

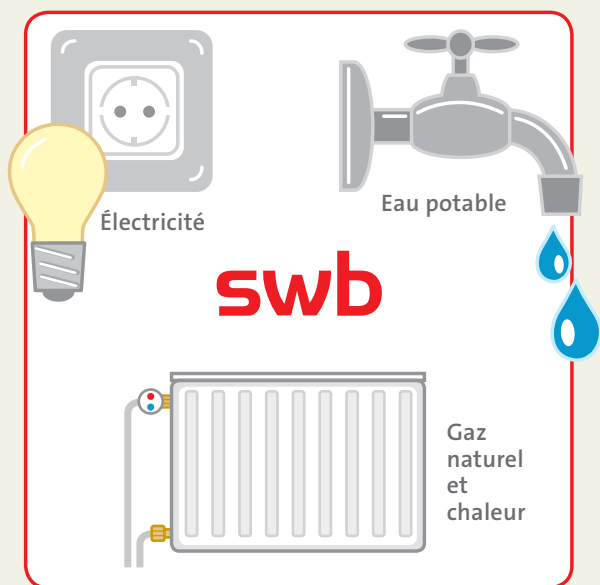
# SWB MODE D'EMPLOI

FÜR HEUTE.  
FÜR MORGEN.  
FÜR MICH.

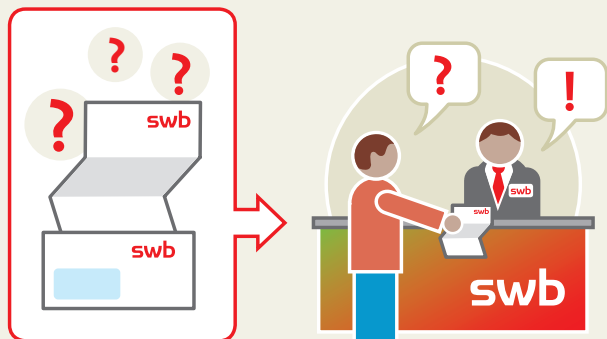
swb

## 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 ?

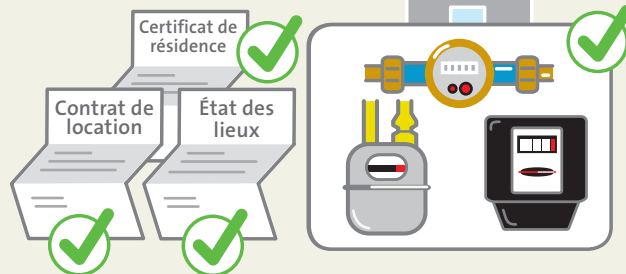
Si vous habitez dans votre propre logement, vous pouvez vous inscrire auprès de swb. Rendez-vous dans l'un des services clientèle swb, muni des documents ci-dessous.

**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 Faites-vous accompagner par un interprète.

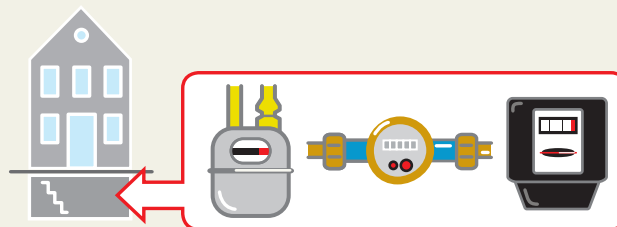


## Quelles sont les autres informations nécessaires à swb ?

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

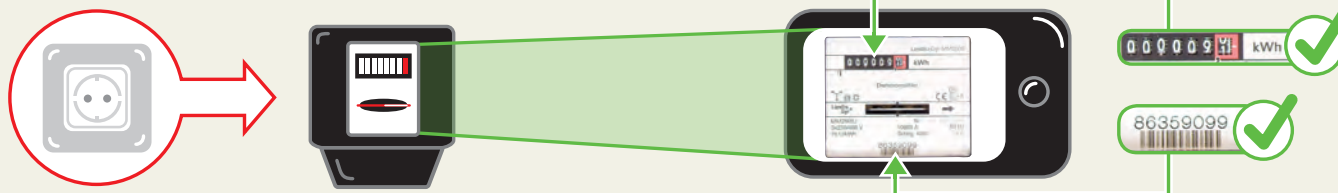
### Voici comment relever vos compteurs

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.

