

ESB Kundenportal – Nutzungsbedingungen (ANB KP)

Gültig ab: 1. Juli 2026

[Version française](#)

Der Energie Service Biel/Bienne (ESB) stellt seiner Kundschaft ein elektronisches Kundenportal zur Verfügung. Für die Registrierung und Nutzung des Kundenportals gelten die nachstehenden Nutzungsbedingungen.

1 Anwendungsbereich und Geltung

- 1.1 Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen regeln den Zugang zum Kundenportal des ESB sowie die Nutzung der darin angebotenen Funktionen.
- 1.2 Sie gelten für alle Kunden, Benutzer und bevollmächtigten Personen, welche sich für das Kundenportal registrieren, darauf zugreifen oder es nutzen.
- 1.3 Diese Nutzungsbedingungen regeln ausschliesslich den Zugang zum Kundenportal und dessen Nutzung. Sie ändern weder bestehende Vertragsverhältnisse noch die für einzelne Lieferungen und Dienstleistungen geltenden Allgemeinen Bedingungen, Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Tarif- und Preisblätter, Reglemente oder Einzelvereinbarungen des ESB. Diese bleiben vorbehalten und gehen vor, soweit sie den konkreten Leistungsbezug regeln.

2 Registrierung und Benutzerkonto

- 2.1 Die Nutzung des Kundenportals setzt eine Registrierung voraus. Die Registrierung erfolgt mittels Kundennummer und Rechnungsnummer sowie der vom ESB verlangten weiteren Angaben. Der ESB kann zusätzliche Angaben oder Nachweise verlangen, insbesondere bei juristischen Personen, Vertretungsverhältnissen, unklarer Berechtigung, Verdacht auf Missbrauch oder sicherheitsrelevanten Vorgängen.
- 2.2 Der Kunde verpflichtet sich, bei der Registrierung und während der Nutzung des Kundenportals vollständige, richtige und aktuelle Angaben zu machen. Änderungen sind dem ESB unverzüglich mitzuteilen oder im Kundenportal nachzuführen.
- 2.3 Benutzerkonten sind persönlich und dürfen ohne Zustimmung des ESB nicht auf Dritte übertragen werden. Bei juristischen Personen oder Vertretungsverhältnissen bestätigt die registrierende Person, zur Nutzung des Kundenportals berechtigt zu sein.
- 2.4 Der ESB ist berechtigt, Registrierungen abzulehnen, zusätzliche Nachweise zu verlangen, Benutzerkonten zu sperren oder den Zugang einzuschränken, wenn Zweifel an der Berechtigung bestehen, ein Missbrauch vermutet wird oder die Sicherheit des Kundenportals dies erfordert.

3 Nutzung des Kundenportals

- 3.1 Der ESB bestimmt den Umfang der im Kundenportal verfügbaren Funktionen. Der ESB kann Funktionen jederzeit ändern, erweitern, einschränken oder einstellen.
- 3.2 Über das Kundenportal können insbesondere Kundendaten eingesehen, Rechnungen abgerufen, elektronische Zustellungen verwaltet, Mutationen gemeldet, Anfragen gestellt oder weitere vom ESB freigegebene Vorgänge ausgelöst werden.
- 3.3 Eingaben und Erklärungen, die über ein ordnungsgemäss angemeldetes Benutzerkonto erfolgen, gelten als vom jeweiligen Kunden oder von der berechtigten Benutzerin bzw. dem berechtigten Benutzer abgegeben, sofern dem ESB kein Missbrauch gemeldet wurde oder kein Missbrauch offensichtlich ist.
- 3.4 Anzeigen im Kundenportal dienen der Information, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindliche Bestätigung des ESB bezeichnet werden. Massgebend bleiben die vom ESB bestätigten Vertragsdaten, Rechnungen, Mitteilungen und Abrechnungen.
- 3.5 Der Kunde darf das Kundenportal nur bestimmungsgemäss nutzen. Unzulässig sind insbesondere missbräuchliche Zugriffe, Manipulationen, automatisierte Abfragen ohne Zustimmung des ESB, das Einschleusen von Schadsoftware sowie Handlungen, welche den Betrieb oder die Sicherheit des Kundenportals beeinträchtigen können.

