

Nutzungsbedingungen Kundenportal www.connect.rapp.ch

Vertragsgegenstand

Die Rapp AG („Rapp“) ist eine Abrechnungsdienstleisterin für Wärme-, Kälte-, Wasser- und Gebäudenebenkosten. Sie bietet ihren Kunden unter <https://www.connect.rapp.ch> die Nutzung eines Kundenportals an. Über dieses Internetportal erfolgt der Informationsaustausch im Rahmen der Abrechnungserstellung zwischen dem Kunden und Rapp. Voraussetzung für eine Nutzung von connect ist die Unterzeichnung des Nutzungsantrags.

Rapp bietet mit seinem Kundenportal eine Möglichkeit zur Übermittlung der Abrechnungsdaten und vereinfacht damit die Prozesse beim Kunden. Das Tool bietet kunden- und liegenschaftsbezogene Informationen und zeigt laufend den aktuellen Bearbeitungsstand der Abrechnungen. Die Erfassung von Wärme- und Nebenkosten, Mieterdaten, Bezügerwechsel, Zwischen- und Endablesungen erfolgt durch den Kunden. Der Kunde legt den Zeitpunkt der Datenübergabe an Rapp fest und verfügt dann über entsprechende Freigabeprotokolle. Die Abrechnungen erfolgen in gewohnter Form. connect bietet zudem ein Abrechnungsdownload an, der gleichzeitig als Kundenarchiv dient.

Rapp behält sich vor, den konkreten Leistungsumfang von connect nach eigenem Ermessen zu ändern, sofern und soweit dies dem Kunden zumutbar ist und bemüht sich die Interessen des Kunden zu berücksichtigen. Die Änderung des Leistungsumfangs kann insbesondere aus technischen oder rechtlichen Gründen geboten sein. Weitführende Änderungen wird Rapp dem Kunden mit angemessener Frist ankündigen. Die Kommunikation erfolgt immer über den Hauptaccount des Nutzers. Grundsätzlich besteht aber keine Informationspflicht durch Rapp.

Diese Nutzungsbedingungen bilden einen Zusatz zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Rapp AG.

Technische Voraussetzungen beim Nutzer

Zur Nutzung von connect benötigt der Nutzer einen Internetzugang für deren Bereitstellung er selbst verantwortlich ist.

Für die Nutzung von connect ist die lokale Installation der aktuellen Version von Microsoft Silverlight erforderlich. Die Verantwortung der Silverlight-Installation liegt beim Nutzer.

Für die volle Nutzung von connect muss der Nutzer über den AcrobatReader verfügen.

Die Datenübertragung innerhalb von connect erfolgt ausschließlich mit einem SSL/TLS-Protokoll. Rapp bietet für eine hohe Sicherheit die AES-Schlüssellänge von 256 bit bei Nutzung moderner Browser an. Rapp behält sich vor diesen Standard zu ändern. Rapp wird den Kunden hierüber unterrichten, indem vorher eine Mitteilung auf der Startseite von www.connect.rapp.ch veröffentlicht wird.

Um die Sicherheit auf höchstem Stand zu halten, empfiehlt Rapp die Browser IE9+, FF3.6+ oder Chrome 15+ zu nutzen

Die min. Bildschirmauflösung für connect sollte 1050x900 betragen.

Verfügbarkeit und Aktualität

connect ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar, jedoch steht Rapp weder dafür ein, dass das Kundenportal ununterbrochen erreichbar ist, noch, dass sämtliche Leistungen ununterbrochen und /oder fehlerfrei zur Verfügung stehen. Etwaige Störungen wird Rapp unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen.

Wartungsarbeiten werden wenn möglich ausserhalb der üblichen Arbeitszeiten verrichtet. Sie werden nicht zwingend vorgängig angezeigt.

Die Synchronisation zwischen dem Webportal-Server und dem Abrechnungsprogramm von Rapp erfolgt jeweils zweimal am Tag (06:30 und 12:00 Uhr). Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass der Informationsaustausch mind. einen halben Arbeitstag in Anspruch nimmt.

Vertragsabschluss

Für die Nutzung des Kundenportals ist die rechtsgültige Unterzeichnung des Antragsformulars (verfügbar auf der Website) zur Nutzung von www.connect.rapp.ch zwingend. Mit Unterzeichnung des Formulars akzeptiert der Nutzer die aktuellen Nutzungsbedingungen. Die Zugangsdaten werden per Post zugestellt.

Grundsätzlich werden alle Anlagen des Kunden im Kundenportal zugänglich gemacht. Rapp behält sich in Einzelfällen vor, Anlagen aufgrund der Komplexität nicht im Kundenportal zur Verfügung zu stellen oder einzelne Funktionen einzuschränken.

Anmeldung, Passwort, Benutzerverwaltung

Mit den Zugangsdaten, bestehend aus dem Benutzernamen und einem Passwort (in der Rapp-Datenbank mit der Hashfunktion verschlüsselt), ist der gesicherte Zugang ins Kundenportal möglich.

