

ALLGEMEINE ONLINE-BEDINGUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DER DIENSTE UND SERVICES IM KUNDENPORTAL DER SALZBURG AG (AOB Kundenportal)

Stand November 2022

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Online-Bedingungen (im Folgenden kurz „AOB Kundenportal“ genannt) gelten für die Nutzung aller Dienste und Services im Kundenportal der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation, Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, (im Folgenden kurz „Salzburg AG“ genannt) unter <https://meine.salzburg-ag.at> durch ihre Kunden. Die in diesen AOB Kundenportal verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen wie z. B. Kunde umfassen Männer und Frauen gleichermaßen.

2. Leistung

Die Salzburg AG bietet dem registrierten Kunden im Kundenportal Informationen und Daten über die gemeinsame Vertragsbeziehung sowie die Möglichkeit zur Nutzung verschiedener Dienste und Services. Die Nutzung des Kundeportals ist ausschließlich aufgrund dieser Bedingungen zulässig.

Die Salzburg AG erbringt sämtliche Dienste und Services im Kundenportal nach Maßgabe der bestehenden technischen, organisatorischen, betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten. Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Nutzung oder Aufrechterhaltung des Kundenportals. Im Falle von Service- und Wartungsarbeiten steht das Kundenportal nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

3. Voraussetzungen

3.1 Aufrechter Vertrag mit der Salzburg AG

Voraussetzung für die Berechtigung zur Nutzung der Leistungen und Services des Kundenportals ist ein aufrechter Vertrag zwischen dem Kunden und der Salzburg AG über zumindest eines der folgenden Produkte: Strom, Erdgas, Fernwärme, Wasser, TV, Internet, Telefonie sowie Energiedienstleistungen.

3.2 Technische Anforderungen

Der Kunde muss auf eigene Kosten und Gefahr über einen Zugang zum Internet verfügen. Voraussetzung für den Zugang zum Kundenportal ist eine geeignete Online-Technologie sowie die Verwendung eines geeigneten Internet-Browsers mit einer HTTPS-Verschlüsselung von 128-bit sowie die Zulassung von für den Betrieb des Kundenportals erforderlichen Cookies.

Erfolgt eine Änderung der technischen Standards, etwa im Internet oder bei der Salzburg AG, hat der Kunde entsprechende Anpassungen des von ihm verwendeten Systems auf seine Kosten vorzunehmen.

3.3. Benutzeridentifikation, Registrierung

Der erstmalige Zugang zum Kundenportal erfolgt durch die Registrierung des Kunden auf der Startseite des Kundenportals (<https://meine.salzburg-ag.at>) unter Angabe einer Login-E-Mail-Adresse (im Folgenden kurz „Login-E-Mail-Adresse“ genannt). Der Kunde hat bei der Registrierung sämtliche abgefragten Daten wahrheitsgemäß anzugeben und die erforderlichen Registrierungsschritte zu befolgen.

Die Login-E-Mail-Adresse kann nur einmalig verwendet werden und kann sich von der Kontakt-E-Mail-Adresse für die elektronische Kommunikation mit der Salzburg AG unterscheiden. Verfügt der Kunde über mehrere Kundennummern, kann er sich entweder mit jeder Kundennummer und unterschiedlichen Login-E-Mail-Adressen registrieren oder die Salzburg AG um die Zusammenlegung auf eine Kundennummer ersuchen.

Die Zugangsdaten für anschließende Anmeldungen im Kundenportal bestehen aus der bei der Registrierung anzugebenden Login-E-Mail-Adresse und dem vom Kunden selbst gewählten persönlichen Passwort. Dem Stand der Technik entsprechende Sicherheitsanforderungen werden dem Kunden bei der Aufforderung zur Passwortvergabe mitgeteilt.

Im Rahmen der Registrierung erhält der Kunde unmittelbar nach Bekanntgabe der Login-E-Mail-Adresse einen zeitlich beschränkt gültigen Prüfcode an das Postfach dieser E-Mail-Adresse zugesandt, um die Login-E-Mail-Adresse zu verifizieren. Die Länge der Gültigkeit des Prüfcodes wird dem Kunden im E-Mail mitgeteilt. Nach Eingabe des Prüfcodes kann der Kunde mit der Registrierung fortfahren. Mit der Bekanntgabe von Vor- und Nachname bzw. Namen der Organisation wird ein eigenes Nutzerkonto im Identity Provider erstellt.

Ist die Login-E-Mail-Adresse bereits bei der Salzburg AG bekannt, werden die zugehörigen Geschäftspartnerdaten (Kundennummer) automatisch dem Nutzerkonto zugeordnet. Andernfalls hat der Kunde für eine Zuordnung seine Kundennummer und Vertragskontonummer bekannt zu geben.

