

Allgemeine Bedingungen für die Nutzung des Online-Kundencenters der Stadtwerke Tübingen GmbH



1 Allgemeines

- 1.1 Die Stadtwerke Tübingen GmbH (im Folgenden: swt) betreiben ein Online-Kundencenter (im Folgenden: OKC) unter folgender Internetadresse <https://kundencenter.swtue.de>. Das OKC ist ein Portal, das insbesondere dem Online-Abschluss sowie der Online-Abwicklung von Verträgen der Strom-, Erdgas-, Wärme- und Trinkwasserversorgung (im Folgenden: Liefervertrag bzw. Lieferverträge) zwischen dem Nutzer¹ und den swt dient.
- 1.2 Nutzer im Sinne dieser Nutzungsbedingungen ist im Folgenden der Oberbegriff für die Personen, die das OKC berechtigt im zulässigen Umfang nutzen.
- 1.3 Das OKC wird dem Nutzer auf Grundlage dieser allgemeinen Nutzungsbedingungen zur Verfügung gestellt.
- 1.4 Im Falle des Bestehens eines Vertrages über die Lieferung von Strom, Erdgas, Wärme und/oder Trinkwasser gelten die vereinbarten vertraglichen Regelungen des jeweiligen Liefervertrages, soweit diese Nutzungsbedingungen keine abweichenden Regelungen enthalten.

2 Nutzung, Zugangsdaten

- 2.1 Nutzungsberechtigt sind ausschließlich unbeschränkt geschäftsfähige natürliche Personen bzw. bei Personenmehrheiten die zur Vertretung berechnete/n natürliche Person/en.
- 2.2 Die Nutzung des OKC ist ein besonderer Service der swt für die Nutzer, die ihre Lieferverträge online abschließen und/ oder verwalten möchten. In den Fällen, in denen die Online-Vertragsabwicklung inkl. Bereitstellung einer elektronischen Rechnung allerdings Gegenstand eines Liefervertrages ist, ist die registrierte Nutzung verpflichtend. In den übrigen Fällen kann die Nutzung des OKC sowohl über eine registrierte Nutzung als auch mit Gaststatus erfolgen. Bei einer registrierten Nutzung soll die Kommunikation zwischen den swt und dem Nutzer (z. B. Abgabe von Willenserklärungen betreffend bestehender oder abzuschließender Verträge) über das nach dem Registrierungsprozess zur Verfügung gestellte elektronische Benutzerkonto (im Folgenden: Account) vornehmlich auf elektronischem Wege erfolgen. Ein Nutzer mit Gaststatus kann das OKC zur elektronischen Kommunikation mit den swt nur in den Teilen nutzen, die nicht der Registrierung für einen Account unterliegen.
- 2.3 Der Registrierungsprozess für die registrierte Nutzung erfolgt über die Internetseite <https://kundencenter.swtue.de>. Hier hat der Nutzer neben einem Benutzernamen und einem individuellen Passwort seine Vertragskontonummer sowie seine Zählernummer (im Folgenden: Zugangsdaten) anzugeben. Die Registrierung ist abgeschlossen, wenn der Nutzer den ihm im Anschluss per E-Mail übermittelten Aktivierungslink anklickt und über den Erfolg der Registrierung informiert wurde.
- 2.4 Die Nutzung des OKC als Gast ist teilweise möglich und erfolgt über die Eingabe der Geschäftspartner- und Vertragskontonummer des Nutzers.

3 Leistungen des OKC

- 3.1 Im Rahmen der registrierten Nutzung ermöglichen die swt dem Nutzer insbesondere, dass er im OKC seine Rechnung(en) über die Lieferung von Strom, Erdgas, Wärme und/oder Trinkwasser elektronisch im PDF-Format abrufen kann und seinen Liefervertrag bzw. seine Lieferverträge online verwalten kann; d. h. vor allem rechtsverbindliche Erklärungen abgeben kann (z. B. die Änderung der persönlichen Vertragsdaten oder der vereinbarten Abschlagshöhe, die Angabe von Zählerständen und die Erteilung eines SEPA-Mandats).
- 3.2 Der Nutzer kann als Gast ebenfalls Erklärungen abgeben (z. B. die Zählerstände seiner Messeinrichtung(en) oder Änderungen an der Verbrauchsstelle mitteilen).
- 3.3 Die Einzelheiten zu Nutzungsmöglichkeiten des OKC finden sich auf der Internetseite <https://kundencenter.swtue.de>.
- 3.4 Die swt sind berechtigt, die Leistungen des OKC nach ihrem Ermessen zu erweitern, einzuschränken oder in sonstiger Weise zu ändern.

