

SWB MODE D'EMPLOI

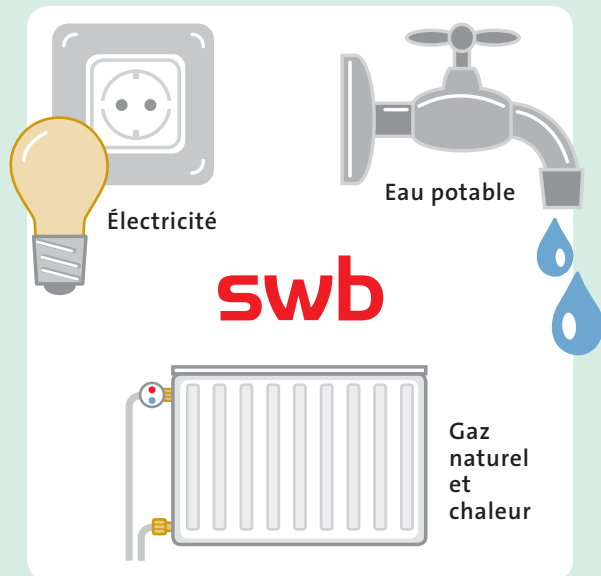
swb est votre fournisseur d'électricité,
de gaz naturel, d'eau potable, de chaleur
et de services de télécommunication
à Brême et Bremerhaven

swb

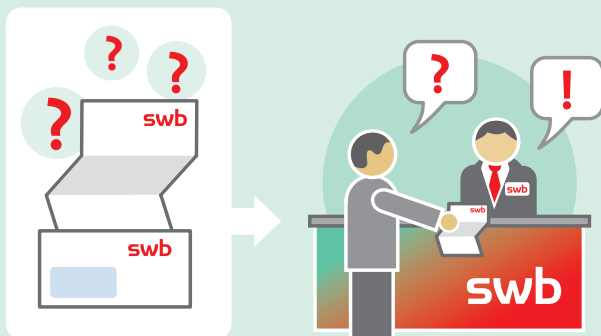
FÜR HEUTE. FÜR MORGEN. FÜR MICH.

Qui est swb ?

swb est fournisseur d'énergie à Brême et Bremerhaven. Cette fiche d'information vous donne un aperçu de tout ce que vous devez savoir pour que nous puissions vous fournir en électricité, gaz naturel et eau potable.



Les services clientèle swb répondront à toutes vos questions concernant l'alimentation en énergie et en eau potable, depuis l'inscription jusqu'à la facture annuelle.



Comment s'inscrire auprès de swb ?

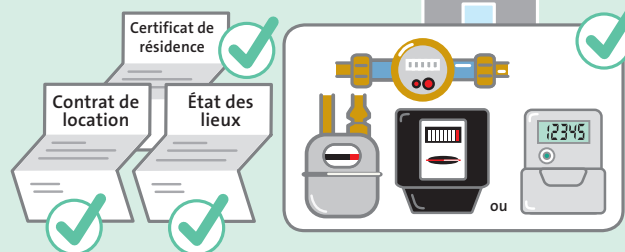
Si vous habitez dans votre propre logement, vous pouvez vous inscrire auprès de swb. Rendez-vous dans l'un des services clientèle swb, muni des documents ci-dessous.

Our vous inscrire, il vous faut :

- 1 Une pièce d'identité en cours de validité



- 2 Contrat de location, certificat de résidence (Meldebestätigung) et état des lieux de votre logement ainsi que le relevé de vos compteurs (cf. pages 4 et 5)



- 3 Venez avec un interprète ou contactez-le par téléphone.*



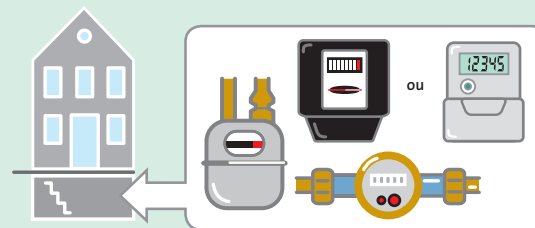
* Voir les consignes liées au Covid-19 en page 8.