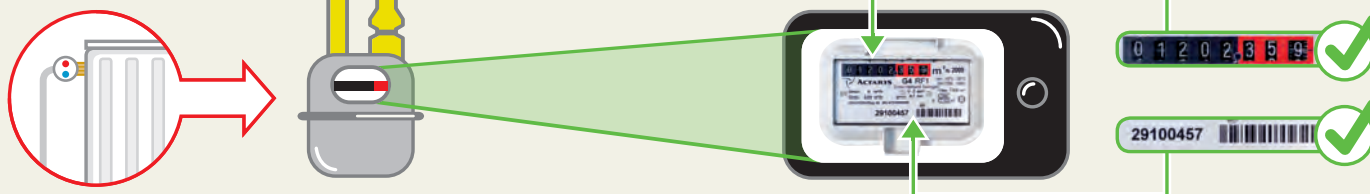


Veillez à ce que les chiffres des compteurs ressemblent aux exemples ci-dessous. Les compteurs sont souvent placés dans les caves des bâtiments. Si vous ne savez pas quel compteur correspond à votre logement, demandez à votre propriétaire.

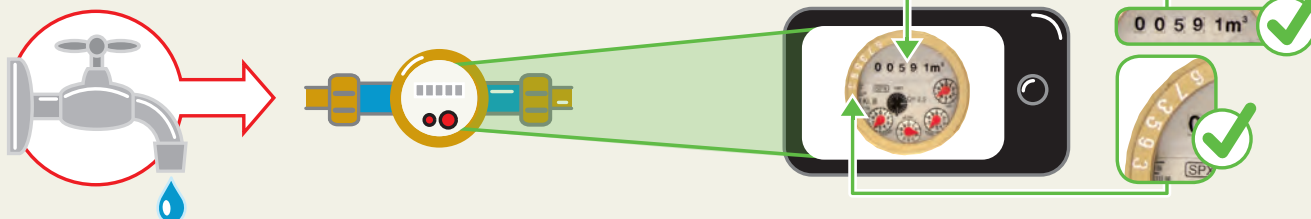
#### Électricité



#### Gaz naturel

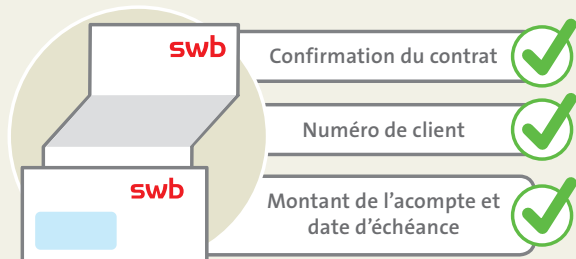


#### Eau potable

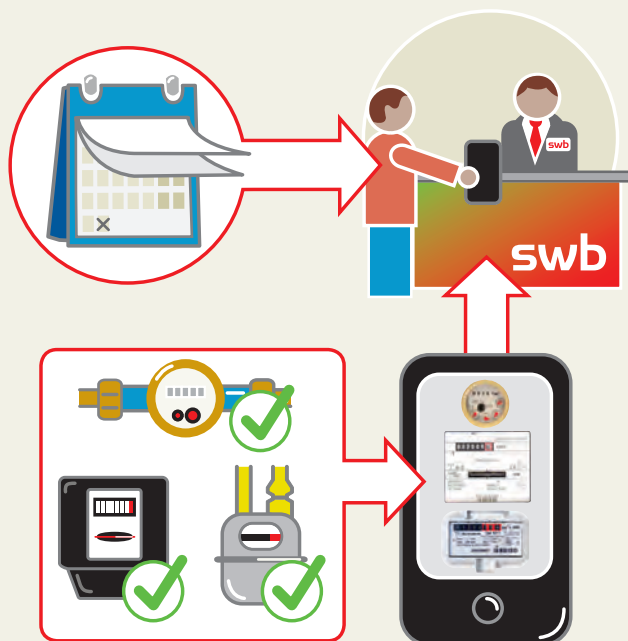


## Et ensuite ?

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.



