

# AVU Kundenportal

## Nutzungsbedingungen

### § 1 Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen

Anbieter des Kundenportals ist die AVU Aktiengesellschaft für Versorgungsunternehmen, An der Drehbank 18, 58285 Gevelsberg.

Im Kundenportal können Kunden unter anderem ihre Zählerstände erfassen, ihren Vertrag verwalten, die persönlichen Daten aktualisieren, Rechnungen ansehen, Abschläge anpassen, persönliche Mitteilungen (z. Bsp. Mahnungen, Preisanpassungen) erhalten usw.

Diese Nutzungsbedingungen gelten gegenüber allen Kunden, die sich erfolgreich im AVU-Kundenportal registriert haben. Sie regeln das Nutzungsverhältnis zwischen der AVU und dem Kunden. Mit Beginn der Nutzung, spätestens mit der Registrierung stimmt der Nutzer der ausschließlichen Geltung dieser Nutzungsbedingungen zur Regelung des Nutzungsverhältnisses zu.

### § 2 Vertragsgegenstand

AVU stellt dem Kunden mit Abschluss der Registrierung die Möglichkeit zur Verfügung, auf dem Kundenportal die dort zur Verfügung gestellten Online-Services zu nutzen.

Die Registrierung und die Nutzung des Kundenportals sind grundsätzlich kostenfrei.

Das Kundenportal ist kein Archivsystem. AVU übernimmt keine Haftung und Gewähr für die Abrufbarkeit, Sicherheit und Speicherung hochgeladener Dateien.

Die verschiedenen Online-Services können von AVU jederzeit – auch unangekündigt – verändert, angepasst, erweitert, eingeschränkt oder eingestellt, werden. Der Kunde erwirbt keinen Anspruch darauf, dass bestimmte Funktionalitäten und Nutzungsmöglichkeiten bestehen, bestehen bleiben oder zukünftig eingerichtet werden.

### § 3 Verfügbarkeit

AVU gewährleistet für die kostenfreie Nutzung des Kundenportals keine bestimmte Verfügbarkeit. Insbesondere hat AVU auf äußere Umstände, die die Verfügbarkeit der Internetnutzung generell ausschließen oder einschränken können, keinen Einfluss. Soweit der AVU Einflussmöglichkeiten auf die Verfügbarkeit hat, insbesondere im Hinblick auf die eigene IT-Infrastruktur, ist sie bestrebt, nach dem Stand der Technik ein Höchstmaß an Verfügbarkeit zu ermöglichen.

Sind Wartungsarbeiten an dem Kundenportal erforderlich (z.B. Einspielen von Updates), ist das Kundenportal kurzfristig nicht erreichbar. AVU wird planbare Wartungsarbeiten zu Zeiten durchführen, zu denen üblicherweise das Kundenportal nicht oder kaum genutzt wird.

AVU kann jederzeit den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

### § 4 Registrierung und Passwortsicherheit

Der Kunde muss sich registrieren, um das Kundenportal nutzen zu können. Ein Anspruch auf Registrierung bzw. auf Gewährung der Nutzungsmöglichkeit durch AVU besteht nicht.

Die Registrierung erfolgt durch Ausfüllen des von AVU bereitgestellten Formulars. Der Kunde hat bei der Registrierung bestimmte Pflichtangaben (Anrede, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Kundennummer, Vertragskontonummer) zu machen. Diese Angaben müssen wahrheitsgemäß sein. Das gilt auch für die spätere Änderungsmöglichkeit der Kontaktdaten im Kundenportal.

Im Rahmen dieses Registrierungsvorgangs legt der Kunde entsprechend den Anweisungen der Benutzerführung einen selbst gewählten Benutzernamen fest.

Der Kunde erhält nach Abschluss des Registrierungsvorgangs zunächst per E-Mail an die von ihm bei der Registrierung angegebene E-Mailadresse eine Bestätigung mit einem Verifizierungslink und einem Passwort. Nach dem Klick auf den Link bestätigt der Kunde zunächst seine Identität durch Eingabe des Benutzernamens und des von AVU vorgegebenen Passwortes. Nach Eingabe des Passwortes wird der Kunde vom System automatisch aufgefordert, ein neues, individuelles Passwort zu vergeben.

Der Kunde ist für die Sicherheit und die Stärke des von ihm gewählten Passwortes selbst voll verantwortlich. AVU weist darauf hin, dass das Passwort mindestens acht Zeichen haben und möglichst eine Kombination aus Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen aufweisen sollte. Der Kunde hat sein Passwort streng geheim zu halten und darf dieses niemandem weitergeben. Hat der Nutzer Grund zu der Annahme, dass sein Passwort anderen bekannt geworden ist, hat er sein Passwort unverzüglich zu ändern und den Anbieter unverzüglich zu informieren.

Nach erfolgter Aktivierung des Kundenportals wird der Kunde ausschließlich über den selbst gewählten Benutzernamen sowie das persönliche Passwort legitimiert und ist zur Geschäftsabwicklung im Rahmen des von AVU angebotenen Kundenportals berechtigt.

## **§ 5 Account**

Der Kunde erhält nach erfolgreicher Registrierung einen Account, also eine Zugangsmöglichkeit. Der Account beinhaltet die einfache, jederzeit widerrufliche und nicht übertragbare Berechtigung zur Nutzung des Kundenportals im Rahmen der Verfügbarkeit.

