

## Allgemeine Nutzungsbedingungen "Kundenportal"

### 1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen "Kundenportal" (nachfolgend "Kundenportal") gelten für den Onlinedienst "Kundenportal" der Stadtwerke Bad Nauheim GmbH (nachfolgend "SWBN").
- 1.2. Das Kundenportal wird von den SWBN für Privat- und Gewerbekunden (nachfolgend "Kunde") angeboten. Kunde der SWBN ist der Kunde, der ein bestehendes Vertragsverhältnis mit den SWBN hat.
- 1.3. Abweichende Bedingungen des Kunden erlangen auch dann keine Gültigkeit, wenn die SWBN diesen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Jeglichen Angeboten des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäftsbedingungen wird hiermit widersprochen.

### 2. Technische Nutzungsvoraussetzungen und Zugangswege

- 2.1. Der Kunde kann das Kundenportal über die Website der SWBN [stadtwerke-bad-nauheim.de](http://stadtwerke-bad-nauheim.de) oder über App „SWBN +“ nutzen.
- 2.2. Zur Nutzung des Kundenportals benötigt der Nutzer einen Internet-Zugang. Die Datenübertragung innerhalb des Kundenportals erfolgt ausschließlich mit einer SSL-Verschlüsselung.
- 2.3. Für die Nutzung der App ist ein internetfähiges Mobilgerät (z. B. Mobiltelefon oder Laptop) notwendig.
- 2.4. Die App ist kostenfrei downloadbar für Mobilgeräte mit iOS-Betriebssystem im AppStore (<https://www.apple.com/de/ios/app-store/>) oder für Mobilgeräte mit Android-Betriebssystem im GooglePlaystore (<https://play.google.com/store>).
- 2.5. Für den Login im Kundenportal ist eine gültige E-Mail-Adresse des Kunden notwendig. Diese hat der Kunde den SWBN in Textform mitzuteilen. Hat der Kunde seine E-Mail-Adresse bereits bei Vertragsabschluss mitgeteilt, ist eine gesonderte Mitteilung von ihm nicht notwendig.
- 2.6. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen der von ihm angegebenen E-Mail-Adresse unverzüglich in Textform mitzuteilen.
- 2.7. Der Kunde hat für die Dauer der Nutzung des Kundenportals dafür Sorge zu tragen, dass der Empfang von E-Mails sichergestellt ist.

### 3. Sicherheitsvorkehrungen und Pflichten des Kunden

- 3.1. Zur erstmaligen Nutzung Kundenportals wählt der Kunde eine Benutzerkennung und ein persönliches Passwort aus, mit dem das Kundenportal aktiviert wird.
- 3.2. Gibt der Kunde die Webadresse des Kundenportals im Browser nicht direkt an, sondern wählt den Zugang zum Kundenportal mittelbar über andere Dienste, andere Anbieter als die SWBN oder Links, besteht die Gefahr, dass das Passwort des Kunden unbefugten Dritten zugänglich wird. Bei Wahl eines indirekten Zugangs, wie soeben beschrieben, haftet der Kunde für alle hiermit verbundenen Risiken.
- 3.3. Der Kunde hat seine Benutzerkennung und sein Passwort geheim zu halten und seinen Zugang zum Kundenportal unverzüglich sperren zu lassen, wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis hiervon erlangt hat oder haben könnte.

### 4. Sperrung des Zugangs, Deaktivierung des Kundenportals und Kündigung

- 4.1. Der Zugang zum Kundenportal wird von SWBN automatisch gesperrt, wenn der Kunde das Passwort fünf Mal hintereinander falsch eingegeben wurden hat. Die SWBN behalten sich darüber hinaus vor, den Zugang zum Kundenportal zu sperren, wenn der Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung besteht. Die SWBN informieren in beiden Fällen den Kunden per E-Mail über die Sperrung.
- 4.2. Die SWBN behalten sich vor, das Kundenportal zu deaktivieren, wenn es unverhältnismäßig lange (18 Monate) nicht vom Kunden benutzt wurde.
- 4.3. Sowohl der Kunde als auch die SWBN können die Nutzung des Kundenportals jederzeit kündigen. Die Kündigung hat per E-Mail zu erfolgen. Der Kunde kann die Kündigung auch erklären, indem er das Kundenportal durch Nutzung der Funktion "Konto löschen" unter "Daten" deaktiviert.
- 4.4. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

### 5. Abgabe von Erklärungen innerhalb des Kundenportals

Willenserklärungen und sonstige Erklärungen (z. B. Zählerstandsangabe oder Adressänderungen) gelten als rechtsverbindlich abgegeben, sobald der Kunde sie durch Übermittlung an die SWBN freigegeben hat.

