

## BEDINGUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DES ONLINE-PORTALS FÜR KUNDEN DER STADTWERKE NEUSTADT AN DER WEINSTRASSE GMBH

### 1. NUTZUNG

- 1.1 Das Online-Portal ist ein Service der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH, der es dafür registrierten Kunden ermöglicht, auf elektronischem Weg ihr Vertragsverhältnis mit der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH einzusehen und bei Abschluss eines Sondervertrages mit Vorteils-Tarif ONLINE zu verwalten.

### 2. REGISTRIERUNG

- 2.1 Das Nutzungsverhältnis zwischen der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH und dem Kunden über die Nutzung des Online-Portals kommt durch Registrierung zustande. Die Beantragung erfolgt ausschließlich auf elektronischem Weg über die Internet-Adresse [www.swneustadt.de](http://www.swneustadt.de).

- 2.2 Für die Beantragung sind folgende Kundendaten anzugeben:

- Kundennummer und Vertragsnummer
- Nachname und Vorname
- Straße und Hausnummer
- Postleitzahl und Ort
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse

- 2.3 Der Registrierungsvorgang wird dadurch abgeschlossen, dass der Kunde von der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH per E-Mail seine Benutzerkennung und ein Initialpasswort erhält.

### 3. PERSÖNLICHE VORAUSSETZUNGEN

- 3.1 Voraussetzung für die Registrierung ist die Eigenschaft als Kunde der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH, der eine Jahresverbrauchsabrechnung erhält, sowie eine gültige E-Mail-Adresse.
- 3.2 Eine Registrierung ist nicht möglich für Kunden mit Vertragskonten, für die Rechnungen und Schriftverkehr an Dritte gesendet werden (sogenannter abweichender Rechnungsempfänger/-zahler) sowie für Kunden, die nicht von der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH versorgt werden.

### 4. HARD- UND SOFTWAREVORAUSSETZUNGEN

- 4.1 Das Online-Portal kann mit handelsüblicher Hard- und Software benutzt werden, die erforderlich ist, um eine Verbindung zum Internet herzustellen. Die erforderliche Hard- und Software ist vom Kunden bereitzustellen. Die vom Kunden bereitgestellte Internetverbindung muss eine dem Standard entsprechende Verschlüsselung unterstützen.

### 5. VORGEHEN BEI DER ERSTEN ANMELDUNG

- 5.1 Mit Abschluss der Registrierung erhält der Kunde per E-Mail seine Benutzerkennung und ein Initialpasswort. Der Kunde ist verpflichtet, sich daraufhin unverzüglich beim Online-Portal anzumelden und das Initialpasswort in ein persönliches Passwort zu ändern.
- 5.2 Es sollte ein Passwort gewählt werden, dass aus mindestens acht Zeichen besteht und zumindest Ziffern und Buchstaben enthält. Der Kunde ist verpflichtet, ein Passwort zu wählen, das er ausschließlich für die Nutzung des Online-Portals verwendet.

### 6. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 6.1 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Beantragung und Nutzung des Online-Portals wahrheitsgemäße, richtige Angaben zu machen.
- 6.2 Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort sorgfältig aufzubewahren und vor unbefugten Dritten geheim zu halten; unbefugt sind insbesondere solche Personen, die nicht Vertragspartner der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH an der Lieferstelle des Kunden sind.

Das Passwort darf insbesondere nicht auf dem Versorgungsvertrag oder dem Endgerät vermerkt oder mit diesen zusammen aufbewahrt werden. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort unverzüglich zu ändern, wenn er den Verdacht hat, dass unbefugte Dritte Kenntnis davon erlangt haben können. Den Verlust des Passwortes hat der Kunde unverzüglich der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH zu melden. Bei Verlust des Passwortes kann sich der Kunde nach Eingabe seiner Benutzerkennung und seiner E-Mail-Adresse ein neues Passwort per E-Mail zusenden lassen. Dieses Passwort ist wiederum ein Initialpasswort; der Kunde hat nach Punkt 5 zu verfahren.

