

Allgemeine Nutzungsbedingungen TEAG-Messenger und TEAG-Chat-Bot

für die Nutzung der Services TEAG-Messenger und TEAG-Chat-Bot der TEAG Thüringer Energie AG, Schwerborner Straße 30, 99087 Erfurt (im Folgenden „TEAG“ genannt), (Stand: 07/2021)

Vielen Dank, dass Sie unsere Services nutzen. Mit diesen, für Sie unentgeltlichen Services, bietet die TEAG Ihnen als Nutzer die Möglichkeit eines Kundensupportes an; der Nutzer kann sich mit diesem Services umfassend informieren, insbesondere zu Produkten der TEAG beraten lassen und Fragen stellen.

Bitte beachten Sie bei der Nutzung, dass wir unsere Services ausschließlich auf der Basis der nachfolgenden Regelungen („Allgemeine Nutzungsbedingungen“) erbringen und Sie sich mit diesen Nutzungsbedingungen einverstanden erklären, wenn Sie die Services nutzen.

Wollen Sie unseren Allgemeinen Nutzungsbedingungen für die Services nicht zustimmen, sehen Sie bitte von der Nutzung dieser Services ab. Diese sind ein entgeltfreies Angebot der TEAG an Sie für den Kundensupport.

Für die Nutzung der Services gelten nachfolgenden Regelungen:

1. Services TEAG-Messenger und TEAG-Chat-Bot der TEAG

Die TEAG stellt dem Nutzer z. B. auf der Website der TEAG den unentgeltlichen TEAG-Messenger sowie den ebenso unentgeltlichen TEAG-Chat-Bot zur Verfügung. Über diese beiden Services kann der Nutzer den Kundensupport nutzen, sich insbesondere beraten lassen und Fragen rund um das Thema Energie stellen. Die Kommunikation über beide Services findet immer nur zwischen dem Nutzer und der TEAG statt; andere Nutzer können die Unterhaltung selbstverständlich nicht mitverfolgen. Die Verwendung der Services ist unentgeltlich. Es gibt daher keinen Rechtsanspruch des Nutzers auf die Verwendung der Services.

1.1 Definitionen

TEAG-Chat-Bot: Der Chat-Bot ist ein textbasiertes Dialogsystem, welches das Chaten mit einem technischen System basierend auf einer Suchmaschine und künstlicher Intelligenz erlaubt. Die künstliche Intelligenz arbeitet auf der Basis von Algorithmen. Dabei lernt sie permanent hinzu.

TEAG-Messenger: Der TEAG-Messenger basiert auf Unified Messaging, d. h. einer auf einem System der TEAG installiertem Chat Software für Websites, mit der die TEAG dem Nutzer in Echtzeit Kundensupport als auch einen asynchronen Chat anbietet.

Das heißt, es ist nicht zwingend, dass Kundenbetreuer oder der Nutzer gleichzeitig online sein müssen, um kommunizieren zu können, sondern der Nutzer und/oder der Kundenbetreuer können im jeweiligen Chat jederzeit Nachrichten schreiben und erhalten.

1.2 Service TEAG-Messenger

1.2.1 Allgemein

Die TEAG bietet den Service „TEAG-Messenger“ über verschiedene Kanäle an. So kann der Nutzer den Service, insbesondere auf der Website der TEAG zum Energiebanking <https://energiebanking.thueringerenergie.de/powercommerce/teag/fo/portal/>, nutzen. Weitere Websites können hinzukommen. Auf vorhandenen Websites kann der Service eingestellt werden.

1.2.2 Live-Übersetzung

Der TEAG-Messenger bietet auch die Möglichkeit, dass durch den jeweiligen Kundenbetreuer im TEAG-Messenger eine sogenannte „Live-Übersetzung“ der Textnachricht des Nutzers aus vielen Sprachen eingesetzt werden kann. Dies ermöglicht eine multilinguale Kommunikation während des Chats. Die Textmitteilungen werden hierbei maschinell übersetzt. Eine fehlerfreie Übersetzung kann somit nicht ausgeschlossen werden. Die TEAG kann daher keine Haftung für Übersetzungsfehler übernehmen.

1.2.3 Versand von Daten und Dateien

Über den TEAG-Messenger ist ein Versand von Daten möglich.

Dateien kann der Nutzer downloaden. Die zum Download bei der TEAG bereit gestellten Dateien sind durch die TEAG auf Schadsoftware geprüft. Unabhängig hiervon gilt:

Die mit einem Download von Dateien allgemein verbundenen Risiken im Zusammenhang mit insbesondere Schadsoftware sind dem Nutzer bekannt. Die sich hieraus ergebenden allgemeinen Obliegenheiten des Nutzers sich hiervor zu schützen, muss der Nutzer durch geeignete Sicherheitsvorkehrungen wie z.B. einer Internetsecurity begrenzen.

