Verbraucherinformationen

Vertragsinhalte

Vertragsart	**ERDGAS** FLEX
Leistung	Lieferung des gesamten Bedarfs an Erdgas in Niederdruck ohne Leistungsmessung
Vertragsdauer/Erstlaufzeit	läuft auf unbestimmte Zeit
Kündigung	Ungeachtet besonderer Kündigungsrechte (nach Gesetz oder den geltenden AGB) kann der Vertrag von jedem Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.
Lieferantenwechsel	Die Stadtwerke Rostock AG (SWR AG) wird einen möglichen Lieferantenwechsel zügig und unentgeltlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen und der vertraglich vereinbarten Fristen ermöglichen.
Informationen zu unseren Produkten und Preisen	**Internet:** swrag.de **Telefon:** 0381 805-2000 (zum Ortstarif)
Zahlungsweise	Als Zahlungsmöglichkeiten stehen Ihnen die Überweisung, ein Dauerauftrag oder das Lastschriftverfahren zur Verfügung.
Rücktrittsrecht	Über die gesetzlichen Rücktrittsrechte hinaus bestehen keine weiteren vertraglichen Rücktrittsrechte.
Preisanpassungsregelungen	Änderungen der Preise sind nur zum Monatsersten möglich. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn die SWR AG dem Kunden die Änderung spätestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. Die SWR AG ist verpflichtet, künftige Änderungen der Umsatzsteuer bzw. neue Steuern, Abgaben oder Belastungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens an den Kunden weiterzugeben. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte der Ziffer 6 Ihrer Vertrags-AGB.
Wartungsdienste	werden nicht angeboten. Aktuelle Informationen zu den Wartungs-diensten und –entgelten erhalten Sie beim örtlichen Netzbetreiber.
Unterbrechung oder Unregelmäßigkeiten in der Energieversorgung	Soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, ist die SWR AG von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen von der SWR AG gemäß Ziffer 8 der Vertrags-AGB beruht. Die SWR AG wird dem Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft geben, als sie der SWR AG bekannt sind oder von der SWR AG in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.
Haftungs- und Entschädigungsregelungen	Bei Versorgungsstörungen gemäß Satz 1 des vorstehenden Absatzes haftet die SWR AG nicht. Etwaige Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne des Satzes 1 des vorstehenden Absatzes kann der Kunde gegen den Netzbetreiber geltend machen. Die Kontaktdaten des Netzbetreibers teilt die SWR AG dem Kunden auf Anfrage gern mit.

Verbraucherservice der Stadtwerke Rostock AG

Telefon: 0381 805-2000
Montag bis Freitag 9 – 17 Uhr
Telefax: 0381 805-2166

Ihre Fragen oder Beanstandungen im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung richten Sie bitte an unseren Kundenservice:

Stadtwerke Rostock AG
Postfach 15 11 33
18063 Rostock

Internet: swrag.de
E-Mail: kundenzentrum@swrag.de

Verbraucherservice der Bundesnetzagentur
Telefon: 0228 14 15 16

Montag bis Freitag 9 – 15 Uhr
Freitag 9 – 12 Uhr
Telefax: 030 22480-323

Dieser Service stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren **für die Bereiche Elektrizität und Gas** zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur
für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post, Eisenbahnen
- Verbraucherservice -
Postfach 80 01
53105 Bonn

Internet: www.bundesnetzagentur.de
E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Schlichtungsstelle Energie e. V.
Schlichtungsstelle
Friedrichstr. 133, 10117 Berlin
Telefon: 030 2757240-0
Montag bis Donnerstag 10 – 16 Uhr
Telefax: 030 2757240-69

Zur Beilegung von Streitigkeiten kann ein Schlichtungsverfahren bei der Energie e. V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass Sie den Kundenservice unseres Unternehmens angerufen haben und keine beiderseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Unser Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie e. V. verpflichtet.

Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de
E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Online-Streitbeilegung

Verbraucher haben die Möglichkeit über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucher-beschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienst-leistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.
E-Mail-Adresse des Lieferanten: kundenzentrum@swrag.de.