Für die Zusendung des Bestätigungscode zum Abschluss der Registrierung kann der Kunde zwischen 3 Methoden auswählen: Versand per E-Mail an die Kontakt-E-Mail-Adresse (falls bekannt), Versand per SMS (falls eine gültige Mobiltelefonnummer des Kunden bekannt ist) oder Versand per Post. Nach Eingabe des Bestätigungscode erfolgt die Zuordnung der Kundennummer zum Nutzerkonto und der Kunde wird anschließend ins Kundenportal weiter geleitet.

4. Pflichten des Kunden, Geheimhaltung der Zugangsdaten

Der Zugang zum Kundenportal erfolgt individuell und gesichert durch die Zugangsdaten bestehend aus Login-E-Mail-Adresse und Passwort. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ausschließlich seine persönlichen Zugangsdaten sicherstellen, dass nur er Zugang zum Kundenportal hat. Der registrierte Kunde verpflichtet sich daher zur Geheimhaltung seiner Zugangsdaten und sorgt dafür, dass diese Dritten nicht zugänglich sind. Er hat diese vor dem Zugriff Dritter zu schützen und im Falle eines Unternehmens die damit befassten Mitarbeiter gleichfalls zur entsprechenden Geheimhaltung zu verpflichten. Bei freiwilliger Weitergabe der Zugangsdaten des Kunden an Personen seiner Einflussosphäre hat er den/die Dritten zur Einhaltung dieser AOB Kundenportal zu verpflichten. Der Kunde ist ausschließlich und allein dafür verantwortlich, dass seine Zugangsdaten vertraulich behandelt werden.

Der Kunde ist für alle Handlungen verantwortlich, die im Kundenportal unter seinem Kundenaccount vorgenommen werden, mit Ausnahme bei unverschuldetem Missbrauch durch Dritte. Haben unbefugte Dritte von Login-E-Mail-Adresse und Passwort Kenntnis erlangt oder besteht dieser Verdacht, hat der Kunde diesen Umstand der Salzburg AG umgehend mitzuteilen, um eine Sperre des Kundenaccounts veranlassen zu können.

Im eigenen als auch im Interesse der Salzburg AG ist der Kunde bei der Nutzung des Kundenportals zu größtmöglicher Sorgfalt verpflichtet. Der Einstieg des Kunden in das Kundenportal hat über die Adresse <https://meine.salzburg-ag.at> zu erfolgen.

5. Kosten

Die Nutzung des Kundenportals der Salzburg AG ist kostenfrei, sofern der Kunde von der Salzburg AG nicht vorab im Einzelfall auf anfallende Kosten hingewiesen wurde.

6. Beendigung/Sperrung des Kundenaccounts

Die Beendigung des in Punkt 3.1. definierten Vertragsverhältnisses mit der Salzburg AG führt automatisch und gleichzeitig zur Beendigung der Nutzungsberechtigung für das auf Basis der vorliegenden AOB Kundenportal in Anspruch genommene Kundenportal der Salzburg AG. Der Kunde kann sich nach Beendigung des Vertragsverhältnisses noch ein Jahr lang im Kundenportal anmelden, um dort seine Schlussrechnung einzusehen. Alle anderen Dienste und Services des Kundenportals stehen ihm nicht mehr zur Verfügung.

Der Kunde kann sein Nutzerkonto jederzeit über das Kundenportal selbst löschen. Nach dem Logout ist die Löschung des Kontos unmittelbar wirksam. Möchte ein Kunde das Kundenportal nach der Löschung des Kontos erneut nutzen, muss er sich erneut registrieren.

Der Kunde hat nach Beendigung des Kundenportals keinen Anspruch darauf, dass von ihm im Kundenportal eingegebene Daten erhalten bleiben, sofern sich nicht aufgrund gesetzlicher und/oder vertraglicher Aufbewahrungspflichten anderes ergibt. Beispielsweise stehen die im Energietagebuch oder Energiesparmanager eingegebenen Daten und Auswertungen nicht mehr zur Verfügung.

Die Salzburg AG ist insbesondere auch dann berechtigt, den Kunden nicht zur Nutzung des Kundenportals zuzulassen oder nachträglich dessen Kundenaccount zu sperren, wenn nachfolgende Gründe vorliegen:

- > bei Angabe falscher Daten bei der Registrierung,
- > bei erkennbarem Missbrauch des Kundenportals oder begründetem Verdacht der missbräuchlichen Nutzung des Kundenportals,
- > bei Verstößen gegen die Bestimmungen der vorliegenden AOB Kundenportal,
- > bei Nichtanerkennung von Änderungen dieser AOB Kundenportal oder
- > bei begründetem Verdacht, dass sich Dritte Zugang zu Login-E-Mail-Adresse und Passwort des Kunden bzw. zum Kundenaccount des Kunden verschafft haben.

