

Allgemeine Nutzungsbedingungen für das Kundenportal der Allgäuer Überlandwerk GmbH

1 Allgemeines

- 1.1 Die Allgäuer Überlandwerk GmbH, Illerstr. 18, 87435 Kempten (im Folgenden: AÜW) betreibt ein Online-Kundenportal (im Folgenden: Portal) unter folgender Internetadresse portal.auew.de. Das Portal dient insbesondere der Online-Abwicklung von Verträgen zwischen dem Nutzer und dem AÜW bzgl. der Energieversorgung sowie der zeitunabhängigen Verwaltung von Kundendaten durch die Nutzer.
- 1.2 Nutzer im Sinne dieser Nutzungsbedingungen ist im Folgenden der Oberbegriff für die Personen, die das Portal berechtigt im zulässigen Umfang nutzen.
- 1.3 Das Portal wird dem Nutzer auf Grundlage dieser allgemeinen Nutzungsbedingungen zur Verfügung gestellt.

2 Nutzung, Zugangsdaten

- 2.1 Nutzungsberechtigt sind ausschließlich unbeschränkt geschäftsfähige natürliche Personen bzw. bei Personenmehrheiten, die zur Vertretung berechnete/n natürliche/n Person/en.
- 2.2 Die Nutzung des Portals erfolgt nach Registrierung. Der Registrierungsprozess für die registrierte Nutzung erfolgt auf der Internetseite des Portals unter portal.auew.de. Hier hat der Nutzer neben einer E-Mail-Adresse und einem individuellen Passwort folgende Daten anzugeben: Anschrift, Vertragskontonummer, und Zählernummer. Die Registrierung ist abgeschlossen, wenn der Nutzer nach systemseitiger Plausibilitätsprüfung den ihm im Anschluss per E-Mail übermittelten Aktivierungslink anklickt und der Erfolg der Registrierung bestätigt wurde. Der Zugang zum Portal erfolgt nach erfolgreicher Registrierung über Eingabe der angegebenen E-Mail-Adresse und des angegebenen Passworts.
- 2.3 Die Registrierung im Portal und dessen Nutzung ist für Kunden der AÜW kostenlos.
- 2.4 Für Mitarbeiter des AÜW bzw. eines Dienstleistungspartners besteht keine Möglichkeit auf das verschlüsselte Zugangspasswort zuzugreifen. Auch werden Mitarbeiter des AÜW bzw. eines Dienstleistungspartners den Nutzer keinesfalls nach diesem Passwort fragen.

3 Leistungen des Portals

- 3.1 Das Portal ermöglicht dem Nutzer insbesondere, dass er im Portal Rechnungen aus den mit dem AÜW geschlossenen Verträge für die Dauer seiner Nutzungsberechtigung elektronisch im PDF-Format online einsehen und verwalten kann, d.h. auch rechtsverbindliche Erklärungen abgeben kann (z.B. die Änderung der persönlichen Vertragsdaten oder der vereinbarten Abschlagshöhe, die Angabe von Zählerständen und die Erteilung eines SEPA-Mandats oder Änderungen an der Verbrauchsstelle mitteilen kann).
- 3.2 Die AÜW kann den Umfang der angebotenen Dienste im Portal erweitern oder beschränken. Eine Erweiterung oder Beschränkung hat die AÜW in

Textform anzukündigen, wobei kein Rechtsanspruch auf eine rechtzeitige Ankündigung besteht.

4 Pflichten des Nutzers

- 4.1 Der Nutzer ist verpflichtet, eine aktuelle E-Mail-Adresse anzugeben, die stets empfangsbereit ist. Er hat seinen elektronischen Empfangsbereich so zu organisieren und zu überwachen, dass ihm eingegangene Erklärungen auch tatsächlich zur Kenntnis gelangen. Änderungen seiner E-Mail-Adresse hat der Nutzer im Portal unverzüglich zu hinterlegen.
 - 4.2 Der Nutzer ist außerdem verpflichtet, seinen Account regelmäßig auf Nachrichten und Hinweise zu kontrollieren und eingestellte elektronische Dokumente zur Kenntnis zu nehmen. Er gewährleistet, dass er die von dem AÜW im Portal zur Verfügung gestellten Dateien mittels einer vorherigen Installation einer entsprechenden Software zum Anzeigen von PDF-Dokumenten öffnen kann (z.B. über die Freeware Adobe Acrobat Reader). Weiterhin hat der Nutzer Mitteilungen und Hinweise, die im Rahmen der Nutzung des Portals durch das AÜW erteilt werden, zu beachten.
 - 4.3 Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm verwendete Technik und Software aktuell sowie sicher ist und dass Risiken von ihm im Rahmen des Zumutbaren durch geeignete Maßnahmen (wie z.B. durch Installation und Aktualisierung eines gängigen Virenschutzprogramms, einer Firewall, etc.) ausgeschlossen werden.
 - 4.4 Dem Nutzer ist bewusst, dass jede Person, der die Zugangsdaten des Nutzers bekannt sind, Zugriff auf die im Portal hinterlegten persönlichen Daten des Nutzers (u.a. auch Anschrift und Bankverbindung/Kontodaten) hat und daher auch bestimmte Daten verbindlich ändern kann. Die Zugangsdaten sind vom Nutzer daher sorgsam aufzubewahren und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen. Die Zugangsdaten sollten vom Nutzer nicht gespeichert werden. Insbesondere sollte im genutzten Internetbrowser der so genannte Cache (Speicher) deaktiviert oder nach Verlassen des Portals gelöscht werden.
 - 4.5 Sollte der Nutzer den Verdacht haben, dass seine Zugangsdaten einem unberechtigten Dritten zugänglich geworden sind, hat er dies der AÜW unverzüglich mitzuteilen und eine Sperrung des Zugangs zu veranlassen. Die Mitteilung erfolgt an die in Ziff. 9 genannten Kontaktdaten des AÜW.
 - 4.6 Der Nutzer verantwortet alle von ihm angegebenen Daten, deren Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit er zu überprüfen hat.
- ## 5 Sperrung des Accounts
- 5.1 Gibt der Kunde innerhalb einer Minute 10 mal das falsche Passwort an, ist der Account für 30 Minuten gesperrt. Danach kann er sich erneut mit seinem alten Passwort einloggen.

