



## **NUTZUNGSBEDINGUNGEN DES EAM-ONLINE-KUNDENPORTALS**

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlage für die Nutzung des Online-Kundenportals der EAM Energie GmbH (nachfolgend EAM). Mit der Registrierung und Beantragung einer Zugangsberechtigung erkennt der Nutzer diese Bedingungen und die sich daraus ergebenden Rechte und Pflichten für die Nutzung des EAM-Online-Kundenportals an.

### **1. Zweck der Nutzung und Voraussetzung**

- 1.1 EAM stellt dem Nutzer für alle Belange seiner Vertragsverhältnisse kostenfrei einen passwortgeschützten persönlichen Zugang zu dem geschlossenen Online-Bereich im EAM-Online-Kundenportal zur Verfügung. Dort macht EAM für den Nutzer während der Vertragslaufzeit sämtliche Unterlagen und Korrespondenz zu seinen einzelnen Vertragsverhältnissen in Dateiform zur Ansicht oder zum Download verfügbar. Die EAM informiert den Nutzer per E-Mail über neue Dokumente in seinem persönlichen Online-Bereich. EAM stellt dem Nutzer Dokumente zu seinen Vertragsverhältnissen in Dateiform zur Verfügung. EAM ist bestrebt, dass die Dateien dort mindestens für 12 Monate bereit stehen.

EAM kann jedoch keine lückenlose und vollständige Dokumentation sicherstellen. Der Nutzer bleibt deshalb für die Dokumentation seiner Vertragsverhältnisse mit EAM selbst verantwortlich.

- 1.2 Die Nutzung des EAM-Online-Kundenportals setzt das Bestehen eines Strom- oder Gaslieferungsvertrages zwischen dem Nutzer und EAM voraus. Die Nutzung ist nur bezogen auf sämtliche bei EAM unter einem Vertragskonto geführten Verträge zwischen EAM und dem Kunden möglich, nicht jedoch bezogen auf einzelne Vertragsverhältnisse des Kunden mit EAM.

### **2. Registrierung**

- 2.1 Um das EAM-Online-Kundenportal nutzen zu können, registriert sich der Nutzer mit seiner Kunden- oder Vertragskontonummer, seiner E-Mail-Adresse sowie einem persönlichen, frei wählbaren Benutzernamen und Passwort. Nach Plausibilitätsprüfung durch EAM erhält der Nutzer eine E-Mail mit einem Bestätigungslink und einem Aktivierungsschlüssel an seine bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse. Nach Öffnung dieses Links im Browser und dortiger Eingabe des Benutzernamens, Passworts und Aktivierungsschlüssels schaltet EAM den Zugang des Nutzers zum EAM-Online-Kundenportal sofort für die vollumfängliche Nutzung des EAM-Online-Kundenportals frei.

### **3. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten**

- 3.1 Um die Online-Vertragsabwicklung zu nutzen, muss der Nutzer selbst einen entsprechenden Browser, Internetzugang und eine empfangsbereite E-Mail-Adresse sowie die dazugehörige Hardware zur Verfügung halten.
- 3.2 Der Nutzer sichert zu, ausschließlich wahrheitsgemäße und vollständige Daten anzugeben sowie Änderungen seiner Daten, insbesondere Änderungen seiner E-Mail-Adresse, unverzüglich an



EAM per E-Mail mitzuteilen. Soweit sich Folgen für den Nutzer aus seinerseits fehlerhaft oder verspätet gemachten Angaben ergeben, hat er diese selbst zu tragen.

- 3.3 Der Nutzer ist verpflichtet, seine Benutzerkennung und sein persönliches Passwort gesichert aufzubewahren und vor der Kenntnisnahme Dritter zu schützen. Im Falle eines Missbrauchs hat der Nutzer die EAM unverzüglich per E-Mail zu benachrichtigen. Für Mitarbeiter oder Beauftragte der EAM besteht keine Möglichkeit, auf das persönliche Passwort zuzugreifen. Mitarbeiter oder Beauftragte der EAM werden den Nutzer in keinem Fall nach diesem Passwort fragen. Für negative Folgen, die sich aus dem Bekanntwerden oder einer unsachgemäßen Weitergabe seiner Zugangsdaten ergeben, ist der Nutzer verantwortlich.
- 3.4 Der Nutzer hat zu gewährleisten, dass er keine Software oder Programmierungen einsetzt, die die Funktionen oder Verfügbarkeit des EAM-Online-Kundenportals oder der angebotenen Dienste verändern oder beeinträchtigen. Weiterhin hat der Nutzer Mitteilungen und Hinweise, die im Rahmen der Nutzung des EAM-Online-Kundenportals durch die EAM gegeben werden, zu beachten.