7. Datenschutz

Die Salzburg AG verarbeitet die Daten der Kunden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen sowie der Datenschutzerklärung des Kundenportals.

8. Haftung

Nach dem derzeitigen Stand der Technik ist es nicht möglich, Software und Hardware vollkommen fehlerfrei zu entwickeln und zu betreiben sowie sämtliche Unsicherheiten im Zusammenhang mit dem Medium Internet auszuschließen (im Folgenden kurz „technische Mängel“ genannt). Daher übernimmt die Salzburg AG als Betreiberin des Kundenportals keine Garantie für die ständige, ununterbrochene Verfügbarkeit ihrer Websites einschließlich des Kundenportals.

Die Salzburg AG übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Störungen des Kundenportals oder der technischen Anlagen des Kunden sowie für Schäden, die Kunden oder Dritten aufgrund technischer Mängel entstehen. Die Salzburg AG haftet nicht für Schäden, die dem Kunden durch unvollständige oder unrichtige Angaben bei der Registrierung oder der Nutzung des Kundenportals entstehen. Eine Haftung der Salzburg AG für Schäden, welche durch die Kenntnis der Zugangsdaten des Kunden aufgrund sorgfaltswidriger Verwahrung oder unterlassener Geheimhaltung durch einen Dritten, sowie durch die missbräuchliche Nutzung des Kundenportals durch den Kunde selbst, entstehen, ist ebenfalls ausgeschlossen.

Die Salzburg AG und der Kunde haften dem jeweils anderen nach den allgemeinen schadenersatzrechtlichen Vorschriften. Soweit es danach für die Haftung auf Verschulden ankommt, wird mit Ausnahme von Personenschäden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gehaftet. Die Salzburg AG haftet gegenüber Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes auch für leichte Fahrlässigkeit. Außer bei Verbrauchern ist die Voraussetzung jeglicher Ansprüche gegen die Salzburg AG die zeitlich angemessene und schriftliche, detaillierte und konkretisierte Anzeige des Schadens nach Erkennbarkeit des Schadenseintritts.

9. Immaterialgüterrechte

Es handelt sich beim Kundenportal um geistiges Eigentum der Salzburg AG. Der Kunde ist zur Nutzung des Kundenportals ausschließlich im Rahmen der angebotenen Dienste und Services berechtigt. Er darf die Inhalte des Kundenportals außer für die Nutzung des Kundenportals selbst, weder für eigene Zwecke nutzen noch unbefugten Dritten zu einer Verwendung verhelfen.

10. Kontakt

10.1 Erklärungen an die Salzburg AG

Kunden haben Erklärungen an die Salzburg AG betreffend das Kundenportal entweder in dafür vorgesehene Formulare im Kundenportal abzugeben oder an die E-Mail Adresse kundenservice@salzburg-ag.at zu senden.

10.2 Änderung der persönlichen Daten

Der Kunde hat der Salzburg AG Änderungen seiner persönlichen Daten, insbesondere seiner aktiven Kontakt-E-Mail-Adresse, bekannt zu geben.

10.3 Weiterer Kontakt

Für weitere Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung des Kundenportals steht das Kundenservicecenter der Salzburg AG (Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Fax +43/662/8884-170) per E-Mail unter kundenservice@salzburg-ag.at oder unter der kostenlosen Serviceline 0800/660 660 zur Verfügung.

11. Allgemeines

11.1 Änderungen im Kundenportal oder dieser AOB Kundenportal

Die Salzburg AG behält sich die Möglichkeit zur Änderung, Ergänzung oder Einstellung der Leistungen und Services im Kundenportal, sowie der vorliegenden AOB Kundenportal ausdrücklich vor. Änderungen der vorliegenden AOB Kundenportal können dem Benutzer sowohl per E-Mail an die im Kundenportal bekannt gegebene Kontakt-E-Mail-Adresse als auch beim Einstieg in das Kundenportal zur Kenntnis gebracht werden.

11.2 Gerichtsstand, Anwendbares Recht

Als Gerichtsstand wird bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kundenportal mit Kunden, die Unternehmer sind, ausschließlich das für die Stadt Salzburg sachlich zuständige Gericht vereinbart. Es ist ausschließlich Österreichisches Recht anzuwenden.

11.3 Alternative Streitbeilegung

Verbraucher haben die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU zu wenden: <https://ec.europa.eu/odr>.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns unter folgender E-Mail-Adresse einbringen: ombudsstelle@salzburg-ag.at