



# Allgemeine Vertragsinformationen enercity Strom natürlich versorgt

## 1 Vertragsdauer, Preisanpassung, Kündigung

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 Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz“. Preisanpassungen berechtigen den Kunden zur fristlosen Kündigung des Vertrages.

## 2 Leistungen

enercity liefert elektrische Energie mit einer Spannung von 230/400 Volt und einer Frequenz von etwa 50 Hertz für die Lieferadresse des Kunden.

## 3 Zahlungsweise, Abschlagszahlung

Der Kunde erteilt ein Mandat für eine SEPA-Lastschrift oder zahlt durch Überweisung.

Die Höhe des Abschlags wird aus dem individuellen Verbrauchsverhalten ermittelt. Zudem übermittelt der Netzbetreiber enercity die historischen Werte der Verbrauchsstelle 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.

## 4 ServicePortal

Der Kunde kann eine Registrierung im ServicePortal unter [www.enercity.de/serviceportal](http://www.enercity.de/serviceportal) vornehmen.

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

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. Dies gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf einer nicht berechtigten Maßnahme der enercity nach § 19 der „Allgemeinen Bedingungen der enercity AG für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz“ 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.

## 6 Tarifinformationen

Aktuelle Informationen über die geltenden Tarife erhalten Sie unter [www.enercity.de](http://www.enercity.de), telefonisch unter 0800 - 36 37 24 89 (kostenlos aus dem dt. Festnetz) oder per E-Mail an [kundenservice@enercity.de](mailto:kundenservice@enercity.de).

## 7 Allgemeine Versorgungsbedingungen

Die „enercity Versorgungsbedingungen für Strom“, bestehend aus „Allgemeine Bedingungen der enercity AG für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz“ und „Ergänzende Bedingungen der enercity AG zur Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV)“, gelten als Allgemeine Versorgungsbedingungen für „enercity Strom natürlich versorgt“.

Die „enercity Versorgungsbedingungen für Strom“ gelten als Allgemeine Geschäftsbedingungen für „enercity Strom natürlich versorgt“.

## 8 Lieferantenwechsel

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

## 9 Stromherkunft

Mit enercity Strom natürlich versorgt erhält der Kunde zu 100 Prozent Strom aus Anlagen zur Erzeugung erneuerbarer Energien.

## 10 Widerrufsbelehrung

Der Vertrag kann binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit per Post versandtem 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.

## 11 Verbraucherbeschwerde

**11.1** 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 wird die Beschwerde innerhalb von vier Wochen ab Zugang bei enercity beantworten. Kann der Beschwerde nicht abgeholfen werden, kann der Kunde das in Ziffer 13.2 genannte Schlichtungsverfahren beantragen. Fragen, Beschwerden oder Widerrufserklärungen können an unseren Verbraucherservice gerichtet werden:

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

Glockseeplatz 1, 30169 Hannover

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

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

**11.2** Wenn der Beschwerde des Kunden nach Ziffer 13.1 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. enercity ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie e.V. verpflichtet.

[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)

**11.3** 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, Post und Eisenbahnen](http://www.bundesnetzagentur.de)

Verbraucherservice

Postfach 8001, 53105 Bonn

Telefon 0228 - 14 15 16; Fax 030 - 2 24 80-323

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

**11.4** 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.