

# Allgemeine Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung

zum TWL Online-Service, gültig ab 01. November 2014

## Allgemeine Bedingungen

### 1 Allgemeines

(1) Die TWL Technische Werke der Gemeinde Losheim GmbH, Streifstr. 1, 66679 Losheim am See (im Folgenden auch „TWL“ genannt) betreibt unter der Internetadresse [www.meine-TWL.de](http://www.meine-TWL.de) einen Online-Service (nachfolgend „Online-Service“ genannt), über welchen den Kunden der TWL eine Vielzahl von Informationen und Funktionen rund um die Leistungen der TWL zur Verfügung gestellt werden.

(2) Die Nutzung des Online-Service bestimmt sich ausschließlich nach den vorliegenden „Allgemeinen Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung“, soweit nicht im Einzelfall vertraglich etwas anderes geregelt ist. Abweichenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen.

### 2 Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser „Allgemeinen Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung“ ist oder sind

1. „Kunden“ Personen, welche den Online-Service nutzen;
2. „Registrierung“ die erstmalige Anmeldung und Zulassung zur dauerhaften Nutzung des Online-Service mit der Vertragskontonummer und Zählernummer, welche dem Kunden aus der Verbrauchsabrechnung bekannt sind und grundsätzlich nicht veränderlich sind;
3. „Passwort“ eine Kombination aus Zahlen und Buchstaben und mind. einem Sonderzeichen, welche nach erfolgter Registrierung in Kombination mit dem Benutzernamen die Anmeldung des Kunden für die Leistungen des Online-Service ermöglicht;
4. „Initial-Passwort“ ein Passwort, welches der Online-Service bei der Registrierung für den Kunden generiert und welches der Kunde bei der ersten Anmeldung im Online-Service in ein von ihm selbst ausgewähltes Passwort ändern muss;

5. „Account“ das persönliche Nutzerkonto des Kunden, zu welchem der Kunde durch Eingabe der Benutzerkennung und des Passworts Zugang erhält;
6. „Liefervertrag“ ein Vertrag in den Sparten Strom, Gas, Wasser, Abwasser, Wärme
7. „Produkt“ die Lieferungen oder Dienstleistungen in den Sparten Strom, Gas, Wasser, Abwasser, Wärme zu bestimmten Konditionen.

### **3 Registrierung**

- (1) Die Nutzung des Online-Service setzt eine dauerhafte Registrierung voraus. Die Registrierung erfolgt durch Eingabe der erforderlichen Daten in ein dafür vorgesehenes Onlineformular.
- (2) Um die Registrierung abzuschließen, erhält der Kunde eine E-Mail mit einem Aktivierungslink, welcher ab Versendung der E-Mail 7 Tage gültig ist. Erst wenn der Kunde diesen Aktivierungslink angeklickt hat und dem Kunden daraufhin per erneuter E-Mail in einem PDF-Anhang die Zugangsdaten mitgeteilt worden sind, ist die Registrierung des Kunden abgeschlossen. Der Kunde sollte sich alsbald danach zum Online-Service anmelden und muss dann in seinem Account das Initial-Passwort in ein von ihm selbst ausgewähltes Passwort ändern. Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen umfassen und aus jeweils mindestens einem Buchstaben, einer Zahl und einem Sonderzeichen bestehen.
- (3) Voraussetzung für die Registrierung ist, dass der Kunde in wenigstens einem laufenden Liefervertragsverhältnis mit der TWL steht.
- (4) Die TWL ist auch bei Vorliegen der Voraussetzungen für die Registrierung berechtigt, die Registrierung ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

### **4 Leistungen des Online-Service**

- (1) Die TWL stellt nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen und im dort beschriebenen Umfang die technischen Voraussetzungen für die Nutzung ihres Onlineservice bereit.
- (2) Die TWL stellt dem Kunden einen Account zur Verfügung.
- (3) Die Datenkommunikation des Kunden mit dem Online-Service erfolgt mittels Onlinezugriff über den Webbrowser des Kunden. Die Datenübertragung erfolgt über eine SSL-Verschlüsselung nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik.

(4) Die Einzelheiten der Leistungen und Verfahrensweisen werden auf den Internetseiten des Online-Service beschrieben. Die TWL ist berechtigt, jederzeit selbständig Updates und Erweiterungen des Online-Service durchzuführen, wenn dies für den Teilnehmer zumutbar ist.

(5) Die TWL ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen.

