

## Allgemeine Nutzungsbedingungen der Stadtwerke Teterow GmbH (SWT) für das Online-Kundenportal

Das Kundenportal unter <https://sw-teterow.de/kundenportal> sowie die weiteren Internetseiten der Stadtwerke Teterow sind ein Angebot der Stadtwerke Teterow GmbH (SWT).

Das Online-Kundenportal ist ein Service, der es registrierten Kunden ermöglicht, sich ein Online-Benutzerkonto anzulegen. Mit der Registrierung für die Portalnutzung erklären Sie sich mit den Nutzungsbedingungen einverstanden. Diese werden mit der Freischaltung für die Portalnutzung automatisch wirksam. Ein Anspruch auf die Registrierung für das Kundenportal besteht nicht.

### 1. Nutzungsberechtigung

Grundsätzlich nutzungsberechtigt für das Kundenportal sind private sowie gewerbliche Strom-, Gas-, Wärme- und/oder Wasserkunden der Stadtwerke Teterow und des Zweckverbandes „Wasser/Abwasser Mecklenburgische Schweiz“. Die volle Geschäftsfähigkeit der handelnden Personen wird vorausgesetzt. Wer das Kundenportal nutzen möchte, benötigt darüber hinaus eine gültige E-Mail-Adresse, die er regelmäßig auf neue Mitteilungen von der SWT kontrolliert.

### 2. Leistungsumfang des Kundenportals

a. Das Kundenportal ermöglicht Ihnen, Ihre Energie- und Wasserverträge mit Stadtwerken Teterow in dem von uns angebotenen Umfang online zu verwalten und die dort angebotenen Onlinedienste zu nutzen. Kommunikationsmedium ist das Internet.

b. Die SWT behält sich vor, die konkrete Ausgestaltung des Portals und die angebotenen Funktionalitäten bzw. Dienste jederzeit ohne Ihre Zustimmung zu verändern, d.h. sowohl zu erweitern als auch einzuschränken.

c. Die Vertrags- und Kundeninformationen werden nach bestem Wissen im Kundenportal bereitgestellt. Aus technischen Gründen kann es dennoch zu fehlenden oder abweichenden Informationen kommen. Im Falle von Abweichungen sind allein die auf den IT-Verwaltungssystemen der SWT gespeicherten Daten maßgeblich.

d. Soweit von uns angeboten, haben Sie die Möglichkeit, den Schriftwechsel in elektronischer Form abzuwickeln. Im elektronischen Postfach des Direktservice legen wir Mitteilungen und wichtige Dokumente zu Ihren Verträgen und Produkten im PDF-Format ab. Über neue Posteingänge informieren wir Sie durch eine unverschlüsselte E-Mail. Ein Anspruch auf die elektronische Bereitstellung bestimmter Dokumente bzw. der elektronischen Zustellung aller Dokumente zu einem bestimmten Vertrag/Produkt besteht jedoch nicht. Des Weiteren besteht keine Verpflichtung der SWT zur Bereitstellung zu einem bestimmten Zeitpunkt.

### 3. Registrierung und Login

a. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt per Login mittels Benutzername und Passwort, welche von Ihnen selbst festgelegt werden.

b. Um den Direktservice nutzen zu können, ist vorab eine Registrierung erforderlich. Die Registrierung erfolgt ausschließlich auf elektronischem Wege. Während der Registrierung bestimmen Sie Ihren Benutzernamen. Im Anschluss sendet die SWT Ihnen das Erstpasswort in einer unverschlüsselten E-Mail an die von Ihnen im Registrierungsprozess angegebene E-Mail-Adresse. Das Erstpasswort ist nur einmal gültig und muss danach von Ihnen selbst geändert werden. Für die Passwortgestaltung gelten aus Sicherheitsgründen bestimmte Minimalanforderungen.

c. Änderungen Ihrer angegebenen E-Mail-Adresse müssen Sie uns unverzüglich, vorzugsweise über das Kundenportal, mitteilen, da die E-Mail-Adresse das zentrale Kontaktmedium für die Nutzung darstellt.