Quelles sont les autres informations nécessaires à swb ?

- > Relevé des compteurs d'électricité, de gaz naturel et d'eau
- > Nombre de personnes vivant dans le logement
- > Vos coordonnées bancaires

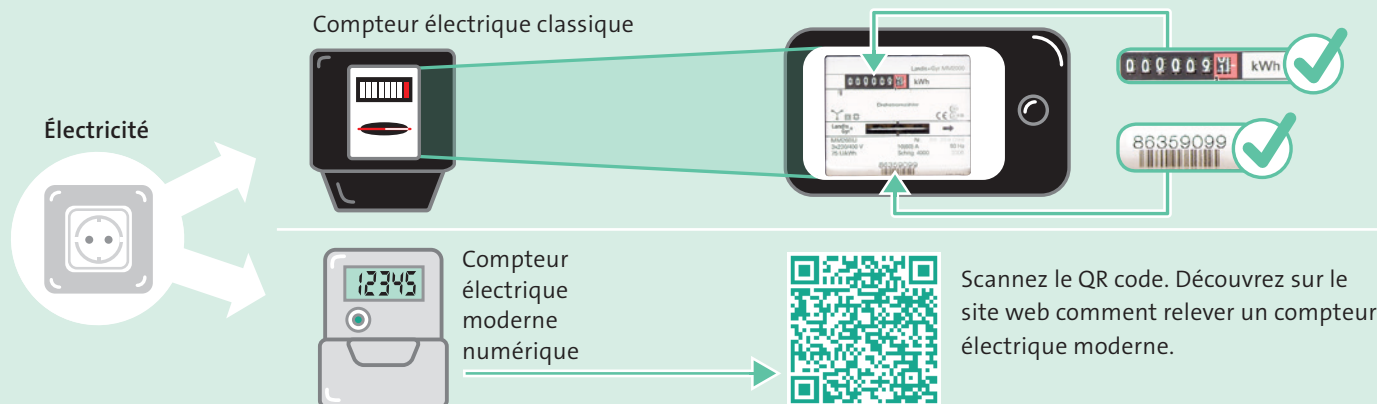
Voici comment relever vos compteurs

Avant de venir nous voir, prenez simplement une photo des chiffres de vos compteurs avec votre smartphone ou notez-les. Nous avons besoin du relevé de vos compteurs afin de pouvoir facturer votre consommation une fois par an.

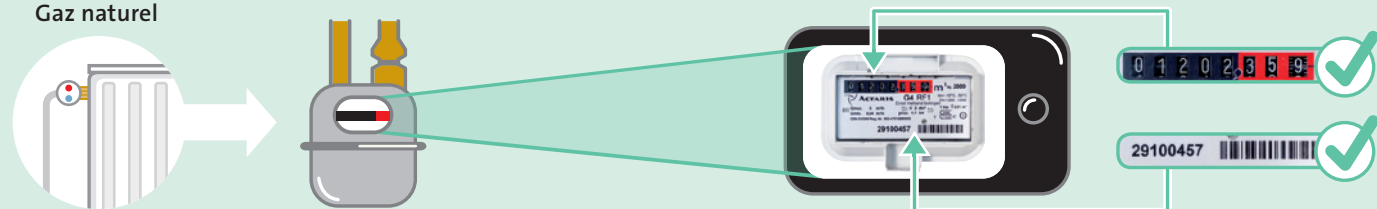


Veillez à ce que les chiffres des compteurs ressemblent aux exemples ci-dessous. Les compteurs sont souvent placés dans les caves des bâtiments. Si vous ne savez pas quel compteur correspond à votre logement, demandez à votre propriétaire.

