

Allgemeine Nutzungsbedingungen der Stadtwerke Schwerin (SWS) für das Online-Kundenportal (Direktservice)

Der Direktservice unter www.stadtwerke-schwerin.de sowie weiteren Internetseiten der Stadtwerke Schwerin ist ein Angebot der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS).

Der Direktservice ist ein Online-Kundenportal, das es registrierten Kunden und Interessenten 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 Direktservicenutzung automatisch wirksam. Ein Anspruch auf die Registrierung für das Kundenportal besteht nicht.

1. Nutzungsberechtigung

Grundsätzlich nutzungsberechtigt für den Direktservice sind private sowie gewerbliche Strom-, Gas-, Wärme- und/oder Wasserkunden der Stadtwerke-Schwerin-Unternehmensgruppe sowie angemeldete Interessenten für die Belieferung. Die volle Geschäftsfähigkeit der handelnden Personen wird vorausgesetzt. Wer den Direktservice nutzen möchte, benötigt darüber hinaus eine gültige E-Mail-Adresse, die er regelmäßig auf neue Mitteilungen von der SWS kontrolliert. Große Geschäftskunden mit Sonderverträgen sind von der Direktservicenutzung ausgeschlossen.

2. Leistungsumfang des Direktservice

- a. Der Direktservice ermöglicht Ihnen, Ihre Energie- und Wasser-Verträge mit den Unternehmen der Stadtwerke-Schwerin-Gruppe in dem von uns angebotenen Umfang online zu verwalten und die dort angebotenen Onlinedienste zu nutzen. Kommunikationsmedium ist das Internet.
- b. Die SWS 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 Direktservice 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 SWS 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 SWS zur Bereitstellung zu einem bestimmten Zeitpunkt.

3. Registrierung und Login

Der Zugang zum Direktservice erfolgt per Login mittels Benutzernamen und Passwort, die 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 SWS 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 den Direktservice mitteilen, da die E-Mail-Adresse das zentrale Kontaktmedium für die Direktservicenutzung darstellt.

4. Erreichbarkeit und Wartung des Kundenportals

- a. Der Direktservice ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar. Die SWS kann jedoch weder für die ununterbrochene Erreichbarkeit noch für die ununterbrochene Verfügbarkeit des Portals sowie einzelner darin angebotener Dienste eine Gewähr übernehmen. Die SWS behält sich insbesondere vor, das Portal für die Durchführung erforderlicher Wartungs-, Installations- oder Anpassungsarbeiten vorübergehend abzuschalten. Planmäßige Arbeiten wird die SWS rechtzeitig auf der Internetseite bekanntgeben.
- b. Die Verfügbarkeit des Direktservice oder einzelner darin enthaltener Services 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 Direktservices übernimmt die SWS keine Gewähr. Sofern der Direktservice zeitweise oder dauerhaft nicht für die Nutzung verfügbar ist, steht es Ihnen frei, andere Wege der Kontaktaufnahme zur SWS zu wählen.
- c. Es wird auch keine Gewähr für die Vollständigkeit und Richtigkeit der im Direktservice angezeigten Informationen und Angebote übernommen.
- d. Die SWS behält sich vor, das gesamte Kundenportal nach einer entsprechenden Benachrichtigung der Kunden vollständig und dauerhaft abzuschalten. In einem solchen Fall wird die SWS 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 Direktservice sperren oder löschen zu lassen. Die Löschung Ihres Zugangs können Sie eigenständig über die Benutzerkontoverwaltung im Direktservice vornehmen. Zur Sperrung benötigt die SWS von Ihnen eine Benachrichtigung in Textform, z. B. per Brief oder E-Mail an kundenservice@swsn.de.
- b. Haben Sie uns mitgeteilt, dass eine andere Person von Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort Kenntnis erhalten hat, werden wir Ihren Direktservicezugang 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 SWS ist berechtigt, den Zugang zum Direktservice 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 SWS 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 Direktservice zu löschen.

6. Sorgfaltspflicht des Nutzers, Rechtswirksamkeit der Eingaben

- a. Jede Person, die Ihren Benutzernamen und das Passwort kennt, hat die Möglichkeit, den Direktservice 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 SWS, sich ausschließlich über die Internetseiten der Stadtwerke Schwerin in den Direktservice einzuloggen.
- d. Sie können Ihr Passwort jederzeit selbstständig im Direktservice ändern. Das bisherige Passwort wird dann ungültig.
- e. Von Ihnen online eingegebene Daten und/oder anderweitige rechtserhebliche Willenserklärungen (z. B. Zählerstandeingaben, Adressänderungen oder Anmeldungen) gelten als der SWS 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 SWS übermitteln und somit freigeben.
- 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 Direktservicenutzer 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 Datenschutzbestimmungen für den Internetauftritt der Stadtwerke Schwerin gelten auch für den Direktservice. Google Analytics sowie Social Media Plugins kommen im Direktservice 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 Direktservice und alle Daten, die Sie über den Direktservice 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 SWS 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 SWS 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 Direktservice inkl. Marken und Logos unterliegen dem Urheberrecht. Sämtliche Rechte daran liegen bei der SWS. Das Kopieren und Herunterladen von Direktserviceseiten 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 SWS und Ihnen zugrunde liegenden Vertrags- und Geschäftsbedingungen unberührt.
- b. Die SWS ist berechtigt, diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen auch elektronisch zu ändern, wenn auf die Änderung ausdrücklich auf der Startseite von www.stadtwerke-schwerin.de hingewiesen wird. Sollten Sie mit geänderten Nutzungsbedingungen nicht einverstanden sein, können Sie den Direktservice nicht weiter nutzen.