Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH
Schlachthofstraße 60 | 67433 Neustadt an der Weinstraße
Tel. 06321 402 271 | kundenservice@swneustadt.de

Nutzungsbedingungen für die Online-Dienste Kundenportal und App (im Folgenden: Kundenportal) der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH

1 Allgemeines, Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen

1.1 Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH (im Folgenden: Portalbetreiber) betreibt unter der Internetadresse https://kundenportal.swneustadt.de/powercommerce/csit3/fo/portal/ 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 Strom, Gas, Wärme, 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 https://kundenportal.swneustadt.de/powercommerce/csit3/fo/portal/. 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.

Nach Übermittlung dieser Benutzerdaten an den Portalbetreiber erhält der Nutzer eine E-Mail an seine Kontakt-E-Mail-Adresse, die das Initialpasswort enthält. Der Nutzer schließt die Registrierung ab, indem er sich im Kundenportal mit seiner E-Mail-Adresse und dem Initialpasswort anmeldet, eigenes Passwort vergibt und damit die Erstellung seines Benutzerkontos bestätigt.

2.4 Mit der hinterlegten E-Mail-Adresse (nachfolgend: Benutzername) und dem Passwort (gemeinsam im Folgenden: Zugangsdaten) kann sich der Nutzer im Portal anmelden und sein Benutzerkonto nutzen.

2.5 Nach der Registrierung wird der vom Nutzer benannte Vertrag durch den Portalbetreiber mit dem Benutzerkonto verknüpft.

Auf Wunsch des Nutzers können weitere Verträge mit dem Benutzerkonto verknüpft werden. In diesem Fall erfolgt die Nutzung des Portals für sämtliche verknüpfte Verträge über dasselbe Benutzerkonto. Soweit die Regelungen der Nutzungsbedingungen von den Bestimmungen des einzelnen verknüpften Vertrages abweichen, gehen die Nutzungsbedingungen den jeweiligen vertraglichen Regelungen vor.

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 Persönliche 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 die 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 dreimal 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 vorhergehende 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 4 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. Die Kündigung kann auch durch Löschung des Benutzerkontos im Portal erfolgen. Die Löschung kann im Portal unter Benutzerkonto/Kundennummern- und Benutzerkontoverwaltung durchgeführt werden. 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 Pflichten 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 eineununterbrochene 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 wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Nutzungsverhältnisses überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Parteien regelmäßig vertrauen dürfen (sog. Kardinalpflichten).

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 Bedingungen als mögliche Folge der Vertragsverletzung 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 06321/402-271 (Mo, Di, Mi 7:30 Uhr - 16:00 Uhr, Do 7:30 Uhr - 18:00 Uhr, Fr 7:30 Uhr - 12:00 Uhr) oder die E-Mail-Adresse kundenservice@swneustadt.de zur Verfügung.

8 Datenschutz

8.1 Datenschutzrechtliche Hinweise und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Nutzer in der **Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten** 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:
Schlachthofstraße 60, 67433 Neustadt, DE,
Telefon +496321 402-270,
Telefax: 06321 402-213,
E-Mail: kundenportal@swneustadt.de,
Homepage: www.swneustadt.de.

11 Schlussbestimmungen

Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH
Schlachthofstraße 60 | 67433 Neustadt an der Weinstraße
Tel. 06321 402 271 | kundenservice@swneustadt.de

11.1 Die Regelungen dieses Nutzungsverhältnisses sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

11.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt das Nutzungsverhältnis im Übrigen wirksam.

12 Streitbeilegung

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