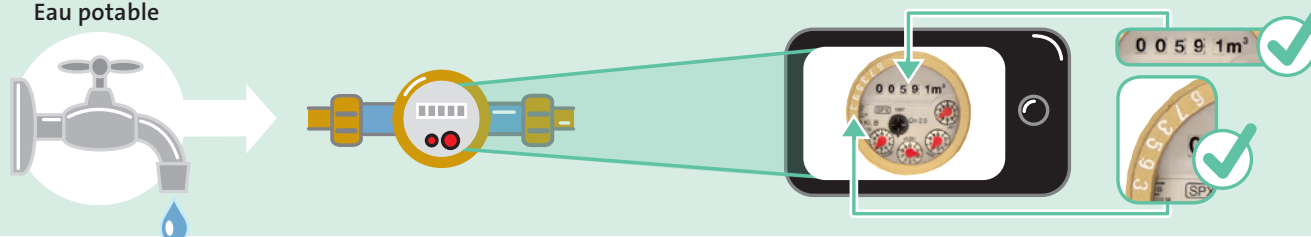
Électricité



Gaz naturel

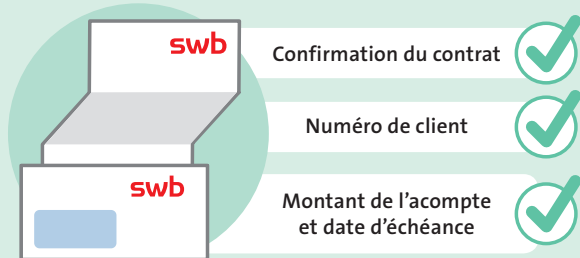


Eau potable



Et ensuite ?

Une fois que vous vous serez inscrit auprès de swb, nous vous enverrons un courrier qui contiendra la confirmation du contrat, votre numéro de client, le montant des acomptes et la date d'échéance.



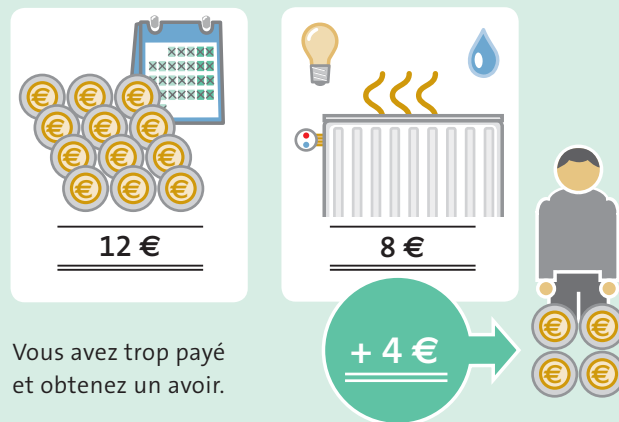
Au bout de trois mois, vous devrez vous rendre à nouveau au service clientèle swb avec votre relevé de compteurs actuel (cf. pages 4 et 5). Nous vérifierons alors si le montant des acomptes mensuels correspond à votre consommation.



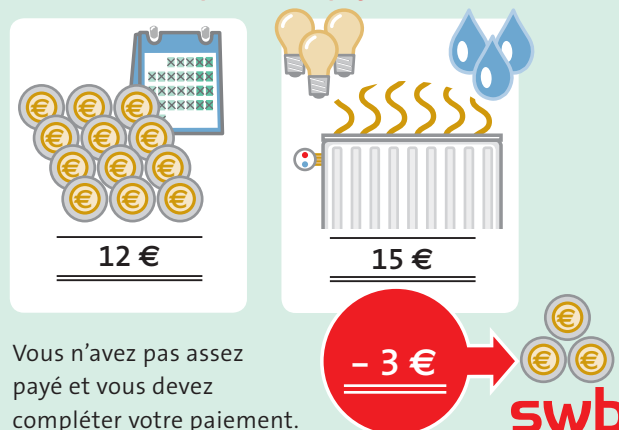
Qu'est-ce qu'un acompte ?