4 Elektronische Kommunikation und Zustellung

- 4.1 Der ESB kann dem Kunden Informationen, Mitteilungen, Dokumente und Rechnungen elektronisch über das Kundenportal zur Verfügung stellen, soweit dies gesetzlich zulässig ist und der Kunde die elektronische Zustellung im Kundenportal aktiviert oder anderweitig akzeptiert hat.
- 4.2 Der ESB kann den Kunden über neue Dokumente oder Mitteilungen im Kundenportal an die zuletzt bekannt gegebene elektronische Adresse benachrichtigen. Elektronisch bereitgestellte Dokumente gelten als zugestellt, sobald sie im Kundenportal abrufbar sind und eine Benachrichtigung nachweislich an die funktionierende, zuletzt bekannt gegebene elektronische Adresse des Kunden versandt wurde. Erfolgt keine Benachrichtigung, gilt die Zustellung spätestens mit dem tatsächlichen Abruf als erfolgt. Zwingende gesetzliche Zustell- und Formvorschriften bleiben vorbehalten.
- 4.3 Erhält der ESB eine Unzustellbarkeitsmeldung oder liegen Hinweise auf eine ungültige elektronische Adresse vor, ist der Kunde verpflichtet, seine Kontaktdaten unverzüglich zu aktualisieren. Bis zur Aktualisierung kann der ESB nach eigenem Ermessen erneut elektronisch benachrichtigen, alternative elektronische Kommunikationskanäle verwenden oder – soweit gesetzlich zulässig – auf eine anderweitige Zustellform (z.B. postalisch) zurückgreifen.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine elektronischen Kontaktdaten aktuell zu halten und das Kundenportal regelmässig zu konsultieren, sofern er die elektronische Zustellung aktiviert hat.
- 4.5 Elektronische Nachrichten, Anfragen oder Aufträge an den ESB haben keine fristwahrende Wirkung, sofern der ESB dies nicht ausdrücklich bestätigt oder eine gesetzliche Vorschrift etwas anderes bestimmt.
- 4.6 Für Erklärungen oder Dokumente, für welche die schriftliche Form, eine qualifizierte elektronische Signatur oder eine besondere Zustellform erforderlich ist, kann das Kundenportal nur verwendet werden, wenn der ESB dafür ausdrücklich einen entsprechenden Prozess bereitstellt.
- 4.7 Der Kunde kann die elektronische Zustellung, soweit gesetzlich zulässig, jederzeit im Kundenportal oder über den Kundendienst mit Wirkung für die Zukunft deaktivieren. Der ESB informiert über die Fristen und den Zeitpunkt, ab dem wieder eine alternative Zustellform verwendet wird.

5 Aufträge, Mutationen und Bestätigungen

- 5.1 Vorgänge werden geprüft und bearbeitet; Verbindlichkeit entsteht erst mit ausdrücklicher Bestätigung oder tatsächlicher Ausführung durch den ESB.
- 5.2 Der Kunde bleibt für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtzeitigkeit seiner Angaben verantwortlich. Der ESB kann unvollständige, widersprüchliche oder offensichtlich fehlerhafte Angaben zurückweisen oder zusätzliche Informationen verlangen.

6 Sicherheit

- 6.1 Der Kunde schützt Zugangsdaten und Authentifizierungsmittel und stellt die Sicherheit seiner Geräte, Systeme sowie Kommunikationskanäle sicher.
- 6.2 Der Kunde hat den ESB unverzüglich zu informieren, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten missbraucht wurden oder unberechtigte Personen Zugriff auf das Benutzerkonto erhalten haben. Der ESB nimmt nach Eingang der Meldung so rasch wie möglich angemessene Sicherheitsmassnahmen vor.
- 6.3 Der ESB kann Sicherheitsmassnahmen wie Mehrfaktor-Authentifizierung, Passwortwechsel, Sitzungsbegrenzungen, Sperrungen oder zusätzliche Identifikationsprüfungen einführen. Deren Einhaltung ist Voraussetzung für die Nutzung des Kundenportals.