### 4. Erreichbarkeit und Wartung des Kundenportals

a. Das Kundenportal ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar. Die SWT kann jedoch weder für die ununterbrochene Erreichbarkeit noch für die ununterbrochene Verfügbarkeit des Portals sowie einzelner darin angebotener Dienste eine Gewähr übernehmen. Die SWT behält sich insbesondere vor, das Portal für die Durchführung erforderlicher Wartungs-, Installations- oder Anpassungsarbeiten vorübergehend abzuschalten. Planmäßige Arbeiten wird die SWT rechtzeitig auf der Internetseite bekanntgeben.

b. Die Verfügbarkeit des Kundenportals oder einzelner darin enthaltener Bereiche kann ebenfalls aufgrund von Störungen von technischen Anlagen, Netzwerk- oder Telekommunikationsverbindungen, höherer Gewalt oder sonstigen Umständen eingeschränkt oder zeitweise ausgeschlossen sein. Für die ständige Verfügbarkeit des Kundenportals übernimmt die SWT keine Gewähr. Sofern das Kundenportal zeitweise oder dauerhaft nicht für die Nutzung verfügbar ist, steht es Ihnen frei, andere Wege der Kontaktaufnahme zur SWT zu wählen.

c. Es wird keine Gewähr für die Vollständigkeit und Richtigkeit der im Kundenportal angezeigten Informationen und Angebote übernommen.

d. Die SWT behält sich vor, das gesamte Kundenportal nach einer entsprechenden Benachrichtigung der Kunden vollständig und dauerhaft abzuschalten. In einem solchen Fall wird die SWT grundsätzlich eine angemessene Frist einhalten, es sei denn, ein wichtiger Grund verhindert dies.

### 5. Nutzungssperre und Löschung des Zugangs

a. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihren Zugang zum Kundenportal sperren oder löschen zu lassen. Die Löschung Ihres Zugangs können Sie eigenständig über die Benutzerkontoverwaltung im Kundenportal vornehmen. Zur Sperrung benötigt die SWT von Ihnen eine Benachrichtigung in Textform, z. B. per Brief oder E-Mail an [kundenportal@sw-teterow.de](mailto:kundenportal@sw-teterow.de).

b. Haben Sie uns mitgeteilt, dass eine andere Person von Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort Kenntnis erhalten hat, werden wir Ihren Kundenportal-Zugang löschen und Sie darüber unterrichten. Sie müssen sich dann neu registrieren.

c. Aus Sicherheitsgründen wird der Zugang automatisch gesperrt, wenn dreimal nacheinander der Zugangsversuch fehlschlägt. Die Entsperrung ist dann über die Funktion „Passwort vergessen“ oder durch den Kundenservice möglich.

d. Die SWT ist berechtigt, den Zugang zum Kundenportal zu schließen, einzelne Kunden vorübergehend oder dauerhaft auszuschließen oder ein Benutzerkonto auch ohne Zustimmung des Kunden vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn daran ein berechtigtes Interesse der SWT

vorliegt. Dies wird insbesondere der Fall sein, wenn der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. eines Verstoßes gegen die Nutzungsbedingungen besteht.

e. Nach Beendigung der Geschäftsbeziehung bleibt das Benutzerkonto noch 6 Monate bestehen. Es steht dem Kunden frei, sein Benutzerkonto jederzeit selbstständig über die Benutzerkontoverwaltung im Kundenportal zu löschen.

#### **6. Sorgfaltspflicht des Nutzers, Rechtswirksamkeit der Eingaben**

a. Jede Person, die Ihren Benutzernamen und das Passwort kennt, hat die Möglichkeit, das Kundenportal zu nutzen und zu Ihren Lasten verbindliche Änderungen und Mitteilungen vorzunehmen. Sie haben in Ihrem eigenen Interesse dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort erlangt.

b. Sie müssen uns unverzüglich informieren, wenn Sie den Verdacht haben, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von Ihren Zugangsdaten erlangt hat oder haben könnte.

c. Zu Ihrem eigenen Schutz empfiehlt Ihnen die SWT, sich ausschließlich über die Internetseiten der Stadtwerke Teterow in das Kundenportal einzuloggen.

d. Sie können Ihr Passwort jederzeit selbstständig im Kundenservice ändern. Das bisherige Passwort wird dann ungültig.

