

Allgemeine Nutzungsbedingungen "Kundenportal"

1. Allgemeines, Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen "Kundenportal" (nachfolgend "Nutzungsbedingungen") gelten für den Onlinedienst "Kundenportal" der Stadtwerke Bad Homburg v. d. Höhe (nachfolgend "Stadtwerke Bad Homburg"). Die Registrierung auf der Plattform und deren Nutzung sind für die Kunden kostenlos.

1.2 Das Kundenportal wird von den Stadtwerken Bad Homburg für Privat- und Gewerbe Kunden (nachfolgend "Kunde") angeboten. Nutzer im Sinne dieser Nutzungsbedingungen sind registrierte Kunden, die mit den Stadtwerken Bad Homburg ein bestehendes Vertragsverhältnis (nachfolgend „Vertrag“) haben. Im Kundenportal kann der Nutzer über das Internet zu nachfolgenden Nutzungsbedingungen Willenserklärungen in Bezug auf Energielieferverträge abgeben, Kundendaten ändern, Zählerstände mitteilen etc. Das Kundenportal verfügt unter anderem über einen Dokumentenbereich, in welchem Dokumente, Rechnungen und wichtige Mitteilungen zum Vertrag abgelegt und vom Nutzer eingesehen, heruntergeladen und ausgedruckt werden können.

2. Technische Nutzungsvoraussetzungen und Zugangswege

2.1 Der Nutzer kann das Kundenportal über die Website der Stadtwerke Bad Homburg (<https://www.stadtwerke-bad-homburg.de>) über einen für diesen eingerichteten Kundenbereich nutzen. Zur Einrichtung des Kundenbereichs ist eine einmalige Registrierung erforderlich.

2.2 Für die Registrierung zur Nutzung des Kundenportals hat der Kunde die folgenden Angaben zu machen:

- Kundennummer / Rechnungseinheit
- Zählernummer
- E-Mail-Adresse
- Passwort

2.3 Für den Login im Kundenportal ist eine gültige E-Mail-Adresse des Nutzers notwendig.

2.4 Zur Nutzung des Kundenportals wählt der Nutzer ein persönliches Passwort (zusammen mit der E-Mail-Adresse im Folgenden „die Zugangsdaten“), mit dem sein Zugang zum Kundenbereich der Stadtwerke Bad Homburg gesichert wird. Das Passwort muss den vorgegebenen Sicherheitsanforderungen entsprechen. Das Passwort wird in einer Datenbank verschlüsselt abgelegt und ist für die Stadtwerke Bad Homburg nicht einsehbar.

2.5 Zur Nutzung des Kundenportals benötigt der Nutzer einen Internet-Zugang. Die Datenübertragung innerhalb des Kundenportals erfolgt ausschließlich mit einer SSL-Verschlüsselung.

3. Rechte und Pflichten des Nutzers

3.1 Der Nutzer erhält mit Beginn des Nutzungsverhältnisses das Recht, auf das Portal mittels Internets zuzugreifen und dessen Funktionalitäten gemäß den Nutzungsbedingungen zu nutzen.

3.2 Der Nutzer ist verpflichtet, jederzeit eine aktuelle empfangsbereite E-Mail-Adresse im Kundenportal anzugeben, deren elektronischer Briefkasten vom Kunden regelmäßig abgerufen wird. Der Nutzer hat für die Dauer der Nutzung des Kundenportals dafür Sorge zu tragen, dass der Empfang von E-Mails sichergestellt ist. Der Nutzer hat sicherzustellen, dass der Zugang von Nachrichten von den Stadtwerken Bad Homburg nicht durch den Spam-Filter oder sonstige Sicherheitssoftware seines E-Mail-Postfaches oder Computers verhindert wird. Änderungen der E-Mail-Adresse sind unverzüglich vom Nutzer im Kundenportal zu hinterlegen.