1.2.4 Nutzung des Service TEAG-Messenger über die Website der Anmeldemaske Kundenportal Energiebanking

Wird der Service TEAG-Messenger über die Website der TEAG <https://energiebanking.thueringerenergie.de/powercommerce/teag/fo/portal/eb> (Website der TEAG mit der „Anmeldemaske für das Kundenportal Energiebanking“) genutzt, erfolgt die Nutzung des TEAG-Messengers in einem Bereich ohne vorheriges Login, d. h. die Nutzung des TEAG-Messengers erfolgt ohne vorherige Identifikation des Nutzers.

Damit können keine personenbezogenen Daten des Nutzers Gegenstand der Kommunikation sein. Der Nutzer darf und kann nur allgemeine Fragen, stellen. Wünscht der Nutzer eine Kommunikation mit personenbezogenen Daten, wie z. B. eine Auskunft zu seinem Vertrag, hat er die Möglichkeit seine Telefonnummer anzugeben. In diesem Fall erfolgt ein Rückruf durch den Kundenbetreuer, wenn gewünscht.

Die Nutzung des Service kann sowohl offline als auch online erfolgen:

a) Kundenberater offline

Ist kein Kundenberater online, erfolgt die Nutzung des TEAG-Messengers offline. In diesem Fall erhält der Nutzer eine Information, dass kein Kundenberater online ist. Der Nutzer wird aufgefordert, seinen Namen und seine E-Mail-Adresse anzugeben. Folgt der Nutzer dieser Aufforderung, erhält der Nutzer nach Absendung seiner Daten die Möglichkeit, sein Anliegen im Chatfeld des TEAG-Messenger einzutragen. Sobald ein Kundenberater der TEAG das Anliegen des Kunden bearbeitet hat, erhält der Kunde eine E-Mail an die von ihm angegebenen E-Mail-Adresse mit der Antwort auf sein Anliegen. Sind die Cookies vom Nutzer in seinem Browser weder deaktiviert noch gelöscht worden, so kann der Nutzer den Chat wieder aufrufen und fortsetzen. Anderenfalls ist eine weitere Kommunikation über den TEAG-Messenger nur über einen neuen Chat möglich.

b) Kundenberater online

Ist zum Zeitpunkt der gewünschten Nutzung des TEAG-Messenger ein Kundenberater online, ist dies für den Nutzer im Chat sichtbar. Wenn der Nutzer sein Anliegen im Chat mitteilt, wird der Kundenberater dies online bearbeiten.

1.2.5 Nutzung des Service TEAG-Messenger über die Website und deren Unterseiten zum Online-Abschluss von Energielieferverträgen

Wird der Service „TEAG-Messenger“ über die Website der TEAG <https://energiebanking.thueringerenergie.de/powercommerce/teag/fo/portal/> (Website der TEAG zum Online-Abschluss von Energielieferverträgen) genutzt, erfolgt die Nutzung des TEAG-Messengers in einem Bereich ohne vorheriges Login, d. h. die Nutzung des TEAG-Messengers erfolgt ohne vorherige Identifikation des Nutzers. Es gelten somit die Bestimmungen von Ziffer 1.2.4.

1.2.6 Nutzung des Service TEAG-Messenger im Kundenportal Energiebanking

Wird der Service „TEAG-Messenger“ über die Website der TEAG <https://energiebanking.thueringerenergie.de/powercommerce/teag/fo/portal/home> (Website der TEAG-EnergieBanking, Kundenbereich“) genutzt, erfolgt die Nutzung des TEAG-Messengers in einem Bereich nach vorherigem Login, d. h. die Nutzung des TEAG-Messengers erfolgt nach vorheriger Identifikation des Nutzers.

Damit können personenbezogene Daten des Nutzers Gegenstand der Kommunikation sein.

Die Nutzung kann sowohl offline als auch online erfolgen:

a) Kundenberater offline

Ist kein Kundenberater online, erfolgt die Nutzung des TEAG-Messengers offline. In diesem Fall erhält der Nutzer eine Information, dass kein Kundenberater online ist. Der Nutzer wird aufgefordert, seinen Namen und seine E-Mail-Adresse anzugeben. Folgt der Nutzer dieser Aufforderung, erhält der Nutzer nach Absendung seiner Daten die Möglichkeit, sein Anliegen im Chatfeld des TEAG-Messenger einzutragen.

Sobald ein Kundenberater der TEAG das Anliegen des Kunden bearbeitet hat, erhält der Kunde eine E-Mail an die von ihm angegebenen E-Mail-Adresse mit der Antwort auf sein Anliegen. Sind die Cookies vom Nutzer in seinem Browser weder deaktiviert noch gelöscht worden, so kann der Nutzer den Chat wieder aufrufen und fortsetzen.

Anderenfalls ist eine weitere Kommunikation über den TEAG-Messenger nur über einen neuen Chat möglich.

b) Kundenberater online

Ist zum Zeitpunkt der gewünschten Nutzung des TEAG-Messenger ein Kundenberater online, ist dies für den Nutzer im Chat sichtbar. Der Kundenberater kennt auf Grund des vorherigen Logins im Kundenbereich die personenbezogenen Daten des Nutzers.

Wenn der Nutzer sein Anliegen im Chat mitteilt, wird der Kundenberater dies online bearbeiten.

