



Achtung!

enercity
positive energie

Vorsicht bei Haustürgeschäften.

Beware of doorstep salespeople.

Ev kapısında alışverişe dikkat.

Будьте осмотрительны при
заключении договоров «в дверях».

Wenn es an der Tür klingelt und Ihnen jemand Strom oder Gas verkaufen will, ist Vorsicht geboten.

Dubiose Geschäfte? Nein, danke!

In Hannover häufen sich unseriöse Verkaufsmethoden. Vertriebskolonnen der Wettbewerber nutzen den Vertrauensbonus von enercity, um sich zu Privathaushalten Zutritt zu verschaffen.

Sie behaupten,

- im Auftrag von enercity beziehungsweise der enercity AG tätig zu sein,
- Mitarbeiter oder Energieberater von enercity zu sein,
- im Auftrag von enercity Abrechnungen oder Ablesungen durchzuführen,
- dass enercity die Lieferung von Strom oder Gas einstellen wird oder
- dass enercity die Preise erhöhen wird.

Misstrauen Sie solchen Aussagen! Als Grundversorger in Hannover stellt enercity garantiert nicht die Lieferung von Strom und Gas ein. Die Mitarbeitenden von enercity können sich immer ausweisen. Lassen Sie sich immer den **Mitarbeiterausweis mit Foto zeigen**, auch wenn es um Zählerwechsel oder Zählerablesung geht. **Im Zweifel rufen Sie uns kostenlos aus dem deutschen Festnetz unter 0800 - 36 37 24 89 an.**

Wir empfehlen Ihnen:

- Lassen Sie sich den Ausweis des Besuchers zeigen.
- Leisten Sie keine Unterschrift an der Haustür.
- Bitten Sie sich Bedenkzeit aus.
- Überprüfen Sie gründlich das Ihnen vorgelegte Angebot.
- Geben Sie den Besuchern keine persönlichen Daten (zum Beispiel Bankverbindung, Zählnummer) heraus.

Ihr gutes Recht: der Widerruf.

Sollten Sie sich nach einer Vertragsunterzeichnung an der Haustür überrumpelt fühlen, können Sie innerhalb von 14 Tagen von Ihrem Widerrufsrecht als Privatperson Gebrauch machen. Sie können ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Schicken Sie Ihren Widerruf per Einschreiben ohne Rückschein an den neuen Lieferanten.

Bitte beachten Sie dazu folgende Formalitäten:

- Nutzen Sie folgende Formulierung für die Betreffzeile: „Widerruf zu Vertragsnummer xyz“.
- Teilen Sie im Anschreiben mit, dass Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen und fristgerecht von dem am (Datum) geschlossenen Vertrag zurücktreten.
- Verlangen Sie in Ihrem Schreiben eine schriftliche Bestätigung der Kündigung / des Widerrufs.

Brauchen Sie Hilfe für den Widerruf? Kommen Sie in unser KundenCenter und wir helfen Ihnen bei der Formulierung. Oder laden Sie sich von uns ein Formular zum Widerruf aus dem Internet unter www.enercity.de/widerruf herunter.

If the doorbell rings and someone wants to sell you gas or electricity, be wary.

Dodgy dealings? No thanks!

In Hanover, unscrupulous selling methods abound. Competitors' sales teams use the trust customers have in enercity to gain entry to private households.

They claim

- to be working on behalf of enercity or enercity AG,
- that they are employees of or energy advisors for enercity,
- that they are handling bills or readings on behalf of enercity,
- that enercity is going to cut off the gas or electricity supply or
- that enercity will be raising the prices.

Don't believe claims such as these! As the main supplier to the city of Hanover, enercity guarantees not to cut off electricity or gas supplies. Employees of enercity always have identification on them. Always ask them to show you their employee photo ID card, even when they come to read or change your meter. If in doubt, please phone us free of charge from a German landline on 0800 - 36 37 24 89.

We recommend:

- Ask to see the visitor's identification.
- Do not sign anything on your doorstep.
- Ask for time to think about it.
- Check the details of the offer you are shown carefully.
- Do not give the visitors any personal information (such as bank account details or meter number).

Your rights: cancellation.

If you feel you were forced into signing a contract on the doorstep, you can exercise your right as a consumer to cancel the contract within 14 days. You can do so without giving a reason. Send your cancellation via registered mail without return receipt to the new supplier.

Please note the following formalities:

- Formulate the subject line as follows: "Widerruf zu Vertragsnummer xyz".
- In your letter, inform the recipient that you are exercising your right to cancellation and are withdrawing from the contract of (date) within the allowed amount of time.
- In your letter, ask for written confirmation of cancellation/ withdrawal.

