

# Vertragsinhalte enercity HeizStrom

## 1 Vertragsdauer, Preisanpassung, Kündigungstermin, Kündigungsfristen

Der Vertrag läuft bis zum 31. Dezember diesen Jahres. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, sofern er nicht von einem der Vertragspartner drei Monate vor Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Preisanpassungen erfolgen gemäß § 5 Abs. 2 und 3, § 20 der „Allgemeinen Bedingungen der Stadtwerke Hannover AG für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz“. Bei Änderung der Höhe der Konzessionsabgaben oder der Strom- oder Umsatzsteuersätze ändern sich die vereinbarten Preise auch innerhalb des Jahres.

## 2 Leistungen

enercity liefert elektrische Energie mit einer Spannung von 230/400 Volt und einer Frequenz von etwa 50 Hertz für die im Vertrag genannten Warmwasser-Heizungsanlagen auf Wärmespeicherbasis und Wärmepumpenanlagen des Kunden.

## 3 Zahlungsweise

Wahlweise durch Banküberweisung, Lastschriftverfahren/ Einzugsermächtigung oder Barzahlung.

## 4 Haftungs- und Entschädigungsregelungen bei Nichteinhalten vertraglich vereinbarter Leistungen

**4.1** Ansprüche wegen Schäden durch eine Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen. enercity als Lieferant ist in diesen Fällen von der Leistungspflicht befreit.

**4.2** Im Übrigen haftet enercity für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

**4.3** Für eine Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit oder der schuldhaften Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten (so genannte Kardinalspflichten) haftet enercity nach den gesetzlichen Vorschriften.

## 5 Tarifinformationen

Aktuelle Informationen über die geltenden Tarife erhalten Sie unter [www.enercity.de](http://www.enercity.de), telefonisch unter 0800 - 6 64 46 55 (kostenlos aus dem dt. Festnetz) oder per E-Mail an [kundenservice@enercity.de](mailto:kundenservice@enercity.de).

## 6 Lieferantenwechsel

Bei wirksamer Vertragskündigung ist der Lieferantenwechsel innerhalb der gesetzlichen Frist für den Kunden unentgeltlich.

## 7 Verbraucherbeschwerde, Schlichtungsstelle und Verbraucherservice

**7.1** Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches sind, können sich bei Beanstandungen insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von enercity-Leistungen bei enercity beschweren. enercity-Leistungen umfassen dabei den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie (sofern diese Dienstleistungen nicht nach § 21 b Abs. 2 Satz 1 EnWG durch einen Dritten erbracht werden).

Fragen oder Beschwerden können Sie an unseren Verbraucherservice richten:

[enercity](http://www.enercity.de)

Postfach 57 47

30057 Hannover

Telefon 0800 - 36 37 24 89 (kostenlos aus dem dt. Festnetz)

E-Mail [kundenservice@enercity.de](mailto:kundenservice@enercity.de)

enercity wird die Beschwerde innerhalb von vier Wochen ab Zugang bei enercity beantworten. Kann der Beschwerde nicht abgeholfen werden, kann der Kunde das in Ziffer 7.2 genannte Schlichtungsverfahren beantragen.

**7.2** Wenn der Beschwerde des Kunden nach Ziffer 7.1 von enercity nicht abgeholfen wurde, kann der Kunde zur Beilegung der Streitigkeiten zwischen ihm und enercity ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. beantragen.

[Schlichtungsstelle Energie e.V.](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

Friedrichstr. 133

10117 Berlin

Telefon 030 - 2 75 72 40-0

Fax 030 - 2 75 72 40-69

Internet [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

E-Mail [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

**7.3** Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas stellt Kunden Informationen über das geltende Recht, die Rechte als Haushaltskunden und über Streitbeilegungsverfahren zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

[Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation,](http://www.bundesnetzagentur.de)

[Post und Eisenbahnen](http://www.bundesnetzagentur.de)

Verbraucherservice

Postfach 8001

53105 Bonn

Telefon 030 - 2 24 80-500 oder

01805 - 10 10 00 (bundesweites Infotelefon)

Fax 030 - 2 24 80-323

E-Mail [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de)