3.3 Der Nutzer ist verpflichtet, seinen Posteingang im Kundenportal regelmäßig zu kontrollieren und eingestellte elektronische Dokumente zur Kenntnis zu nehmen. Er stellt sicher, dass er die von den Stadtwerken Bad Homburg zur Verfügung gestellten Daten mittels vorheriger Installation einer entsprechenden Software zum Anzeigen von PDF-Dokumenten öffnen kann (z. B. über die Freeware Adobe Acrobat Reader). Stehen dem Nutzer die technischen Möglichkeiten zum Abrufen der Dokumente im Kundenportal nicht mehr zur Verfügung, hat der Nutzer dies unverzüglich in Textform mitzuteilen.

3.4 Der Nutzer ist verpflichtet, bei der Registrierung zum Kundenportal sowie der Nutzung des Kundenportals wahrheitsgemäße, richtige und vollständige Angaben zu machen und diese aktuell zu halten. Mit der Bestätigung dieser Nutzungsbedingungen im Rahmen der Registrierung zum Kundenportal bestätigt der Nutzer, berechtigt zu

sein, die im Portal hinterlegten Kundendaten einzusehen und darauf zuzugreifen. Eine Änderung dieser Berechtigung ist unverzüglich in Textform anzuzeigen.

3.5 Dem Nutzer ist bewusst, dass jede Person, der die Zugangsdaten des Nutzers bekannt sind, Zugriff auf die im Portal hinterlegten persönlichen Daten (insbesondere Anschrift und Kontoverbindung) des Nutzers hat und diese Daten verbindlich ändern kann. Die Zugangsdaten sind vom Nutzer daher sorgsam aufzubewahren und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen.

3.6 Hat der Nutzer den Verdacht oder Kenntnis davon, dass seine Zugangsdaten einem unberechtigten Dritten zugänglich geworden sind, hat er die Stadtwerke Bad Homburg unverzüglich über diesen Umstand zu informieren und das Passwort unverzüglich zu ändern. Die Möglichkeit, den Zugang zum Kundenportal nach Ziffer 4.1 sperren zu lassen, bleibt unberührt.

4. Sperrung / Unterbrechung

4.1 Die Stadtwerke Bad Homburg werden den Zugang zum Kundenportal auf Wunsch des Nutzers sperren. Der Nutzer hat seinen Wunsch in Textform mitzuteilen.

4.2 Die Stadtwerke Bad Homburg behalten sich das Recht vor, das Kundenportal zu sperren, wenn der Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung besteht. Dies gilt insbesondere, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass die Zugangsdaten des Nutzers durch einen unberechtigten Dritten genutzt werden.

4.3 Eine vorübergehende Sperrung kann aufgehoben werden (Entsperrung), indem der Nutzer bei den Stadtwerken Bad Homburg ein neues initiales Passwort anfordert, welches von den Stadtwerken Bad Homburg an die hinterlegte E-Mail-Adresse des Nutzers versendet wird. Der Nutzer kann sich mit dem neuen initialen Passwort und den weiteren Anmeldedaten erneut anmelden; hierdurch wird das vorhergehende Passwort ersetzt.

4.4 Über eine Sperrung seines Zugangs zum Portal und die Möglichkeit der Entsperrung nach Ziffer 4.3 wird der Nutzer über die im Kundenportal hinterlegte E-Mail-Adresse unverzüglich informiert.

4.5 Für die Dauer der Sperrung erhält der Nutzer seine den Vertrag betreffenden Dokumente nach Maßgabe des Vertrags.

5. Online-Bereitstellung von Rechnungen und Mitteilungen im Kundenportal

5.1 Der Nutzer und die Stadtwerke Bad Homburg vereinbaren, dass die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit dem Vertrag stets über das Kundenportal erfolgt, es sei denn, der Nutzer wählt im Kundenportal in seinem Kundenbereich oder durch Mitteilung an die Stadtwerke Bad Homburg in Textform einen anderen Kommunikationsweg aus. Dies umfasst insbesondere Rechnungen, Angebote, Mahnungen, Androhungen von Lieferunterbrechungen, Willenserklärungen sowie sonstige Mitteilungen über Preisanpassungen, Zählerstände, Abschlagsänderungen oder Adressänderungen. Gesetzliche Vorgaben zum Kommunikationsweg bestimmter Inhalte sind von der Regelung ausgenommen.