7 Verfügbarkeit, Unterhalt und Störungen

- 7.1 Ein Anspruch auf unterbrechungsfreien Betrieb besteht nicht; Unterbrechungen sind für Unterhalt, Sicherheit oder Weiterentwicklung zulässig.
- 7.2 Das Kundenportal ist nicht für Notfälle, Störungsmeldungen mit unmittelbarer Gefahr, Gasgeruch, Stromunterbrüche oder andere dringende Ereignisse bestimmt. In solchen Fällen sind die vom ESB bezeichneten Notfall- oder Störungskanäle zu verwenden.

8 Datenschutz

- 8.1 Der ESB bearbeitet Personendaten im Zusammenhang mit dem Kundenportal nach Massgabe der anwendbaren Datenschutzgesetzgebung und der Datenschutzerklärung des ESB (abrufbar unter: www.esb.ch --> scrollen Sie nach unten ans Seitenende).
- 8.2 Im Zusammenhang mit dem Kundenportal können insbesondere Stamm-, Vertrags-, Rechnungs-, Verbrauchs-, Registrierungs-, Kommunikations-, Nutzungs- und technische Daten bearbeitet werden. Die Bearbeitung erfolgt insbesondere zur Registrierung, Identifikation, Vertragsabwicklung, Kommunikation, Sicherheit, Missbrauchsbekämpfung, Nachvollziehbarkeit von Vorgängen und Weiterentwicklung des Kundenportals.
- 8.3 Der ESB kann für Betrieb, Wartung, Hosting, Support, Sicherheit oder Weiterentwicklung des Kundenportals Dienstleister beiziehen. Der ESB stellt sicher, dass solche Dienstleister vertraglich verpflichtet werden, Personendaten nur im zulässigen Umfang zu bearbeiten und angemessene Sicherheitsmassnahmen einzuhalten.
- 8.4 Übermittelt der Kunde dem ESB Daten von Dritten, bestätigt er, dazu berechtigt zu sein und die betroffenen Personen in angemessener Weise informiert zu haben.
- 8.5 Soweit für einzelne Datenbearbeitungen eine Einwilligung erforderlich ist, holt der ESB diese gesondert ein.

9 Immaterialgüterrechte

- 9.1 Sämtliche Rechte am Kundenportal, an Software, Benutzeroberflächen, Texten, Grafiken, Logos, Dokumenten und sonstigen Inhalten verbleiben beim ESB oder bei berechtigten Dritten.
- 9.2 Der Kunde erhält ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und widerrufliches Recht, das Kundenportal im Rahmen des bestehenden Kundenverhältnisses bestimmungsgemäss zu nutzen.
- 9.3 Eine darüberhinausgehende Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Veröffentlichung oder Weitergabe von Inhalten des Kundenportals ist nur mit vorgängiger Zustimmung des ESB zulässig.

10 Haftung

- 10.1 Der ESB gewährleistet den sorgfältigen Betrieb des Kundenportals im Rahmen seiner betrieblichen und technischen Möglichkeiten. Der ESB übernimmt keine Gewähr dafür, dass das Kundenportal jederzeit verfügbar, fehlerfrei, vollständig oder für einen bestimmten Zweck geeignet ist.
- 10.2 Der ESB haftet, soweit gesetzlich zulässig, nur für direkte Schäden, die durch absichtliches oder grobfahrlässiges Verhalten des ESB verursacht wurden sowie Personenschäden. Die Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverlust, Schäden infolge technischer Störungen, Übermittlungsfehlern, unberechtigter Nutzung von Zugangsdaten oder Systemen Dritter ist soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen; es sei denn, diese wurden durch den ESB verursacht oder mitverursacht (z.B. Verletzung von Sicherheits- oder Sorgfaltspflichten).
- 10.3 Der ESB haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass der Kunde seine Zugangsdaten unzureichend schützt, elektronische Kontaktdaten nicht aktualisiert, Mitteilungen im Kundenportal nicht zur Kenntnis nimmt oder das Kundenportal entgegen diesen Nutzungsbedingungen verwendet.

