

Nutzungsbedingungen des AWSH-Kundenportals

Version 2, Stand: 12.12.2024

1	Anbieter und Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen.....	2
2	Vertragsgegenstand / Leistungen / Funktionalitäten	2
3	Verfügbarkeit	3
4	Account-Registrierung / Passwortsicherheit.....	4
5	Kundennummer verknüpfen / Double-Opt-In	5
6	Elektronischer Postkorb / Mitteilungen / Zustellungen / E- Mailbenachrichtigung	5
7	Rechtsgeschäftliche Handlungen / Schriftliche Form	6
8	Verbindlichkeit der abgegebenen Willenserklärungen.....	7
9	Widerrufsrecht	7
10	Sperrung bzw. Löschung von Accounts durch den Anbieter	7
11	Schadensersatz / Haftungsfreistellung	8
12	Nutzungsdauer / Account-Lösung	8
13	Einstellung des Kundenportals	8
14	Haftung des Anbieters	8
15	Änderungen der Nutzungsbedingungen.....	9
16	Rechte an dem Kundenportal bzw. dem Webauftritt	9
17	Datenschutz	9
18	Salvatorische Klausel	10
19	Rechtsordnung / Erfüllungsort / Abtretung / Aufrechnung	10

1 Anbieter und Geltungsbereich der Nutzungsbedingungen

- 1.1 Das Kundenportal befindet sich im Aufbau. Es sind noch nicht alle genannten Nutzungsmöglichkeiten verfügbar.
- 1.2 Anbieter des AWSH-Kundenportals unter <https://portal.awsh.de/> ist die Abfallwirtschaft Südholstein GmbH, Leineweberring 13 in 21493 Elmenhorst (im Folgenden: „Anbieter“ oder „AWSH“).
- 1.3 Im AWSH-Kundenportal können Rechnungsempfänger:innen der AWSH unter anderem ihre Rechnung und Vertragsdaten einsehen, ihre Kontaktdaten ändern, persönliche Mitteilungen der AWSH erhalten, eigene Mitteilungen an die AWSH senden, Online-Anträge (z.B. Sperrmüllaufträge oder Änderung der Behältergestaltung) stellen usw.
- 1.4 Diese Nutzungsbedingungen gelten gegenüber allen Kunden der AWSH, die sich erfolgreich registriert haben (im Folgenden: Nutzer). Sie regeln das Nutzungsverhältnis zwischen der AWSH und dem Nutzer. Mit Beginn der Nutzung, spätestens mit der Registrierung stimmt der Nutzer der ausschließlichen Geltung dieser Nutzungsbedingungen zur Regelung des Nutzungsverhältnisses zu. Nutzer im Sinne dieser Bestimmungen ist der Nutzer des Kundenportals selbst oder ein Dritter, den der Nutzer durch die Weitergabe der notwendigen Daten zur Nutzung autorisiert hat.
- 1.5 Es gilt die aktuelle Version der Nutzungsbedingungen, die in der Portalfußzeile verlinkt ist. Die Nutzungsbedingungen können während des Registrierungsprozesses eingesehen werden und müssen akzeptiert werden.
- 1.6 Eigene Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des Nutzers werden nicht akzeptiert. Sie werden nicht Vertragsbestandteil. Der Geltung anderer AGB wird ausdrücklich widersprochen.

2 Vertragsgegenstand / Leistungen / Funktionalitäten

- 2.1 Der Anbieter stellt dem Nutzer mit Abschluss der Registrierung die Möglichkeit zur Verfügung, im Kundenportal die dort zur Verfügung gestellten Online-Services zu nutzen.
- 2.2 Die Registrierung und die Nutzung des Kundenportals sind grundsätzlich kostenfrei.
- 2.3 Das Kundenportal ist kein Archivsystem. Es stehen die Rechnungsbelege des aktuellen und der drei Vorjahre zur Verfügung. Sonstige Informationen und Nachrichten werden gem. 6 bereit gestellt. Der Nutzer kann erkennen, wie lange ein Beleg im Portal zur Verfügung stehen wird. Möchte der Nutzer Belege länger als oben genannt speichern, so muss dies auf eigenen Speichermedien (z.B. PC) erfolgen.