5.2. Sobald ein neues Dokument im Kundenportal abrufbereit zur Verfügung steht, wird der Nutzer darüber mittels einer E-Mail in Kenntnis gesetzt.

5.3. Die Stadtwerke Bad Homburg behalten sich vor, einzelne Mitteilungen an den Nutzer zusätzlich per Post zu übermitteln.

6. Dauer des Nutzungsverhältnisses / Kündigung / Löschung der Zugangsdaten / Sicherung der im Portal hinterlegten Dokumente

6.1 Das Nutzungsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Das Nutzungsverhältnis wird durch Kündigung gemäß der nachfolgenden Ziffern 6.2 bis 6.6 beendet. Die Kündigung des Nutzungsverhältnisses hat keinen Einfluss auf das Bestehen des Vertrags.

6.2 Der Nutzer kann das Nutzungsverhältnis jederzeit mit einer Frist von 8 Wochen in Textform kündigen. Die Kündigung kann auch durch Löschung des Kundenbereichs im Kundenportal erfolgen. Die Löschung kann im Kundenportal unter dem Bereich „Benutzerkonto“ vom Nutzer selbst durchgeführt werden. Die Stadtwerke Bad Homburg bestätigen dem Nutzer den Zugang der Kündigung in Textform.

6.3 Die Stadtwerke Bad Homburg können das Nutzungsverhältnis jederzeit mit einer Frist von 8 Wochen gegenüber dem Nutzer in Textform kündigen. Von dem Recht zur Kündigung werden die Stadtwerke Bad Homburg beispielsweise Gebrauch machen, wenn der Zugang über einen Zeitraum von mehr als 12 Monaten

nicht genutzt worden ist, nach Beendigung des (letzten) Vertrags oder wenn die Stadtwerke Bad Homburg das Portal einstellen.

6.4 Die Parteien können das Nutzungsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist in Textform kündigen (außerordentliche Kündigung). Ein wichtiger Grund liegt für die Stadtwerke Bad Homburg insbesondere dann vor, wenn der Nutzer gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt (insbesondere, wenn er gegen Pflichten aus Ziffer 3 verstößt, beispielsweise indem er entgegen Ziffer 3.2 keine gültige Kontakt-E-Mail-Adresse vorhält) und den Verstoß auch nach Aufforderung durch die Stadtwerke Bad Homburg nicht binnen 2 Wochen ab Zugang der Aufforderung abstellt.

6.5 Die Kündigung des Nutzungsverhältnisses hat zur Folge, dass die Stadtwerke Bad Homburg sämtliche Daten des Nutzers, wie Zugangsdaten und Dokumente im Posteingang, löscht. Im Falle einer ordentlichen Kündigung nach den Ziffern 6.2 und 6.3 erfolgt die Löschung frühestens 3 Monate nach Wirksamwerden der Kündigung, im Falle einer außerordentlichen Kündigung nach Ziffer 6.4 erfolgt die Löschung frühestens 8 Wochen nach Wirksamwerden der Kündigung. Ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Kündigung erhält der Nutzer seine den Vertrag betreffenden Dokumente nach Maßgabe des Vertrags.

6.6 Der Nutzer hat sicherzustellen, dass er die in seinem Posteingang zur Verfügung gestellten Dokumente innerhalb des jeweiligen Zeitraums vor Löschung sichert.

7. Haftungsbegrenzung/-ausschluss

7.1. Jede Partei trägt ihr eigenes Übermittlungsrisiko und haftet für alle durch eine falsche Übermittlung entstandene Schäden. Die Stadtwerke Bad Homburg haften nicht für Schäden, die durch den Missbrauch des Passwortes oder durch fehlerhafte Angaben des Nutzers verursacht worden sind.