Do you need help with the cancellation? Visit our customer centre and we will be happy to help you formulate it. Or download our cancellation form from the Internet at www.enercity.de/widerruf.

Kapı çaldığında ve birisi size elektrik ya da gaz satmaya çalıştığında dikkatli olmanız gerekir.

Usulsüz yöntemler mi? Aman, uzak durun!

Hannover'de gayriciddi satış yöntemlerinin sayısı artmaktadır. Evlerin içine girmek için rakip firmaların satış grupları, enercity'nin piyasadaki güveninden faydalanmaktadır.

Bu satış grupları:

- enercity adına ya da enercity AG adına çalıştıklarını,
- enercity çalışanı ya da enerji danışmanı olduklarını,
- enercity adına hesap kesimi ya da sayaç okuması yaptıklarını,
- enercity'nin elektrik ya da gaz tedarikini keseceğini veya
- enercity'nin fiyatları artıracığını iddia etmektedir.

Bu tür iddialara itibar etmeyin! Hannover'deki ana tedarikçi olan enercity, asla elektrik ve gaz tedarikini kesmez. enercity çalışanları her zaman kimliklerini ibraz edebilecek durumdadır. Sayaç değişimi ya da sayaç okuması bile olsa **her zaman çalışandan resimli kimliğini göstermesini isteyin. Şüpheli durumda 0800 - 36 37 24 89 numaralı telefonu arayarak Alman sabit hatlardan ücretsiz olarak bize ulaşın.**

Size şunları tavsiye ediyoruz:

- Gelen kişiden kimliğini ibraz etmesini isteyin.
- Kapıda hiçbir şeye imza atmayın.
- Düşünmek için süre isteyin.
- Size sunulan teklifi iyice inceleyin.
- Gelen kişilere kişisel bilgilerinizi vermeyin (örneğin banka bilgileri, sayaç numarası).

İtiraz hakkınız her zaman saklıdır.

Kapıda imzalamış olduğunuz bir sözleşmeden sonra kendinizi tuzağa düşürülmüş hissederseniz 14 gün içinde özel kişi olarak itiraz hakkınızı kullanabilirsiniz. Herhangi bir neden belirtmeksizin sözleşmeden cayabilirsiniz. İtiraz bildiriminizi, taahhütlü posta olarak yazılı biçimde yeni tedarikçiye gönderin.

Lütfen bununla ilgili aşağıdaki formaliteleri dikkate alın:

- Konu başlığı için şu ifadeyi kullanın: "xyz numaralı sözleşmeye itiraz".
- Yazınızda, itiraz hakkınızı kullandığınızı ve (tarih) tarihli sözleşmeden caydığınızı ifade edin.
- Yazınızda, ayrıca feshin/itirazın yazılı olarak onaylanmasını talep edin.

İtirazda bulunmak için yardıma mı ihtiyacınız var? Müşteri Merkezimize gelin ve itiraz yazınızı hazırlamanızda size yardımcı olalım. Ya da www.enercity.de/widerruf internet adresinde bulabileceğiniz itiraz formunu indirin.

Будьте крайне внимательны и осторожны, когда незнакомец звонит в дверь и предлагает купить электроэнергию или газ.

Сомнительные сделки? Нет уж, спасибо!

В Ганновере участились случаи мошенничества. Группы сбыта фирм-конкурентов пользуются доверием потребителей к enercity, чтобы получить доступ к их домам.

Они утверждают, что

- представляют компанию enercity или городские коммунальные службы enercity AG;
- являются сотрудниками или консультантами enercity по вопросам электроэнергии;
- производят расчеты или снимают показания счетчиков по поручению компании enercity;
- компания enercity прекратит поставки электроэнергии или газа;
- enercity поднимет цены.

Не верьте таким заявлениям! Являясь ведущим поставщиком в Ганновере, enercity точно не прекратит поставку электроэнергии и газа. Сотрудники enercity всегда могут предъявить документы, удостоверяющие их принадлежность к компании. **Всегда просите предъявить удостоверение сотрудника с фотографией, даже если речь идет о смене счетчиков или считывании их показаний. Если у вас возникли сомнения, звоните нам по номеру телефона 0800-36 37 24 89 (бесплатно для абонентов городской фиксированной сети).**

Мы рекомендуем:

- попросите пришедшего предъявить удостоверение;
- не подписывайте никаких документов на пороге;
- попросите время на размышление;
- тщательно проверьте условия предложения;
- не предоставляйте пришедшим никакой личной информации (например, банковские реквизиты, номер счетчика).

