

# AVU Kundenportal

## Nutzungsbedingungen

**§ 1 Gegenstand der Bedingungen** Die nachfolgenden Bedingungen regeln ausschließlich die Rechtsbeziehungen zwischen AVU und dem Portal-Kunden im Rahmen des Kundenportals.

**§ 2 Allgemeine Voraussetzungen** Zur Nutzung des Kundenportals benötigt der Online-Kunde einen Internet- oder einen proprietären Online-Dienst mit Internet-Zugang. Die Online-Dienste werden ausschließlich mit einer SSL-Verschlüsselung übertragen. Das Angebot Kundenportal ermöglicht dem Portalkunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Gegebenheiten, bestimmte Belange der Lieferungsverträge unentgeltlich auf elektronischem Wege über das Internet abzuwickeln und so zum Beispiel Zählerstandsmeldungen abzugeben, Änderungen der Rechnungsanschrift mitzuteilen, Tarifwechsel vorzunehmen oder Abnahmestellen (Zähler) an- oder abzumelden. Zu diesem Zwecke wird vereinbart, dass Willenserklärungen im Rahmen von Geschäften zwischen AVU und dem Portal-Kunden auch auf elektronischem Wege über das Internet abgegeben werden können, soweit die Angebote des Kundenportals der AVU diese Möglichkeit vorsehen. Für die Inanspruchnahme dieser Dienstleistungen ist eine Registrierung des Kunden zum Kundenportal erforderlich. Diese erfolgt durch Ausfüllen des von AVU bereitgestellten Online-Formulares. Im Rahmen dieses Registrierungsvorgangs legt der Kunde entsprechend den Anweisungen der Benutzerführung einen selbst gewählten Benutzernamen sowie ein persönliches Passwort fest. Nach erfolgter Aktivierung des Kundenportals wird der Kunde als Online-Kunde ausschließlich über den selbst gewählten Benutzernamen sowie das persönliche Passwort legitimiert und ist zur Geschäftsabwicklung im Rahmen des von AVU angebotenen Kundenportals berechtigt.

**§ 3 Sicherheitsvorkehrungen** Benutzernamen und persönliches Passwort stellen wesentliche Sicherheitsvorkehrungen des Kundenportals der AVU dar. Jede Person, die den Benutzernamen und das entsprechende Passwort kennt, hat die Möglichkeit, die Online-Dienste von AVU zu nutzen. Sie kann z. B. persönliche Daten wie die Kontoverbindung verbindlich ändern oder den Zählerstand verbindlich melden. Die Sicherheitsvorkehrungen sind entsprechend den Vorgaben der Benutzerführung anzuwenden und die Zugangsdaten geheim zu halten. Der Online-Kunde kann sein Passwort jederzeit ändern und sollte von dieser Möglichkeit auch in regelmäßigen Abständen Gebrauch machen. Von Dritten unter Verwendung von gültigen Sicherheitsvorkehrungen abgegebene Erklärungen verpflichten den Portal-Kunden in gleicher Weise, wie wenn dieser selbst die Erklärung abgegeben hätte. Dies gilt nur dann nicht, wenn der Portal-Kunde nachweist, dass die Erklärung unter missbräuchlicher Verwendung gültiger Sicherheitsvorkehrungen erfolgte und den Portal-Kunden an diesem Missbrauch kein Verschulden trifft. Es besteht die Gefahr, dass die dem Schutz des Portal-Kunden dienenden Sicherheitsvorkehrungen Unbefugten zugänglich werden könnten, wenn das Kundenportal der AVU nicht direkt über [www.avu.de](http://www.avu.de), sondern über verlinkte Internetverbindungen angewählt wird. Sollte der Portal-Kunde trotz dieser Warnung andere Zugangswege als [www.avu.de](http://www.avu.de) benutzen, so geschieht dies allein auf sein Risiko.

**§ 4 Sperre/Löschung** Stellt der Portal-Kunde die missbräuchliche Verwendung seines Passwortes in Verbindung mit seinem Benutzernamen fest, hat er die AVU unverzüglich darüber zu unterrichten.

AVU darf den Online Zugang sperren, wenn

- das Passwort in Verbindung mit dem Benutzernamen fünfmal hintereinander falsch eingegeben wird,
- der Verdacht einer nicht autorisierten Verwendung von Passwort und Benutzernamen besteht,
- sie berechtigt ist, den Versorgungsvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.

AVU wird den Portal-Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperrung unterrichtet.

Die Sperrung wird aufgehoben, wenn die Gründe für die Sperrung nicht mehr gegeben sind. Der Portal-Kunde wird hierüber unterrichtet.

Der Zugang zum Online-Treffpunkt wird gelöscht, wenn der Portal-Kunde dies durch Benachrichtigung der AVU veranlasst.

