

Biroul de relații cu clienții swb

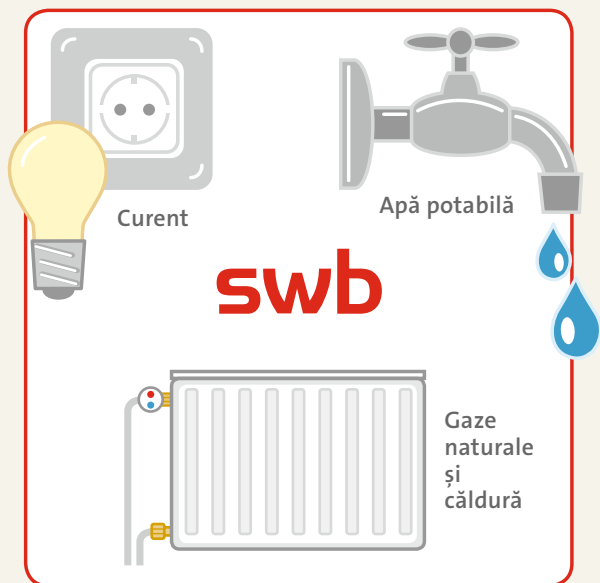
PREZENTARE SWB

FÜR HEUTE.
FÜR MORGEN.
FÜR MICH.

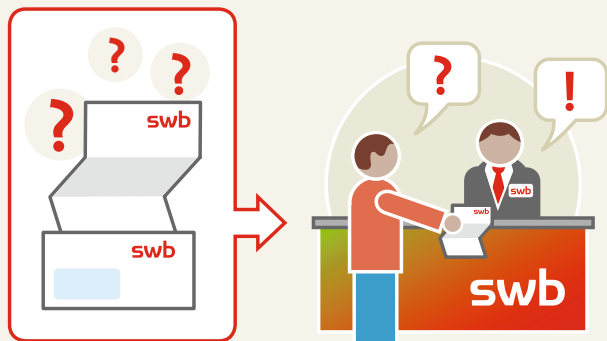
swb

Cine e swb?

swb este un furnizor de energie din Bremen și Bremerhaven. Prin acest buletin informativ vă aducem la cunoștință tot ceea ce trebuie să știți pentru ca noi să vă putem furniza curent electric, gaze naturale și apă potabilă.



La centrul de relații cu clienții swb vă vom răspunde cu plăcere la orice întrebări legate de furnizarea de energie și apă potabilă, de la abonare până la factura anuală.



Cum vă abonați la swb?

Dacă aveți o locuință personală vă puteți abona la swb. Pentru aceasta vizitați un centru de relații cu clienții de la swb și aduceți cu dumneavoastră următoarele documente.

Pentru a vă abona aveți nevoie de:

- 1 Un act de identitate valabil



- 2 Contract de închiriere cu dovadă de înregistrare a domiciliului și proces-verbal de predare-primire a locuinței, inclusiv citirea contoarelor (vezi la pag. 4 și 5)

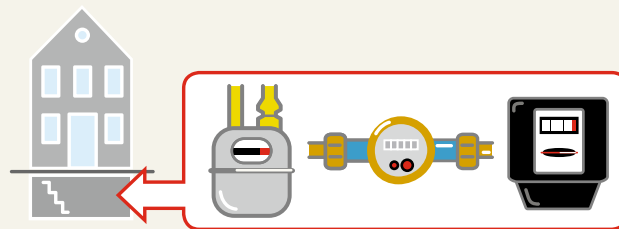


- 3 Aduceți cu dumneavoastră un interpret.



Ce mai este necesar?