AVU ist berechtigt, Accounts zu sperren oder zu löschen, wenn sich angegebene Daten als unwahr herausstellen oder der konkrete Verdacht besteht, dass einzelne Angaben bewusst unwahr erfolgt sind.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Adress- und Kommunikationsdaten in seinem Account zu pflegen und stets aktuell zu halten. Der elektronische Versand von Mitteilungen der AVU erfolgt stets an die im Account des Nutzers gespeicherte E-Mail-Adresse. Für den Abruf und die Kenntnisnahme von E-Mail-Mitteilungen und Online-Service-Mails der AVU ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde sollte daher regelmäßig seine E-Mails abrufen und nach Anmeldung im Kundenportal des Anbieters unter der Rubrik „Posteingang“ nachsehen.

## **§ 6. Elektronisches Postfach, Mitteilungen, Zustellungen, E-Mail-Benachrichtigungen**

Das Kundenportal beinhaltet auch ein elektronisches Postfach. Dort findet nach erfolgreichem Abschluss der Registrierung in der Regel die gesamte schriftliche Kommunikation zwischen der AVU und dem Kunden statt. AVU wird dem Nutzer dort Unterlagen und Dokumente zur Verfügung stellen. Der Kunde kann sich die Unterlagen online ansehen, herunterladen und zu Archivierungszwecken speichern und/oder ausdrucken. AVU empfiehlt ausdrücklich wichtige Unterlagen stets herunterzuladen und zu speichern.

Briefpost wird der Kunde von AVU ab diesem Zeitpunkt grundsätzlich nicht mehr erhalten, es sei denn, gesetzliche Vorgaben machen dies zwingend erforderlich oder es ist aufgrund anderer Umstände (z.B. des vorübergehenden Ausfalls des elektronischen Postfachs) zweckmäßig oder erforderlich oder der Kunde fordert dieses ausdrücklich an.

Alle Mitteilungen, Nachrichten und sonstige Informationen der AVU wird der Kunde über sein elektronisches Postfach des Accounts erhalten. Das beinhaltet auch die jährliche Verbrauchsabrechnung.

Der Kunde sollte in regelmäßigen Abständen das elektronische Postfach seines Accounts auf neu eingegangene Nachrichten überprüfen.

Alle Mitteilungen, Nachrichten und sonstige Informationen der AVU gelten an dem Tag als dem Kunden zugegangen, an welchem sie in seinem elektronischen Postfach des Accounts abrufbar zur Verfügung gestellt werden.

Der Kunde erhält automatisch an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse eine Benachrichtigung, wenn neue Dokumente in sein elektronisches Postfach auf dem Kundenportal eingestellt wurden.

Der Kunde sollte daher die von ihm angegebene E-Mail-Adresse regelmäßig auf Mitteilungen der AVU hin überprüfen. Das gilt auch für den SPAM-Ordner seines E-Mail-Postfachs, da der AVU nicht verhindern kann, dass Benachrichtigungen dort abgelegt werden.

## **§ 7 Rechtsgeschäftliche Handlungen**

Soweit rechtsgeschäftliche Handlungen zwischen der AVU und dem Kunden erfolgen, gelten die folgenden Bestimmungen:

Rechtsgeschäftliche Handlungen in diesem Sinne sind alle Arten von Willenserklärungen des Kunden und der AVU, die auf eine Rechtsfolge abzielen, beispielsweise der Abschluss oder die Beendigung eines Liefervertrages.

Für die Richtigkeit der vom Kunden eingegebenen Daten ist allein der Kunde verantwortlich. Eine Prüfungspflicht von AVU besteht nicht. Fehlerhafte Angaben können Fehler bei der Rechnungslegung und damit Schäden für den Kunden zur Folge haben

Die Abgabe rechtsgeschäftlicher Handlungen der Parteien erfolgt ab dem Zeitpunkt des erfolgreichen Abschlusses der Registrierung grundsätzlich über das Kundenportal.

Die Kommunikation über das Kundenportal stellt die telekommunikative Übermittlung der Willenserklärungen im Sinne des § 127 Absatz 2 Satz 1 BGB dar und erfüllt damit die in den Lieferverträgen und Versorgungsbedingungen vorgegebene Textform.

Mit der Registrierung im Kundenportal und Mitteilung seiner E-Mail-Adresse, können ab diesem Zeitpunkt auch alle – insbesondere auch rechtserhebliche – Erklärungen über diese Kommunikationswege erfolgen.

AVU behält sich in allen Fällen aus gesetzlichen, tatsächlichen und technischen Gründen vor, Dokumente dennoch postalisch an den Nutzer zu versenden.

## **§ 8 Sperre/Löschung**

Stellt der 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 Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

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

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

## **§ 9 Haftung**

Die Haftung der AVU sowie die ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).

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

Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt. Eine Haftung von AVU für Schäden, die durch den Missbrauch des Passworts oder durch fehlerhafte Eingaben beim Kundenportal verursacht werden, ist ausgeschlossen.

## **§ 10 Datenschutz**

Der gesamte Datenverkehr innerhalb des Kundenportals ist mit einer SSL-Verschlüsselung versehen, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der Kommunikation zu gewährleisten.

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. Die Details sind der gesonderten Datenschutzerklärung zu entnehmen.

## **§ 11 Änderung der Nutzungsbedingungen, Geltung weiterer Geschäftsbedingungen**

AVU behält sich das Recht vor, die Nutzungsbedingungen zu ändern. Der Kunde wird über die Änderungen jeweils ausdrücklich bei seiner nächsten Anmeldung im Kundenportal informiert.

Der Kunde hat dort direkt die Möglichkeit, die geänderte Fassung zu akzeptieren und kann sodann das Kundenportal wie gewohnt nutzen.

Die Einwilligung in die geänderte Fassung der Nutzungsbedingungen ist Voraussetzung für die weitere Nutzungsmöglichkeit des Kundenportals.

Ergänzend gelten produktbezogen die jeweils gültigen Vertrags- und Geschäftsbedingungen der AVU.