11 Änderung der Nutzungsbedingungen

- 11.1 Der ESB kann diese Nutzungsbedingungen jederzeit anpassen, insbesondere bei Änderungen des Kundenportals, der technischen Infrastruktur, der Sicherheitsanforderungen, der gesetzlichen Vorgaben oder der betrieblichen Abläufe.
- 11.2 Wesentliche Änderungen sind Änderungen, die nachteilig in Funktionen, Pflichten des Kunden, Haftungsregelungen, Gerichtsstand, Gebühren/Entgelte für Portalnutzung (sofern eingeführt) oder im Umgang mit elektronischer Zustellung wirken. Solche werden dem Kunden in geeigneter Weise bekannt gegeben, insbesondere im Kundenportal oder elektronisch. Nutzt der Kunde das Kundenportal nach Inkrafttreten der geänderten Nutzungsbedingungen weiter, gelten diese als akzeptiert, sofern auf diese Rechtsfolge in der Mitteilung ausdrücklich hingewiesen wurde.
- 11.3 Ist der Kunde mit geänderten Nutzungsbedingungen nicht einverstanden, kann er die Nutzung des Kundenportals einstellen oder die Aufhebung seines Benutzerkontos verlangen. Bestehende Vertragsverhältnisse mit dem ESB bleiben davon unberührt.

12 Sperrung und Beendigung

- 12.1 Der Kunde kann die Aufhebung seines Benutzerkontos verlangen, sofern keine gesetzlichen, vertraglichen oder betrieblichen Gründe entgegenstehen.
- 12.2 Der ESB kann den Zugang zum Kundenportal ganz oder teilweise sperren oder ein Benutzerkonto aufheben, wenn der Kunde gegen diese Nutzungsbedingungen verstösst, unrichtige Angaben macht, ein Missbrauch vermutet wird, Sicherheitsrisiken bestehen oder kein aktives Kundenverhältnis mehr vorhanden ist.
- 12.3 Der ESB informiert den Kunden nach Möglichkeit vorgängig und setzt eine angemessene Frist zur Abhilfe; eine Vorwarnung kann entfallen, wenn Sicherheitsrisiken oder Verdacht auf Missbrauch eine sofortige Massnahme erfordern.

- 12.4 Die Beendigung des Benutzerkontos hat keinen Einfluss auf bestehende Verträge, Forderungen, Rechnungen, Zahlungsfristen oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten.

13 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 13.1 Auf diese Nutzungsbedingungen ist schweizerisches Recht anwendbar.
- 13.2 Für Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Nutzung des Kundenportals sind, soweit gesetzlich zulässig, die Gerichte in Biel zuständig. Zwingende gesetzliche Gerichtsstände bleiben vorbehalten.

14 Sprache

- 14.1 Diese Nutzungsbedingungen werden in deutscher und französischer Sprache zur Verfügung gestellt.
- 14.2 Im Falle von Widersprüchen zwischen der deutschen und der französischen Version ist die deutsche Version massgebend, soweit gesetzlich zulässig.



Portail clientèle ESB – conditions d'utilisation (CGU PC)

Valable à partir du: 1^{er} juillet 2026

Energie Service Biel/Bienne (ESB) met à la disposition de sa clientèle un portail électronique. Les conditions d'utilisation suivantes s'appliquent à l'inscription et à l'utilisation du portail clientèle.

1 Champ d'application et validité

- 1.1 Les présentes conditions générales d'utilisation régissent l'accès au portail clientèle d'ESB ainsi que l'utilisation des fonctionnalités qui y sont proposées.
- 1.2 Elles s'appliquent à la totalité des clientes et clients, des utilisatrices et utilisateurs et des mandataires qui s'inscrivent sur le portail clientèle, y accèdent ou l'utilisent.
- 1.3 Les présentes conditions d'utilisation régissent exclusivement l'accès au portail clientèle ainsi que son utilisation. Elles ne modifient ni les relations contractuelles existantes, ni les conditions générales, les conditions générales de vente, les fiches tarifaires et de prix, les règlements ou les accords individuels d'ESB applicables aux livraisons et prestations individuelles. Ceux-ci restent réservés et prévalent dans la mesure où ils régissent la fourniture concrète des prestations.