- > Citirea contoarelor de curent, gaze naturale și apă potabilă
- > Numărul de persoane care locuiesc în locuință
- > Datele de cont bancar

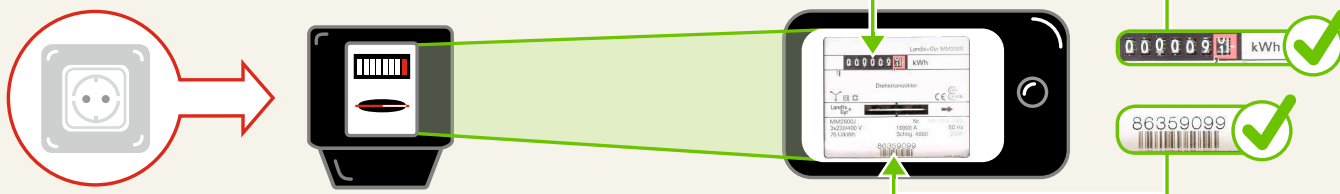


Cum citiți contoarele

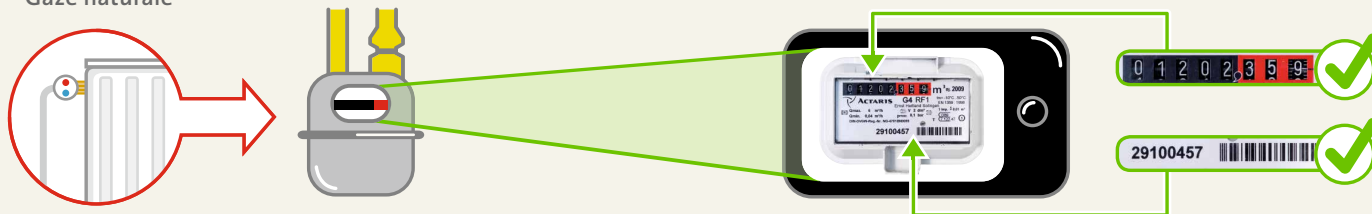
Înainte de a veni la noi fotografiați cu telefonul ceea ce afișează contoarele, sau notați citirile. Ne trebuie citirea contoarelor pentru a vă calcula consumul anual.

Aveți grijă ca cifrele afișate de contor să fie vizibile ca în exemplele de mai jos. Contoarele sunt montate deseori în pivniță. Dacă nu știți care contoare vă aparțin întrebați-l pe proprietar.

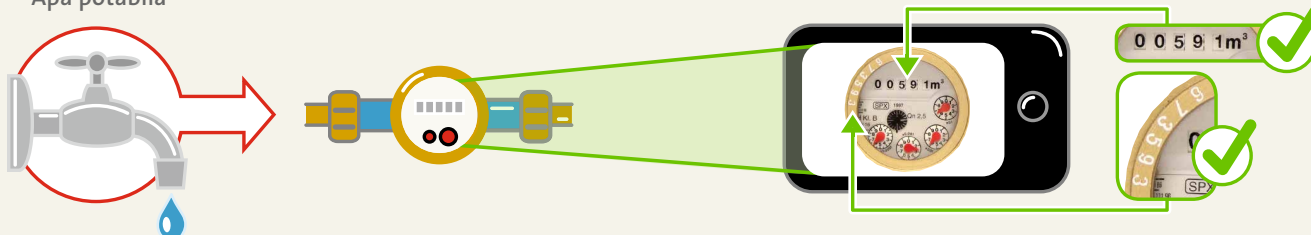
Curent electric



Gaze naturale

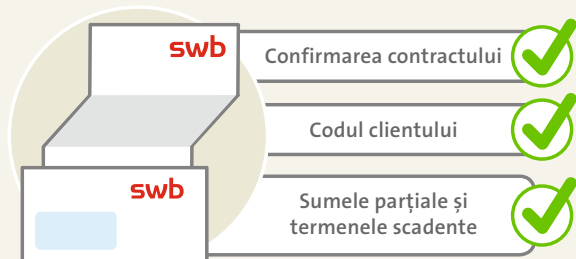


Apă potabilă



Cum procedăm în continuare?

După ce v-ați abonat la noi veți primi o scrisoare. Aceasta va conține confirmarea contractului, codul dumneavoastră de client, valoarea plăților parțiale și termenele scadente.