(6) Der Online-Service ist ein freiwilliger Zusatzservice der TWL und für den Kunden kostenlos. Der Kunde hat daher keinen Anspruch gegen die TWL auf Aufrechterhaltung des Angebots oder eine bestimmte technische Verfügbarkeit. Die TWL behält sich vor, das kostenfreie Angebot jederzeit ohne Vorankündigung einzustellen.

## **5 Onlinerechnung**

(1) Für den Kunden des Online-Service ist der postalische Versand der Papierrechnung standardmäßig unterbunden. Der Kunde erhält über den Online-Service die Möglichkeit, Rechnungen der TWL online einzusehen sowie herunterzuladen und auszudrucken.

(2) Der Kunde erhält eine Benachrichtigungsmail, sobald eine neue Rechnung online verfügbar ist.

(3) Auf Wunsch des Kunden kann zusätzlich eine Papierrechnung der TWL angefordert werden.

(4) Die Zurverfügungstellung einer qualifizierten elektronischen Signatur wird von der TWL nicht geschuldet.

## **6 Nebenpflichten**

(1) Alle Kunden treffen zum Zwecke der Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Ablaufs des Online-Service Verhaltenspflichten, deren Nichtbefolgung zu Nachteilen insbesondere zur Kündigung und Schadensersatzansprüchen führen kann. Diese Verhaltenspflichten sind nachfolgend aufgeführt.

(2) Der Kunde hat

1. bei erforderlichen Registrierungen und sonstigen zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlichen Abfragen vollständige und wahrheitsgemäße Angaben zu machen,
2. es zu unterlassen, ohne Zustimmung der TWL mehr als einen Account einzurichten,
3. bei einer nachträglichen Änderung der abgefragten Registrierungsdaten diese unverzüglich in der dafür vorgesehenen Datenmaske des Online-Service zu berichtigen,
4. sicherzustellen, dass die Benutzerkennung sowie das dazugehörige Passwort keinem Dritten zugänglich gemacht wird,
5. jede Nutzung der Leistungen des Online-Service unter dem eigenen Account durch Dritte zu unterbinden,
6. die Nutzung automatischer Voreinstellungsfunktionen für das Passwort zu unterlassen bzw. nur auf dem eigenen – nur dem Nutzer zugänglichen PC – zuzulassen,
7. der TWL unverzüglich unter [service@TWL.de](mailto:service@TWL.de) mitzuteilen, wenn eine missbräuchliche Benutzung des Passworts bzw. des Accounts vorliegt oder Anhaltspunkte für eine bevorstehende missbräuchliche Nutzung bestehen.  
Zur internen Anmerkung: Bitte diese Adresse einrichten: [service@TWL.de](mailto:service@TWL.de)

(3) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, die Dienste des Online-Service nicht rechtsmissbräuchlich oder in sittenwidriger Weise zu nutzen und die Gesetze sowie die Rechte Dritter zu respektieren. Dies schließt folgende Pflichten ein:

1. Der Kunde stellt sicher, dass durch von ihm in das Netzwerk/Internet eingespeiste Daten nicht gegen die gesetzlichen Bestimmungen über den Jugendschutz, die Persönlichkeitsrechte sowie sonstige Schutzrechte, insbesondere Marken-, Firmen- und Urheberrechte, Dritter verstoßen wird.
2. Der Kunde unterlässt die Einspeisung von Daten mit sittenwidrigem, diskriminierendem, rassistischem, rechtsextremem oder religiöse Gefühle verletzendem Inhalt.
3. Der Kunde ist verpflichtet eine übermäßige Belastung der Netze durch ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten zu unterlassen.
4. Der Kunde beachtet die gesetzlichen Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit.

(4) Im Fall eines Pflichtverstoßes gemäß Absatz 2 und 3 ist die TWL berechtigt, nach ihrer Wahl gegebenenfalls betroffene Inhalte mit sofortiger Wirkung vorübergehend zu sperren und/oder zu löschen und/oder den Kunden vorübergehend oder dauernd vom Angebot auszuschließen. Das gleiche gilt, wenn die TWL von Dritten darauf hingewiesen wird, dass der Kunde unter Verstoß gegen die in Absatz 3 enthaltenen Pflichten Inhalte bereithält oder verbreitet, sofern die Behauptung einer Rechtsverletzung nicht offensichtlich unrichtig ist.

