



Allgemeine Nutzungsbedingungen für Volkswagen Naturstrom® Kundenportal App

1. Geltungsbereich und App Dienste

- 1.1 Anbieter der mobilen Anwendung ist die Volkswagen Group Charging GmbH (nachfolgend auch „Elli“), eine Gesellschaft deutschen Rechts mit Hauptsitz in der Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlin, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Charlottenburg unter der Nr. HRB 208967 B, Umsatzsteueridentifikationsnummer DE 319539746, E-Mail-Adresse: vw-naturstrom-kundenservice@elli.eco („Elli“).
- 1.2 Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen („**Nutzungsbedingungen**“) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Elli und dem im Benutzerkonto angegebenen Haushaltskunden, der mit Elli einen bestehenden Stromliefervertrag hat („**Nutzer**“). Gegenstand der Nutzungsbedingungen ist ausschließlich die Nutzung der Volkswagen-Naturstrom-Kundenportal App („**App**“).
- 1.3 Elli stellt die App Nutzern in ausgewählten App Stores kostenlos zum Download zur Verfügung. Vertragspartner für die Nutzung der App ist Elli, nicht der Betreiber des jeweiligen App Stores.
- 1.4 Die App dient der digitalen Verwaltung und Abwicklung eines zwischen Elli und dem Nutzer bestehenden Stromliefervertrags. Die App kann ausschließlich von Nutzern genutzt werden, die in einem Stromliefervertragsverhältnis mit Elli stehen.
- 1.5 Über die App können Nutzer insbesondere
 - ihre Vertrags- und Kundendaten einsehen und verwalten,
 - Tarifwechsel vornehmen oder ihren Stromliefervertrag kündigen,
 - Rechnungen abrufen,
 - Abschläge und Zahlungsinformationen anpassen
 - Zählerstände melden,
 - Serviceanfragen an den Elli versenden,
 - und auf ihr Kundenpostfach zugreifen.
- 1.6 Die Nutzung der App ist nicht Voraussetzung für den Abschluss oder die Durchführung eines Stromliefervertrags. Für die Lieferung von Strom durch die Elli auf Grundlage

eines Stromliefervertrags gelten separate AGB.

- 1.7 Die aktuellen Fassungen dieser Nutzungsbedingungen können unter https://www.elli.eco/downloads/de/naturstrom/nutzungsbedingungen_vw_naturstrom_kundenportal_app.pdf eingesehen, abgespeichert und ausgedruckt werden. Frühere Versionen dieser Nutzungsbedingungen werden unter <http://www.elli.eco> oder in der App nicht angezeigt.

2. Registrierung und Zugang

- 2.1 Die Nutzung der App setzt eine Registrierung mit den jeweiligen für den Nutzer und von Elli zur Nutzung des Volkswagen Naturstrom Kundeportals (abrufbar unter <https://portal-naturstrom.elli.eco>) („**Kundenportal**“) festgelegten Zugangsdaten voraus. Für die Nutzung der App ist eine vorherige Registrierung im Kundenportal nicht erforderlich.
- 2.2 Nutzer, die im Kundenportal registriert sind, können sich mit denselben Zugangsdaten auch in der App anmelden, nachdem sie diese heruntergeladen und installiert haben.
- 2.3 Änderungen der Zugangsdaten für das Kundenportal gelten automatisch auch für die App und umgekehrt. Der Nutzer ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter zu schützen.
- 2.4 Elli ist berechtigt, den Zugang vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn Anhaltspunkte für einen Missbrauch oder einen Verstoß gegen diese AGB vorliegen.

3. Nutzung der App

- 3.1 Die App wird ausschließlich in der jeweils aktuellen Version bereitgestellt.
- 3.2 Der Nutzer ist dafür verantwortlich, dass die technischen Voraussetzungen (z. B. mobiles Endgerät, Internetverbindung, Nutzerkonto im jeweiligen App Store) gegeben sind. Diese gehören **nicht** zu den Leistungen der Elli.
- 3.3 Der Nutzer darf die App nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und dieser Nutzungsbedingungen einsetzen.

4. Verfügbarkeit und technische Einschränkungen

- 4.1 Elli stellt die App im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten bereit.
- 4.2 Ein Anspruch auf eine jederzeitige, unterbrechungsfreie Verfügbarkeit besteht nicht.

- 4.3 Wartungsarbeiten, Sicherheitsmaßnahmen oder technische Weiterentwicklungen können zu vorübergehenden Einschränkungen führen.

