ligne peut être utilisé dès la confirmation de l'e-mail d'activation.
- 11.2 Chaque partie peut mettre fin à l'enregistrement à tout moment. La résiliation entraîne le blocage de l'accès à l'espace clients en ligne.

#### **Art. 12 Modification des conditions d'utilisation**

**BKW est en droit de modifier les conditions d'utilisation de l'espace clients en ligne en tout temps. Les utilisateurs sont informés des modifications sous une forme appropriée. Celles-ci sont considérées comme acceptées par l'utilisateur à partir de la première utilisation de l'espace clients en ligne suivant la notification de la modification.**

#### **Art. 13 Droit applicable et juridiction compétente**

Le droit matériel suisse s'applique, à l'exclusion du droit commercial des Nations Unies. **Berne** est convenue comme étant **le for exclusif** en cas de litiges liés aux présentes conditions d'utilisation.