

Allgemeine Nutzungsbedingungen für das swa Kundenportal der Stadtwerke Augsburg Holding GmbH

Das swa Kundenportal ermöglicht dem Kunden die zentrale Verwaltung seiner persönlichen Daten und Verträge mit den Gesellschaften der swa-Unternehmensgruppe.

1. Leistungsangebot

- 1.1 Die Stadtwerke Augsburg Holding GmbH („swa“) stellt den Kunden der Gesellschaften der swa-Unternehmensgruppe unter portal.sw-augsburg.de ein Kundenportal (nachfolgend „swa Kundenportal“ genannt) zur zentralen Erfassung und Verwaltung von Kundendaten und Verträgen zur Verfügung.
- 1.2 Der Kunde kann in dem swa Kundenportal seine persönlichen Daten (Stammdaten, Adressdaten, Bezahldaten) und Kontaktdaten sowie seine bestehenden Verträge mit Gesellschaften der swa-Unternehmensgruppe erfassen, verwalten und einsehen. Der Kunde entscheidet selbst, welche Daten und Verträge er zentral erfassen und verwalten möchte.
- 1.3 Die swa ist nur Vertragspartnerin hinsichtlich dieses Nutzungsvertrages. Soweit der Kunde über das swa Kundenportal angebotene Dienstleistungen einer Gesellschaft der swa-Unternehmensgruppe in Anspruch nimmt oder insoweit rechtsverbindliche Willenserklärungen abgibt, handelt die swa Holding GmbH lediglich als Vermittlerin. Vertragliche Beziehungen werden ausschließlich mit der jeweiligen Gesellschaft und unter Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Vertragsverhältnisses begründet. Die Dienstleistungen werden ausschließlich von Unternehmern angeboten.
- 1.4 Die Gesellschaften der swa-Unternehmensgruppe sind verbundene Unternehmen im Sinne von § 15 AktG.
- 1.5 Das swa Kundenportal wird unentgeltlich zur Verfügung gestellt.
- 1.6 Soweit die Nutzung des swa Kundenportals nicht zwingend zum Abschluss oder zur Durchführung von Verträgen mit Gesellschaften der swa-Unternehmensgruppe erforderlich ist, besteht kein Anspruch auf Nutzung.
- 1.7 Die swa behält sich vor die Voraussetzungen des Zugangs sowie Art und Umfang der angebotenen Dienste und Portalfunktionen jederzeit zu ändern. Es besteht keine Verpflichtung der swa Dienste oder Portalfunktionen in einem bestimmten Umfang zur Verfügung zu stellen und/oder aufrechtzuerhalten.
- 1.8 Die Nutzungs- und Leistungsschutzrechte an den Inhalten des swa Kundenportals stehen ausschließlich der swa zu.

2. Registrierung und Abschluss des Nutzungsvertrages

- 2.1 Um das swa Kundenportal nutzen zu können, ist das Anlegen eines Kundenkontos erforderlich. Die Registrierungsmöglichkeit steht dem Kunden unter portal.sw-augsburg.de zur Verfügung. Für die Registrierung sind die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse und die Festlegung eines Passworts erforderlich. Mit Absenden der Registrierungsanfrage gibt der Kunde ein Angebot auf den Abschluss des Vertrags über die Nutzung des Anschlussportals ab. Das Angebot kann nur abgegeben und übermittelt werden, wenn die Geltung dieser Nutzungsbedingungen bestätigt wird.
- 2.2 Nimmt die swa dieses Angebot an, erhält der Kunde anschließend eine E-Mail, die einen Aktivierungs-Code zum Abschluss des Registrierungsprozesses beinhaltet. Der Registrierungsprozess wird mit Eingabe des Codes und der darauffolgenden Bestätigungsmail abgeschlossen. Bestätigt der Kunde seine Registrierung nicht innerhalb des in der E-Mail angegebenen Zeitraums, werden seine Zugangsdaten gesperrt und der Kunde muss den Registrierungsprozess erneut starten.
- 2.3 Der Vertragsabschluss erfolgt in deutscher Sprache.

- 2.4 Nach der erfolgreichen Registrierung erfolgt der Login unter Eingabe der des Benutzernamens und des gewählten Passwortes. Der Benutzername ist die im Rahmen des Registrierungsprozesses angegebene E-Mail-Adresse. Der Kunde kann den Benutzernamen jederzeit ändern.