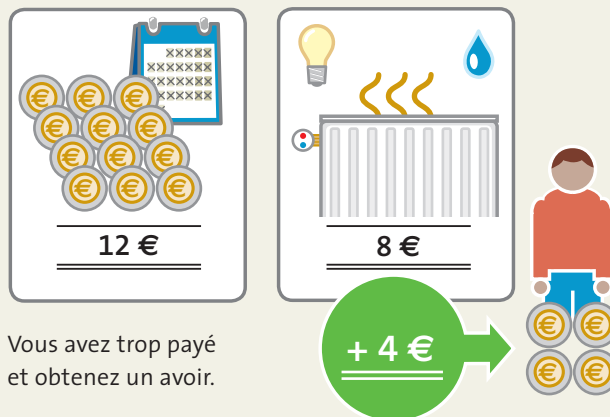
Au bout de trois mois, vous devrez vous rendre à nouveau au service clientèle swb avec votre relevé de compteurs actuel (cf. pages 4 et 5). Nous vérifierons alors si le montant des acomptes mensuels correspond à votre consommation.



## Qu'est-ce qu'un acompte ?

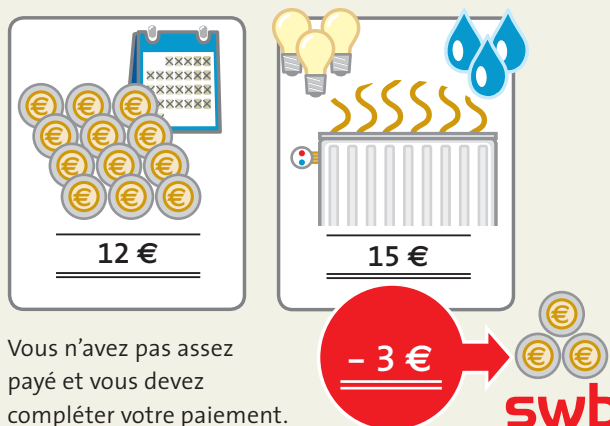
Chaque mois, vous paierez un acompte dont le montant est basé sur une consommation que nous estimons. La consommation dépend du nombre de personnes composant votre foyer et de vos habitudes de consommation. Une fois par an, swb établit une facture annuelle qui permet de déterminer si la somme des paiements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

### 1. Vous avez trop payé



Vous avez trop payé et obtenez un avoir.

### 2. Vous n'avez pas assez payé



Vous n'avez pas assez payé et vous devez compléter votre paiement.

## Où nous trouver

### Brême



**Bremen-Mitte**  
Am Wall/  
Sögestraße  
28195 Brême



**Bremen-Nord**  
Reeder-Bischoff-  
Straße 61  
28757 Bremen

### Bremerhaven



Bürgermeister-  
Smidt-Straße 49  
27568 Bremerhaven

### Horaires d'ouverture



Du lundi au  
vendredi  
9h–18h

## 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 (m<sup>3</sup>).

### **Offres d'énergie**

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

## **Notes**

A large grid area for taking notes, consisting of a light beige background with a white grid pattern. The grid is approximately 20 columns wide and 30 rows high.

**swb Vertrieb Bremen  
GmbH**

Service clientèle

Postfach 10 78 03

28078 Bremen

Tél. +49 (0)421 359-3590

Fax +49 (0)421 359-2233

**swb Vertrieb Bremerhaven  
GmbH & Co. KG**

Service clientèle

Postfach 10 12 80

27512 Bremerhaven

Tél. +49 (0)471 477-1111

Fax +49 (0)471 477-2321

Pour nous écrire : [www.swb-gruppe.de/kontakt](http://www.swb-gruppe.de/kontakt)  
[www.swb-gruppe.de](http://www.swb-gruppe.de)