- 2.4 Der Anbieter weist darauf hin, dass das Kundenportal nicht zwingend tagesaktuelle Daten beinhaltet. So kann es sein, dass Datenänderungen mit einer zeitlichen Verzögerung im Kundenportal aktualisiert werden. Dies kann beispielsweise eintreten, sobald eine manuelle Nachbearbeitung der gewünschten Datenänderung seitens der AWSH erforderlich ist.
- 2.5 Die verschiedenen Online-Services können vom Anbieter jederzeit – auch unangekündigt – verändert, angepasst, erweitert, eingeschränkt oder eingestellt, werden.
- 2.6 Der Nutzer erwirbt keinen Anspruch darauf, dass bestimmte Funktionalitäten und Nutzungsmöglichkeiten bestehen, bestehen bleiben oder zukünftig eingerichtet werden.

3 Verfügbarkeit

- 3.1 Der Anbieter gewährleistet für die kostenfreie Nutzung des Kundenportals keine bestimmte Verfügbarkeit. Die Nutzer haben keinen Anspruch auf ständige, ununterbrochene Erreichbarkeit des Kundenportals. Insbesondere hat der Anbieter auf äußere Umstände, die die Verfügbarkeit der Internetnutzung generell ausschließen oder einschränken können, keinen Einfluss. Soweit der Anbieter Einflussmöglichkeiten auf die Verfügbarkeit hat, insbesondere im Hinblick auf die eigene IT-Infrastruktur, ist er bestrebt, nach dem Stand der Technik ein Höchstmaß an Verfügbarkeit zu ermöglichen.
- 3.2 Sind Wartungsarbeiten an dem Kundenportal erforderlich (z.B. Einspielen von Updates), ist das Kundenportal kurzfristig nicht erreichbar. Der Anbieter wird planbare Wartungsarbeiten zu Zeiten durchführen, zu denen üblicherweise das Kundenportal nicht oder kaum genutzt wird.
- 3.3 Ist bei solchen planbaren Wartungsarbeiten im Vorfeld anzunehmen, dass das Kundenportal mehr als zwei Stunden ausfallen wird, wird der Anbieter die Nutzer im Internet auf der Startseite durch einen entsprechenden Hinweis informieren.
- 3.4 Sollte es zu ungeplanten Wartungsarbeiten kommen müssen, also ein Abwartenausnahmsweise nicht zumutbar sein, wird der Anbieter – soweit im konkreten Einzelfall möglich und zumutbar – den Nutzer in einer Onlineanzeige darüber informieren.
- 3.5 Der Anbieter kann jederzeit den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.
- 3.6 Die Nutzer haben keinen Anspruch auf ständige, ununterbrochene Erreichbarkeit des Kundenportals.

