

Gültig ab: 09.08.2022

1. Vereinbarung

- 1.1. Die Nutzung des Kundenportals der SWP und die Inanspruchnahme der dort angebotenen Leistungen und Funktionen durch Kunden der SWP (Nutzer) erfolgt auf Basis dieser Nutzungsbedingungen. Diesen stimmt der Nutzer bei erstmaliger Registrierung für das Kundenportal ausdrücklich zu. Die Registrierung kann auch im Rahmen der Online-Auftragserteilung für ein Produkt der SWP erfolgen.
- 1.2. Die den Lieferverträgen zu Grunde liegenden Vertragsbedingungen bleiben von diesen Nutzungsbedingungen unberührt. Soweit die Regelungen eines Liefervertrags von diesen Nutzungsbedingungen abweichen, gelten die Regelungen des Liefervertrags vorrangig.

2. Registrierung und Pflichten des Nutzers

- 2.1. Um sich für das Kundenportal der SWP zu registrieren, muss der Nutzer unter <https://portal.stadtwerke-pforzheim.de> seine Kundennummer und Zählernummer angeben, um sich und sein Kundenkonto zu identifizieren. Anschließend gibt der Nutzer die geforderten Daten einschließlich einer empfangsbereiten E-Mail-Adresse an und akzeptiert die Geltung dieser Nutzungsbedingungen. Der Nutzer erhält per E-Mail sein Initialpasswort. Die jeweils aktuellen Nutzungsbedingungen stehen unter <https://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/service/kundenportal/> zum Herunterladen zur Verfügung. Zum Abschluss der Registrierung muss der Nutzer unter Angabe des Initialpassworts ein neues Passwort vergeben. Schließt ein Neukunde einen Liefervertrag online über die Webseite der SWP ab, wird im Verlauf der Auftragserteilung auch die Registrierung für das Kundenportal vorgenommen. Die Angabe einer Kundennummer ist in diesem Fall nicht erforderlich.
- 2.2. Der Nutzer ist für die Vollständigkeit und Korrektheit seiner Kundendaten verantwortlich. Er ist verpflichtet, diese regelmäßig im Kundenportal zu prüfen. Insbesondere hat er Änderungen seiner E-Mail-Adresse unverzüglich im Kundenportal zu aktualisieren oder der SWP mitzuteilen. Der Kunde hat ferner bei der Einrichtung von Schutzprogrammen (z.B. Spamfilter, Firewall) darauf zu achten, dass der Zugang von E-Mails der SWP jederzeit gewährleistet ist. Mitteilungen der SWP gelten spätestens dann als zugegangen, wenn der Nutzer sie unter normalen Umständen abrufen kann, sofern die SWP keine Mitteilung über eine fehlgeschlagene Zustellung der Nachricht erhalten hat.
- 2.3. Der Nutzer ist verpflichtet - seine Zugangsdaten geheim zu halten und Unbefugten nicht zugänglich zu machen. Hat ein Dritter Zugriff auf die Zugangsdaten, kann dieser unbefugt persönliche Daten einsehen und ändern (z.B. Kontoverbindung, Zählerdaten). Der Nutzer sollte daher sein Passwort regelmäßig ändern. Der Nutzer hat das Passwort unverzüglich zu ändern, wenn der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis davon erlangt hat oder erlangt haben könnte. Der Nutzer ist zudem verpflichtet, der SWP jede missbräuchliche Nutzung seiner Zugangsdaten unverzüglich mitzuteilen, sobald ihm diese bekannt geworden ist. Der Nutzer trägt das Risiko des unbefugten Zugriffs auf seine Kundendaten, sofern der Zugriff auf seine Zugangsdaten ihm anzulasten ist. Die SWP schließt für Schäden aus einer unberechtigten oder unkorrekten Verwendung der Zugangsdaten des Nutzers jegliche Haftung aus.
- 2.4. Eine vorübergehende Nichtverfügbarkeit von Funktionen des Kundenportals entbindet den Nutzer nicht von seinen im Rahmen vertraglicher Vereinbarungen bestehenden Mitteilungspflichten. In diesem Fall hat der Nutzer die anderen verfügbaren Mittelungswege zu nutzen.