1.3 Service TEAG-Chat-Bot

Die TEAG bietet den Service TEAG-Chat-Bot an.

So kann der Nutzer den Service, insbesondere auf der Website der TEAG <https://www.thueringerenergie.de/Default> und deren Unterseiten nutzen. Weitere Websites können hinzukommen. Auf vorhandenen Websites kann der Service eingestellt werden.

Wird der Service TEAG-Chat-Bot genutzt, erfolgt dies in einem Bereich ohne vorheriges Login, d. h. die Nutzung erfolgt ohne vorherige Identifikation des Nutzers.

Damit können keine personenbezogenen Daten des Nutzers Gegenstand der Kommunikation sein. Der Nutzer darf und kann nur allgemeine Fragen, stellen.

Wünscht der Nutzer eine Kommunikation mit personenbezogenen Daten, wie z. B. eine Auskunft zu seinem Vertrag, hat er die Möglichkeit seine Telefonnummer anzugeben. In diesem Fall erfolgt ein Rückruf durch den Kundenbetreuer der TEAG, wenn gewünscht.

Der Nutzer kann sein Anliegen dem TEAG-Chat-Bot mitteilen. Je nach Anliegen des Kunden, wird der TEAG-Chat-Bot entsprechend antworten.

Falls der TEAG-Chat-Bot dem Nutzer in seinem Anliegen nicht weiterhelfen kann, bietet der TEAG-Chat-Bot dem Nutzer zwei Möglichkeiten zum weiteren Vorgehen an:

- a) Der Nutzer kann selbständig den Kundenservice anrufen. Hierzu wird dem Nutzer die entsprechende Telefonnummer angezeigt.
- b) Der Nutzer hat die Möglichkeit an den Service „TEAG-Messenger“ weitergeleitet zu werden. Hierfür muss der Nutzer diese Auswahl, die ihm im TEAG-Chat-Bot angezeigt wird, bestätigen. In diesem Fall werden seine Angaben/Anliegen entsprechend an den TEAG-Messenger weitergeleitet und es gelten die Bestimmungen gemäß Ziffer 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5.

2. Allgemeine Hinweise zur Nutzung und eingeschränkte Mangelhaftung

Um einen sicheren, fairen und vertrauensvollen Informationsaustausch sicherzustellen, erwartet die TEAG von allen Nutzern der Services die Einhaltung angemessener Umgangsformen. Der Nutzer hat ferner dafür Sorge zu tragen und steht insoweit dafür ein, dass seine Nachrichten nicht diffamierend, obszön, belästigend, anstößig oder anderweit unerlaubt, rechtswidrig oder strafbar sind oder seine Daten oder Inhalte gegen Schutzrechte Dritter verstoßen.

Der Nutzer ist verpflichtet die Services nur für die vorgesehenen Zwecke zu nutzen.

Chats, die gegen diese Grundsätze verstoßen, werden beendet. Bei besonders schweren Verstößen können Nutzer blockiert werden.

Die TEAG hat jederzeit das Recht, ohne vorherige Ankündigung die Services zeitweise oder komplett einzustellen.

Dem Nutzer ist bekannt, dass eine 100 prozentige Verfügbarkeit der Services technisch nicht zu realisieren ist. Hierauf hat die TEAG bei externen Ursachen keinen Einfluss.

Die TEAG gewährleistet nicht, dass die Services der TEAG stets unterbrechungs- und fehlerfrei laufen, sie jederzeit verfügbar sind.

3. Bewertung des Chats und Einsicht des Mitarbeiters

Bestandteil der Services ist ein Bewertungstool, das es dem Nutzer ermöglicht, den Service im Nachgang zu bewerten.

Gibt der Nutzer eine Bewertung ab, werden zu Qualitätszwecken vorangegangene Nachrichten/Chats des Kundenberaters, mit dem der Nutzer Kontakt hatte, gespeichert.

Die Datenschutzinformationen kann der Nutzer einsehen unter:

<https://www.thueringerenergie.de/datenschutz>

4. Haftung

Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gegen die TEAG (im Folgenden Schadensersatzansprüche), gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen.

Dies gilt nicht, soweit zwingend gesetzlich gehaftet wird, z. B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Gesundheit, wegen der Verletzung wesentlicher vertraglicher Pflichten. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

5. Änderungsvorbehalt

Da die Services der TEAG von der TEAG unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, kann die TEAG diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen beim Vorliegen sachlicher Gründe jederzeit ändern oder ergänzen.

6. Verschiedenes

6.1 Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

6.2 Mögliche Allgemeine Geschäftsbedingungen des Nutzers, welche ganz oder teilweise diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen widersprechen, finden keine Anwendung, es sei denn die TEAG stimmt diesen ausdrücklich schriftlich zu.

7. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingung ungültig/undurchführbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Bei unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen dieses Vertrages treten an deren Stelle die gesetzlichen Vorschriften. Fehlen geeignete Vorschriften und führt eine ersatzlose Streichung der entsprechenden Bestimmungen zu keiner interessengerechten Lösung, findet eine ergänzende Vertragsauslegung nach den Regeln der Rechtsprechung statt.