2 Inscription et compte utilisatrice ou utilisateur

- 2.1 L'utilisation du portail clientèle nécessite une inscription en amont. L'inscription s'effectue à l'aide du numéro de cliente ou client et du numéro de facture, ainsi que des informations complémentaires demandées par ESB. ESB peut exiger des informations ou justificatifs supplémentaires, notamment lorsqu'il s'agit de personnes morales, de rapports de représentation, de droits non clairement établis, en cas de suspicion d'abus ou pour des raisons relevant de la sécurité.
- 2.2 La cliente ou le client s'engage à fournir des informations complètes, exactes et à jour lors de son inscription et pendant l'utilisation du portail clientèle. Toute modification sera immédiatement signalée à ESB ou mise à jour sur le portail clientèle.
- 2.3 Les comptes utilisatrice ou utilisateur sont personnels et ne peuvent en aucun cas être cédés à des tiers sans l'accord d'ESB. Dans le cas de personnes morales ou de rapports de représentation, la personne effectuant l'inscription confirme être habilitée à utiliser le portail clientèle.
- 2.4 ESB est en droit de refuser des inscriptions, d'exiger des justificatifs supplémentaires, de bloquer des comptes utilisatrice ou utilisateur, voire d'en restreindre l'accès, en cas de doute quant à l'autorisation d'utilisation, de suspicion d'abus ou si la sécurité du portail clientèle l'exige.

3 Utilisation du portail clientèle

- 3.1 ESB détermine l'étendue des fonctionnalités disponibles sur le portail clientèle. ESB peut à tout moment modifier, étendre, restreindre ou supprimer des fonctionnalités.

- 3.2 Le portail clientèle permet notamment de consulter des données de la clientèle, de consulter des factures, de gérer des notifications électroniques, de signaler des modifications, de formuler des demandes ou de déclencher d'autres opérations autorisées par ESB.
- 3.3 Les saisies et déclarations effectuées via un compte utilisatrice ou utilisateur dûment enregistré sont considérées comme ayant été faites par la cliente ou le client concerné ou par l'utilisatrice ou l'utilisateur autorisé, à moins qu'un abus n'ait été signalé à ESB ou qu'un abus ne soit manifeste.
- 3.4 Les informations affichées sur le portail clientèle ont un caractère informatif, sauf si elles sont expressément désignées comme une confirmation ferme de la part d'ESB. Seules font foi les données contractuelles, factures, messages et décomptes confirmés par ESB.
- 3.5 La cliente ou le client ne doit utiliser le portail clientèle que conformément à sa destination. Sont notamment interdits les accès abusifs, les manipulations, les requêtes automatisées sans l'accord d'ESB, l'introduction de logiciels malveillants ainsi que les actes susceptibles de nuire au fonctionnement ou à la sécurité du portail clientèle.

4 Communication et notification électroniques

- 4.1 ESB peut mettre à la disposition de la cliente ou du client des informations, des communications, des documents et des factures par voie électronique via le portail clientèle, dans la mesure où la loi l'autorise et où la cliente ou le client a activé la notification électronique sur le portail clientèle ou l'a acceptée d'une autre manière.
- 4.2 ESB peut informer la cliente ou le client de l'existence de nouveaux documents ou de nouvelles communications sur le portail clientèle en envoyant un avis à la dernière adresse électronique communiquée. Les documents transmis par voie électronique sont réputés avoir été notifiés dès qu'ils sont accessibles sur le portail clientèle et qu'il est prouvé qu'un avis a été envoyé à l'adresse électronique valide et communiquée en dernier lieu de la cliente ou du client. En l'absence d'avis, la notification est considérée comme effectuée au plus tard au moment où elle est effectivement consultée. Les dispositions légales impératives en matière de notification et d'exigences de forme restent réservées.
- 4.3 Si ESB reçoit un avis de non-remise ou s'il existe des indices laissant supposer que l'adresse électronique n'est pas valide, la cliente ou le client est tenu de mettre à jour ses coordonnées sans délai. Jusqu'à la mise à jour, ESB peut, à sa seule discrétion, envoyer un nouvel avis par voie électronique, utiliser d'autres canaux de communication électroniques ou – dans la mesure où la loi le permet – recourir à un autre mode de notification (p. ex. par la poste).
- 4.4 La cliente ou le client s'engage à maintenir à jour ses coordonnées électroniques et à consulter régulièrement le portail clientèle, dans la mesure où il a activé la notification électronique.
- 4.5 Les messages, demandes ou ordres électroniques adressés à ESB n'ont aucun effet sur le respect des délais, sauf confirmation expresse d'ESB ou disposition légale contraire.
- 4.6 Pour les déclarations ou documents pour lesquels la forme écrite, une signature électronique qualifiée ou un mode de notification particulier est requis, le portail clientèle ne peut être utilisé que si ESB met expressément à disposition un processus spécifique à cet effet.
- 4.7 Dans la mesure où la loi le permet, la cliente ou le client peut à tout moment désactiver la notification électronique sur le portail clientèle ou via le service clientèle, avec effet pour l'avenir. ESB informe la cliente ou le client des délais et de la date à partir de laquelle un autre mode de notification sera à nouveau utilisé.

