

## **Nutzungsbedingungen Online-Services der MVV Energie AG**

Gültig für Kunden der MVV Energie AG (im Folgenden MVV), die der Nutzung der Online-Services zugestimmt haben.

### **§ 1 Geltungsbereich**

Für die Nutzung der Online-Services gelten ausschließlich diese Nutzungsbedingungen sowie ergänzend die zwischen dem Kunden und MVV vereinbarten Vertrags- und/oder Geschäftsbedingungen des jeweiligen Energie- und/oder Wasserliefervertrages.

### **§ 2 Gegenstand der Nutzungsbedingungen**

MVV bietet ihren Privat- und Gewerbekunden unter [www.mvv.de](http://www.mvv.de) die Nutzung von Online-Services an. Der Nutzer und MVV vereinbaren, dass Willenserklärungen im Zusammenhang mit dem bestehenden Vertragsverhältnis oder mit dem noch zu schließenden Vertrag über das Internet auf der Plattform „Online-Services“ der MVV zu den nachfolgenden Bedingungen abgegeben werden. Dasselbe gilt für die Mitteilung von Kundendaten, Zählerständen etc.

### **§ 3 Technische und sonstige Voraussetzungen für die Nutzung der Online-Services**

(1) Zur Nutzung der Online-Services benötigt der Nutzer einen Internet-Zugang. Die Datenübertragung innerhalb der Online-Services erfolgt ausschließlich mit einer SSL-Verschlüsselung.

(2) Voraussetzung für die Nutzung der Online-Services ist, dass der Kunde eine E-Mail-Adresse hat und diese MVV mitteilt. Des Weiteren hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass der Empfang von E-Mails sichergestellt ist, damit z.B. die Benachrichtigungsmail für neue Dokumente auch zur Kenntnis genommen werden kann. MVV wird bevorzugt per E-Mail und über die Online-Services mit dem Kunden kommunizieren.

### **§ 4 Sicherheitsvorkehrungen**

Zur Nutzung der Online-Services wählt der Kunde eine Benutzerkennung und ein persönliches Passwort, mit dem die Online-Services aktiviert werden. Aus Sicherheitsgründen ist das Passwort geheim zu halten und in regelmäßigen Abständen von 3 Monaten zu ändern.

### **§ 5 Zugangswege**

Direkten Zugang zu den Online-Services erhält der Nutzer über <http://www.mvv.de> bzw. Direktlinks, die mit dieser URL beginnen.

### **§ 6 Sperrung des Zugangs/Deaktivierung des Zugangs**

(1) Der Zugang zu den Online-Services wird von MVV aus Sicherheitsgründen automatisch gesperrt, wenn das Passwort drei Mal hintereinander falsch eingegeben wird.

(2) Der Kunde kann den Zugang zu den Online-Services über das Servicecenter oder über das Kundenzentrum deaktivieren lassen. Dasselbe gilt für die Aktivierung des Zugangs zu den Online-Services nach automatischer Sperrung des Zugangs nach § 6 Abs. 1.

(3) MVV behält sich vor, den Zugang zu den Online-Services zu deaktivieren, wenn diese über ein Jahr nicht benutzt wurden oder die vertragliche Kundenbeziehung beendet ist.

### **§ 7 Abgabe von Erklärungen**

Willenserklärungen und sonstige Mitteilungen (z. B. Zählerstandangabe oder Adressänderungen) gelten als rechtsverbindlich abgegeben, sobald der Kunde sie durch Übermittlung an MVV freigegeben hat.

### **§ 8 Online-Dokumente**

(1) Der Kunde hat die Möglichkeit, sich seine Dokumente online übermitteln zu lassen (beispielsweise Online-Rechnung). Die Umstellung erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden.

(2) Der Kunde wird von MVV per E-Mail benachrichtigt, wenn neue Dokumente abrufbereit zur Verfügung stehen. Er hat diese sodann unverzüglich abzurufen. Stehen die technischen Möglichkeiten zum Abrufen der Dokumente nicht mehr zur Verfügung, hat der Kunde dies unverzüglich mitzuteilen.