7.2. Die Stadtwerke Bad Homburg bemühen sich um eine möglichst konstante Verfügbarkeit des Kundenportals. Jedoch können insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Probleme, die nicht im Einflussbereich von den Stadtwerke Bad Homburg liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc.), zu kurzzeitigen Störungen oder zu vorübergehender Einstellung einzelner Dienste oder der Services insgesamt führen. Die Stadtwerke Bad Homburg stehen daher nicht dafür ein, dass der Nutzer auf die Leistungen jederzeit zugreifen kann. Für die Dauer einer Störung erhält der Nutzer seine den Vertrag betreffenden Dokumente nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertrags.

7.3. Im Übrigen haften die Stadtwerke Bad Homburg nur, wenn es sich um einen Schaden aus der schuldhafte Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt oder der Schaden auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung einer Partei, ihrer gesetzlichen Vertreter und ihrer Erfüllungsgehilfen beruht. Die Parteien haften auch bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei leichter Fahrlässigkeit jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung das Nutzungsverhältnis des Kundenportals prägt und auf die der Nutzer vertrauen darf (sog. Kardinalspflichten).

7.4. Etwaige weitergehende gesetzliche Haftungsbeschränkungen (z. B. nach TMG oder vergleichbaren Normen) bleiben unberührt. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

7.5 Bei Störungen auf dem Kundenportal stehen dem Nutzer die Telefonnummer 06172 4013 444 (Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr) oder die E-Mail-Adresse sw.service@bad-homburg.de zur Verfügung.

8. Verarbeitung personenbezogener Daten

Soweit die Stadtwerke Bad Homburg im Rahmen der Registrierung und der weiteren Nutzung des Kundenportals Ihre personenbezogenen Daten erheben und weiterverarbeiten, erfolgt dies unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben. Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Registrierung und weiteren Nutzung des Kundenportals sind auf der Internetseite der Stadtwerke Bad Homburg unter <https://www.stadtwerke-bad-homburg.de/de/de/unternehmen/kontakt/datenschutz> abrufbar.

9. Änderungen der Nutzungsbedingungen

Die Stadtwerke Bad Homburg können diese Nutzungsbedingungen einseitig ändern, soweit dies zur Beseitigung nachträglich entstehender Äquivalenzstörungen oder zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische Rahmenbedingungen notwendig ist. Das gilt nicht für die wesentlichen Vertragsinhalte, wie z. B. die Hauptleistungspflichten. Über eine Anpassung wird der Nutzer unter Mitteilung des Inhaltes der geänderten Regelungen mindestens 1 Monat vor Wirksamwerden der Änderung in Textform informiert. In diesem Fall steht

dem Nutzer ein außerordentliches Kündigungsrecht nach Ziffer 6.4 bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu.

10. Rechtswahl

Diese Nutzungsbedingungen unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.

11. Streitbeilegungsverfahren

Die Stadtwerke Bad Homburg sind in Bezug auf dieses Nutzungsverhältnis zu einer Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren weder bereit noch verpflichtet.

12. Anbieterkennzeichnung

Stadtwerke Bad Homburg v. d. Höhe

Betriebsleitung:

Kaufmännischer Direktor Ralf Schroedter

Technischer Direktor Markus Philipp

Vorsitzender der Betriebskommission: Bürgermeister Dr. Oliver Jedynak

Stadtwerke Bad Homburg v. d. Höhe

Justus-von-Liebig Str. 3

61352 Bad Homburg v. d. Höhe

Telefon **06172 4013-0**

Telefax 06172 489442

E-Mail: **stadtwerke@bad-homburg.de**

Verantwortlich für den Inhalt nach §55 Abs. 2 Abs. 2 RSTV:

Stadtwerke Bad Homburg v. d. Höhe

Ralf Schroedter

Justus-von-Liebig-Str. 3

61352 Bad Homburg v. d. Höhe