5 Ordres, mutations et confirmations

- 5.1 Les opérations sont examinées et traitées; elles ne deviennent fermes qu'après confirmation expresse ou exécution effective par ESB.
- 5.2 La cliente ou le client demeure responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de l'actualité des informations par ses soins. ESB peut rejeter les informations incomplètes, contradictoires ou manifestement erronées, ou exiger des informations complémentaires.

6 Sécurité

- 6.1 La cliente ou le client protège ses données d'accès et ses moyens d'authentification et garantit la sécurité de ses appareils, de ses systèmes et de ses canaux de communication.
- 6.2 La cliente ou le client doit informer ESB sans délai en cas de suspicion d'une utilisation abusive de ses données d'accès ou si des personnes non autorisées ont eu accès au compte utilisatrice ou utilisateur concerné. ESB met en œuvre des mesures de sécurité appropriées dans les meilleurs délais après réception de l'avis.
- 6.3 ESB peut mettre en place des mesures de sécurité telles que l'authentification multifactorielle, le changement de mot de passe, la limitation des sessions, des blocages ou encore des contrôles d'identification supplémentaires. Le respect de ces mesures est une condition préalable à l'utilisation du portail clientèle.

7 Disponibilité, maintenance et pannes

- 7.1 La cliente ou le client ne peut prétendre à un fonctionnement ininterrompu; des interruptions sont autorisées à des fins de maintenance, de sécurité ou de développement.
- 7.2 Le portail clientèle n'est pas destiné aux situations d'urgence, aux signalements de pannes présentant un danger immédiat, aux odeurs de gaz, aux coupures de courant ou à d'autres événements urgents. Dans de tels cas, il convient d'utiliser les canaux d'urgence ou de signalement de pannes désignés par ESB.

8 Protection des données

- 8.1 ESB traite les données personnelles en rapport avec le portail clientèle conformément à la législation applicable en matière de protection des données et à la déclaration de protection des données d'ESB (consultables sous: www.esb.ch --> faites défiler la page jusqu'en bas).
- 8.2 Dans le cadre du portail clientèle, les données susceptibles d'être traitées comprennent notamment les données de base, contractuelles, de facturation, de consommation, d'inscription, de communication, d'utilisation ainsi que les données techniques. Le traitement a notamment pour objet l'inscription, l'identification, l'exécution du contrat, la communication, la sécurité, la lutte contre les abus, la traçabilité des opérations et le développement du portail clientèle.
- 8.3 ESB peut faire appel à des prestataires de services pour l'exploitation, la maintenance, l'hébergement, l'assistance, la sécurité ou le développement du portail clientèle. ESB veille à ce que ces prestataires soient contractuellement tenus de traiter les données personnelles uniquement dans la mesure autorisée et de respecter des mesures de sécurité appropriées.
- 8.4 Si la cliente ou le client transmet à ESB des données provenant de tiers, la personne confirme qu'elle y est autorisée et qu'elle a informé les personnes concernées de manière appropriée.
- 8.5 Dans la mesure où un consentement est requis pour certains traitements de données, ESB le sollicite séparément.

9 Droits de propriété intellectuelle

- 9.1 Tous les droits relatifs au portail clientèle, aux logiciels, aux interfaces utilisatrice ou utilisateur, aux textes, aux graphiques, aux logos, aux documents et à tout autre contenu restent la propriété d'ESB ou de tiers autorisés.
- 9.2 La cliente ou le client bénéficie d'un droit non exclusif, non transférable et révocable d'utiliser le portail clientèle conformément à sa destination dans le cadre de la relation cliente ou client existante.
- 9.3 Toute utilisation, reproduction, modification, publication ou diffusion des contenus du portail clientèle allant au-delà de ce cadre n'est autorisée qu'avec l'accord préalable d'ESB.