e. Von Ihnen online eingegebene Daten und/oder anderweitige rechtserhebliche Willenserklärungen (z. B. Zählerstands-Eingaben, Adressänderungen oder Anmeldungen) gelten als der SWT gegenüber abgegeben, wenn Sie sie im Anschluss an die vollständige Eingabe gemäß der Benutzerführung durch Betätigen der entsprechenden Buttons (z.B. „absenden“, „speichern“ etc.) an die SWT übermitteln und somit freigeben. Jegliche Änderung im Kundenportal ersetzt eine Willenserklärung bzw. Kündigung.

f. Sie sind verpflichtet, die von Ihnen eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und sachliche Richtigkeit zu überprüfen. Fehlerhafte Angaben können z. B. Fehlleitungen im Zahlungsverkehr und damit Nachteile für Sie zur Folge haben.

g. Als Kundenportal-Nutzer sind Sie verpflichtet, alles Ihnen Mögliche und Zumutbare zu tun, damit sich keine Computerviren auf Ihrem Endgerät befinden.

#### **7. Datenschutz**

a. Als datenverarbeitende Stelle beachten wir die jeweils aktuellen Bestimmungen des Datenschutzes. Die Datenschutz-Bestimmungen für den Internetauftritt der Stadtwerke Teterow gelten auch für das Kundenportal. Google Analytics sowie Social Media Plugins kommen im Kundenportal nicht zum Einsatz.

b. Alle im Rahmen der Online-Dienste entstehenden personenbezogenen Daten werden im Rahmen der jeweils geltenden Vorschriften für den Schutz personenbezogener Daten, nur zum Zwecke der Vertragsabwicklung und zur Wahrung berechtigter eigener Geschäftsinteressen im Hinblick auf die Beratung und Betreuung des Kunden und die bedarfsgerechte Produktgestaltung erhoben, verarbeitet und genutzt.

c. Ihre Daten im Kundenportal und alle Daten, die Sie über das Kundenportal mit uns austauschen, werden von uns mit technischen Mitteln nach dem jeweiligen Stand der Technik vor dem Zugriff Dritter geschützt (z.B. TLS-Verschlüsselung mit einer minimalen Schlüssellänge von 256 bit).

#### **8. Haftung**

a. Die SWT haftet unbeschränkt, soweit Schäden auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung unsererseits, unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Ferner haften wir für die leicht fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; unsere Haftung ist in diesem Fall jedoch beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden.

b. Sie haften für eigene oder Ihnen zurechenbare Pflichtverletzungen, insbesondere für Verletzungen Ihrer Sorgfalts- und Geheimhaltungspflichten (vgl. insbesondere Ziffer 6) nach den gesetzlichen Vorschriften.

c. Die SWT übernimmt keine Haftung für Fälle, in denen Sie auf fremde Homepages oder Inhalte weitergeleitet werden (z. B. durch Hyperlinks oder Videos).

#### **9. Urheberrechte**

Gestaltung und Inhalte des Kundenportals inkl. Marken und Logos unterliegen dem Urheberrecht. Sämtliche Rechte daran liegen bei der SWT. Das Kopieren und Herunterladen von Kundenportalseiten und -inhalten ist nur dem Nutzungsberechtigten zur eigenen Nutzung gestattet, z. B. das Herunterladen von Druckansichten, Formularen etc. In jedem Fall ist die Vervielfältigung, Veränderung oder sonstige Nutzung für gewerbliche Zwecke, insbesondere die entgeltliche Weitergabe, untersagt.

#### **10. Schlussbestimmungen**

a. Durch diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen bleiben die dem jeweiligen Vertragsverhältnis zwischen der SWT und Ihnen zugrunde liegenden Vertrags- und Geschäftsbedingungen unberührt.

b. Die SWT ist berechtigt, diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen auch elektronisch zu ändern, wenn auf die Änderung ausdrücklich im Downloadbereich der SWT unter [sw-teterow.de/downloadcenter](https://www.sw-teterow.de/downloadcenter) hingewiesen wird. Sollten Sie mit geänderten Nutzungsbedingungen nicht einverstanden sein, können Sie das Kundenportal nicht weiter nutzen.