5. Vertragsverlängerung und Kündigung des Stromliefervertrags über die App

- 5.1 Der Nutzer kann über die App rechtswirksame Erklärungen zur Kündigung oder Annahmen eines Treuangebots seines Stromliefervertrags abgeben.
- 5.2 Kündigungen über die App erfolgen gemäß den gesetzlichen Vorgaben, insbesondere § 312k BGB.
- 5.3 Nach Abgabe einer Kündigung über die App erhält der Nutzer eine elektronische Bestätigung.
- 5.4 Maßgeblich für die Rechtswirkung ist der Zugang der Erklärung bei Elli.

6. Weiterentwicklung der App

- 6.1 Elli behält sich vor, die App sowie deren Funktionen, Benutzeroberfläche und Inhalte weiterzuentwickeln, zu verändern oder anzupassen, sofern dies für den Nutzer zumutbar ist und keine wesentlichen Vertragspflichten beeinträchtigt werden.
- 6.2 Die Entwicklung internetbasierter Dienste erfordert gelegentlich die Weiterentwicklung der Dienste und ihre Anpassung an neue technische Bedingungen oder an Veränderungen des Nutzerverhaltens. In diesem Kontext kann Elli das Aussehen und die Struktur des Dienstes, der in der App dargestellt wird, jederzeit ändern.
- 6.3 Zusätzlich zu Ziffer 6.2 kann Elli den Dienst der App in einer für den Nutzer zumutbaren Art und Weise anpassen, wenn und soweit dies notwendig ist, um falsche Informationen oder Daten zu korrigieren oder einer Änderung wesentlicher Umstände gerecht zu werden, die außerhalb der Kontrolle von Elli liegen. Letzteres gilt insbesondere bei einer Änderung der anwendbaren Gesetze oder Rechtsprechung, im Fall von Cybersicherheitsmaßnahmen oder im Fall von Änderungen an technischer Infrastruktur oder der Einstellung des Betriebs von technischer Infrastruktur, die für den Betrieb des Dienstes erforderlich ist.
- 6.4 Um allen Nutzern eine einheitliche Benutzererfahrung bieten zu können, ist Elli berechtigt, die in der App angezeigten Funktionen des Dienstes in einem Umfang anzupassen, der vorhersehbar, objektiv gerechtfertigt, geringfügig und für die Nutzer zumutbar ist, auch wenn die Anforderungen von Ziffer 6.2 nicht erfüllt sind. Elli kann



insbesondere Funktionen durch andere Funktionen mit einem vergleichbaren Funktionsumfang ersetzen.

6.5 Elli ist auch berechtigt, den Dienst über eine andere mobile Anwendung mit einem vergleichbaren Funktionsumfang wie die App bereitzustellen, sofern die weitere Nutzung des Dienstes für den Nutzer durch eine andere technische und für den Nutzer zumutbare Lösung möglich bleibt.

6.6 Wenn Elli Änderungen an dem in der App bereitgestellten Dienst gemäß Ziffer 6.1 bis 6.5 vornimmt, ist Elli berechtigt, den Dienst trotz Aufforderung nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums die neueste Version der App herunterlädt.

7. Cyber-Security

7.1 Elli empfiehlt dem Nutzer, alle verfügbaren Maßnahmen (z.B. Gerätepasswort, grafische Mustererkennung etc.) zu ergreifen, um sein Endgerät vor Missbrauch oder unberechtigtem Zugriff durch Dritte zu schützen.

7.2 Elli ist berechtigt, angemessene Maßnahmen zur Abwehr von Bedrohungen durch Cyber-Angriffe auf das Recht auf informationelle Selbstbestimmung (Privatsphäre), das Eigentum, das Vermögen sowie andere Rechtsgüter des Kunden, Dritter sowie Elli zu treffen. Solche Maßnahmen können zu Einschränkungen der App führen. Je nach der Schwere der Gefährdung und/oder der Bedeutung der bedrohten Rechtsgüter kann auch eine (vorübergehende) vollständige oder teilweise Sperrung der App erforderlich sein. In diesem Fall kann die App möglicherweise nicht genutzt werden.

8. Verantwortlichkeit des Nutzers

8.1 Der Nutzer ist verantwortlich für die Richtigkeit der von ihm bereitgestellten Daten. Elli übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus fehlerhaften oder unvollständigen Angaben des Nutzers entstehen.