- 6.3 Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Software gegen Viren zu installieren und jeweils aktuell zu halten.
- 6.4 Der Kunde ist verpflichtet, sich ausschließlich über die Homepage der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH ([www.swneustadt.de](http://www.swneustadt.de)) beim Online-Portal anzumelden (siehe Punkt 7.3)
- 6.5 Der Kunde ist verpflichtet, sich bei Beendigung der Nutzung des Online-Portals jeweils über die Schaltfläche „Logout“ abzumelden.

### 7. KOMMUNIKATIONSUMFANG

- 7.1 Der Kunde kann folgende Leistungen nutzen:

- Änderung der Adress- oder Kommunikationsdaten
- Erteilung einer Einzugsermächtigung oder Änderung von Bankdaten
- Abruf der Online-Rechnungen
- Übermittlung des Zählerstandes an die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH
- An- und Abmeldung von Verbrauchsstellen
- Abschlagsanpassung
- Vertragsübersicht
- Kontakt-Service

Kunden mit einem Liefervertrag SWN privat ONLINE sind zur Nutzung der oben aufgeführten Leistungen verpflichtet.

- 7.2. Der Kunde wird durch die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH kostenlos per E-Mail informiert, wenn die nächste Online-Rechnung ins System eingestellt worden ist und abgerufen werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnung unverzüglich abzurufen.
- 7.3 Die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH stellt eine gesicherte Verbindung zwischen dem Kunden und dem Online-Portal zur Verfügung (https-Protokoll); diese ist jedoch nur gewährleistet, wenn sich der Kunde unmittelbar über die Homepage der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH bei dem Online-Portal anmeldet.
- 7.4 Die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH ist nach billigem Ermessen berechtigt und verpflichtet, den Leistungsumfang nach Punkt 7.1 zu erweitern, einzuschränken oder sonst zu verändern. Der Kunde wird über solche Änderungen per E-Mail informiert.
- ### 8. KOSTEN
- 8.1 Die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH erhebt kein Entgelt für die Nutzung des Online-Portals. Die Entgelte für die Leistungen aus dem Energieliefervertrag bleiben hiervon unberührt.
- 8.2 Die Entgelte für die Internetverbindung einschließlich Telefongebühren und etwaige sonstige Entgelte an Provider werden vom Kunden getragen.

## 9. ABLESUNG DER MESSEINRICHTUNG

- 9.1 Zum Lieferbeginn und zum Lieferende des Sondervertrages mit Vorteils-Tarif ONLINE sowie für die Verbrauchsabrechnung wird der Kunde auf Anfrage von den Stadtwerken Neustadt an der Weinstraße GmbH den Zählerstand an seiner Verbrauchsstelle ablesen und diesen mit Angabe des Ablesedatums online übermitteln.
- 9.2 Für den Fall, dass der Kunde eine zumutbare Selbstablesung nicht oder verspätet vornimmt, sind die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH berechtigt, auf der Grundlage der letzten Abrechnung oder bei einem Neukunden nach dem angegebenen Verbrauch des Kunden bzw. nach der Verbrauchsprognose des Netzbetreibers zu schätzen. Alternativ kann die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH auf Kosten des Kunden einen Dritten mit der Ablesung beauftragen. § 9 Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV) und § 9 Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV) finden entsprechende Anwendung.
- 9.3 Rechnungskorrekturen auf Grund nachträglich mitgeteilter Zählerstände sind kostenpflichtig gemäß der Ergänzenden Bedingungen der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH zur StromGVV.
- 9.4 Der Kunde hat bei einer Preisänderung die Möglichkeit, den Zählerstand am Tag der Preisänderung abzulesen und umgehend online zu übermitteln.

