

Nutzungsbedingungen für das Kundenportal der Stadtwerke Geesthacht GmbH (Stand 1.10.2017)

1. Allgemeines

Die Benutzung des Online-Kundenportals („Kundenportal“) der Stadtwerke Geesthacht GmbH (im Folgenden „Stadtwerke“ genannt) durch den Nutzer und der darin angebotenen Leistungen erfolgen auf Basis der nachfolgenden Nutzungsbedingungen. Die Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung des Kundenportals. Die Regelungen etwaiger Energielieferungsverträge bleiben unberührt.

Das Kundenportal ermöglicht dem Kunden der Stadtwerke Informationen über seine bestehenden Produkte online abzurufen und/oder mit den Stadtwerken zu kommunizieren, etwa zur Eingabe von Adressänderungen oder Zählerstanddaten.

Für den aktuellen Stand der Kundendaten ist der Nutzer verantwortlich. Insbesondere Änderung seiner E-Mail-Adresse wird der Nutzer unverzüglich im Kundenportal eingeben.

2. Nutzung des Kundenportals

2.1. Zugang zum Kundenportal, Verschlüsselung

Über die Homepage der Stadtwerke <https://www.stadtwerke-geesthacht.de> bzw. https://portal.stadtwerke-geesthacht.de/zaehler_vertrieb/start.php erhält der Nutzer Zugang zum Online-Kundenportal. Der Nutzer ist verpflichtet darauf zu achten, dass seine Eingaben nicht auf nachgeahmten Drittseiten („phishing“) erfolgen. Die Internetseite der Stadtwerke kann dadurch identifiziert werden, dass es keine Abweichungen zu o.g. Internetadressen gibt. Gibt der Nutzer deren Internetadresse nicht direkt in seinem Browser ein, sondern wählt den Zugang zum Kundenportal mittelbar zum Beispiel über einen Link, besteht die Gefahr, dass das Passwort des Nutzers Unbefugten zugänglich gemacht wird. Der Nutzer trägt daher das Risiko für die Nutzung von Links, die nicht durch die Stadtwerke zur Verfügung gestellt wurden.

Die Datenübertragung innerhalb des Kundenportals erfolgt ausschließlich verschlüsselt durch die von den Stadtwerken vorgegebene Verschlüsselungsmethode (z.B. SSL). Dies kann der Nutzer neben der Übereinstimmung der Internetadresse daran erkennen, dass der Internetadresse der Zusatz „https“ vorangestellt ist. Jedwede Datenfreigabe durch den Nutzer im Internet darf nur erfolgen, wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass die Datenübermittlung verschlüsselt erfolgt (durch den Zusatz „https“ vor den o.g. Internetadressen der Stadtwerke).

2.2. Registrierung

Für die Nutzung des Kundenportals bedarf es einer Registrierung und der Angabe der im Registrierungsprozess geforderten Daten, u.a. der Kundennummer und des Namens und der Emailadresse. Während der Registrierung vergibt der Nutzer selbständig ein Passwort. Für die Anmeldung benötigt der Kunde seine Kundennummer und das von ihm vergebene Passwort.

2.3. Schutz der Zugangsdaten

Die Zugangsdaten (Kundennummer und Passwort) sind geheim zu halten. Hat ein Dritter Zugriff auf diese Daten, kann dieser unbefugt u.a. persönliche Daten (z.B.: Kontoverbindung, Zählerdaten) ändern. Der Nutzer sollte sein Passwort daher regelmäßig ändern. Der Nutzer trägt das Risiko des unbefugten Zugriffs auf seine Kundendaten, sofern der Zugriff auf seine Zugangsdaten ihm anzulasten ist.

Der Nutzer hat sein Passwort unverzüglich zu ändern, wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis hiervon erlangt hat oder haben könnte.

Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass sich keine Computerviren auf seinem Gerät befinden. Er verpflichtet sich, Fremdsoftware einschließlich besonderer Verschlüsselungssoftware nur von allgemein bekannten und vertrauenswürdigen Anbietern zu beziehen.

Die Stadtwerke werden den Kunden in keinem Fall nach seinem Passwort fragen.