8.2 Der Nutzer ist verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass seine Nutzung des Dienstes nicht schuldhaft gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt. Bei der Nutzung des Dienstes hat der Nutzer zudem die allgemeinen gesetzlichen Regelungen einzuhalten und zu berücksichtigen. Bei schuldhaftem Verstoß haftet der Nutzer auf Ersatz aller Elli hieraus entstehenden Schäden und verpflichtet sich, Elli von etwaigen aus diesen Verstößen resultierenden Ansprüchen Dritter freizustellen. Der Nutzer kann Störungen bei der Nutzung

der App an die unter Kundenservice angegebene Kontaktstelle (vgl. auch Ziffer 13) mitteilen.

9. Mobile Datenverbindung

9.1 Die Nutzung des Dienstes über die App setzt ein voll funktionsfähiges und ausreichend geladenes mobiles Endgerät und den Mobilfunkempfang oder eine Verbindung mit dem Internet der kompatiblen Hardware voraus.

9.2 Die Herstellung der mobilen Datenverbindung über Mobilfunk zwischen der App und dem Internet ist nicht Bestandteil des Dienstes und liegt nicht im Verantwortungsbereich von Elli. Hierfür wird eine SIM-Karte mit aktivierter Datenoption und gültigem Mobilfunkvertrag oder eine W-Lan Verbindung benötigt.

9.3 Die Herstellung der mobilen Datenverbindung über Mobilfunk oder W-Lan zwischen der kompatiblen Hardware und dem Internet ist nicht Bestandteil des Dienstes und liegt nicht im Verantwortungsbereich von Elli.

9.4 Für die Nutzung der SIM-Karte/Mobilfunkverbindung gelten ausschließlich die mit dem jeweiligen Telekommunikationsanbieter des Nutzers in seinem Mobilfunkvertrag vereinbarten Bedingungen; dies gilt insbesondere hinsichtlich anfallender Verbindungs- und Roaming-Entgelte. Es wird dem Nutzer empfohlen, einen Mobilfunktarif mit ausreichendem Datenvolumen zu wählen. Dies liegt nicht im Verantwortungsbereich von Elli.

9.5 Die mobile Datenverbindung sowie deren Leistungsfähigkeit (Geschwindigkeit) hängen von Faktoren ab, die außerhalb der Kontrolle und Leistungspflichten der Elli liegen. Dazu gehören insbesondere:

a. ausreichender Mobilfunkempfang am Standort des Nutzers,

b. Vorhandensein von Störungen, Beeinträchtigungen oder Unterbrechungen des Mobilfunkempfangs durch Tunnel, Garagen, Unterführungen oder sonstige Störeinflüsse (Witterungseinflüsse wie Gewitter, Störeinrichtungen, Gebäude, Brücken oder Berge, intensive Mobilfunknutzung in der betreffenden Funkzelle etc.)

10 Nutzungsrechte, Datenschutz, Datennutzung

10.1 Der Nutzer erhält das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, den Dienst nach Maßgabe dieser Nutzungsbedingungen zu verwenden.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, Dritten den Dienst über die App zugänglich zu machen.

10.2 Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der App unter Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze.

Die Bereitstellung bestimmter personenbezogener Daten ist erforderlich, um die App und die darüber angebotenen Dienste bereitstellen zu können. Ohne diese Daten können die App und/oder einzelne Dienste gegebenenfalls nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden.

Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten, insbesondere zu Verantwortlichen, Verarbeitungszwecken, Rechtsgrundlagen, Empfängern, Speicherdauer und Ihren Datenschutzrechten, finden Sie in der Datenschutzerklärung der App. Die Datenschutzerklärung ist jederzeit in der App unter https://www.elli.eco/downloads/de/naturstrom/datenschutzerkl%C3%A4rung_vw_naturstrom_kundenportal_app.pdf abrufbar.

11 Laufzeit, Beendigung, Sperrung

11.1 Die Laufzeit der Nutzungsvereinbarung beginnt mit dem Abschluss der Registrierung des Nutzers für die App nach Ziffer 2 dieser Nutzungsbedingungen.

11.2 Der Nutzer kann die Nutzungsbedingungen, während er einen Stromlieferungsvertrag bei Elli hat, nicht kündigen. Ihr Zugang zum Portal wird acht Monate nach dem Lieferende des zuletzt auslaufenden Vertrags unwiderruflich gelöscht. Mit der Löschung der Zugangsdaten und des Benutzerkontos gilt die Nutzungsvereinbarung als beendet.

