

# Allgemeine Nutzungsbedingungen der Hertener Stadtwerke GmbH für das Kundenportal

Gültig ab 25. Mai 2018

Das Kundenportal wird von der Hertener Stadtwerke GmbH, im Folgenden „Hertener Stadtwerke“ genannt, betrieben. Das Kundenportal wird seinen Nutzern auf Grundlage dieser allgemeinen Nutzungsbedingungen zur Verfügung gestellt. Bitte lesen Sie diese aufmerksam durch.

## 1. Geltungsbereich und Allgemeines

Diese Nutzungsbedingungen gelten für das Kundenportal der Hertener Stadtwerke. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Nutzer finden keine Anwendung.

Mit der Nutzung des Kundenportals erkennt der Nutzer diese AGB an. Die vorliegenden AGB finden, sofern ein Energieliefervertrag abgeschlossen wurde, lediglich ergänzende Anwendung zu den AGB des Energieliefervertrages. Rechtsverbindliche Willenserklärungen im Rahmen von Energielieferverträgen (z.B. Mitteilungen über den Zählerstand und Änderungen der persönlichen Daten) können zu den nachfolgend aufgeführten Bedingungen durch den Nutzer abgegeben werden.

## 2. Nutzerkreis und Verfügbarkeit

Für die Nutzung bestimmter Angebote und Dienste muss sich der Nutzer vorher durch Angabe seiner persönlichen Daten registrieren (vgl. unten 2.2). Nutzer im Sinne dieser Bestimmungen ist der Nutzer des Kundenportals selbst oder ein Dritter, den der Nutzer durch die Weitergabe der notwendigen Daten zur Nutzung autorisiert hat.

### 2.1 Voraussetzungen für den Zugang

Über die Internetseite der Hertener Stadtwerke (<http://www.hertener-stadtwerke.de>) erhält der Nutzer Zugang zu dem Kundenportal der Hertener Stadtwerke. Um die Gefahr, dass unbefugte sich unbemerkt die Zugangsdaten (Benutzername und Passwort vgl. unten 2.2) des Nutzers verschaffen zu minimieren, sollte die oben genannte Internet-Adresse der Hertener Stadtwerke direkt angewählt werden. Der Nutzer haftet bei Wahl eines indirekten Zugangs für alle durch die indirekte Nutzung entstandenen Schäden. Die Datenübertragung innerhalb des Kundenportals erfolgt ausschließlich mittels einer dem anerkannten aktuellen Stand der Technik entsprechenden SSL-Verschlüsselung. Die Hertener Stadtwerke behalten sich jedoch vor, diesen vorhandenen Standard zu ändern. Hierüber werden die Nutzer über die Internetseite der Hertener Stadtwerke informiert.

### 2.2 Registrierung

Der Nutzer muss sich für die Nutzung des internen Bereichs des Kundenportals persönlich registrieren. Für die Registrierung muss der Nutzer einen Benutzernamen und ein individuelles Passwort auswählen. Jede Person, der dieser Benutzernamen und das zugehörige Passwort vorliegen, hat Zugriff auf die im Kundenportal hinterlegten persönlichen Daten (u.a. Kontoverbindung, Zählerdaten) und kann diese verbindlich ändern. Insoweit wird erneut deutlich darauf hingewiesen, dass diese Zugangsdaten sorgsam aufzubewahren sind. Das Passwort sollte in kurzen regelmäßigen Abständen geändert werden, um die Sicherheit gewährleisten zu können.

### 2.3 Sorgfaltspflichten des Nutzers

Sobald der Nutzer den Verdacht hat, dass seine Zugangsdaten einem unbefugten Dritten zugänglich geworden sind, muss er die Sperrung des Zugangs bei den Hertener Stadtwerken veranlassen. Dies kann über das Nutzerportal bzw. telefonisch unter Tel.: 02366/307-123 oder per E-Mail an [kundenservice@herten.de](mailto:kundenservice@herten.de) erfolgen. Die Zugangsdaten dürfen nicht abgespeichert werden. Insbesondere ist im genutzten Internetbrowser der „Cache“ (Speicher) zu deaktivieren oder nach

Verlassen des Nutzerportals zu löschen. Für den aktuellen Stand der vorhandenen Daten sowie die Vollständigkeit und Richtigkeit der eingegebenen Daten ist der Nutzer verantwortlich. Eine Änderung der E-Mail-Adresse des Nutzers muss unmittelbar auch im Kundenportal geändert werden. Jede Datenfreigabe durch den Nutzer im Internet darf erst erfolgen, wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass die Datenübermittlung verschlüsselt erfolgt (<https://... Schloss- oder Schlüsselsymbol>). Die Umsetzung der Dateneingabe in das Kundenabrechnungssystem der Hertener Stadtwerke erfolgt verzögert. Die von dem Kundenportal erstellten Rechnungen und Mitteilungen sind durch den Nutzer zu prüfen und falls erforderlich, zu reklamieren. Der Nutzer hat jederzeit die Empfangsbereitschaft für die ihm im Rahmen der Nutzung des Kundenportals übertragenen Daten sicherzustellen und diese in geschäftsüblichen zeitlichen Abständen einzusehen und zur Kenntnis zu nehmen. Nicht abgerufene Rechnungen gelten mit dem dritten Werktag nach Bereitstellung der Rechnungsdaten als zugegangen. Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass sein verwendetes Computersystem virenfrei ist.