2.4. Sperrung des Zugangs

Der Zugang zum Kundenportal kann gesperrt werden, wenn der Nutzer das Passwort mehrfach falsch eingegeben hat. Der Nutzer kann die Sperrung durch den Kundenservice (Kontaktdaten auf den Homepages) aufheben lassen.

Der Zugang zum Kundenportal wird gesperrt bzw. gelöscht, wenn der Nutzer des Webportals dies durch Benachrichtigung in Textform an die Stadtwerke wünscht. Dies gilt nicht, wenn das vom Kunden gewählte Produkt die Nutzung des Kundenportals voraussetzt.

Des Weiteren können die Stadtwerke den Zugang aus wichtigem Grund sperren. Der Nutzer wird hierüber von den Stadtwerken informiert.

3. Übermittlung der Zählerstände/Online-Rechnung

3.1 Sofern der Energieliefervertrag des Nutzers die Übermittlung von Zählerdaten durch den Nutzer vorsieht, kann dieser Zählerdaten über das Kundenportal übermitteln.

3.2 Die Stadtwerke ermöglichen dem Kunden zudem im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung über das Kundenportal abzurufen.

3.3 Die Rechnung wird im Kundenportal als pdf-Datei zur Verfügung gestellt. Voraussetzung für das Öffnen dieser Datei ist die vorherige Installation eines Programms auf dem Rechner des Nutzers, das dieses Dateiformat lesen kann. Die von dem Kundenportal erstellten Rechnungen und Mitteilungen sind durch den Nutzer zu prüfen und falls erforderlich, zu reklamieren.

3.4 Die Rechnung in Papierform entfällt für den Nutzer der Online-Services mit dem Zeitpunkt der Registrierung im Kundenportal.

3.5 Die Stadtwerke benachrichtigen den Kunden per E-Mail, wenn die Rechnung abrufbereit zur Verfügung steht. Voraussetzung dafür ist, dass der Nutzer seine gültige E-Mail-Adresse angegeben hat.

3.6 Rechnungen gelten mit dem dritten Werktag nach Bereitstellung der Rechnungsdaten im Kundenportal als zugegangen.

3.7 Eine Kündigung der Online-Rechnung ist nicht möglich, wenn das zugrunde liegende Produkt eine Online-Rechnung vorsieht. Der Kunde kann sich aber beim Kundenzentrum nach den Kosten einer zusätzlichen Papierrechnung erkundigen.

3.8 Dateneingaben des Nutzers sind aus technischen Gründen für die Mitarbeiter der Stadtwerke erst am nächsten Werktag sichtbar.

4. Haftung und Zugänglichkeit des Kundenportals

4.1 Die Stadtwerke haften für Schäden aus der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Schäden aus vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung. Die Stadtwerke haften auch für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (d.h. solcher Pflichten, die für die Erfüllung des Vertrages nicht weggedacht werden können), bei leichter Fahrlässigkeit jedoch der Höhe nach begrenzt auf die bei Beginn des Vertrages vorhersehbaren vertragstypischen Schäden. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen, es sei denn dem steht eine nicht abdingbare gesetzliche Haftungsregelung entgegen.

4.2 Das Kundenportal ist in der Regel durchgehend verfügbar. Unterbrechungen der Verfügbarkeit wegen Wartungsarbeiten oder aufgrund technischer Störungen sind jedoch nicht ausgeschlossen.

5. Datenschutz

Die Stadtwerke fühlen sich dem Datenschutz verpflichtet. Nähere Informationen zum Datenschutz sind unter <http://www.stadtwerke-geesthacht.de/datenschutz.html> abrufbar.

6. Änderungen dieser Nutzungsbedingungen

Die Stadtwerke sind berechtigt, diese Bedingungen anzupassen, soweit die Anpassung für den Kunden zumutbar ist. Dem Nutzer wird die Anpassung mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Ist der Nutzer mit der mitgeteilten Anpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, das Nutzungsverhältnis innerhalb von vier Wochen ab dem Zugang der Benachrichtigung auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung in Textform zu kündigen. Macht er von diesem Recht keinen Gebrauch, gilt die Anpassung als genehmigt.