4 Account-Registrierung / Passwortsicherheit

- 4.1 Der Nutzer muss sich registrieren, um das Kundenportal nutzen zu können.
- 4.2 Registrieren können sich Rechnungsempfänger/innen der AWSH in den Kreisen Stormarn und Herzogtum Lauenburg
- 4.3 Ein Anspruch auf Registrierung bzw. auf Gewährung der Nutzungsmöglichkeit durch den Anbieter besteht nicht.
- 4.4 Der Nutzer erhält nach erfolgreicher Registrierung einen Account, also eine Zugangsmöglichkeit. Der Account beinhaltet die einfache, jederzeit widerrufliche und nicht übertragbare Berechtigung zur Nutzung des Kundenportals im Rahmen der Verfügbarkeit.
- 4.5 Der Nutzer hat bei der Registrierung bestimmte Pflichtangaben (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse) zu machen. Diese Angaben müssen wahrheitsgemäß sein. Das gilt auch für die spätere Änderungsmöglichkeit der Kontaktdaten im Kundenportal. Der Anbieter ist berechtigt, Accounts zu sperren oder zu löschen, wenn sich angegebene Daten als unwahr herausstellen oder der konkrete Verdacht besteht, dass einzelne Angaben bewusst unwahr erfolgt sind. Die Konkretisierung einer Sperrung erfolgt in 10.
- 4.6 Der Nutzer verpflichtet sich, seine Adress- und Kommunikationsdaten in seinem Account zu pflegen und stets aktuell zu halten. Der elektronische Versand von Mitteilungen des Anbieters erfolgt in den Posteingang des Kundenportals. Rechnungen, Mahnungen und Serienbriefe werden im Menüpunkt Belege bereitgestellt. Parallel zum Posteingang und/ oder zur Belegebereitstellung wird an die an die im Account des Nutzers gespeicherte E-Mail-Adresse eine Nachricht mit dem Hinweis auf neue Informationen im Portal versandt. Für den Abruf und die Kenntnisnahme von E-Mail-Mitteilungen und Online-Service-Mails des Anbieters ist der Nutzer verantwortlich. Der Nutzer sollte daher regelmäßig seine E-Mails einsehen.
- 4.7 Können E-Mails nicht zugestellt werden, ist der Anbieter berechtigt den Account zu löschen, so dass die Belege wieder per Briefpost zugestellt werden. Eine erneute Registrierung ist selbstverständlich möglich.
- 4.8 Der Nutzer ist für die Sicherheit und die Stärke des von ihm gewählten Passwortes selbst verantwortlich. Der Anbieter weist darauf hin, dass **das Passwort mindestens zwölf Zeichen haben und mindestens 1 Sonderzeichen, 1 Zahl, 1 Groß- und 1 Kleinbuchstaben enthalten muss.**
Das Passwort sollte in kurzen, regelmäßigen Abständen geändert werden, um die Sicherheit gewährleisten zu können. Der Nutzer hat sein Passwort geheim zu halten und darf dieses niemandem weitergeben. Hat der Nutzer Grund zu der Annahme, dass sein Passwort anderen bekannt geworden ist, hat er sein Passwort unverzüglich zu ändern.

4.9 Hat der Nutzer eine dritte Person autorisiert seinen Account zu pflegen, ist er gehalten diese dritte Person auf das oben genannte hinzuweisen.

5 Kundennummer verknüpfen / Double-Opt-In

5.1 Wenn man Daten sehen will muss unter Menüpunkt Kundendaten eine gültige Kundennummer hinzufügt werden. Jede Kundennummer kann nur in einen Account verknüpft werden.

Nun folgt das so genannte „Double-Opt-In-Verfahren“.

Der Nutzer erhält im zweiten Schritt umgehend einen Freischaltcode per Briefpost an die bei der AWSH unter seiner Kundennummer hinterlegte Anschrift geschickt.

Dieser Freischaltcode ist 28 Tage ab Hinzufügung der Kundennummer im Kundenportal gültig. Nach Ablauf der 28-Tages-Frist wird der Freischaltcode ungültig und eine erneute Registrierung ist erforderlich. Dieses Verfahren dient der Sicherheit der Nutzer und ihrerpersonenbezogenen Daten.

6 Elektronischer Postkorb / Mitteilungen / Zustellungen / E- Mailbenachrichtigung

6.1 Das Kundenportal beinhaltet unter anderem ein elektronischer Postkorb. Dort findet nach erfolgreichem Abschluss der Registrierung in der Regel die gesamte schriftliche Kommunikation zwischen dem Anbieter und dem Nutzer statt. Der Anbieter wird dem Nutzer dort Unterlagen und Dokumente zur Verfügung stellen, das heißt der Nutzer kann sich die Unterlagen online ansehen, herunterladen und zu Archivierungszwecken speichern und/oder ausdrucken. Der Anbieter empfiehlt ausdrücklich wichtige Unterlagen stets herunterzuladen und zu speichern.