**§ 5 Erklärungen** Erklärungen jeder Art erlangen Wirksamkeit mit der abschließenden Freigabe zur Übermittlung. Für die Richtigkeit der vom Portal-Kunden eingegebenen Daten ist allein der Portal-Kunde verantwortlich. Eine Prüfungspflicht von AVU besteht nicht. Fehlerhafte Angaben können Fehler bei der Rechnungslegung und damit Schäden für den Kunden zur Folge haben.

### **§ 6 Sorgfaltspflichten des Portal-Kunden**

Dem Portal-Kunden obliegen insbesondere folgende Sorgfaltspflichten:

- Der Portal-Kunde hat Benutzernamen und Passwörter geheim zu halten und unverzüglich das Passwort zu ändern oder den Zugang löschen zu lassen, wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis hat oder haben könnte.
- Benutzernamen und Passwörter sollten nicht abgespeichert werden, insbesondere ist der Cache (lokaler Zwischenspeicher) des verwendeten Browsers zu deaktivieren oder nach der Nutzung zu löschen.
- Bei der Anwendung ist zu beachten, dass nur die von AVU angegebenen Zugangswege genutzt werden.
- Änderungen der angegebenen E-Mail-Adresse muss der Online-Kunde über die Online-Dienste unverzüglich der AVU mitteilen.

### **§ 7 Online-Rechnung**

- AVU wird dem Portal-Kunden zukünftig im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Gelegenheit geben, seine Rechnung über das Kundenportal als .pdf-Datei abzurufen. Die Rechnung in Papierform entfällt für den Portal-Kunden mit dem Zeitpunkt der Umstellung auf Online-Rechnung. Die bereitgestellten Rechnungsdaten umfassen alle Positionen, die auch in einer Rechnung der AVU auf Papier enthalten sind.
- AVU erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Ausstellung einer nach § 14 Umsatzsteuergesetz (UStG) belegfähigen Rechnung in Papierform als zusätzliche Leistung. Online-Rechnungen werden auf Wunsch mit einer qualifizierten elektronischen Signatur zur Verfügung gestellt. Sie erfüllen damit die Voraussetzungen des § 14 Abs. 3 Nr. 1 UStG und müssen vom Finanzamt als elektronische Rechnungen zum Vorsteuerabzug anerkannt werden. Für die Online-Rechnung und die zugehörige Signatur-Datei gelten die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen. Gültigkeit und Unversehrtheit der Online-Rechnung und

der dazugehörigen Signatur-Datei müssen vom Empfänger umgehend nach Erhalt geprüft und das Prüfergebnis archiviert werden.

- AVU benachrichtigt den Kunden per E-Mail, wenn die Rechnung als .pdf-Datei abrufbereit zur Verfügung steht.
- Der Portal-Kunde muss zum Abrechnungstermin seine Rechnung abrufen. Nicht abgerufene Rechnungen gelten mit dem Tag der Absendung der Benachrichtigungsmail als zugegangen (Zugangsfiktion).
- Stehen die technischen Möglichkeiten zum Abrufen der Rechnungen nicht mehr zur Verfügung, hat der Portal-Kunde dies unverzüglich mitzuteilen.

### **§ 8 Haftung** Im Rahmen der Nutzung des Kundenportals gilt folgende Haftungsbeschränkung:

- AVU haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt.
- Bei leichter Fahrlässigkeit haftet AVU im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn AVU durch leichte Fahrlässigkeit mit der Leistung in Verzug geraten ist, wenn die Leistung unmöglich geworden ist oder wenn sie eine wesentliche Pflicht verletzt hat, haftet sie für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden, mit deren Eintritt bei Vertragsabschluss vernünftigerweise zu rechnen war, bis zu dem Höchstbetrag von 5.000,- Euro.
- Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, wobei die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes unberührt bleibt.
- Insbesondere ist eine Haftung von AVU für Schäden, die durch den Missbrauch des Passworts oder durch fehlerhafte Eingaben beim Kundenportal verursacht werden, ausgeschlossen.
- AVU haftet nicht für die Verfügbarkeit der Leistung von Internet- oder Service-Providern.

**§ 9 Datenverarbeitung und -nutzung** Alle im Rahmen des Kundenportals 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.

### **§ 10 Änderung der Nutzungsbedingungen / Geltung weiterer Geschäftsbedingungen**

AVU ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen zu ändern. AVU wird dem Portal-Kunden die Änderungen mindestens 6 Wochen vor deren geplantem Wirksamwerden mitteilen. Ist der Portal-Kunde mit der mitgeteilten Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, die Nutzung des Kundenportals mit einer Frist von 2 Wochen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung zu kündigen. Macht er von diesem Recht keinen Gebrauch, gelten die Änderungen als genehmigt. Auf diese Folgen weist AVU den Kunden in der Mitteilung ausdrücklich hin. Ergänzend gelten produktbezogen die jeweils gültigen Vertrags- und Geschäftsbedingungen der AVU.