4 Pflichten des Nutzers

- 4.1 Im Falle der registrierten Nutzung ist der Nutzer verpflichtet, eine aktuelle E-Mail-Adresse anzugeben, die stets empfangsbereit ist. Er hat seinen elektronischen Empfangsbereich so zu organisieren und zu überwachen, dass ihm eingegangene Erklärungen auch tatsächlich zur Kenntnis gelangen. Änderungen seiner E-Mail-Adresse hat der Nutzer im OKC unverzüglich zu hinterlegen.
- 4.2 Der registrierte Nutzer ist außerdem verpflichtet, seinen Account regelmäßig auf Nachrichten zu kontrollieren und eingestellte elektronische Dokumente zur Kenntnis zu nehmen. Er gewährleistet, dass er die von den swt im OKC zur Verfügung gestellten Dateien mittels vorheriger Installation einer entsprechenden Software zum Anzeigen von PDF-Dokumenten öffnen kann (z. B. über die Freeware Adobe Acrobat Reader).
- 4.3 Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm verwendete Technik und Software aktuell sowie sicher ist und dass Risiken von ihm im Rahmen des Zumutbaren durch geeignete Maßnahmen (wie z.B. durch Installation und Aktualisierung eines gängigen Virenschutzprogramms, einer Firewall, etc.) ausgeschlossen werden.
- 4.4 Dem Nutzer ist bewusst, dass jede Person, der diese Zugangsdaten bekannt sind, Zugriff

auf die im Portal hinterlegten persönlichen Daten (wie insb. Anschrift und Kontoverbindung) des Nutzers hat und daher auch bestimmte Daten verbindlich ändern kann. Die Zugangsdaten sind vom Nutzer daher sorgsam aufzubewahren und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen. Die Zugangsdaten sollten vom Nutzer nicht gespeichert werden. Insbesondere sollte im genutzten Internetbrowser der so genannte Cache (Speicher) deaktiviert oder nach Verlassen des OKCs gelöscht werden.

- 4.5 Sollte der Nutzer den Verdacht haben, dass seine Zugangsdaten einem unberechtigten Dritten zugänglich geworden sind, hat er dies den swt unverzüglich mitzuteilen und eine Sperrung des Zugangs über die in Ziffer 12 genannten Kontaktmöglichkeiten zu veranlassen.

- 4.6 Der Nutzer verantwortet alle von ihm angegebenen Daten, deren Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit er zu überprüfen hat.

5 Zustimmung zur elektronischen Rechnungsbereitstellung | Verfahren bei elektronischer Rechnungsbereitstellung, insb. Zugang von Erklärungen

- 5.1 Der registrierte Nutzer erklärt sich damit einverstanden, dass ihm die Rechnungen zu den mit den swt bestehenden Lieferverträgen künftig ausschließlich online in seinem Account im OKC im PDF-Format zur Verfügung gestellt werden. Die Umstellung auf die Bereitstellung einer elektronischen Rechnung ist nur bezüglich aller zu einem Vertragskonto mit den swt bestehenden Verträge möglich. Die elektronische Rechnung wird im Account des Nutzers in das OKC im PDF-Format eingestellt. Der registrierte Nutzer wird über die im OKC hinterlegte E-Mail-Adresse benachrichtigt.
- 5.2 Über den Reiter „Rechnungen“ kann der Nutzer im Menüpunkt „Rechnungsversand“ die Bereitstellung der Rechnung im OKC auf die Versandart „Rechnung wird in Papierform versandt“ ändern.

6 Sperrung des OKC-Accounts

- 6.1 Hat der registrierte Nutzer dreimal in Folge seinen Benutzernamen und/oder sein Passwort falsch eingegeben, sperren die swt den Account des Nutzers vorübergehend. Die Sperrung des Accounts kann der Nutzer entweder selbstständig über die Funktion „Passwort vergessen“ oder durch den Kundenservice über die in Ziffer 12 genannten Kontaktmöglichkeiten aufgehoben lassen, indem er seine – bei der Registrierung im OKC ausgewählte – Sicherheitsfrage beantwortet. Bei richtiger Beantwortung der Sicherheitsfrage wird der Account des registrierten Nutzers reaktiviert.
- 6.2 Des Weiteren kann der registrierte Zugang zum OKC gesperrt werden, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass die Zugangsdaten des Nutzers durch einen unberechtigten Dritten genutzt werden.
- 6.3 Die swt sind berechtigt, den Account zu deaktivieren, wenn dieser über einen Zeitraum von mehr als 18 Monaten nicht genutzt worden ist.
- 6.4 Über eine Sperrung oder Deaktivierung des Accounts wird der registrierte Nutzer über die im OKC hinterlegte E-Mail-Adresse unverzüglich informiert.

