

Allgemeine Informationen

für Produktverträge sowie Grund- und Ersatzversorgungsverhältnisse

Haftungsfragen

Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne des § 6 Abs. 3 Satz 1 der Strom- und Gasgrundversorgungsverordnung können Sie gegen den Netzbetreiber bzw. Messstellenbetreiber geltend machen. Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten sind wir, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses und einschließlich des Messstellenbetriebes handelt, von der Leistungspflicht befreit. Dies gilt auch, wenn wir an der Strom- bzw. Gaslieferung aufgrund höherer Gewalt oder sonstiger Umstände, deren Beseitigung uns nicht möglich ist oder wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, gehindert sind. Das gilt nicht, wenn die Unterbrechung auf unberechtigten Maßnahmen von unserer Seite beruht, beispielsweise bei unberechtigter Unterbrechung der Strom- bzw. Gasversorgung.

Bei in sonstiger Weise von uns verursachten Schäden einschließlich Schäden aufgrund der Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Leistungsqualität, wozu auch ungenaue oder verspätete Abrechnungen zählen, haften wir bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, auch unserer Erfüllungsgehilfen, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das gleiche gilt bei fahrlässig verursachten Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften wir und unsere Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Kunde vertrauen darf.

Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

Lieferantenwechsel

Lieferantenwechsel werden wir zügig und unentgeltlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen und der vertraglich vereinbarten Fristen durchführen.

Reklamationen

Wir möchten, dass Sie mit unserem Service jederzeit zufrieden sind. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, informieren Sie bitte umgehend unsere Beschwerdestelle:

Auf dem Mittelfeld 5, 98693 Ilmenau

Tel.: 03677 / 788111 Mo. bis Mi. von 09:00 Uhr – 16:00 Uhr, Do. von 13:30 Uhr – 18:00 Uhr, Fr. von 09:00 Uhr – 12:00

Uhr E-Mail: verbraucherservice@stadtwerke-ilmenau.de

Wir werden das Problem so schnell wie möglich beheben und garantieren Ihnen innerhalb von vier Wochen eine Antwort. Können wir der Beschwerde nicht abhelfen, dann werden wir die Gründe in Textform darlegen.

Für den Fall, dass wir der Beschwerde nicht abhelfen konnten, können Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB einen Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der „Schlichtungsstelle Energie e. V.“, Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030-2757240-0, info@schlichtungsstelle-energie.de, www.schlichtungsstelle-energie.de einreichen. Wir sind verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur (Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.: 030-22480-500, E-Mail: verbraucher-service-energie@bnetza.de) zu kontaktieren.

Abrechnungsturnus und Zahlungsweise

Ihren Verbrauch rechnen wir in der Regel einmal im Jahr ab. Die jährliche Abrechnung erfolgt unentgeltlich in Papierform. Wenn Sie einen kürzeren Abrechnungsturnus wünschen, bieten wir Ihnen eine monatliche, vierteljährliche oder halbjährliche Abrechnung Ihres Strom- bzw. Gasverbrauchs in Papierform sowie in elektronischer Form an. Für jede zusätzliche Abrechnung in Papierform erheben wir eine Kostenpauschale. Abrechnungen in elektronischer Form erfolgen kostenfrei.

Soweit Sie sich für eine elektronische Übermittlung der Abrechnungen entscheiden und bei Ihnen keine Fernübermittlung der Verbrauchsdaten erfolgt, erhalten Sie zusätzlich alle sechs Monate eine unentgeltliche Abrechnungsinformation, auf Wunsch auch alle drei Monate; soweit bei Ihnen eine Fernübermittlung der Daten erfolgt, erhalten Sie zusätzlich monatlich eine unentgeltliche elektronische Abrechnungsinformation.

Bitte beachten Sie, dass ein kürzerer Abrechnungsturnus in Monaten mit höherem Verbrauch zu deutlich höheren Abschlagszahlungen führt.

Die aktuellen Pauschalen für zusätzliche Abrechnungen in Papierform finden Sie in unseren Ergänzenden Bedingungen.

Neben der Teilnahme am Lastschriftverfahren (SEPA-Basislastschrift) besteht auch die Möglichkeit, offene Rechnungsbeträge zu überweisen.

Informationen zu Produkten

Angebote und Informationen zu aktuellen Produkten und Preisen erhalten Sie im Kundenzentrum, Auf dem Mittelfeld 5, 98693 Ilmenau oder telefonisch unter 03677 / 788 111 und im Internet unter www.stadtwerke-ilmenau.de