

An unsere Haushaltskunden

**Ansprechpartner: Serviceteam**

Ruf: 07931 491-391

Fax: 07931 491-383

Mo-Do: 8-12:30 Uhr und 13-17 Uhr

Fr: 8-12:30 Uhr und 13-15 Uhr

[service@stadtwerk-tauberfranken.de](mailto:service@stadtwerk-tauberfranken.de)

01. Januar 2020

## Informationen zu unseren Sonderprodukten Strom und Gas<sup>1)</sup>

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank, dass Sie sich für uns als Ihren Energielieferanten vor Ort entschieden haben. Im Folgenden möchten wir Sie näher über unsere Strom- und Gasprodukte sowie unsere Dienstleistungen informieren. Ein weiteres Anliegen ist uns, Sie auch über Ihre Rechte zu informieren, wenn es uns ausnahmsweise nicht gelingen sollte, Ihren Erwartungen zu entsprechen.

Für Fragen, Wünsche und Anregungen sind wir gerne für Sie da.

Energiereiche Grüße von Ihrer  
**Stadtwerk Tauberfranken GmbH**

### Sonderprodukte für Haushaltskunden

Außerhalb der Grundversorgung bieten wir spezielle, auf die Bedürfnisse von Haushaltskunden zugeschnittene Sonderprodukte für Strom und Gas an.

### Unsere Stromprodukte:

Die wichtigsten Merkmale unserer Produkte „**Tauberstrom nah**“, „**Tauberstrom Regio**“ sowie von unseren Naturprodukten „**Tauberstrom na(h)tur**“, „**Tauberstrom Regio Natur**“, mit Strom zu **100% aus regenerativen Energien** sind:

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 12 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von nur 6 Wochen jeweils zum Laufzeitende.
- Ein außerordentliches Kündigungsrecht bei Preisänderungen.

Die wichtigsten Merkmale unseres Produkts „**Tauberstrom nah fix 21**“ „**Tauberstrom Regio Fix 21**“ sind:

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 24 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von nur 6 Wochen jeweils zum Laufzeitende.
- Eine Netto-Preisgarantie bis 31.12.2021, so dass eine Preisanpassung erstmals zum 01.01.2022 möglich ist (ausgenommen sind Preisänderungen, die durch Strom- u. Umsatzsteuer oder durch neue Steuern und Abgaben verursacht werden).

<sup>1)</sup> Nach § 41 Abs. 4 i.V.m. Abs. 1 Satz 2 EnWG

## Unsere Gasprodukte:

Die wichtigsten Merkmale unseres Produkts **„Taubergas Treue“** sind:

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 12 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von nur 6 Wochen jeweils zum Laufzeitende.
- Ein außerordentliches Kündigungsrecht bei Preisänderungen.
- Jährlich steigender Rabatt auf den Netto-Grundpreis

Die wichtigsten Merkmale unseres Produkts **„Taubergas Treue Fix“** sind:

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 24 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von nur 6 Wochen jeweils zum Laufzeitende.
- Ein außerordentliches Kündigungsrecht bei Preisänderungen.
- Jährlich steigender Rabatt auf den Netto-Grundpreis

Die wichtigsten Merkmale unserer Naturprodukte

**„Taubergas Plus Natur 10“** und **„Taubergas Plus Natur 20“** mit 10% bzw. 20% Beimischung Biogas sind:

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 24 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von 6 Wochen jeweils zum Laufzeitende.
- Ein außerordentliches Kündigungsrecht bei Preisänderungen.

Unser vollständiges Angebot und Informationen zu aktuellen Produkten erhalten Sie im Kundenzentrum, Max-Planck-Straße 5, 97980 Bad Mergentheim oder im Kundenzentrum Tauberbischofsheim, Hauptstr. 68, 97941 Tauberbischofsheim und auf dieser Homepage unter der Rubrik „Privatkunden“.

Informationen zu Wartungsdienstleistungen erhalten Sie beim örtlichen Netzbetreiber.

## **Abrechnungsturnus und Zahlungsweise**

Ihren Verbrauch rechnen wir normalerweise einmal im Jahr ab.

Wenn Sie einen kürzeren Abrechnungsturnus wünschen, dann bieten wir an, Ihren Verbrauch monatlich, vierteljährlich oder halbjährlich abzurechnen. Wir bitten um Verständnis, dass wir für diesen Service eine Aufwandspauschale berechnen müssen. Bitte beachten Sie, dass ein kürzerer Abrechnungsturnus in Monaten mit höherem Verbrauch zu deutlich höheren Abschlagszahlungen führt.

Neben der Teilnahme am Lastschriftverfahren (Einzugsermächtigung) besteht auch die Möglichkeit, offene Rechnungsbeträge zu überweisen.

## **Haftungsfragen**

Ansprüche wegen Versorgungsstörungen im Sinne des § 6 Abs. 3 Satz 1 der Gas- bzw. Stromgrundversorgungsverordnung können Sie gegen den Netzbetreiber geltend machen. Wir haften nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## **Lieferantenwechsel**

Lieferantenwechsel werden wir zügig und unentgeltlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen und der vertraglich vereinbarten Fristen durchführen.

## **Reklamationen**

Wir möchten, dass Sie mit unserem Service jederzeit zufrieden sind. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, informieren Sie bitte umgehend unsere Beschwerdestelle:

Max-Planck-Str. 5, 97980 Bad Mergentheim,

Tel.: 07931 491-490

E-Mail: [verbraucherservice@stadtwerk-tauberfranken.de](mailto:verbraucherservice@stadtwerk-tauberfranken.de)

Wir werden das Problem so schnell wie möglich beheben und garantieren Ihnen innerhalb von vier Wochen eine Antwort. Können wir der Beschwerde nicht abhelfen, dann werden wir die Gründe in Textform darlegen.

Für den Fall, dass wir der Beschwerde nicht abhelfen konnten, können Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB einen Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der "Schlichtungsstelle Energie e. V.", Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030-2757240-0 einreichen.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur (Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, Tel.: 030-22480-500, E-Mail: [verbraucher-service-energie@bnetza.de](mailto:verbraucher-service-energie@bnetza.de)) zu kontaktieren.