6.2 Briefpost wird der Nutzer vom Anbieter ab diesem Zeitpunkt nicht mehr erhalten, es sei denn, gesetzliche Vorgaben machen dies zwingend erforderlich oder es ist aufgrund anderer Umstände (z.B. des vorübergehenden Ausfalls des elektronischen Postkorbs) zweckmäßig oder erforderlich. Der Anbieter ist berechtigt, Dokumente, deren Zustellung an den Nutzer der Anbieter aus gesetzlichen Gründen nachweisen muss, dann postalisch an den Nutzer zu versenden, wenn der Nutzer trotz wiederholter Benachrichtigung per E-Mail das Dokument in seinem elektronischen Postkorb im Kundenportal nicht abgerufen hat.

6.3 Alle Mitteilungen, Nachrichten und sonstige Informationen des Anbieters wird der Nutzer über seine Portalaccount erhalten. Das beinhaltet auch die Rechnungsbelege. Der Nutzer sollte in regelmäßigen Abständen seinen Account auf neu eingegangene Korrespondenz überprüfen. Der Nutzer hat dabei auch die dort eingestellten Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.

- 6.4 Alle Mitteilungen, Nachrichten und sonstige Informationen des Anbieters gelten als zugestellt, wenn sie in seinem Account abrufbar zur Verfügung gestellt werden.
- 6.5 Der Anbieter speichert die eingestellten Dokumente nicht dauerhaft.
- 6.6 Der Nutzer erhält automatisch an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse eine Benachrichtigung, wenn neue Belege im Kundenportal bereitgestellt wurden und / oder neue Nachrichten im Postkorb sind. Der Nutzer sollte daher die von ihm angegebene E-Mail-Adresse regelmäßig auf Mitteilungen des Anbieters hin überprüfen.

Das gilt auch für den SPAM-Ordner seines E-Mail-Postkorbs, da der Anbieter nicht verhindern kann, dass Benachrichtigungen dort abgelegt werden.

Die E-Mail-Adresse dient dem ordnungsgemäßen Anmeldevorgang und zur Benachrichtigung des Nutzers, wenn aktuelle Informationen in seinem Kundenportal-Postkorb sind. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben und nach einer Abmeldung vom Kundenportal automatisch gelöscht.

7 Rechtsgeschäftliche Handlungen / Schriftliche Form

- 7.1 Über das Portal können zusätzliche, kostenpflichtige Leistungen wie beispielsweise Expressabholung oder Vorstellservice von Sperrmüll oder E-Schrott oder die Änderung der Behälterausstattung gebucht werden. Die Buchung stellt eine bindende, kostenpflichtige rechtsgeschäftliche Handlung im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) dar. Rechtsgeschäftliche Handlungen in diesem Zusammenhang sind alle Willenserklärungen des Nutzers oder des Anbieters, die auf eine rechtlich verbindliche Folge abzielen.
- 7.2 Die Abgabe rechtsgeschäftlicher Handlungen der Parteien erfolgt ab dem Zeitpunkt des erfolgreichen Abschlusses der Registrierung über das AWSH-Kundenportal. Die Kommunikation über das Kundenportal stellt die telekommunikative Übermittlung der Willenserklärungen im Sinne des § 127 Absatz 2 Satz 1 BGB dar und erfüllt damit die in der Satzung der AWSH vorgegebene Schriftlichkeit bzw. Schriftform.
- 7.3 Der Nutzer willigt daher mit Registrierung darin ein, sämtliche – insbesondere auch rechtserhebliche – Erklärungen gegenüber der AWSH sodann – unter Berücksichtigung der unten geregelten Ausnahmen – elektronisch über die Kommunikations- und Übermittlungswege des AWSH-Kundenportals abzugeben und zu empfangen.
- 7.4 Der Anbieter behält sich in allen Fällen aus gesetzlichen, tatsächlichen und technischen Gründen vor, Dokumente dennoch postalisch an den Nutzer zu versenden.