### 2.4 Sperrung und Löschung des Zugangs

Wenn der Nutzer das Passwort oder den Benutzernamen dreimal hintereinander falsch eingegeben hat, erfolgt eine automatische Sperrung des Zugangs zum Kundenportal. Diese Sperrung kann durch den Kundenservice Tel. 02366/307-123, E-Mail [kundenservice@herten.de](mailto:kundenservice@herten.de) aufgehoben werden. Ferner kann der Zugang bei Verdacht eines Missbrauchs von den Hertener Stadtwerken gesperrt werden. Der Nutzer wird hierüber umgehend informiert. Der Zugang zum Kundenportal der Hertener Stadtwerke kann über das Kundenportal vom Nutzer gelöscht werden.

### 2.5 Verbindlichkeit der abgegebenen Willenserklärungen

Durch das Anklicken der entsprechenden Felder zur Übermittlung von Daten an das Kundenportal gibt der Nutzer rechtsverbindliche Willenserklärungen ab. Eine so abgegebene Willenserklärung wahrt die vertraglich festgelegte Form. Die Hertener Stadtwerke sind berechtigt, die Bearbeitung von Erklärungen ausschließlich anhand der Zuordnung mit Hilfe der Zugangsdaten vorzunehmen, die beim Einloggen eingegeben worden sind. Fehlerhafte Angaben können Fehlleistungen bei der Rechnungsstellung und damit Schäden für den Nutzer zur Folge haben.

### 3. Datenschutz

Die Hertener Stadtwerke GmbH, Herner Str. 21, 45699 Herten, [kundenservice@herten.de](mailto:kundenservice@herten.de), 02366/307-0, ist für die Datenverarbeitung verantwortlich. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden ausschließlich zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 S. 1 b) DSGVO verarbeitet. Eine Weitergabe der Kundendaten an Dritte erfolgt an Auskunftseien, Messstellenbetreiber, Netzbetreiber, auftragsverarbeitende Unternehmern, z.B. IT-Dienstleister, Ablesungsdienstleister. Weitere Informationen zum Datenschutz sind zu finden unter [www.hertener-stadtwerke.de/datenschutzhinweise](http://www.hertener-stadtwerke.de/datenschutzhinweise). Nur wenn der Kunde zuvor seine Einwilligung gesondert erteilt hat, erfolgt eine Nutzung seiner Daten auch für weitergehende, in der Einwilligung genau bestimmte Zwecke, z.B. für Informationen über Angebote per Newsletter, etc..

## 4. Haftung

Die Haftung der Hertener Stadtwerke sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ist ausgeschlossen, so weit 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 schulhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalspflichten). Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die Partei bei Abschluss des jeweiligen Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die er kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen. Gleichermaßen gilt bei grob fahrlässigem Verhalten einfacher Erfüllungsgehilfen (nicht leitende Angestellte) außerhalb des Bereichs der wesentlichen Vertragspflichten sowie der Lebens-, Körper- oder Gesundheitsschäden. Jede Partei trägt ihr Übermittlungsrisiko und haftet für alle durch eine falsche Übermittlung entstehenden Schäden. Die Hertener Stadtwerke haftet nicht für Schäden, die durch den Missbrauch der Zugangsdaten und die durch fehlerhafte Eingaben in das Kundenportal verursacht werden. Die Hertener Stadtwerke sind bemüht, im Rahmen ihrer technischen und organisatorischen Möglichkeiten den Zugang zu diesen Seiten täglich 24 Stunden zur Verfügung zu stellen. Aufgrund von Wartungsarbeiten, internetbedingten Störungen oder aufgrund höherer Gewalt kann die Erreichbarkeit des Kundenportals eingeschränkt oder vollständig aufgehoben sein. Die Nutzer haben keinen Anspruch auf ständige, ununterbrochene Erreichbarkeit des Kundenportals.

## 5. Änderung der allgemeinen Nutzungsbedingungen zur Nutzung des Kundenportals

Die Hertener Stadtwerke sind berechtigt, die allgemeinen Nutzungsbedingungen zur Nutzung des Kundenportals anzupassen, soweit die Anpassung für den Kunden zumutbar ist. Auf etwaige Änderungen wird der Nutzer in einem gesonderten Schreiben hingewiesen.

## 6. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz der Hertener Stadtwerke. Der Gerichtsstand für Kaufleute im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist ausschließlich der Sitz der Hertener Stadtwerke. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

## 7. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben die Nutzungsbedingungen im Übrigen davon unberührt.