11.3 Der Nutzer kann die Nutzung der App jederzeit beenden, indem er sie deinstalliert. Eine automatische Löschung der Zugangsdaten zu der App und dem Kundenportal findet dadurch nicht statt,

11.4 Dem Nutzer und Elli steht das Recht zu, den Nutzungsvertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen. Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung durch Elli liegt bei einem erheblichen Verstoß des Nutzers gegen diese Nutzungsbestimmungen vor. Elli wird dem Nutzer vor der Kündigung per E-Mail eine angemessene Frist setzen und dem Nutzer innerhalb der Frist Gelegenheit geben, das pflichtwidrige Verhalten einzustellen oder zu korrigieren. Dies gilt nicht, wenn eine sofortige Beendigung von



Nutzungsvereinbarung wegen der Schwere oder der Auswirkungen des pflichtwidrigen Verhaltens geboten ist.

- 11.5 Bei erheblichen Verstößen des Nutzers gegen diese Nutzungsbedingungen ist Elli berechtigt, den Zugriff des Nutzers auf die App zur Beendigung des Verstoßes zu sperren.

12 Verantwortlichkeit Elli, Haftung

- 12.1 Soweit in den Ziffern 12.2 – 12.5 nicht abweichend geregelt, haftet Elli nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 12.2 Elli ist nicht für von Dritten bereitgestellte Daten, Inhalte und Informationen verantwortlich. Solche Daten, Inhalte und Informationen werden von Elli nicht inhaltlich überprüft und/oder modifiziert.
- 12.3 Elli ist nicht verantwortlich, wenn die App nicht oder nur eingeschränkt funktioniert, weil das Mobilfunkgerät des Nutzers eine unzureichende Datenverbindung hat (vgl. Ziffer 9).
- 12.4 Elli haftet nicht für Schäden und Verluste, die durch eine nicht diesen Nutzungsbedingungen entsprechende Nutzung der App durch den Nutzer entstehen.
- 12.5 Elli haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass der Nutzer seine Zugangsdaten unter Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen nicht vertraulich behandelt hat oder für Schäden, die durch einen Dritten verursacht werden, dem der Nutzer den Zugriff auf die App ermöglicht hat.
- 12.6 Die Haftungsbeschränkungen in den Ziffern 12.2 – 12.5 gelten nicht für Fälle von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Betrug, der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für die gesetzliche Produkthaftung, des arglistigen Verschweigens eines Mangels, übernommener Garantien und / oder für die Verletzung essentieller Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten) durch Elli.
- 12.7 Soweit die gesetzlichen Regelungen eine unmittelbare Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und / oder Erfüllungsgehilfen der Elli gegenüber dem Nutzer vorsehen, gelten die Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffern 12.2 – 12.5. Zur Klarstellung: Diese Ziffer 12.7 beschränkt nicht die Haftung der Elli gegenüber dem Nutzer.

13 Kommunikation, Kundenbetreuung

- 13.1 Registriert sich der Nutzer in der App, stellt Elli dem Nutzer Informationen, Mitteilungen und Rechnungen über das in der App bereitgestellte Postfach zur Verfügung. Diese können dort

eingesehen und heruntergeladen werden. Elli wird den Nutzer über die Bereitstellung neuer Dokumente im App-Postfach in geeigneter Weise (z. B. per E-Mail) informieren.

- 13.2 Bei Fragen oder technischen Störungen stellt Elli dem Nutzer Mo.-Fr.: 8:00 - 17:00 Uhr unter der Telefonnummer 05361/ 3790 501 ein Kundenservice zur Verfügung. Alternativ kann sich der Nutzer in Textform an vw-naturstrom-kundenservice@elli.eco oder Volkswagen Naturstrom, Postfach 67317X, 11516 Berlin wenden.

14 Gerichtsstand, anwendbares Recht

- 14.1 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und im Zusammenhang mit dieser Nutzungsvereinbarung über die App ist Berlin, Deutschland, wenn der Nutzer die App nicht als Verbraucher nutzt.
- 14.2 Wenn der Nutzer die App als Verbraucher nutzt, kann Elli den Nutzer ausschließlich vor dem für seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt zuständigen Gericht verklagen. Der Nutzer kann gegen Elli vor dem Gericht des Verwaltungssitzes von Elli in Berlin, Deutschland, und vor jedem anderen Gericht klagen, das nach geltendem Recht für diesen Fall zuständig ist.
- 14.3 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Für Verbraucher gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als ihnen dadurch nicht der Schutz zwingender Vorschriften des Staates entzogen wird, in dem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben.

Stand: Juni 2026