Chaque mois, vous paierez un acompte dont le montant est basé sur une consommation que nous estimons. La consommation dépend du nombre de personnes composant votre foyer et de vos habitudes de consommation. Une fois par an, swb établit une facture annuelle qui permet de déterminer si la somme des paiements mensuels correspond à la consommation réelle. Il y a ensuite deux possibilités :

1. Vous avez trop payé



2. Vous n'avez pas assez payé



Où nous trouver



Brême

Bremen-Mitte
Schüsselkorb 3
28195 Brême



Bremen-Nord
Reeder-Bischoff-
Straße 61
28757 Brême

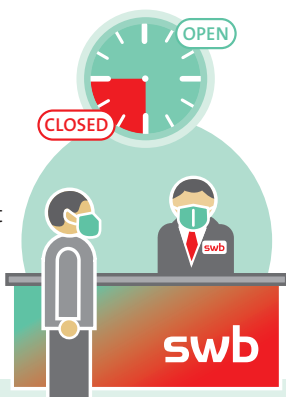


Bremerhaven
Bürgermeister-
Smidt-Straße 49
27568 Bremerhaven

Horaires d'ouverture

Retrouvez nos horaires
d'ouverture actuels sur
[swb.de/termin](https://www.swb.de/termin).

Consignes Covid-19 :
les consignes actuellement
en vigueur concernant
l'épidémie de Covid-19
sont également disponi-
bles sur notre site web.



Un peu de vocabulaire

Acompte : Chaque mois, vous payez un acompte à swb pour votre consommation d'énergie. Le montant de l'acompte est basé sur votre consommation annuelle d'électricité. Si vous venez de vous inscrire, votre consommation est dans un premier temps estimée (cf. page 7).

Facture : Une fois par an, swb vous envoie une facture correspondant à votre consommation. Elle indique si vous allez recevoir de l'argent (avoir) ou si vous devez compléter votre paiement (montant restant à payer). Elle mentionne également le montant de votre nouvel acompte mensuel.

Prélèvement automatique : Si vous autorisez swb à réaliser un prélèvement automatique (mandat SEPA), le montant de l'acompte sera débité de votre compte chaque mois.

Rappel et coupure : Si le montant n'est pas réglé à la date prévue (date d'échéance) à swb, vous recevrez un rappel une semaine plus tard. Si vous ne payez toujours pas, l'alimentation en énergie sera coupée quatre semaines plus tard.

Numéro de compteur : Chaque compteur swb a son propre numéro. Ce numéro est unique. Il nous permet d'identifier le compteur correspondant à votre site de consommation (cf. page 5).

Relevés de compteurs : Pour établir votre facture annuelle, swb a besoin de relever vos compteurs. Pour ce faire, un collaborateur de swb chargé de relever les compteurs se rendra chez vous ou vous recevrez une carte de notre part. Dans ce dernier cas, vous noterez les chiffres de vos compteurs sur la carte et nous la retournerons.

Consommation : Votre consommation d'électricité, de gaz naturel et de chaleur est calculée en kilowattheure (kWh), votre consommation d'eau en mètres cubes (m³).

Offres d'énergie : swb propose de nombreuses offres d'énergie. Lorsque vous vous inscrirez, nous vous proposerons l'offre qui vous convient.

Notes



Téléphonie mobile, ADSL et fibre

Vous avez besoin d'un nouvel abonnement pour votre téléphone portable ?

Et tant qu'à faire d'un nouveau smartphone ?

Aucun problème ! Demandez conseil au service client swb pour trouver la formule d'abonnement qui vous convient le mieux. Découvrez également nos offres ADSL 25, 50, 100 ou fibre.

swb Vertrieb Bremen GmbH

T 0421 359-3590

Service client Brême

Schüsselkorb 3

28195 Brême

Reeder-Bischoff-Straße 61

28757 Brême

swb Vertrieb Bremerhaven GmbH & Co. KG

T 0471 477-1111

Service client Bremerhaven

Bürgermeister-Smidt-Straße 49

27568 Bremerhaven

Pour nous écrire : [swb.de/kontakt](https://www.swb.de/kontakt)

swb.de