(3) Mit der Umstellung auf Online-Dokumente wird von MVV im Regelfall kein zusätzliches Dokument in Papierform mehr erteilt. Dies gilt insbesondere für die Vertragsbestätigung, die Kündigungsbestätigung, die Anmelde- und Abmeldebestätigung, die Tarifumstellung, die Verbrauchsabrechnung und Rechnungskorrektur, das Ratenzahlungsangebot, die Abschlagsanpassung, die Bankeinzugsbestätigung, den Kontoauszug, die Vertragsunterlagen und die Produktinformationen.

(4) MVV behält sich vor, für den Fall, dass ein Online-Dokument dem Kunden nicht zugegangen sein sollte bzw. nicht zustellbar ist, für die erneute Übermittlung des Dokumentes eine andere Form der Übersendung (z. B. Brief, Einschreiben) zu wählen.

- (5) MVV wird in jedem Fall folgende Dokumente per Post **und** über die Online-Services zustellen:
- a) Mitteilungen betreffend den kompletten Mahn- und Sperrprozess (Mahnung, Sperrandrohung, Ankündigung der Sperre),
  - b) Ausschließlich bei **Strom- und Gaskunden**:  
Änderungen der (Allgemeinen) Preise und Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Gas- und Stromlieferbedingungen bzw. Ergänzende Bedingungen bei grundversorgten Kunden). Maßgebend für den Zeitpunkt des Zugangs dieser Dokumente ist der Zugang des Briefes beim Kunden.

### **§ 9 Pflichten des Kunden**

- (1) Der Kunde hat seine Benutzerkennung und sein Passwort geheim zu halten und seinen Zugang zu den Online-Services unverzüglich sperren zu lassen, wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis hiervon erlangt hat oder haben könnte. Die Datenfreigabe durch den Kunden darf im Internet erst erfolgen, wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass die Datenübermittlung verschlüsselt erfolgt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen der von ihm angegebenen E-Mail-Adresse unverzüglich MVV mitzuteilen.
- (3) Die von MVV übermittelten Dokumente sind vom Kunden unverzüglich zu prüfen.

### **§ 10 Haftungsbegrenzung/-ausschluss**

- (1) Jede Partei trägt ihr eigenes Übermittlungsrisiko und haftet für alle durch eine falsche Übermittlung entstandenen Schäden. MVV haftet nicht für Schäden, die durch den Missbrauch des Passworts oder durch fehlerhafte Eingaben des Kunden verursacht worden sind. Hierfür haftet der Kunde.
- (2) MVV haftet für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- (3) Im Übrigen haftet MVV, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haftet MVV nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Nutzung der Online-Services überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Vertragspartei regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). In den vorgenannten Fällen haftet MVV nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn, es sei denn, es liegen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor.
- (4) Soweit die Haftung der MVV gemäß Abs. (3) ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter und gesetzlichen Vertreter sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen und deren Angestellten, Arbeitnehmern, Mitarbeitern und gesetzlichen Vertretern.

### **§ 11 Datenschutz**

Ihre personenbezogenen Daten werden im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses gemäß den Vorschriften der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) auch in elektronischer Form gespeichert, verarbeitet und genutzt. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unseren Hinweisen zum Datenschutz unter <https://www.mvv.de/datenschutz>. Die Zugangsdaten -Benutzername und Passwort- werden in einer Datenbank verschlüsselt gespeichert. Dazu setzt MVV die SSL-Verschlüsselung ein. Das bedeutet: alle persönlichen Angaben, die der Kunde im Rahmen der Online-Services macht, werden automatisch verschlüsselt und kein weiterer Internet-Nutzer hat Zugriff auf diese Daten. Der Kunde erkennt die geschützten Bereiche daran, dass sich in der URL-Adresse ein "https" befindet.

### **§ 12 Datensicherheit**

MVV hat technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um Ihre Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und unberechtigtem Zugriff zu schützen. Alle Mitarbeiter der MVV und alle an der Datenverarbeitung beteiligten Personen sind zur Einhaltung der datenschutzrelevanten Gesetze und dem vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet. Die Sicherungsmaßnahmen der MVV werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend überarbeitet.

### **§ 13 Schlussbestimmungen**

- (1) Gerichtsstand ist Mannheim, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist und kein ausschließlicher Gerichtsstand vorliegt.
- (2) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (3) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Zusätzliche Vereinbarungen sowie Änderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt auch für eine Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.