3. Änderung der Allgemeinen Nutzungsbedingungen

Die swa kann diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen jederzeit ändern. Die Änderungen werden dem Kunden per E-Mail oder auf andere geeignete Weise (Online) bekannt gegeben. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen oder setzt die Nutzung des swa Kundenportals nach Benachrichtigung über die Änderung fort, gelten die geänderten Allgemeinen Nutzungsbedingungen als vereinbart.

4. Umgang mit den Zugangsdaten

Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und eine unberechtigte Nutzung des swa Kundenportals durch Dritte zu verhindern. Hat der Kunde Kenntnis oder den Verdacht, dass ein Dritter Kenntnis von einem Benutzernamen und/oder Passwort erlangt hat, so ist dies dem Kundenservice unverzüglich mitzuteilen. Gleiches gilt im Fall des Missbrauchs der Zugangsdaten. Der Kunde stellt überdies sicher, dass der in seiner Institution tätige registrierte Nutzer die Verpflichtung nach Satz 1 und 2 ebenfalls einhält.

5. Technische Nutzungsvoraussetzungen und Systemsicherheit

- 5.1 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass bei ihm die technischen Voraussetzungen für den Zugang zum swa Kundenportal geschaffen werden, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Hardware und Betriebssystemsoftware, der Verbindung zum Internet und der aktuellen Browsersoftware. Die swa wird den Kunden auf Anfrage über den jeweils einzusetzenden Browser informieren.
- 5.2 Im Falle der technischen Weiterentwicklung der Softwareplattform und sonstiger technischer Komponenten des swa Kundenportals durch die swa, obliegt es dem Kunden, nach Information durch die swa, die notwendigen Anpassungsmaßnahmen bei der von ihm eingesetzten Soft- und Hardware vorzunehmen.
- 5.3 Die ordnungsgemäße Nutzbarkeit des swa Kundenportals setzt voraus, dass der Kunde den Zugriff auf seine E-Mails sicherstellt und das System des Kunden die vom Server der swa übermittelten Cookies akzeptiert. Es obliegt dem Kunden die entsprechenden Einstellungen vorzunehmen.
- 5.4 Der Kunde stellt im Rahmen des ihm Möglichen sicher, dass sich auf seinen Geräten keine Computerviren befinden, die zu einer Zerstörung, Schädigung oder Beeinträchtigungen der Hardware, Software, Internetpräsentationen der swa, insbesondere Internetseite und swa Kundenportal, oder über den Internetauftritt der swa bei anderen Nutzern führen bzw. führen können. Entsprechendes gilt bezüglich der vom Kunden verwendeten Fremdsoftware einschließlich besonderer Verschlüsselungssoftware.
- 5.5 Der Kunde ist verpflichtet, die zur Sicherung seines Systems gebotenen Vorkehrungen zu treffen, insbesondere die gängigen Sicherheitseinstellungen des Browsers zu nutzen, eine regelmäßige Datensicherung durchzuführen und eine aktuelle Schutzsoftware zur Abwehr von Computerviren einzusetzen.
- 5.6 Für die Nutzung des digitalen Deutschlandtickets auf einem mobilen Endgerät ist der Kunde verantwortlich, die nötigen technischen Voraussetzung zu treffen. Das mobile Betriebssystem sollte bei iOS ab Version 16 und Android ab Version 8 sein.

6. Zugangssperre, Nutzungsunterbrechung und Zugangsverweigerung

- 6.1 Nach fünfmaliger Falscheingabe des Passwortes wird der Zugang zum swa Kundenportal automatisch für eine Minute gesperrt. Danach ist die Passworteingabe erneut möglich. Sollte das Passwort vergessen werden, kann es zurückgesetzt werden.
- 6.2 Die swa ist berechtigt, den Betrieb des Kundenportals zeitweilig oder ganz oder teilweise zu unterbrechen oder einzustellen, soweit dies aus Sicht der swa aus technischen oder sicherheitstechnischen Gründen angezeigt ist.
- 6.3 Die swa kann Kunden den Zugang zum Kundenportal verweigern, wenn aus Sicht der swa technische oder sicherheitsrelevante Bedenken gegen die Nutzung des swa Kundenportals durch den Kunden bestehen. Gleiches gilt, wenn ein Kunde den Verpflichtungen aus diesem Vertrag nicht nachkommt.
- 6.4 Die von einer Zugangs-Sperre, -Unterbrechung oder -Verweigerung betroffenen Kunden erhalten in einem solchen Fall eine Mitteilung an die mitgeteilte E-Mail-Adresse.