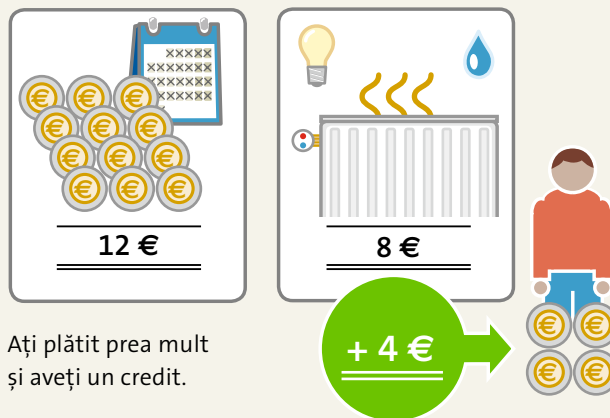
După trei luni va trebui să vă prezentați din nou la centrul swb cu citirile actuale ale contoarelor (vezi paginile 4 și 5). Noi vom verifica dacă sumele lunare corespund consumului.



Ce sunt plățile parțiale?

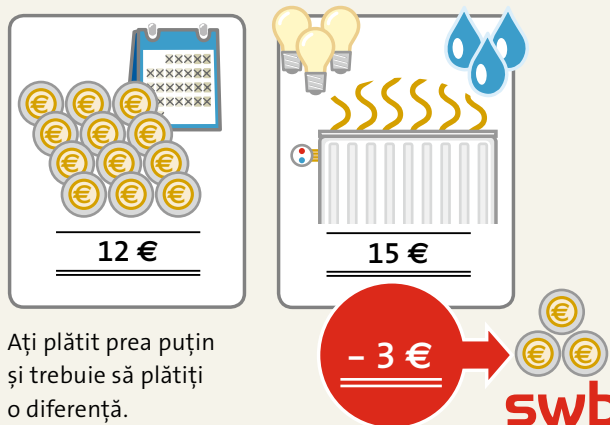
Veți efectua lunar o plată parțială, pe baza unui consum estimat de noi. Acest consum depinde de numărul de persoane din locuință și de obiceiurile de utilizare. O dată pe an swb va emite o factură și va verifica dacă suma plăților lunare corespunde consumului real. În acest caz există două posibilități:

1. Ați plătit prea mult



Ați plătit prea mult și aveți un credit.

2. Ați plătit prea puțin



Ați plătit prea puțin și trebuie să plătiți o diferență.

Cum ne găsiți

Bremen



Bremen-Centru
Am Wall/
Sögestraße
28195 Bremen



Bremen-Nord
Reeder-Bischoff-
Straße 61
28757 Bremen

Bremerhaven



Bürgermeister-
Smidt-Straße 49
27568 Bremerhaven

Program cu publicul



De luni până vineri
9.00–18.00

Ce înseamnă acești termeni?

Sumă parțială

Plățiți consumul de energie electrică o dată pe lună, sub forma unei sume parțiale. Această sumă rezultă din consumul de curent anual. Dacă v-ați abonat recent la noi, consumul va fi mai întâi estimat (vezi pagina 7).

Factură

O dată pe an veți primi de la swb o factură pentru ceea ce ați consumat. În aceasta se va menționa dacă vi se va restitui o parte din suma plătită (credit) sau dacă trebuie să plătiți o diferență (sumă de plată rămasă). Cu această ocazie veți afla și noile sume care vor trebui plătite lunar.

Debit direct

Împuterniciți swb să încaseze plățile prin debit direct (mandat SEPA), iar sumele parțiale vor fi retrase lunar din contul dumneavoastră.

Somație și sistare a alimentării cu energie electrică

În cazul în care suma de plată nu intră la timp în contul swb (la termenul scadent), după o săptămână veți primi o somație de plată. Dacă nu plățiți în continuare, după patru săptămâni vi se va sista alimentarea cu energie electrică.

Seria contorului

Fiecare contor swb are o serie. Această serie este unică. Cu ajutorul seriei se identifică contorul corespunzător consumatorului respectiv (vezi pagina 5).