7 Kündigung der Vereinbarung über die registrierte Nutzung des OKC | Löschung des Zugangs

- 7.1 Sofern die Online-Vertragsabwicklung inkl. Bereitstellung einer elektronischen Rechnung nicht Gegenstand eines Liefervertrages des Nutzers ist, können die Vertragsparteien die Vereinbarung über die registrierte Nutzung des OKC zum Ablauf eines Monats kündigen. Die zugrundeliegenden Verträge über die Lieferung von Strom, Erdgas, Wärme und/oder Trinkwasser zwischen dem Nutzer und den swt bleiben hiervon unberührt. Nach der Wirksamkeit der Kündigung erfolgt der Versand der Rechnungen per Post.
- 7.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.3 Eine Kündigung i. S. d. vorstehenden Ziffern bedarf der Textform (z.B. E-Mail).
- 7.4 Die Vereinbarung über die registrierte Nutzung des OKC endet ohne dass es einer Kündigung bedarf, automatisch zu dem Zeitpunkt, zu dem sämtliche Verträge zwischen dem Nutzer und den swt beendet sind.
- 7.5 Der Account des Nutzers wird nach Wirksamkeit der Kündigung dauerhaft gelöscht. Der Nutzer hat innerhalb von 6 Wochen ab Wirksamkeit der Kündigung sicherzustellen, dass er die in seinem Account ihm zur Verfügung gestellten Online-Dokumente, insbesondere elektronische Rechnungen, sichert.

8 Erreichbarkeit des OKC, Haftung

- 8.1 Die swt sind bemüht, im Rahmen ihrer technischen und organisatorischen Möglichkeiten den Zugang zum OKC 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 ständige, ununterbrochene Erreichbarkeit des Portals.
- 8.2 Die Haftung der swt sowie ihrer 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).

¹ Lediglich aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung wie z. B. Nutzer/in verzichtet. Entsprechende Begriffe in diesem Dokument gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.

Allgemeine Bedingungen für die Nutzung des Online-Kundencenters der Stadtwerke Tübingen GmbH



8.3 Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung der swt auf den Schaden, den sie bei Abschluss des Vertrages nach als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die er kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.

8.4 Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

8.5 Für die Leistungen von Internet- und/ oder Service Providern besteht keine Haftung der swt.

9 Datenschutz

Für die Inanspruchnahme der Leistungen des OKC ist es erforderlich, personenbezogene Daten anzugeben (z. B. Kundennummer und E-Mail-Adresse des Nutzers). Diese werden von den swt ausschließlich zum Zwecke der Vertragsabwicklung verarbeitet und genutzt. Es gelten die dem jeweiligen Liefervertrag zugrundeliegenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

10 Anpassungen dieser Nutzungsbedingungen

Die swt sind zur Anpassung dieser Nutzungsbedingungen zum Monatsersten berechtigt, wenn eine Anpassung aufgrund nicht vorhersehbarer Entwicklungen erforderlich ist und diese keine wesentlichen Regelungen berührt. In diesem Fall hat der Nutzer das Recht, diese Vereinbarung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsanpassung zu kündigen.

11 Streitbeilegungsverfahren

11.1 Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a EnWG innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Stadtwerke Tübingen GmbH, Eisenhutstraße 6, 72072 Tübingen, Tel: 07071 157 300, beschwerde@swtue.de.

11.2 Ein Kunde ist berechtigt, die Schlichtungsstelle Energie e.V. (Schlichtungsstelle) nach § 111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist abgeholfen hat oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuweichen. § 14 Abs. 5 VSBG bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

11.3 Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind derzeit:
Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin,
Telefon: 030 27 57 240 - 0, Telefax: 030 27 57 240 - 69,
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de,
Homepage: www.schlichtungsstelle-energie.de.

11.4 Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas, Postfach 8001, 53105 Bonn,
Telefon: 030 22480 - 500, Telefax: 030 22480 - 323,
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de.

11.5 Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbelegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgenden Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

12 Kontaktdaten der swt

Die Kontaktdaten der swt sind:
Stadtwerke Tübingen GmbH, Kundenservice, Eisenhutstraße 6, 72072 Tübingen,
Telefon: 07071 157 - 300, Telefax: 07071 157 - 311,
E-Mail: kundenservice@swtue.de,
Homepage: www.swtue.de.

13 Schlussbestimmungen

13.1 Die Geltung entgegenstehender, abweichender oder ergänzender Bedingungen des Nutzers ist ausgeschlossen, selbst wenn die swt derartigen Bedingungen nicht ausdrücklich widersprechen.

13.2 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

13.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben die Nutzungsbedingungen im Übrigen davon unberührt.

Stand: 06/2018