### 6. Online-Bereitstellung von Rechnungen und Mitteilungen im Kundenportal

- 6.1. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich seine Rechnungen sowie sonstige vertragliche Mitteilungen von den SWBN statt in Papierform zusenden zu lassen online bereitstellen zu lassen (z. B. Abschlagsanpassung). Hierfür muss der Kunde im Kundenportal unter "Verträge" die entsprechende Auswahl aktivieren. Aktiviert der Kunde die Funktion "Online Mitteilungen" stellen die SWBN sämtliche Mitteilungen im Kundenportal im Bereich „Postfach“ ein.
- 6.2. Für den Kunden besteht über das Kundenportal jederzeit die Möglichkeit, auf die Versendung von Rechnungen und Mitteilungen auf dem Postweg umzustellen. Hierfür muss der Kunde lediglich im Online- Service unter "Verträge" die entsprechende Auswahl aktivieren.
- 6.3. Der Kunde wird von den SWBN per E-Mail benachrichtigt, sobald Rechnungen und Mitteilungen abrufbereit zur Verfügung stehen. Stehen dem Kunden die technischen Möglichkeiten zum Abrufen der Rechnungen und Mitteilungen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr zur Verfügung, hat der Kunde dies den SWBN unverzüglich in Textform mitzuteilen.
- 6.4. Die Umstellung auf Online-Bereitstellung von Rechnungen und Mitteilungen erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden.
- 6.5. Die SWBN behalten sich vor, einzelne Mitteilungen an den Kunden brieflich zu übermitteln.

### 7. Haftungsbegrenzung/-ausschluss

- 7.1. Jede Partei trägt ihr eigenes Übermittlungsrisiko und haftet für alle durch eine falsche Übermittlung entstandenen Schäden. Die SWBN haften nicht für Schäden, die durch den Missbrauch des Passwortes oder durch fehlerhafte Eingaben des Kunden verursacht worden sind.

- 7.2. Die SWBN bemüht sich um eine möglichst konstante Verfügbarkeit des Kundenportals. Jedoch können insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Probleme, die nicht im Einflussbereich von den SWBN liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc.), zu kurzzeitigen Störungen oder zur vorübergehenden Einstellung einzelner Dienste oder der Services insgesamt führen. Die SWBN steht daher nicht dafür ein, dass der Kunde auf die Leistungen jederzeit zugreifen kann. Die SWBN haften nicht für den Inhalt von externen Internetseiten außerhalb von stadtwerke-bad-nauheim.de, die als Link im Kundenportal aufgeführt sind.
- 7.3. Im Übrigen haften die SWBN nur, wenn es sich um einen Schaden aus der schuldhaften 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 Kundenportal prägt und auf die der Kunde vertrauen darf.
- 7.4. Etwaige weitergehende gesetzliche Haftungsbeschränkungen (z. B. nach TMG oder vergleichbaren Normen) bleiben unberührt.
- 7.5. Soweit die Haftung vorstehend ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Mitarbeiter und Organe von Firma sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen einschließlich ihrer Arbeitnehmer, Mitarbeiter und Organe.

## **8. Datenschutz**

Die im Zuge der Nutzung des Kundenkontos Online erhobenen personenbezogene Daten des Kunden werden von den SWBN unter Beachtung der jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Vorgaben erhoben. Zu welchen Zwecken die personenbezogenen Daten erhoben werden, kann der Kunde der Datenschutzinformation, die auf der Internetseite <https://www.stadtwerke-bad-nauheim.de/datenschutz> einsehen.

## **9. Änderungen der Nutzungsbedingungen**

- 9.1. Die SWBN 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 Kunde unter Mitteilung des Inhaltes der geänderten Regelungen mindestens drei Monate vor Wirksamwerden der Änderung in Textform informiert. In diesem Fall steht dem Kunden ein fristloses Sonderkündigungsrecht bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu. Über sein Kündigungsrecht wird der Kunde in der Mitteilung von den SWBN gesondert hingewiesen. Die Kündigung des Kunden hat in Textform oder durch Deaktivierung über das Kundenkonto Online zu erfolgen. Die SWBN sollen eine Kündigung in Textform bestätigen.
- 9.2. Die Änderung wird Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden der Änderung gegenüber den SWBN in Textform widerspricht. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Auf diese Folgen wird der Kunde von den SWBN bei der Bekanntgabe gesondert hingewiesen.

## **10. Rechtswahl**

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

## **11. Online-Streitbeilegung nach Art. 14 ODR-Verordnung:**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online Streitbeilegung zur Verfügung. Diese können Sie unter folgendem Link erreichen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> Sofern Verbrauchern der Weg zur Streitbeilegung bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. offen steht, haben Sie auch die Möglichkeit, diese Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zu nutzen.

Die SWBN nehmen darüber hinaus an keinem Verbraucherschlichtungsverfahren teil.

## **12. Anbieterkennzeichnung**

Stadtwerke Bad Nauheim GmbH  
Hohe Straße 14-18  
61231 Bad Nauheim  
Telefon: 060328070  
E-Mail: [info@stadtwerke-bad-nauheim.de](mailto:info@stadtwerke-bad-nauheim.de)

Vertreten durch: Dr. Thorsten Reichel  
Registergericht: Amtsgericht Friedberg (Hessen), HRB 5458  
Ust.-ID.-Nr.: DE217305649