Citirea contorului

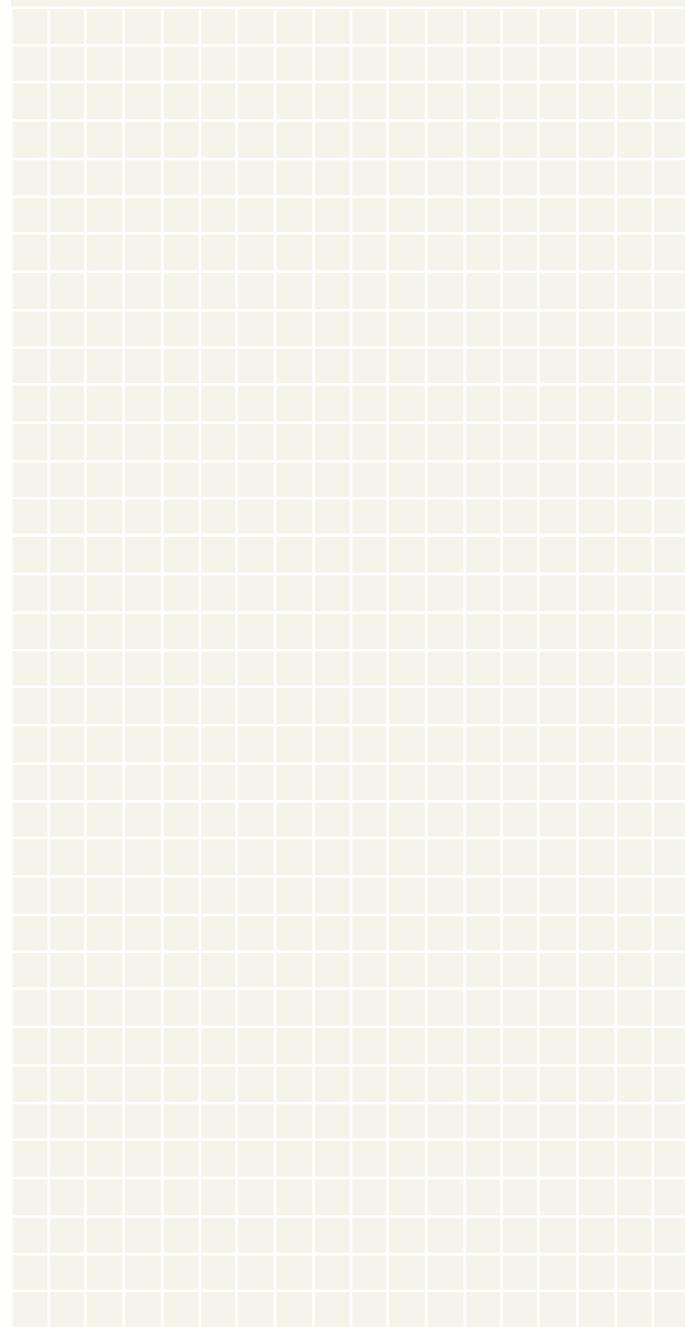
Pentru factura anuală swb are nevoie de citirea contoarelor. În acest scop se va deplasa la dumneavoastră un angajat de la swb. Sau veți primi o carte poștală de la noi. Completați în aceasta citirea contoarelor și returnați-o.

Consum

Consumul dumneavoastră de curent electric, gaze naturale și căldură în kilowați-oră (kwh), iar pentru apă în metri cubi (m³).

Produse energetice

swb oferă numeroase produse energetice. Dacă vă abonați la noi vă oferim cu plăcere produsul potrivit.

NoteA large grid area for taking notes, consisting of a 20x30 grid of small squares.

**swb Vertrieb Bremen
GmbH**

Relații cu clienții

Postfach 10 78 03

28078 Bremen

Tel. +49 (0)421 359-3590

Fax +49 (0)421 359-2233

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

Relații cu clienții

Postfach 10 12 80

27512 Bremerhaven

Tel. +49 (0)471 477-1111

Fax +49 (0)471 477-2321

Contact: www.swb-gruppe.de/kontakt
www.swb-gruppe.de