- 5.2 Des Weiteren kann der registrierte Zugang zum Portal gesperrt werden, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass die Zugangsdaten des Nutzers durch einen unberechtigten Dritten genutzt werden.
- 5.3 Die AÜW ist berechtigt, den Account zu deaktivieren, wenn dieser über einen Zeitraum von mehr als 18 Monaten nicht genutzt worden ist.
- 5.4 Über eine Sperrung oder Deaktivierung des Accounts wird der Nutzer über die im Portal hinterlegte E-Mail-Adresse unverzüglich informiert.

6 Beendigung der Nutzung des Portals

- 6.1 Die Berechtigung zur Nutzung des Portals kann dem Kunden gekündigt werden, wenn die Anmeldedaten des Kunden gelöscht sind oder wenn der Kunde gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt und den Verstoß auch nach Aufforderung nicht innerhalb einer angemessenen Frist abstellt.
- 6.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 6.3 Eine Kündigung i. S. d. vorstehenden Ziffern bedarf der Textform.
- 6.4 Die Berechtigung zur Nutzung des Portals endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, automatisch zu dem Zeitpunkt, in dem sämtliche Verträge zwischen dem Nutzer und der AÜW beendet sind.
- 6.5 Der Account des Nutzers wird 6 Wochen nach Beendigung der Berechtigung zur Nutzung des Portals i. S. d. Ziffern 6.1 bis 6.4 dauerhaft gelöscht. Der Nutzer hat innerhalb dieses Zeitraumes sicherzustellen, dass er die ihm in seinem Account zur Verfügung gestellten Dokumente, insbesondere elektronische Rechnungen, sichert.

7 Erreichbarkeit des Portals, Haftung

- 7.1 Das AÜW wird, im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten, den Zugang täglich 24 Stunden zur Verfügung zu stellen. Aufgrund von Wartungsarbeiten, internetbedingter Störungen oder aufgrund höherer Gewalt kann die Erreichbarkeit des Portals eingeschränkt oder vollständig aufgehoben sein. Der Nutzer hat keinen Rechtsanspruch auf ständige, ununterbrochene Erreichbarkeit des Portals.
- 7.2 Die Haftung der AÜW sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wird. Dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalspflichten).
- 7.3 Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung der AÜW auf den Schaden, den sie bei Abschluss der Nutzungsbedingungen nach als mögliche Folge der Verletzung vorausgesehen hat

oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.

- 7.4 Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 7.5 Für die Leistungen von Internet- und/ oder Service Providern besteht keine Haftung der AÜW.
- 7.6 Bei Störungen auf dem Portal steht dem Nutzer die Telefonnummer 08002521320 (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr) oder die E-Mailadresse kundencenter@auew.de zur Verfügung.

8 Datenschutz

- 8.1 Für die Inanspruchnahme der Leistungen des Portals ist es erforderlich, personenbezogene Daten anzugeben (z. B. Kundennummer und E-Mail-Adresse des Nutzers). Diese werden vom AÜW nach den datenschutzrechtlichen Vorgaben verarbeitet und genutzt.
- 8.2 Datenschutzrechtliche Hinweise und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Nutzer unter <https://auew.de/datenschutz/>.

9 Kontaktdaten der AÜW

- 9.1 Die Kontaktdaten der AÜW sind:
- 9.2 Allgäuer Überlandwerk GmbH, Illerstr. 18, 87435 Kempten
- 9.3 Telefon 0831 2521-0
- 9.4 E-Mail: info@auew.de

10 Anpassung dieser Nutzungsbedingungen

Die Regelungen dieser Bedingungen beruhen auf den gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt der Vereinbarung der Nutzungsbedingungen. Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach diesem Zeitpunkt durch unvorhersehbare Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z.B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die das AÜW nicht veranlasst und auf die es auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vereinbarung der Nutzungsbedingungen eine in diesen Bedingungen entstandene Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung der Bedingungen entstehen lassen (bspw. wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt), die nur durch eine Anpassung oder Ergänzung zu beseitigen sind. In solchen Fällen ist das AÜW verpflichtet, diese Bedingungen unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Lücken in den Nutzungsbedingungen zur zumutbaren Fort- und Durchführung der Nutzung des Portals erforderlich macht (z. B. man-gels gesetzlicher

Überleitungsbestimmungen). Anpassungen dieser Bedingungen nach dieser Ziffer sind nur zum Monatsersten möglich. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn das AÜW dem Nutzer die Anpassung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Nutzer das Recht, die Nutzungsbedingungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung zu kündigen. Hierauf wird der Nutzer vom AÜW in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

11 Schlussbestimmungen

11.1 Die Geltung entgegenstehender, abweichender oder ergänzender Bedingungen des Nutzers ist ausgeschlossen, selbst wenn die AÜW derartigen Bedingungen nicht ausdrücklich widerspricht.

11.2 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

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

Stand: 03/2024