

Anhang | Nutzungsbedingungen für das Online-Kundenportal

der Stadtwerke Neuruppin GmbH



Meine Energie für meine Stadt

1. Allgemeines, Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen

- 1.1. Stadtwerke Neuruppin GmbH (im Folgenden: Portalbetreiber) betreibt unter der Internetadresse www.swn.de ein Online-Kundenportal (im Folgenden: Portal), das den Nutzern die Abwicklung und Verwaltung ihrer Verträge mit dem Portalbetreiber online ermöglicht.
- 1.2. Nutzer im Sinne dieser Nutzungsbedingungen sind registrierte Kunden, die mit dem Portalbetreiber (zusammen im Folgenden: Parteien) einen oder mehrere Verträge über die Lieferung von Strom, Gas, Wärme und Wasser (im Folgenden: Vertrag) abgeschlossen haben.
- 1.3. Die Nutzung des Portals durch den Nutzer richtet sich unbeschadet zwingender gesetzlicher Regelungen nach diesen Nutzungsbedingungen (Nutzungsverhältnis); die Nutzungsbedingungen gehen abweichenden vertraglichen Regelungen vor.

2. Nutzung, Registrierung, Anmeldung

- 2.1. Zur Nutzung des Portals sind ausschließlich unbeschränkt geschäftsfähige Personen berechtigt.
- 2.2. Die Nutzung des Portals erfolgt über ein Benutzerkonto. Das Benutzerkonto kann für alle technisch mit dem Benutzerkonto verknüpften Verträge verwendet werden.
- 2.3. Die Erstellung des Benutzerkontos erfordert eine einmalige Registrierung durch den Nutzer. Der Registrierungsprozess erfolgt über die Internetseite www.swn.de. Der Nutzer muss für die Registrierung die von dem Portalbetreiber abgefragten Benutzerdaten, hierunter auch eine Kontakt-E-Mail-Adresse, in die Registrierungsmaske eingeben und diese Benutzerdaten an den Portalbetreiber übermitteln. Der Nutzer wählt im Rahmen des Registrierungsprozesses einen Benutzernamen. Nach Übermittlung dieser Benutzerdaten an den Portalbetreiber erhält der Nutzer eine E-Mail an seine Kontakt-E-Mail-Adresse, die einen Aktivierungslink enthält. Der Nutzer schließt die Registrierung ab, indem er auf den Aktivierungslink klickt und damit die Erstellung seines Benutzerkontos bestätigt.
- 2.4. Mit dem nach Ziffer 2.3 gewählten Benutzernamen und dem Passwort (gemeinsam im Folgenden: Zugangsdaten) kann sich der Nutzer im Portal anmelden und sein Benutzerkonto nutzen.
- 2.5. Wird die Registrierung nicht innerhalb von 1 Woche durch den Kunden abgeschlossen oder kann die Registrierung aus technischen Gründen nicht abgeschlossen werden, erhält der Kunde seine den Vertrag betreffenden Dokumente, Erklärungen und Informationen auf anderem Weg nach Maßgabe des Vertrags.
- 2.6. Nach der Registrierung hat der Nutzer die Möglichkeit, im Portal weitere Verträge mit seinem Benutzerkonto zu verknüpfen. Die Verknüpfung erfolgt über den Button „Geschäftspartner hinzufügen“ und erfordert die Eingabe der Kundennummer sowie Zählnummer bzw. Marklokations-ID für den jeweiligen Vertrag. Hierdurch erhält er Zugriff auf die Funktionalitäten des Portals für den jeweiligen Vertrag.

3. Leistungen des Portals

- 3.1. Das Portal dient der Abwicklung sowie der Verwaltung des Vertrags. Die Kommunikation zwischen dem Nutzer und dem Portalbetreiber in Bezug auf den Vertrag erfolgt über das Portal. Gesetzliche Rechte zur Anforderung oder Übersendung von Informationen und Erklärungen auf anderem Wege und Ziffer 1.3 bleiben unberührt. Über das Portal können weitere Verträge geschlossen werden. Die Nutzung des Portals ist kostenfrei.
- 3.2. Zum Zweck der Übermittlung der den Vertrag betreffenden Dokumente richtet der Portalbetreiber für den Nutzer einen persönlichen elektronischen Empfangsbereich (im Folgenden: Posteingang) ein. Der Portalbetreiber informiert den Nutzer jeweils zusätzlich per E-Mail an seine Kontakt-E-Mail-Adresse, dass eine neue Mitteilung in seinen Posteingang eingestellt wurde und abrufbar ist.
- 3.3. Die den Vertrag betreffenden Rechnungen und Abrechnungsinformationen werden ab dem Zeitpunkt der Registrierung für die Dauer der Nutzung des Portals automatisch im Portal bereitgestellt; hiermit erklärt sich der Nutzer einverstanden. Gesetzliche Rechte zur Anforderung oder Übersendung von Rechnungen und Abrechnungen in anderer Form bleiben unberührt.
- 3.4. Über den Posteingang kann der Portalbetreiber auch rechtserhebliche Mitteilungen an den Kunden zustellen.