8 Verbindlichkeit der abgegebenen Willenserklärungen

8.1 Durch das Anklicken der entsprechenden Felder zur Übermittlung von Daten an das Kundenportal gibt der Nutzer rechtsverbindliche Willenserklärungen ab. Eine so abgegebene Willenserklärung wahrt die vertraglich festgelegte Schriftform. Die AWSH ist berechtigt, die Bearbeitung von Erklärungen ausschließlich anhand der Zuordnung mit Hilfe der Zugangsdaten vorzunehmen, die beim Einloggen eingegeben worden sind. Fehlerhafte Angaben können Fehlleistungen bei der Rechnungsstellung und damit Schäden für den Nutzer zur Folge haben.

9 Widerrufsrecht

9.1 Sie können Ihre Teilnahme am Kundenportal jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Ihr Widerruf führt zur Löschung Ihrer personenbezogenen Daten aus dem Kundenportal.

Der Widerruf ist schriftlich zu richten an:

Abfallwirtschaft Südholstein GmbH, Leinewebering 13, 21493 Elmenhorst
info@awsh.de

Nach Ihrem Widerruf werden Ihnen zukünftig Rechnungen per Post zugesandt.

Bitte beachten Sie, dass die Löschung Ihrer Daten sich nicht auf bereits verarbeitete Daten oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten auswirkt.

Ende der Widerrufsbelehrung

10 Sperrung bzw. Löschung von Accounts durch den Anbieter

10.1 Der Anbieter behält sich den Ausschluss einzelner Nutzer vor. Er ist berechtigt, Accounts zu löschen bzw. zu sperren, wenn tatsächliche Anhaltspunkte vorliegen, die den Verdacht begründen, dass von dem Nutzer über den Account Rechtsverletzungen begangen wurden oder werden, der Nutzer anderweitig schuldhaft gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt. Diese Aufzählung ist nicht abschließend.

Die AWSH ist zur Sperrung oder Löschung des Kunden-Accounts berechtigt, wenn nicht noch mindestens für eine Abrechnungseinheit des Nutzers der Anschluss an die Abfallentsorgung besteht, zehnmal hintereinander ein falsches Passwort eingegeben wurde (hier für 15 Minuten), der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung des Kundenportals besteht, das Kundenportal über einen Zeitraum von durchgängig 18 Monaten nicht mehr genutzt wurde, der Nutzer die Löschung ausdrücklich wünscht oder ein sonstiger wichtiger Grund vorliegt.

10.2 Der Anbieter wird die Belange des Nutzers, insbesondere vor dem Hintergrund der Schwere des Verstoßes bzw. des Verdachts bei seiner Entscheidung angemessen berücksichtigen.

- 10.3 Ungeachtet der Berechtigung zur Sperrung bzw. Löschung des Accounts bleibt der Anbieter berechtigt, weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche geltend zu machen.
- 10.4 Der Anbieter ist berechtigt Accounts zu löschen, deren E-Mail-Adresse fehlerhaft ist. E-Mail-Adressen sind fehlerhaft, wenn die Zustellung der E-Mail-Nachricht an diese Adresse nicht möglich ist (Mail delivery).

11 Schadensersatz / Haftungsfreistellung

- 11.1 Der Nutzer ist verpflichtet, dem Anbieter den Schaden zu ersetzen, der diesem aus einer schuldhaften Verletzung der Pflichten des Nutzers aus diesen Nutzungsbedingungen entsteht.
- 11.2 Der Nutzer stellt den Anbieter im Falle der Nichtbeachtung seiner Verpflichtungenvon dessen Haftung gegenüber Dritten vollumfänglich frei. Er wird dem Anbieter hierdurch entstandenen Schaden auf Nachweis erstatten. Das gilt nur dann nicht, wenn der Nutzer die Pflichtverletzung nachweislich nicht zu vertreten hat.

