

# Nutzungsbedingungen des Online Kundenportals der Stadtwerke Zeven GmbH



Sobald Sie sich online registrieren, akzeptieren Sie die folgenden „Nutzungsbedingungen des Online Kundenportals der Stadtwerke Zeven GmbH“ und es wird Ihnen Ihre Jahresrechnung ausschließlich über unser Kundenportal zur Verfügung gestellt. Sollten Sie mehrere Kundennummern besitzen, müssen Sie einmalig die Online Registrierung vornehmen, d.h. sich einen Benutzernamen und ein Passwort geben. Anschließend melden Sie sich unter mit diesen Daten im Online Kundenportal an und können ggf. weitere Kundennummer dazu registrieren.

Das Online Kundenportal ist ein Service der Stadtwerke Zeven GmbH, der es für registrierte Kunden mit einem oder mehreren Energielieferungsverträgen der Stadtwerke Zeven GmbH ermöglicht, auf elektronischem Wege ihr Vertragsverhältnis einzusehen und zu verwalten. Die Nutzung des Online Kundenportals unterliegt den folgenden Bedingungen („Nutzungsbedingungen des Online Kundenportals der Stadtwerke Zeven GmbH“):

## 1. REGISTRIERUNG

- 1.1. Das Nutzungsverhältnis zwischen der Stadtwerke Zeven GmbH und dem Kunden über die Nutzung des Online Kundenportals kommt durch die Registrierung zustande. Die Beantragung erfolgt ausschließlich auf elektronischem Wege über die Website [www.stadtwerke-zeven.de](http://www.stadtwerke-zeven.de).
- 1.2. Für die Registrierung sind folgende Angaben erforderlich:  
Kundendaten:
  - Aktive Kundennummer
  - Name, Vorname, Adresse
  - Gültige E-Mail-Adresse
  - Zählernummer
- 1.3. Beim Registrierungsvorgang muss der Kunde einen von ihm frei wählbaren Benutzernamen eingeben. Der Kunde ist verpflichtet, ein Passwort zu wählen, das er ausschließlich für die Nutzung des Online Kundenportals verwendet.
- 1.4. Mit Abschluss der Registrierung erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail sowie eine separate E-Mail mit einem Aktivierungslink.

## 2. PERSÖNLICHE VORAUSSETZUNGEN

- 2.1. Voraussetzung für die Registrierung ist die Eigenschaft als Kunde der Stadtwerke Zeven GmbH, dessen aktive Kundennummer mit 1 beginnt, der eine Jahresrechnung für Strom, Erdgas, WärmePlus oder Wasser/Abwasser erhält und der eine gültige E-Mail-Adresse besitzt.
- 2.2. Eine Registrierung ist nicht möglich für Kunden, die nicht von der Stadtwerke Zeven GmbH versorgt werden.

## 3. HARD- UND SOFTWAREVORAUSSETZUNGEN

Das Online Kundenportal 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. Um unser Online Kundenportal uneingeschränkt nutzen zu können, muss der Kunde einen PDF-Viewer (z. B. Adobe Acrobat Reader) installiert haben, sowie in den Browsereinstellungen ein aktiviertes Javascript.

## 4. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 4.1. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung und Nutzung des Online Kundenportal wahrheitsgemäße, richtige Angaben zu machen.
- 4.2. 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 Zeven 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 könnten. Den Verlust des Passwortes hat der Kunde unverzüglich der Stadtwerke Zeven GmbH zu melden. Beim Verlust des Passwortes kann sich der Kunde nach Eingabe seiner Kundennummer sowie seiner E-Mail-

Adresse ein Initialpasswort per E-Mail zukommen lassen. Der Kunde ist verpflichtet, sich daraufhin unverzüglich im Online Kundenportal anzumelden und das Initialpasswort in ein persönliches Passwort zu ändern.

- 4.3. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Software gegen Viren zu installieren und jeweils aktuell zu halten.
- 4.4. Der Kunde ist verpflichtet, sich ausschließlich über die Website der Stadtwerke Zeven GmbH ([www.stadtwerke-zeven.de](http://www.stadtwerke-zeven.de)) im Online Kundenportal anzumelden.
- 4.5. Der Kunde ist verpflichtet, sich bei Beendigung der Nutzung des Online Kundenportal jeweils über die Schaltfläche „Abmelden“ abzumelden.

## 5. KOMMUNIKATIONSUMFANG

- 5.1. Der Kunde kann folgende Leistungen nutzen:
  - Kontaktdaten ändern
  - Rechnungsanschrift ändern
  - Zahlungsweise ändern
  - E-Mail-Adresse ändern
  - Benutzername und Passwort ändern
  - Rechnungsübersicht
  - Abschlagsübersicht
  - Kontoauszug seiner Zahlungen
  - Ansicht einer Verbrauchshistorie
  - Aktuelle Tarifdetails
  - Umzug melden

Kunden mit einem Liefervertrag ZevenOnline Strom, ZevenOnline Strom Extern, Gewerbe Strom KL Online, Gewerbe Strom KL Online Extern, ZevenOnline Erdgas, ZevenOnline Erdgas Extern oder ZevenOnline WärmePlus sind zur Nutzung der oben aufgeführten Leistungen verpflichtet.

