

Ihre Ansprechpartner erreichen Sie telefonisch:

Mo. bis Do. 08:00 Uhr - 15:30 Uhr
Fr. 08:00 Uhr - 12:00 Uhr
Telefon: 06841 694-230
Telefax: 06841 694-696
E-Mail: kundenservice@stadtwerke-homburg.de

Allgemeine Informationen zu Sonderproduktverträgen¹

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank, dass Sie sich für uns als Ihren Energielieferanten vor Ort entschieden haben. Für Fragen, Wünsche und Anregungen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Im Folgenden möchten wir Sie näher über unsere Strom- und Gasprodukte sowie unsere Dienstleistungen informieren. Ein weiteres Anliegen ist uns, Sie auch über Ihre Rechte zu informieren, wenn es uns ausnahmsweise nicht gelingen sollte, Ihren Erwartungen zu entsprechen.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Stadtwerke Homburg

Sonderprodukte für Haushaltskunden

Außerhalb der Grundversorgung bieten wir spezielle auf die Bedürfnisse von Haushaltskunden zugeschnittene Sonderprodukte für Strom und Gas an.

Die wichtigsten Merkmale unserer **Strom-Sonderverträge** SWH Komfort Single, SWH Komfort Privat, SWH Komfort Privat "Tag&Nacht"

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 12 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von nur 3 Monaten jeweils zum Laufzeitende.
- Ein außerordentliches Kündigungsrecht bei Preisänderungen.
- Preisänderungen nach den Regeln der staatlichen Stromgrundversorgungsverordnung.

¹ nach § 41 Abs. 4 i. V. m. Abs. 1 Satz 2 EnWG

Unser **Alpenstrom** mit Strom **zu 100 % aus Wasserkraft** hat eine Laufzeit von nur 3 Monaten. Die Stadtwerke Homburg bieten Ihnen mit diesem Produkt die Möglichkeit, Ihren Strom zu 100 Prozent aus reiner Wasserkraft zu beziehen. Dazu produziert das Laufwasserkraftwerk Ybbs-Persenbeug in Niederösterreich Ihre elektrische Energie. Uns liegt die Bestätigung der Österreichischen Elektrizitätswirtschafts-AG über die exklusive Erzeugung aus der erneuerbaren Energiequelle Wasserkraft vor, die vom TÜV Süddeutschland zertifiziert ist.

Die wichtigsten Merkmale unserer **Erdgas-Sonderverträge** SWH Komfort, SWH Komfort 35 kW:

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 12 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von nur 3 Monaten jeweils zum Laufzeitende.
- Ein außerordentliches Kündigungsrecht bei Preisänderungen.
- Preisänderungen nach den Regeln der staatlichen Gasgrundversorgungsverordnung.

Die wichtigsten Merkmale unserer Zusatzvereinbarung „**SWH ErdgasFix**“ mit **Festpreis** sind:

- Eine Vertragslaufzeit von 24 Monaten.
- Eine automatische Anschlusslieferung im Rahmen des SWH Komfort.
- Während der gesamten Vertragslaufzeit garantierte Preise. Ausgenommen hiervon sind nur Preisänderungen wegen Änderung bestehender oder Einführung neuer Steuern, Abgaben und staatlich veranlasster Umlagen. In diesem Fall besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht.

Unser vollständiges Angebot und Informationen zu aktuellen Preisen erhalten Sie im Kundenservice, Lessingstraße 3, 66424 Homburg und im Internet unter www.kundenservice@stadtwerke-homburg.de.

Informationen zu Wartungsdienstleistungen erhalten Sie beim örtlichen Netzbetreiber.

Abrechnungsturnus und Zahlungsweise

Ihren Verbrauch rechnen wir normalerweise einmal im Jahr ab.

Wenn Sie einen kürzeren Abrechnungsturnus wünschen, dann bieten wir an, Ihren Verbrauch monatlich, vierteljährlich oder halbjährlich abzurechnen. Wir bitten um Verständnis, dass wir für diesen Service eine Aufwandspauschale berechnen müssen. Bitte beachten Sie, dass ein kürzerer Abrechnungsturnus in Monaten mit höherem Verbrauch zu deutlich höheren Abschlagszahlungen führt.

Neben der Teilnahme am Lastschriftverfahren (Einzugsermächtigung) besteht auch die Möglichkeit, offene Rechnungsbeträge zu überweisen. Für diesen Service berechnen wir eine Pauschale je Vorgang.

Haftungsfragen

Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne des § 6 Abs. 3 Satz 1 der Gas- bzw. Stromgrundversorgungsverordnung können Sie gegen den Netzbetreiber geltend machen. Wir haften nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Lieferantenwechsel

Lieferantenwechsel werden wir zügig und unentgeltlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen und den 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:

Lessingstraße 3, 66424 Homburg
Telefon: 06841 / 694-170
E-Mail: juergen.schirra@stadtwerke-homburg.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 einreichen. Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

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.