## 10. DATENSICHERHEIT

- 10.1 Das Online-Portal verwendet sogenannte „Cookies“. Dabei handelt es sich um kleine Textdateien, die vom Online-Portal generiert und während der Nutzung des Online-Portals durch den Kunden mittels des von diesem verwendeten Webbrowsers auf dessen Computer gespeichert werden. Die Cookies dienen der Verwaltung des Online-Besuchs durch den Kunden und erleichtern die reibungslose Navigation zwischen den verschiedenen Diensten und Inhalten des Online-Portals. Außerdem erfasst das Online-Portal über Cookies zu statistischen Zwecken sowie zur Verbesserung der Leistungen die Anzahl der Aufrufe einzelner Seiten, den gewählten Link, der zu einer Seite führte, und den Typ des verwendeten Browsers. Darüber hinaus werden durch die vom Online-Portal verwendeten Cookies keine Daten beim Kunden erfasst. Über die Internet-Seiten des Online-Portals werden keine Cookies Dritter gesetzt. Der Kunde kann seinen Browser so einstellen, dass dieser über das Setzen von Cookies vorher informiert wird, oder er kann die Annahme von Cookies beschränken oder generell verweigern. Die Verweigerung der Annahme von Cookies kann in bestimmten Fällen zu einer Einschränkung der Funktionalität führen.
- 10.2 Dem Kunden ist bekannt, dass Dritte versuchen, unbefugt Kenntnis von Passwörtern zu erlangen (sogenanntes „Phishing“). Die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH wird zu keinem Zeitpunkt per E-Mail ein Passwort abfragen. Die Eingabe des Passwortes ist ausschließlich bei der Anmeldung zum Online-Portal erforderlich. Die Authentizität der Abfrage ist nur gewährleistet, wenn sich der Kunde unmittelbar über die Homepage der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH beim Online-Portal anmeldet.

## 11. HAFTUNG

- 11.1 Die Stadtwerk Neustadt an der Weinstraße haftet im Rahmen der Nutzung des Online-Portals bei leichter Fahrlässigkeit auf Schadensersatz nur bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung auf Schäden begrenzt, mit denen bei Abschluss der Nutzungsvereinbarung vernünftigerweise zu rechnen war, jedoch beschränkt auf einen Höchstbetrag von 500 Euro. Im Übrigen ist die vorvertragliche, vertragliche und außervertragliche Haftung der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

Die Haftungsbegrenzung gilt auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH.

- 11.2 Abweichend von Punkt 11.1 haftet die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH nicht für Schäden, die aus einem Verstoß gegen die Pflichten des Kunden nach Punkt 5 und 6 – insbesondere im Zusammenhang mit Wahl des Passwortes und Umgang damit sowie mit Schutzmaßnahmen gegen Gefahren aus dem Internet – entstanden sind, es sei denn, ihr wird ein Mitverschulden nachgewiesen.

- 11.3 Externe Links werden von der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH sorgfältig geprüft. Dessen ungeachtet übernimmt die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH keine Haftung für die Inhalte und die Sicherheit externer Links. Für die Inhalte und die Sicherheit der Seiten, auf die durch Links verwiesen wird, sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

## 12. VERTRAGSBEENDIGUNG

- 12.1 Das Nutzungsverhältnis kann vom Kunden ohne Einhaltung einer Frist und ohne Begründung in Textform gekündigt werden. Seitens der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH kann das Nutzungsverhältnis nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt unter anderem dann vor, wenn der Kunde nachhaltig gegen diese Vereinbarung verstößt, wenn der Kunde seine Eigenschaft als Kunde im Sinne des Punkt 3.1 verliert oder wenn das Online-Portal eingestellt wird.
- 12.2 Abweichend von Punkt 12.1 endet das Nutzungsverhältnis für Kunden mit Sondervertrag mit Vorteils-Tarif ONLINE nur, sobald der mit dem Kunden abgeschlossene Sondervertrag SWN privat ONLINE beendet wird, und kann nicht separat gekündigt werden.
- 12.3 Endet das Nutzungsverhältnis, so wird die Zugangsberechtigung des Kunden deaktiviert.

## 13. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 13.1 Das Nutzungsverhältnis unterliegt deutschem Recht.
- 13.2 Soweit eine Gerichtsstandsvereinbarung nach § 38 ZPO zulässig ist, wird Neustadt an der Weinstraße als Gerichtsstand vereinbart.
- 13.3 Die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH kann die Nutzungsbedingungen ändern. Sie wird die geänderten Bedingungen per E-Mail dem Kunden unter Hervorhebung der Änderungen mitteilen. Die geänderten Bedingungen werden im Verhältnis zum Kunden wirksam, wenn dieser nicht innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe widerspricht. Der Widerspruch bedarf der Textform. Die Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH wird den Kunden auf diese Folge aufmerksam machen.