- 5.2. Der Kunde wird durch die Stadtwerke Zeven GmbH kostenlos per E-Mail informiert, wenn die nächste Online-Rechnung ins Online Kundenportal gestellt worden ist und abgerufen werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnung unverzüglich abzurufen.
- 5.3. Die Stadtwerke Zeven GmbH stellt eine gesicherte, verschlüsselte Verbindung zwischen dem Kunden und dem Online Kundenportal zur Verfügung; diese ist jedoch nur gewährleistet, wenn sich der Kunde unmittelbar über die Website der Stadtwerke Zeven GmbH im Online Kundenportal anmeldet.
- 5.4. Die Stadtwerke Zeven GmbH ist nach billigem Ermessen berechtigt und verpflichtet, den Leistungsumfang nach Abs. 5.1 zu erweitern, einzuschränken oder sonst zu verändern. Der Kunde wird über eine solche Änderung per E-Mail informiert.

## 6. KOSTEN

- 6.1. Die Stadtwerke Zeven GmbH erhebt kein Entgelt für die Nutzung des Online Kundenportals. Die Entgelte für Leistungen aus dem Energieliefervertrag bleiben hiervon unberührt.
- 6.2. Die Entgelte für die Internetverbindung einschließlich Telefongebühren und etwaige sonstige Entgelte an Provider werden vom Kunden getragen.

## 7. DATENSCHUTZ

Verweis auf die Datenschutzbestimmungen der Stadtwerke Zeven GmbH.

## 8. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

- 8.1. Das Online Kundenportal ist i.d.R. 24 Stunden/Tag erreichbar, jedoch kann die Stadtwerke Zeven GmbH weder für die ununterbrochene Erreichbarkeit, noch für die ununterbrochene Verfügbarkeit sämtlicher Leistungen eine Gewähr übernehmen.
- 8.2. Die Stadtwerke Zeven GmbH gewährleistet nicht, dass die Leistungen im Online Kundenportal jederzeit erreichbar und fehlerfrei sind. Dies gilt insbesondere, soweit Fehler und Unterbrechungen beim Zugriff auf diese Leistungen und das Online Kundenportal durch Störungen verursacht werden, die außerhalb der Betriebssphäre der Stadtwerke Zeven GmbH liegen. Die Stadtwerke Zeven GmbH wird jedoch

Störungen unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen.

- 8.3. Die Stadtwerke Zeven GmbH haftet nicht für die Benutzbarkeit der Leistung von Internet- und Service Providern. Insbesondere wird eine Haftung für Schäden, die durch den Missbrauch des Passwortes oder durch fehlerhafte Eingaben bei den Online-Diensten verursacht werden, durch die Stadtwerke Zeven GmbH ausgeschlossen.
- 8.4. Die Haftung der Stadtwerke Zeven GmbH für schuldhaft verursachte Schäden ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde sowie bei Körperschäden.
- 8.5. Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, wobei die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes unberührt bleibt.
- 8.6. Haftungsregelungen, welche die Energielieferung betreffen, richten sich produktbezogen nach den jeweils gültigen Vertrags- und Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Zeven GmbH.

#### **9. VERTRAGSBEENDIGUNG**

- 9.1. Das Nutzungsverhältnis kann vom Kunden ohne Einhaltung einer Frist und ohne Begründung in Textform (schriftlich oder per E-Mail) gekündigt werden. Seitens der Stadtwerke Zeven GmbH kann das Nutzungsverhältnis nur aus einem wichtigen Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt unter anderem dann vor, wenn der Kunde nachhaltig gegen die Vereinbarung verstößt, wenn der Kunde seine

Eigenschaft als Kunde im Sinne des Absatz 2.1 verliert oder wenn das Online Kundenportal eingestellt wird.

- 9.2. Abweichend von Absatz 9.1 endet das Nutzungsverhältnis für Kunden mit dem Liefervertrag ZevenOnline Strom, ZevenOnline Strom Extern, Gewerbe Strom KL Online, Gewerbe Strom KL Online Extern, ZevenOnline Erdgas, ZevenOnline Erdgas Extern oder ZevenOnline WärmePlus nur, sobald der mit dem Kunden abgeschlossene Liefervertrag beendet wird und gleichzeitig der Kunde sein Benutzerkonto im Online Kundenportal löscht. Das Nutzungsverhältnis kann in diesem Fall nicht separat gekündigt werden.
- 9.3. Endet das Nutzungsverhältnis, so wird die Kundennummer des Kunden deaktiviert. Der Portal-Zugang ist noch 90 Tage aktiv. Die Abschlussrechnung wird im Online Kundenportal zur Verfügung gestellt.

#### **10. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

- 10.1. Das Nutzungsverhältnis unterliegt deutschem Recht.
- 10.2. Soweit eine Gerichtsvereinbarung nach §38 ZPO zulässig ist, wird Zeven als Gerichtsstand vereinbart.
- 10.3. Die Stadtwerke Zeven GmbH kann die Nutzungsbedingungen ändern. Sie wird die geänderten Bedingungen per E-Mail den Kunden unter Hervorhebung der Änderungen mitteilen. Die geänderten Bedingungen werden im Verhältnis zum Kunden wirksam, wenn dieser nicht innerhalb von 6 Wochen nach Bekanntgabe in Textform (schriftlich oder per E-Mail) widerspricht.

Stand: Oktober 2019