#### **4. Vertragliche Kommunikation und Dokumentation im EAM-Online-Kundenportal**

- 4.1 Der Nutzer ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, das EAM-Online-Kundenportal für die Kommunikation mit EAM zu seinen bestehenden Vertragsverhältnissen oder zu sonstigen Angeboten der EAM zu nutzen. Mitteilungen des Nutzers über das EAM-Online-Kundenportal werden ihm von der EAM umgehend durch eine Bestätigungsmail an seine E-Mail-Adresse bestätigt.
- 4.2 EAM ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, das EAM-Online-Kundenportal für die Kommunikation mit dem Nutzer zu verwenden. Insbesondere darf EAM über das EAM-Online-Kundenportal dem Nutzer vertragswesentliche Informationen und Unterlagen, insbesondere Mitteilungen über den Vertragsschluss, den Lieferbeginn oder Änderungen des jeweiligen Vertrages einschließlich Preisänderungen sowie Rechnungen zuleiten und Anfragen des Nutzers beantworten. EAM darf dem Nutzer nach eigener Wahl zusätzlich Informationen und Unterlagen, wie z. B. Mahnungen, auch per E-Mail, Brief oder Telefax zusenden.
- 4.3 EAM informiert den Nutzer per E-Mail über neue Informationen und Unterlagen in seinem persönlichen Online-Bereich. Der Nutzer wird diese spätestens am dritten Tag nach Erhalt der E-Mail im EAM-Online-Kundenportal aufrufen.

#### **5. Fortgeltung sonstiger Bedingungen des Liefervertrages/der Lieferverträge**

Sofern nicht in diesen Nutzungsbedingungen abweichende Regelungen enthalten sind, gelten für die Verträge des Nutzers mit der EAM weiterhin die Allgemeinen Bestimmungen des Liefervertrages/der Lieferverträge (insbesondere Auftragsblatt, Preisblatt, Allgemeine Geschäftsbedingungen) mit EAM.



## **6. Verfügbarkeit**

- 6.1 EAM ist bestrebt, dem Nutzer eine größtmögliche Verfügbarkeit für den Zugriff auf das EAM-Online-Kundenportal zu bieten. Ungeachtet dessen ist nicht auszuschließen, dass beispielsweise durch technische Störungen, Wartungsarbeiten oder Ereignisse, die nicht durch EAM zu vertreten sind, sowie aus Sicherheitserwägungen das EAM-Online-Kundenportal zeitweise nicht zur Verfügung steht.
- 6.2 Ansprüche des Nutzers wegen einer Nicht-Verfügbarkeit des EAM-Online-Kundenportals sind ausgeschlossen, es sei denn EAM hätte die Nicht-Verfügbarkeit durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen verursacht.

## **7. Änderung und Ende der Nutzung des EAM-Online-Kundenportals**

- 7.1 EAM kann den Inhalt des EAM-Online-Kundenportals nach eigener Wahl erweitern oder einschränken. EAM wird den Nutzer nach Möglichkeit hierüber rechtzeitig per E-Mail informieren.
- 7.2 Der Nutzer kann seine Nutzung des EAM-Online-Kundenportals jederzeit ohne Einhaltung einer Frist durch Mitteilung per E-Mail an EAM beenden. Dies gilt für EAM entsprechend, jedoch mit der Maßgabe, dass EAM den Nutzer nach Möglichkeit hierüber rechtzeitig per E-Mail informieren wird. Bestehende Vertragsverhältnisse zwischen dem Nutzer und EAM bleiben von der Beendigung der Nutzung des EAM-Online-Kundenportals unberührt.
- 7.3 Die Nutzung endet automatisch mit dem letzten Vertragsverhältnis des Nutzers zur EAM.

## **8. Ergänzende Datenschutzhinweise**

- 8.1 Die Bereitstellung des EAM-Online-Kundenportals erfolgt unter Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen. Detaillierte Hinweise zum Datenschutz sind unter [www.Mein-Kundenportal.de/EAM](http://www.Mein-Kundenportal.de/EAM) abrufbar.
- 8.2 EAM weist darauf hin, dass Aktivitäten des Nutzers im EAM-Online-Kundenportal, insbesondere der Zeitpunkt und Inhalt der Veränderung von Daten, in Logbuchdateien aufgezeichnet werden.