(5) Der Kunde hat der TWL den aus einer Pflichtverletzung resultierenden Schaden zu ersetzen, es sei denn, dass er diesen nicht zu vertreten hat. Der Kunde stellt den Online-Service von allen Nachteilen frei, welche der TWL aufgrund der Inanspruchnahme durch Dritte wegen vom Kunden zu vertretender schädigender Handlungen entstehen.

## **7 Urheberrechte**

(1) Für den Fall, dass der Kunde im Zusammenhang mit den Leistungen des Online-Service Inhalte bereithält oder übermittelt, an denen ihm Urheberrechte oder Nutzungsrechte zustehen, ist die TWL für die Dauer der Leistungserbringung zu denjenigen Verwertungshandlungen berechtigt, welche dem Zweck der einzelnen Leistungen im Rahmen des Online-Service entsprechen.

(2) Die Inhalte des Online-Service unterliegen urheberrechtlichem Schutz. Dem Kunden ist es daher nicht gestattet, diese Inhalte über die vom Rechtsinhaber im Einzelfall gewährte Nutzung hinaus zu kopieren, zu bearbeiten und/oder zu verbreiten.

## **8 Haftung**

(1) Die Haftung der TWL im Rahmen von Lieferverträgen bestimmt sich ausschließlich nach den für das betreffende Produkt geltenden Allgemeinen Geschäfts- bzw. Vertragsbedingungen unabhängig davon, auf welchem Weg der Liefervertrag geschlossen wurde.

(2) Für Schäden infolge der Nutzung des Online-Service haftet die TWL bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit nach den gesetzlichen Regelungen, im Übrigen nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

## **9 Beendigung des Online-Service**

(1) Die TWL kann den Account jederzeit und ohne Angaben von Gründen löschen. Einer Löschung durch die TWL soll eine Ankündigung der TWL per E-Mail vorausgehen, damit sich der Kunde auf die Löschung vorbereiten und namentlich die zur Verfügung gestellten Rechnungen ausdrucken kann. Eine Verpflichtung zur Benachrichtigung besteht jedoch nicht. Insbesondere ist der Kunde gehalten, von sämtlichen von ihm im Online-Service gespeicherten oder ihm über den Online-Service zur Verfügung gestellten Inhalten (z.B. Rechnungen) Ausdrucke anzufertigen und vorzuhalten.

(2) Die Beendigung des Online-Service auf Veranlassung des Kunden bedarf der Kündigung in Textform gegenüber der TWL.

(3) Die Beendigung des letzten zwischen den Parteien bestehenden Liefervertrages führt ebenfalls zur Löschung des Accounts. Der Zugang zum Online-Service endet jedoch in der Regel erst zwölf Monate später, damit sich der Kunde auf die Löschung vorbereiten und namentlich die zur Verfügung gestellten Rechnungen ausdrucken kann.

## **10 Änderung der Allgemeinen Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung**

(1) Die TWL ist berechtigt, den Inhalt dieser „Allgemeinen Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung“ zu ändern. Änderungen sind nur zum Ersten eines Monats wirksam.

(2) In diesem Fall wird die TWL dem Kunden den Änderungsvorschlag unter Benennung des Grundes und des konkreten Umfangs in Textform (z.B. per E-Mail) mitteilen.

Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde ihnen nicht schriftlich widerspricht. Die TWL wird den Kunde auf diese Folge im Mitteilungsschreiben besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung bei der TWL eingegangen sein. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, gilt der Änderungswunsch als abgelehnt. Der Dienst Online-Service wird dann ohne die vorgeschlagenen Änderungen fortgesetzt, kann jedoch von beiden Parteien jederzeit fristlos gekündigt werden.

## **11 Sonstiges**

Es gilt deutsches Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand sind - soweit gesetzlich zulässig – Losheim am See.

## **Datenschutz**

Die TWL GmbH ist berechtigt, die im Zusammenhang mit Nutzung des Online-Service anfallenden Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) in seiner jeweils gültigen Fassung zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen.

## **Datensicherheit**

Alle Daten des Kunden, die sich auf den Servern zum Online-Service befinden, sind durch hintereinander geschaltete Sicherheitssysteme vor dem Zugriff Unberechtigter gesichert. Die Mitarbeiter der TWL und die von der TWL beauftragten System-Dienstleister überprüfen die Wirksamkeit des Schutzes regelmäßig.

## **Abrufbarkeit der Datenschutzbestimmungen**

Der Kunde kann diese Datenschutzbestimmungen von jeder Seite des Online-Service unter dem Link „Allgemeine Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung“ abrufen und ausdrucken.