3. Funktionen, Änderung und Verfügbarkeit

- 3.1. Im Rahmen der Nutzung des Kundenportals kann der Nutzer seine Verträge elektronisch verwalten. Dies beinhaltet unter anderem die Änderung von Kundendaten sowie Kontaktdaten, die Änderung des Rechnungsempfängers, die Anpassung von Abschlägen, Angabe von Zählerständen sowie Änderung der Zahlungsweise und Bankverbindung. Zudem kann der Nutzer dort sein Passwort ändern sowie eine Übersicht seiner im Kundenportal

vorgenommenen Aktionen einsehen.

Dem Kunden steht eine graphische Übersicht seiner Verbrauchsdaten zur Verfügung und auch ein Posteingang in welchem die Nachrichten der SWP an den Kunden und die vertragswesentlichen Unterlagen, wie z.B. die Vertragsbestätigung zur Verfügung stehen, sowie ein Bereich in dem alle bisherigen Rechnungen und Abrechnungsinformationen zur Einsicht und zum Herunterladen abgelegt sind.

Zudem kann der Nutzer im Kundenportal neue Verträge abschließen oder bestehende Verträge kündigen.

- 3.2. Der Nutzer erhält eine Mitteilung per E-Mail, sobald ihm ein neues Dokument im Posteingang zur Verfügung gestellt wird.
- 3.3. Die SWP ist berechtigt, die Funktionen und Angebote des Kundenportals jederzeit nach freiem Ermessen zu ändern, zu erweitern oder einzuschränken.
- 3.4. Das Kundenportal steht Nutzern in der Regel rund um die Uhr zur Verfügung. Die SWP übernimmt jedoch keine Garantie für die ständige technische Verfügbarkeit des Kundenportals. Die SWP behält sich vor, die Nutzbarkeit des Portals einzuschränken oder zu unterbrechen sollte dies z.B. für Wartungsarbeiten, aus Sicherheitsgründen oder zur Verbesserung oder Erweiterung der Funktionen erforderlich sein. In solchen Fällen wird der Nutzer rechtzeitig vorab – bei technischen Störungen unverzüglich nach Kenntniserlangung – über die Webseite der SWP informiert.
- 3.5. Die auf der Webseite und im Kundenportal der SWP präsentierten Produktdarstellungen stellen keine verbindlichen Angebote seitens SWP dar, sondern ermöglichen die Abgabe eines verbindlichen Angebots durch den Nutzer.

4. Sperrung oder Löschung des Zugangs

- 4.1. Der Zugang zum Kundenportal wird gesperrt bzw. gelöscht, wenn der Nutzer dies durch eine Benachrichtigung an die SWP in Textform wünscht. Der Nutzer kann die endgültige Löschung seines Zugangs auch im Kundenportal selbst veranlassen. Eine endgültige Löschung während der Laufzeit eines Liefervertrags ist nicht möglich, wenn das vom Nutzer gewählte Produkt die Nutzung des Kundenportals voraussetzt.
- 4.2. Die SWP behält sich außerdem vor, den Zugang zum Kundenportal insbesondere aus den nachstehenden Gründen vorübergehend zu sperren bzw. endgültig zu löschen:
 - Bei missbräuchlicher Nutzung des Portals bzw. der Zugangsdaten oder begründetem Verdacht hierauf (z.B. mehrfache Falscheingabe)
 - Aus wichtigem Grund (z.B. Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen)
 - Nach Ende der Lieferverträge zwischen SWP und dem Nutzer
 - Bei endgültiger Schließung des Kundenportals

Die SWP wird den Nutzer über jede Sperrung bzw. über die Löschung des Zugangs unverzüglich per E-Mail informieren.