Der Haupt-Nutzer (Hauptaccount) hat die uneingeschränkten Rechte (auf den eigenen Anlagen) und kann weitere Nutzer im connect anlegen. Die Verantwortung der Benutzerverwaltung (Zugangsdaten und Rechte) innerhalb des Accounts liegt beim Kunden.

Aus Sicherheitsgründen sind die Passwörter seitens der Nutzer auch geheim zu halten. Eine Weitergabe des Passwortes an Dritte ist verboten. Der Nutzer (auch Unteraccount) kann sein Passwort jederzeit ändern und sollte von dieser Möglichkeit in regelmäßigen Abständen Gebrauch machen. Das bisherige Passwort verliert durch eine Änderung seine Gültigkeit. Vorsorglich macht Rapp darauf aufmerksam, dass jede Person, die den Benutzernamen und das entsprechende Passwort kennt, die Möglichkeit hat, Einsicht in vertrauliche Daten zu nehmen.

Bei Verlust des Passworts kann im Login-Fenster ein neues Passwort angefordert werden. Dieses wird dem Haupt-Nutzer per SMS zugesendet (sofern eine Tel.-Nr. hinterlegt ist).

Rapp behält sich das Recht vor, das Kundenportal ganz oder teilweise zu ändern oder einzuschränken oder einzelne Nutzer vom Zugang in begründeten Ausnahmefällen von der Nutzung auszuschliessen.

Kosten

Die Nutzung von connect ist für den Kunden kostenfrei. Entstehende Kosten für die Nutzung des Portals beim Nutzer trägt dieser selber. Die Dienstleistungsverträge für die jährlichen Abrechnungen bleiben unverändert bestehen, resp. es gelten die gültigen Preislisten und Vereinbarungen. Sämtliche Fakturen werden weiterhin auf dem Postweg versendet.

Pflichten des Nutzers

Für die Erstellung der periodischen Abrechnungen ist je nach Abrechnungsmodus die Freigabe der Kosten, Bezüger und Ablesungen durch den Kunden erforderlich. Möchte der Kunde die Abrechnungsdaten nicht via connect überliefern, so ist dies an Rapp zu melden. Rapp wird nicht aktiv solange die Freigaben nicht erfolgt sind.

Bestehen im connect falsche Angaben, ist der Nutzer verpflichtet, diese zu melden. Es steht ihm dazu eine Dialogbox für Mitteilungen im Kundenportal zur Verfügung.

Einmal getätigte Freigaben können nur durch Rapp zurückgesetzt werden. Für eine Wiederholung kann der Nutzer Zurücksetzung der Freigaben erwirken. Rapp behält sich vor, die zusätzlichen Abrechnungsaufwendungen in Rechnung zu stellen.

Rapp setzt alles daran, Anlagen von Dritten nicht fälschlicherweise anzuzeigen. Im Eintretensfall ist dieses Vorkommnis umgehend durch den Nutzer zu melden.

Der Nutzer hat eine missbräuchliche Nutzung des Kundenportals unverzüglich anzuzeigen.

Support

Rapp steht dem Kunden während den offiziellen Bürozeiten bei Zugangs-, Nutzungs- sowie sonstigen Problemen zur Verfügung und ist bestrebt, diese schnellstmöglich zu beheben. Schulungsaufwendungen oder über das übliche Mass hinausreichende Supports werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Haftung

Die in connect eingestellten Anlage-Parameter haben informativen Charakter. Es besteht kein Anspruch auf Richtigkeit.

Rapp übernimmt keine Haftung für Inhalte, welche durch den Nutzer oder Dritte ins Kundenportal erfasst oder eingestellt worden sind.

Rapp haftet nur, wenn der Schaden nachweislich auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Rapp beruht oder durch eine schuldhaft Verletzung von wesentlichen Pflichten der Nutzer verursacht wurde. Für Schäden, die auf einer fahrlässigen Verletzung wesentlicher Pflichten beruhen, ist die Haftung von Rapp auf die vertragstypisch vorhersehbaren Schäden beschränkt. Die Haftung für vertragsuntypische, nicht vorhersehbare Schäden wird, mit Ausnahme für vorsätzliches Verhalten, ausgeschlossen.

Datenschutz

Rapp hält die schweizerischen datenschutzrechtlichen Bestimmungen im Rahmen seines Kundenportals vollumfänglich ein. Über connect erhobene, verarbeitete und gespeicherte Daten werden lediglich zu den im Kundenportal vorgesehenen Zwecken verwendet.

Der Nutzer trägt die umfassende und abschliessende Verantwortung dafür, dass für die bezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes eingehalten werden. Dies gilt insbesondere auch für die Weitergabe der Daten an Dritte.

Rapp verpflichtet sich, die Daten aus connect weder zu Werbe- noch zu Marketingzwecken zu verwenden und in keinem Fall wissentlich für Dritte zugänglich zu machen.