7. Vermittlung von Vertragsabschlüssen über das swa Kundenportal

Vorschläge oder Präsentationen in dem swa Kundenportal sind keine verbindlichen Angebote, sondern ausschließlich unverbindliche Aufforderungen der Gesellschaften der swa-Unternehmensgruppe an den Kunden zur Abgabe eines Angebotes. Die swa wird ausschließlich als Vermittlerin tätig und leitet das Angebot des Kunden an die jeweilige Gesellschaft der swa-Unternehmensgruppe weiter.

8. Haftung bei Falscheingaben, fehlerhafter Datenübermittlung und unvorhersehbaren Ereignissen;

- 8.1 Der Kunde ist für alle Eingaben verantwortlich, die unter Verwendung von Zugangsdaten erfolgen, die dem Kunden zur Nutzung des swa Kundenportals mitgeteilt wurden. Insbesondere haftet die swa nicht für Schäden, die durch den Missbrauch der Zugangsdaten oder durch fehlerhafte Eingaben im swa Kundenportal verursacht werden.
- 8.2 Die swa ist bemüht das swa Kundenportal 24 Stunden zur Verfügung zu stellen. Die swa haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass das swa Kundenportal nicht unterbrechungsfrei oder nicht fehlerfrei zur Verfügung steht oder dass Daten unvollständig, verspätet oder anderweitig nicht ordnungsgemäß übermittelt werden.
- 8.3 Die swa ist um die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der im swa Kundenportal enthaltenen Informationen und Daten bemüht. Eine Haftung für die Nutzung der zur Verfügung gestellten Informationen und Daten und ihre Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit ist ausgeschlossen, sofern keine gesetzlichen Regelungen entgegenstehen.
- 8.4 Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.
- 8.5 Die swa ist nicht für die Inhalte von Websites verantwortlich, auf die direkt oder indirekt per Link verwiesen wird. Die straf- und zivilrechtliche Verantwortung liegt beim jeweiligen Anbieter.

9. Haftungsbeschränkung

- 9.1. Die swa haftet uneingeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der swa oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- 9.2. Im Übrigen haftet die SWA – dem Grunde nach – für Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur
 - a) bei Vorsatz,
 - b) bei grober Fahrlässigkeit (§ 277 BGB),

- c) bei leichter (= einfacher) Fahrlässigkeit (iSv. § 276 II BGB) für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentlich ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.

- 9.3. Im Falle einer Haftung für leicht fahrlässige Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die swa 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.

10. Kündigung

Beide Vertragsparteien können den Vertrag über die Nutzung des swa Kundenportals jederzeit durch Erklärung gegenüber der anderen Vertragspartei kündigen. Die Kündigung kann mittels ausdrücklicher Erklärung oder durch Löschung des Kundenkontos erfolgen.

11. Hinweis auf das Verbraucherschlichtungsverfahren

Die swa weist gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) darauf hin, dass sie in diesem Vertragsverhältnis an keinem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt.

Für Verträge mit anderen Gesellschaften der swa-Unternehmensgruppe befinden sich die Hinweise auf das Verbraucherschlichtungsverfahren in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Vertragsverhältnisses und auf der Webseite der swa-Unternehmensgruppe.

12. Hinweis auf die Möglichkeit der Online-Streitbeilegung

Bei Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen der Gesellschaften der swa-Unternehmensgruppe gibt es die Möglichkeit der Online-Streitbeilegung gemäß Art 14 ODR-VO. Hierfür hat die Kommission der Europäischen Union eine Plattform eingerichtet, die der Verbraucher zur außergerichtlichen Streitbeilegung nutzen kann. Die Plattform finden sich unter folgendem Link: <http://www.ec.europa.eu/consumers/odr>.

13. Sonstige Bestimmungen

- 13.1 Erfüllungsort ist Augsburg.
- 13.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 13.3 Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Sollten einzelne Teile dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit im Übrigen unberührt.

Unsere Datenschutzhinweise für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach den Artikeln 13, 14 und 21 EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) finden Sie unter www.sw-augsburg.de/datenschutz.