12 Nutzungsdauer / Account-Lösung

- 12.1 Die Nutzungsmöglichkeit besteht auf unbestimmte Zeit.
- 12.2 Der Nutzer hat jederzeit das Recht, seinen Account löschen zu lassen und damit die Nutzung zu beenden.

13 Einstellung des Kundenportals

- 13.1 Soweit und solange kostenlose Funktionalitäten angeboten und genutzt werden, ist der Anbieter jederzeit berechtigt, das Anbieten einzelner oder aller Services bzw. die Gewährung des Zugangs auf das Kundenportal zu unterbrechen oder auf unbestimmte Zeit oder endgültig zu beenden.

14 Haftung des Anbieters

- 14.1 Der Anbieter (einschließlich Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen und Mitarbeiterdes Anbieters) haftet nur für solche Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen.
- 14.2 Der Anbieter (einschließlich Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen und Mitarbeiterdes Anbieters) haftet auch für Schäden, die sich aus leicht fahrlässigen Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten ergeben, dann jedoch beschränkt auf den vorhersehbaren typischen Durchschnittsschaden.

14.3 Der Anbieter (einschließlich Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen und Mitarbeiter des Anbieters) haftet immer für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

15 Änderungen der Nutzungsbedingungen

15.1 Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Nutzungsbedingungen zu ändern. Änderungen dieser Nutzungsbedingungen werden Ihnen spätestens einen Monat vor ihrem Inkrafttreten per E-Mail mitgeteilt. Dies kann z.B. notwendig sein, um neuen rechtlichen Anforderungen gerecht zu werden. Ihre Zustimmung gilt als erteilt, wenn Sie die Ablehnung der Änderungen nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens angezeigt haben. Auf diese Genehmigungswirkung werden wir Sie besonders hinweisen. Sollten Sie den geänderten Nutzungsbedingungen widersprechen, können Sie den Online-Service AWSH Kundenportal ab Inkrafttreten der Änderungen nicht weiter nutzen.

16 Rechte an dem Kundenportal bzw. dem Webauftritt

16.1 Sämtliche Kennzeichenrechte, Rechte an geschäftlichen Bezeichnungen, Namensrechte, Markenrechte, Urheberrechte, Leistungsschutzrechte und sonstige Rechte an dem Kundenportal selbst oder dem Webauftritt des Anbieters, seinen einzelnen grafischen und textlichen Elementen und seinen Funktionalitäten und Diensten stehen alleine dem Anbieter zu und dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht genutzt, verbreitet, kopiert, vervielfältigt, öffentlich zugänglich gemacht, aufgeführt, gesendet oder sonst wie verwertet werden.

16.2 Eine Übertragung von Verwertungs- oder sonstigen Rechten auf den Nutzer findet nicht statt.

17 Datenschutz

17.1 Der Anbieter legt höchsten Wert auf die Sicherheit der Nutzerdaten. So ist der gesamte Datenverkehr zwischen dem Nutzer und dem Kundenportal mit einer SSL-Verschlüsselung versehen, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der Kommunikation zu gewährleisten. Er wird alle im Rahmen der Nutzung ihm bekannt werdenden personenbezogenen Daten entsprechend des deutschen Datenschutzrechts behandeln.

17.2 Ausschließlich zum Zwecke der Erfüllung seiner Aufgaben oder der Erbringung der auf dem Kundenportal angebotenen Services wird der Anbieter personenbezogene Daten des Nutzers erheben, speichern und nutzen. Die Details sind der gesonderten Datenschutz-Erklärung zu entnehmen, abrufbar unter:

<https://www.awsh.de/datenschutz/portal>

18 Salvatorische Klausel

Sollte eine der hier geregelten Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

19 Rechtsordnung / Erfüllungsort / Abtretung / Aufrechnung

19.1 Für die Geltung dieser Nutzungsbedingungen findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

19.2 Erfüllungsort ist der Sitz des Anbieters.

19.3 Rechte und Pflichten aus diesen Nutzungsbedingungen können nicht abgetreten oder sonst wie übertragen werden, ohne dass die andere Partei zuvor zugestimmt hat.