4. Pflichten des Nutzers

- 4.1. Der Nutzer ist verpflichtet, seine Kontakt-E-Mail-Adresse aktuell zu halten. Änderungen seiner Kontakt-E-Mail-Adresse hat der Nutzer im Portal unverzüglich unter „Meine Daten“ zu hinterlegen.
- 4.2. Der Nutzer stellt sicher, dass Benachrichtigungen nach Ziffer 3.1 an die Kontakt-E-Mail-Adresse zugehen können. Der Nutzer hat hierfür das zu seiner Kontakt-E-Mail-Adresse gehörige E-Mail-Postfach empfangsbereit zu halten (z. B. durch Vorhalten ausreichenden Speicherplatzes).
- 4.3. Der Nutzer ist verpflichtet, seinen Posteingang regelmäßig zu kontrollieren und eingestellte elektronische Dokumente zur Kenntnis zu nehmen. Er stellt sicher, dass er von dem Portalbetreiber zur Verfügung gestellten Dateien mittels vorheriger Installation einer entsprechenden Software zum Anzeigen von PDF-Dokumenten öffnen kann.
- 4.4. 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.
- 4.5. Hat der Nutzer den Verdacht oder Kenntnis davon, dass seine Zugangsdaten einem unberechtigten Dritten zugänglich geworden sind, hat er sein Passwort unverzüglich zu ändern und den Portalbetreiber zu informieren.
- 4.6. Der Nutzer ist verpflichtet, wahrheitsgemäße und vollständige Angaben zu machen sowie die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit seiner Daten stets zu gewährleisten.
- 4.7. Der Nutzer darf das Portal nur in Übereinstimmung mit geltendem Recht und diesen Nutzungsbedingungen verwenden.

5. Vorübergehende Sperrung des Zugangs zum Portal; Entsperrung

- 5.1. Hat der Nutzer mehrmals in Folge seine Zugangsdaten falsch eingegeben, sperrt der Portalbetreiber das Benutzerkonto des Nutzers automatisch vorübergehend.
- 5.2. Des Weiteren kann der Portalbetreiber das Benutzerkonto vorübergehend sperren, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass die Zugangsdaten des Nutzers durch einen unberechtigten Dritten genutzt werden.
- 5.3. Eine vorübergehende Sperrung kann auch durch Aufforderung des Nutzers erfolgen.
- 5.4. Eine vorübergehende Sperrung kann aufgehoben werden (Entsperrung), indem der Nutzer bei dem Portalbetreiber ein neues initiales Passwort anfordert, welches von dem Portalbetreiber an die Kontakt-E-Mail-Adresse des Nutzers versendet wird. Der Nutzer kann sich mit seinem Benutzernamen und dem neuen initialen Passwort erneut anmelden; hierdurch wird das vorübergehende Passwort ersetzt.
- 5.5. Über eine Sperrung seines Zugangs zum Portal und die Möglichkeit der Entsperrung nach Ziffer 5.4 wird der Nutzer über die im Portal hinterlegte Kontakt-E-Mail-Adresse unverzüglich informiert. Der Nutzer ist verpflichtet, innerhalb von 2 Wochen ab Zugang dieser Information die Entsperrung nach Ziffer 5.4 zu veranlassen.

- 5.6. Für die Dauer der Sperrung erhält der Nutzer seine den Vertrag betreffenden Dokumente, Erklärungen und Informationen nach Maßgabe des Vertrags.

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

- 6.1. Das Nutzungsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- 6.2. Soweit die Nutzung des Portals für alle über das Portal verwalteten Verträge freiwillig ist, kann das Nutzungsverhältnis von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von 8 Wochen in Textform gekündigt werden. Von dem Recht zur Kündigung kann der Portalbetreiber beispielsweise nach Beendigung des (letzten) Vertrages, wenn der Portalbetreiber das Portal einstellt oder dann Gebrauch machen, wenn der Zugang über einen Zeitraum von mehr als 12 Monaten nicht genutzt worden ist. Der Portalbetreiber bestätigt dem Nutzer den Zugang der Kündigung in Textform.
- 6.3. Soweit die Nutzung des Portals für mindestens einen der über das Portal verwalteten Verträge verpflichtend ist, ist die Kündigung nach Ziffer 6.2 nur auf den Zeitpunkt möglich, zu dem zwischen den Parteien kein Vertrag mehr besteht, dessen Durchführung die Nutzung des Portals voraussetzt.
- 6.4. Beide Parteien können das Nutzungsverhältnis im Übrigen aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist in Textform kündigen. Ein wichtiger Grund liegt für den Portalbetreiber insbesondere dann vor, wenn der Nutzer gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt (insbesondere, wenn er gegen Pflicht aus Ziffer 4 verstößt, beispielsweise indem er entgegen Ziffer 4.1 keine gültige Kontakt-E-Mail-Adresse vorhält) und den Verstoß auch nach Aufforderung durch den Portalbetreiber nicht binnen 2 Wochen ab Zugang der Aufforderung abstellt.
- 6.5. Für Verträge, für die die Nutzung des Portals verpflichtend ist, führt die Kündigung dieses Nutzungsverhältnisses zu einer Beendigung dieses Vertrags, ohne dass es dafür einer weiteren Kündigung bedarf.
- 6.6. Jede Kündigung des Nutzungsverhältnisses hat zur Folge, dass der Portalbetreiber sämtliche Daten des Nutzers, wie Zugangsdaten und Dokumente im Posteingang, löscht, soweit keine gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungspflichten mehr bestehen. Der Nutzer hat sicherzustellen, dass er die in seinem Posteingang zur Verfügung gestellten Dokumente, Informationen und Erklärungen rechtzeitig sichert.

