# Allgemeine Vertragsinformationen
# enercity Gas natürlich versorgt

**Vertragsdauer, Kündigung, Preisanpassung**

Der Vertrag ist unbefristet. Er kann jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform. Preisanpassungen erfolgen gemäß § 5 Abs. 2 und 3, § 5a der „Allgemeinen Bedingungen der enercity AG für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz". Preisanpassungen berechtigen den Kunden zur fristlosen Kündigung des Vertrages.

**Leistungen**

enercity liefert Erdgas für die Lieferadresse des Kunden.

**Zahlungsweise, Abschlagszahlung**

Der Kunde kann wahlweise ein Mandat für eine SEPA-Lastschrift erteilen oder per Überweisung zahlen.

Die Höhe des Abschlags wird aus dem individuellen Verbrauchsverhalten ermittelt. Zudem übermittelt der Netzbetreiber enercity die historischen Werte der Lieferadresse des Kunden. Hat der Kunde schon eine Jahresrechnung erhalten, wird der Verbrauch der letzten Abrechnung mit den aktuellen Preisen multipliziert. So ergibt sich die Höhe der Abschlagszahlung bis zur nächsten Jahresrechnung.

**enercity Account**

Der Kunde kann eine Registrierung für den enercity Account vornehmen.

**Haftungs- und Entschädigungsregelungen bei Nichteinhalten vertraglich vereinbarter Leistungen**

Ansprüche wegen Schäden durch eine Unterbrechung oder bei einer Unregelmäßigkeit in der Gasversorgung 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. Dies gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf einer nicht berechtigen Maßnahme der enercity nach § 19 der „Allgemeinen Bedingungen der enercity AG für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz" beruht. enercity ist verpflichtet, dem Kunden auf sein Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie enercity bekannt sind oder von enercity in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

**Allgemeine Versorgungsbedingungen**

Die „enercity Versorgungsbedingungen für Gas“, bestehend aus „Allgemeine Bedingungen der enercity AG für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz“ und „Ergänzende Bedingungen der enercity AG zur Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV)“, gelten als Allgemeine Versorgungsbedingungen für „enercity Gas natürlich versorgt“.

**Tarifinformationen**

Aktuelle Informationen über die geltenden Tarife erhält der Kunde unter www.enercity.de, telefonisch unter 0800 3637 2489 (kostenlos aus dem dt. Festnetz) oder per E-Mail an kundenservice@enercity.de.

**Lieferantenwechsel**

Wenn der Kunde den Vertrag innerhalb der vertraglichen Frist wirksam kündigt, ist ein Lieferantenwechsel für ihn unentgeltlich.

**Widerrufsbelehrung**

Der Vertrag kann binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) widerrufen werden. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Es kann dafür das gesetzliche Muster-Widerrufsformular verwendet werden, was jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Wenn der Vertrag widerrufen wird, hat enercity alle Zahlungen, die vom Kunden erhalten worden sind, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung des Kunden über den Widerruf des Vertrages bei enercity eingegangen ist.

**Verbraucherbeschwerde**

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 wird die Beschwerde innerhalb von vier Wochen ab Zugang bei enercity beantworten. Beschwerden können gerichtet werden an:

**enercity**
Glockseeplatz 1
30169 Hannover
Telefon 0800 3637 2489 (kostenlos aus dem dt. Festnetz)
E-Mail kundenservice@enercity.de.

Wenn der Beschwerde des Kunden 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. enercity ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie e.V. verpflichtet.

**Schlichtungsstelle Energie e.V.**
Friedrichstraße 133
10117 Berlin
Telefon 030 27572400
Internet www.schlichtungsstelle-energie.de
E-Mail info@schlichtungsstelle-energie.de

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, Post und Eisenbahnen**
Verbraucherservice
Postfach 8001
53105 Bonn
Telefon 030 22480500
Telefax 030 22480323
E-Mail verbraucherservice-energie@bnetza.de

Verbraucher haben die Möglichkeit, für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen eine Plattform der EU zu nutzen. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 der EU-Verordnung 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ODR-VO) bereit, die Sie unter dem Link http://ec.europa.eu/consumers/odr/ finden.