5. Haftung

- 5.1. Die SWP haftet für Schäden bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, auch ihrer Erfüllungsgehilfen, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das gleiche gilt bei fahrlässig verursachten Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haftet die SWP nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Kunde vertrauen darf.
- 5.2. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 5.3. Das Risiko der Übermittlung (z. B. Datenverlust während der Übermittlung, Verfälschung, Kompletterverlust) von Erklärungen, Mitteilungen und Dokumenten trägt jede Vertragspartei selbst. Die SWP haftet nicht für die Leistung von Internet- oder Serviceprovidern.

6. Sicherheit und Datenschutz

- 6.1. Die SWP erhebt und speichert vom Nutzer freiwillig übermittelte personenbezogene Daten (z.B. Name, Zählnummer, Anschrift) mit dem Zweck, die angebotenen Dienstleistungen durchzuführen. Diese Daten werden in Übereinstimmung mit den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet. Eine Weitergabe von Daten erfolgt nur, soweit es für die Abwicklung der vertraglichen Vereinbarungen erforderlich ist. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter <https://www.stadtwerke-pforzheim.de/datenschutz/> und in unserer Datenschutzerklärung.
- 6.2. Für das Kundenportal setzt die SWP Cookies ein, um die gewünschten Funktionalitäten zur Verfügung stellen zu können. Cookies sind Kennungen, die ein Webserver an den Computer des Nutzers sendet, um ihn für die Dauer der aktuellen Sitzung zu identifizieren. Der Nutzer kann seinen Browser so einstellen, dass er über die Platzierung von Cookies informiert wird und nach Beenden der Sitzung diese Cookies wieder löscht. Weitere Informationen zum Einsatz von Cookies erhalten Sie unter <https://www.stadtwerke-pforzheim.de/datenschutz/>.
- 6.3. Die Datenübertragung innerhalb des Kundenportals erfolgt ausschließlich durch die von der SWP vorgegebene Verschlüsselungsmethode. Dies kann der Nutzer daran erkennen, dass der Internetadresse der Zusatz „https“ vorangestellt ist. Jedwede Datenfreigabe durch den Nutzer im Internet darf nur erfolgen, wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass die Datenübermittlung verschlüsselt erfolgt.
- 6.4. Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass sich keine Computerviren auf seinem Gerät befinden. Er verpflichtet sich, Fremdsoftware einschließlich besonderer Verschlüsselungssoftware nur von vertrauenswürdigen Anbietern zu beziehen.

7. Vertragspartner

SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG
Sandweg 22, 75179 Pforzheim
SWP ServiceLine: (07231) 3971-3971
E-Mail: serviceline@stadtwerke-pforzheim.de
Sitz der Gesellschaft: Pforzheim, AG Mannheim, HRA 50 36 09
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Oberbürgermeister Peter Boch
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Stadtwerke Pforzheim Verwaltungs GmbH
AG Mannheim, HRB 50 49 71
Geschäftsführung: Herbert Marquard

8. Schlussbestimmungen

- 8.1. Die SWP behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen zu ändern, soweit die Änderung für den Nutzer zumutbar ist. Der Nutzer wird mindestens vier Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden der Änderung in Textform informiert. Ist der Nutzer mit der vorgesehenen Änderung nicht einverstanden, hat er die Möglichkeit, seinen Zugang gemäß Ziffer 4 zu löschen oder der Änderung zu widersprechen. Macht er von diesem Recht bis zum geplanten Wirksamwerden keinen Gebrauch oder stimmt er der Änderung ausdrücklich zu, gilt die Anpassung als genehmigt. Der Nutzer wird in der Benachrichtigung über die Bedeutung seines Schweigens informiert.
- 8.2. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
- 8.3. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 8.4. Gerichtsstand ist Pforzheim soweit gesetzliche Regelungen dem nicht entgegenstehen.