10 Responsabilité

- 10.1 ESB garantit une exploitation rigoureuse du portail clientèle dans la mesure de ses possibilités opérationnelles et techniques. ESB ne garantit pas que le portail clientèle soit disponible à tout moment, exempt d'erreurs, complet ou adapté à un usage particulier.
- 10.2 Dans la mesure où la loi le permet, ESB n'est responsable que des dommages directs causés par un comportement intentionnel ou une négligence grave de sa part, ainsi que des dommages corporels. La responsabilité pour les dommages indirects, les dommages consécutifs, le manque à gagner, la perte de données, les dommages résultant de dysfonctionnements techniques, d'erreurs de transmission, de l'utilisation non autorisée des données d'accès ou des systèmes de tiers est exclue dans la mesure où la loi le permet, sauf si ceux-ci ont été causés ou co-causés par ESB (p. ex. en cas de violation des obligations de sécurité ou de diligence).
- 10.3 ESB décline toute responsabilité pour les dommages résultant du fait que la cliente ou le client ne protège pas suffisamment ses données d'accès, ne met pas à jour ses coordonnées électroniques, ne prend pas connaissance des communications sur le portail clientèle ou utilise ce dernier d'une manière contraire aux présentes conditions d'utilisation.

11 Modification des conditions d'utilisation

- 11.1 ESB peut modifier les présentes conditions d'utilisation à tout moment, notamment en cas de modifications apportées au portail clientèle, à l'infrastructure technique, aux exigences de sécurité, aux dispositions légales ou aux processus opérationnels.
- 11.2 Sont considérées comme des modifications substantielles celles qui ont un impact négatif sur les fonctionnalités, les obligations de la cliente ou du client, les dispositions relatives à la responsabilité, le for juridique, les frais ou rémunérations liés à l'utilisation du portail (le cas échéant) ou le traitement des notifications électroniques. Celles-ci sont portées à la connaissance de la cliente ou du client de manière appropriée, notamment sur le portail clientèle ou par voie électronique. Si la cliente ou le client continue d'utiliser le portail clientèle après l'entrée en vigueur des conditions d'utilisation modifiées, celles-ci sont réputées acceptées, pour autant que cette conséquence juridique ait été expressément mentionnée dans la notification.
- 11.3 Lorsque la cliente ou le client n'accepte pas les conditions d'utilisation modifiées, il peut cesser d'utiliser le portail clientèle ou demander la suppression de son compte utilisatrice ou utilisateur. Les relations contractuelles qui existent avec ESB n'en sont pas affectées.

12 Blocage et résiliation

- 12.1 La cliente ou le client peut demander la suppression de son compte utilisatrice ou utilisateur, pour autant qu'aucune raison légale, contractuelle ou opérationnelle ne s'y oppose.
- 12.2 ESB peut bloquer l'accès au portail clientèle, en tout ou en partie, ou supprimer un compte utilisatrice ou utilisateur si la cliente ou le client enfreint les présentes conditions d'utilisation,

fournit des informations erronées, en cas de suspicion d'abus, s'il existe des risques pour la sécurité ou s'il n'y a plus de relation cliente ou client active.

- 12.3 ESB en informe la cliente ou le client au préalable dans la mesure du possible et lui accorde un délai raisonnable pour remédier à la situation; il peut toutefois renoncer à ce préavis si des risques pour la sécurité ou des soupçons d'abus exigent une mesure immédiate.
- 12.4 La résiliation du compte utilisatrice ou utilisateur n'a aucune incidence sur les contrats en cours, les créances, les factures, les délais de paiement ou les obligations légales de conservation.

13 Droit applicable et for juridique

- 13.1 Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit suisse.
- 13.2 Pour tout litige lié à l'utilisation du portail clientèle, les tribunaux de Bienne sont compétents, dans la mesure où la loi le permet. Les fors impératifs prévus par la loi demeurent réservés.

14 Langue

- 14.1 Les présentes conditions d'utilisation sont disponibles en allemand et en français.
- 14.2 En cas de contradictions entre la version allemande et la version française, la version allemande fait foi, dans la mesure où la loi le permet.