7. Erreichbarkeit des Portals, Haftung

- 7.1. Der Portalbetreiber wird im Rahmen seiner technischen und organisatorischen Möglichkeiten den Zugang zum Portal täglich 24 Stunden zur Verfügung zu stellen. Aufgrund von Wartungsarbeiten, internetbedingter Störungen oder aufgrund höherer Gewalt kann die Erreichbarkeit des Portals eingeschränkt oder vollständig aufgehoben sein. Der Nutzer hat keinen Rechtsanspruch auf eine ununterbrochene Erreichbarkeit des Portals. Für die Dauer einer Störung erhält der Nutzer seine den Vertrag betreffenden Dokumente nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen.
- 7.2. Die Haftung des Portalbetreibers sowie seiner Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wird. Dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalspflichten).
- 7.3. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung des Portalbetreibers auf den Schaden, den er bei Abschluss der Nutzungsbedingungen nach als mögliche Folge der Verletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die er kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.
- 7.4. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 7.5. Für Leistungen von Internet- und/oder Serviceprovidern des Nutzers besteht keine Haftung des Portalbetreibers.
- 7.6. Bei Störungen des Portals stehen dem Nutzer die Telefonnummer 03391 511-400/-402 (Montag bis Donnerstag von 7.30 Uhr bis 16.00 Uhr, Freitag von 7.30 Uhr bis 13.00 Uhr) oder die E-Mail-Adresse vertrieb@swn.aov.de zur Verfügung.

8. Datenschutz

- 8.1. Datenschutzrechtliche Hinweise und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Nutzer in „Allgemeine Hinweise zum Datenschutz“ des Portalbetreibers.

9. Anpassungen dieser Nutzungsbedingungen

- 9.1. Die Regelungen dieser Bedingungen beruhen auf den gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt der Vereinbarung der Nutzungsbedingungen. Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach diesem Zeitpunkt durch unvorhersehbare Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z. B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die der Portalbetreiber nicht veranlasst und auf die er auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vereinbarung der Nutzungsbedingungen eine in diesen Bedingungen entstandene Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung der Bedingungen entstehen lassen (etwa, wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt), die nur durch eine Anpassung oder Ergänzung zu beseitigen sind. In solchen Fällen ist der Portalbetreiber verpflichtet, diese Bedingungen unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Lücken in den Nutzungsbedingungen zur zumutbaren Fort- und Durchführung der Nutzung des Portals erforderlich macht (z. B. mangels gesetzlicher Überleitungsbestimmungen). Anpassungen dieser Bedingungen nach dieser Ziffer sind nur zum Monatsersten möglich. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn der Portalbetreiber dem Nutzer die Anpassung spätestens vier Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Nutzer das Recht, das Nutzungsverhältnis ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung zu kündigen. Hierauf wird der Nutzer von dem Portalbetreiber in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

10. Kontaktdaten des Portalbetreibers

Die Kontaktdaten des Portalbetreibers sind:
Stadtwerke Neuruppin GmbH, Heinrich-Rau-Straße 3, 16816 Neuruppin
Telefon 03391 511-400 / -402
E-Mail: vertrieb@swn.aov.de
Homepage: www.swn.de

11. Schlussbestimmungen

- 11.1. Die Regelungen dieses Nutzungsverhältnisses sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 11.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben das Nutzungsverhältnis im Übrigen wirksam.

12. Streitbeilegung

Der Portalbetreiber nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil und ist hierzu auch nicht verpflichtet

Stadtwerke Neuruppin GmbH

Heinrich-Rau-Str. 3
16816 Neuruppin

kostenlose Service-Hotline
0800 511 111 0

Fax. 03391 511-182

24Stunden Havarie-Hotline
Tel. 03391 511-111

www.swn.de

Vors. des Aufsichtsrates
Nico Rühle

Geschäftsführer
Thoralf Uebach

Sitz der Gesellschaft
D-16816 Neuruppin
Amtsgericht Neuruppin
HRB 2296
Steuernummer
052-126-00069

Bankverbindung
Sparkasse OPR
BIC WELADED1OPR

IBAN
DE9116050201730001382

Gläubiger ID
DE41ZZZ00000366279