У вас есть полное право отказаться.

Если после подписания контракта вы почувствуете, что вас обманули, в течение 14 дней вы можете воспользоваться правом отказа как частное лицо. Вы можете отказаться от договора без указания причин. Отправьте свой отказ новому поставщику заказным письмом без уведомления.

При этом учитывайте следующие формальности:

- используйте следующую формулировку в строке темы письма: «Widerruf zu Vertragsnummer хуз» («Аннулирование договора под номером ху»);
- укажите, что вы хотите воспользоваться правом отказа и вовремя отказываетесь от договора, подписанного (дата подписания договора);
- потребуйте в вашем письме письменного подтверждения расторжения контракта.

Вам нужна помощь при оформлении отказа?

Обращайтесь в наш центр обслуживания клиентов, и мы поможем сформулировать отказ. В качестве альтернативы можно загрузить формуляр для отказа с домашней страницы www.enercity.de/widerruf.

Hier werden Sie beraten

Weitere Informationen unter 0800 - 36 37 24 89 (kostenlos aus dem deutschen Festnetz), im Internet unter www.enercity.de oder im KundenCenter von enercity (am Kröpcke).

Fragen zu Trickbetrug: Polizeidirektion Hannover, Polizeikommissariat Nordstadt, Ermittlungsgruppe Trick, Telefon 0511 - 109-3181 bis -3188 oder unter www.polizei-beratung.de Anzeigenerstattung bei Ihrer Polizeidienststelle vor Ort

Fragen zu Verträgen an der Haustür? Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V. Telefon 0511 - 9 11 96-0

Need advice?

Further information is available on 0800 - 36 37 24 89 (free from German landlines), on the Internet at www.enercity.de or from the enercity Customer Centre (Kröpcke).

If you think you have been a victim of fraud: Hanover Police Commission Nordstadt Police Commission, Trick investigation team, Telephone 0511 - 109-3181 or -3188 or at www.polizei-beratung.de Please report fraud to your local police station.

Questions about doorstep selling and contracts? Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V. (Consumer Advice Bureau for Lower Saxony), Telephone 0511 - 9 11 96-0

Buradan bilgi alabilirsiniz

Daha fazla bilgi için arayabileceğiniz telefon numarası 0800 - 36 37 24 89 (Alman sabit telefon hattı üzerinden ücretsizdir) İnternet üzerinden www.enercity.de ya da KundenCenter von enercity (Kröpcke).

Dolandırıcılıkla ilgili sorularınız olduğunda başvurabileceğiniz kurum: Polizeidirektion Hannover, Polizeikommissariat Nordstadt, Ermittlungsgruppe Trick (Hannover Polis Müdürlüğü, Nordstadt Polis Komiserliği, Dolandırıcılık Vakaları Soruşturma Ekibi), Telefon 0511 - 109-3181'den 3188'e kadar ya da İnternet üzerinden: www.polizei-beratung.de

Kapı önünde sözleşmelerle ilgili sorular için: Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V. (Aşağı Saksonya Tüketici Merkezi Derneği) Telefon 0511 - 9 11 96-0

Полезная информация

Дополнительная информация по телефону 0800 - 36 37 24 89 (бесплатно из городской телефонной сети), либо на сайте www.enercity.de или в центре обслуживания клиентов enercity (Кроепcke).

Если вы считаете, что стали жертвой мошенничества: Вы можете обратиться в управление полиции, полицейский комиссариат Нордштатт, Группа дознания «Трюк», телефон 0511 - 109-3181 до -3188 или по интернету www.polizei-beratung.de.

Центр по вопросам прав потребителей Нижней Саксонии Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V. (зарегистрированное объединение) Телефон 0511 - 9 11 96-0

Willkommen bei enercity

ServicePortal (24 Stunden online)

Internet www.enercity.de/serviceportal
Daten verwalten, Zählerstände melden,
Tarife wechseln und vieles mehr

KundenService

Servicetelefon 0800 - 36 37 24 89
(kostenlos aus dem deutschen Festnetz)
Mo–Fr 08.00 – 20.00 Uhr
Sa 09.00 – 14.00 Uhr

Telefax 0511 - 430-1876
E-Mail kundenservice@enercity.de
Facebook www.facebook.de/enercity
Internet www.enercity.de

KundenCenter

Ständehausstraße 6 (am Kröpcke) · 30159 Hannover
Kundenberatung Mo–Fr 10.00 – 18.30 Uhr
Sa 10.00 – 14.00 Uhr

enercity AG
Ihmeplatz 2
30449 Hannover

Folgen Sie uns:

