

# SWB بمنتھى السھولة

FÜR HEUTE.  
FÜR MORGEN.  
FÜR MICH.

swb

قسم خدمة العملاء لدى swb

م

## كيف تسجلون أنفسكم لدى شركة swb؟

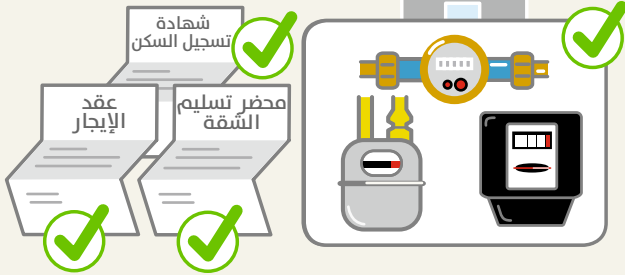
يمكنكم تسجيل أنفسكم لدى شركة swb بشقة خاصة. زوروا في قسم خدمة العملاء التابع لشركة swb واحضروا معكم الوثائق التالية.

انتم بحاجة من أجل تسجيل أنفسكم إلى ما يلي:

1 بطاقة شخصية سارية



2 عقد الإيجار مصحوبا بشهادة تسجيل السكن ومحضر تسليم شقتكم متضمنا قراءات العدادات (أنظر الصفحة ٤ و ٥)

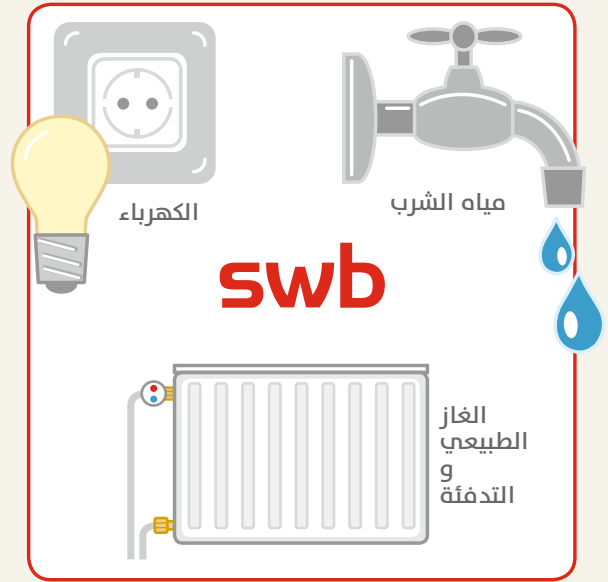


3 يرجى عند قدومكم إلينا أن تحضروا معكم مترجما شفويا.

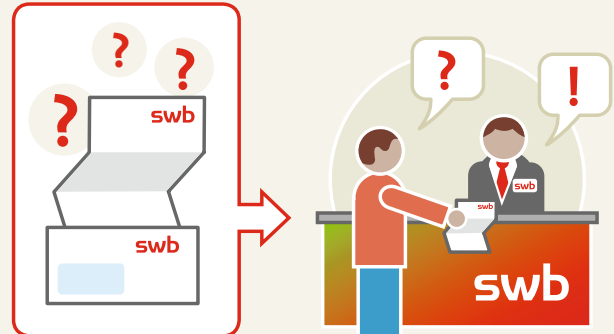


## من هي شركة swb؟

شركة swb عبارة عن شركة تزويد بالطاقة في بريمن وبريمرهافن. نحن نوفر لكم في ورقة المعلومات هذه نظرة عامة على كل ما يتعين عليكم معرفته كي تتمكن من تزويدكم بالكهرباء والغاز الطبيعي ومياه الشرب.



يسرنا في قسم خدمة العملاء التابع لشركة swb أن نجيب عن أسئلتكم واستفساراتكم المتعلقة بتزويدكم بالطاقة ومياه الشرب من لحظة التسجيل حتى إعداد الحساب السنوي.

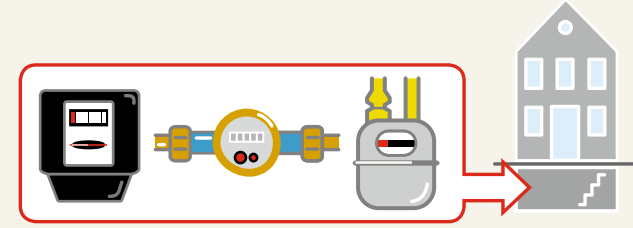


## ما الذي تحتاجه شركة swb منكم بعد؟

- < قراءة عداد الكهرباء، الغاز الطبيعي ومياه الشرب
- < عدد الأشخاص المقيمين في المنزل
- < بيانات حسابكم البنكي

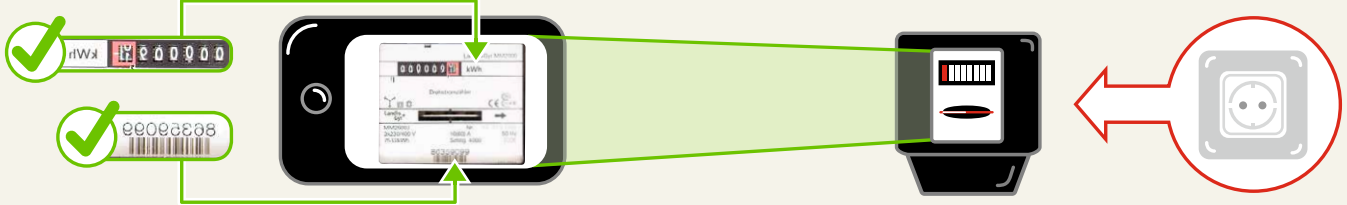
### هكذا تسجلون قراءات العدادات

قوموا قبل قدومكم إلينا بالتقاط صورة من بيانات العداد باستعمال هاتفكم الذكي أو سجلوا هذه البيانات على ورقة. نحن بحاجة إلى قراءة العدادات كي نتمكن من إعداد حساب استهلاككم مرة في العام.

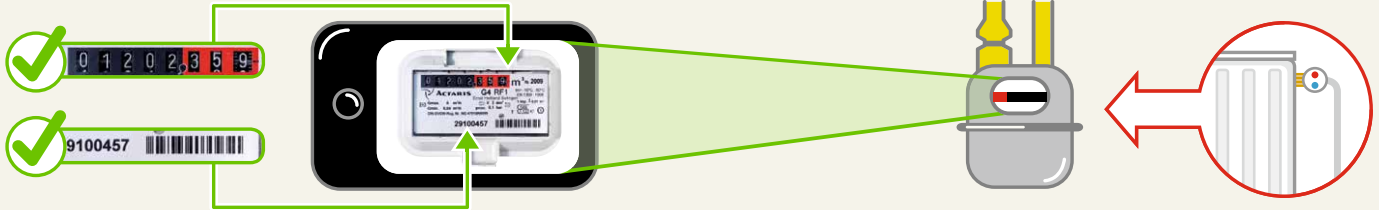


يرجى الانتباه إلى توفر إمكانية رؤية رقم العداد، كما هو الحال في الأمثلة أدناه. العدادات موجودة عادة في الطابق تحت الأرضي من المنزل. يرجى إن لم تكونوا على علم بالعداد التابع لشقتكم الاستفسار عن ذلك من مؤجر الشقة.

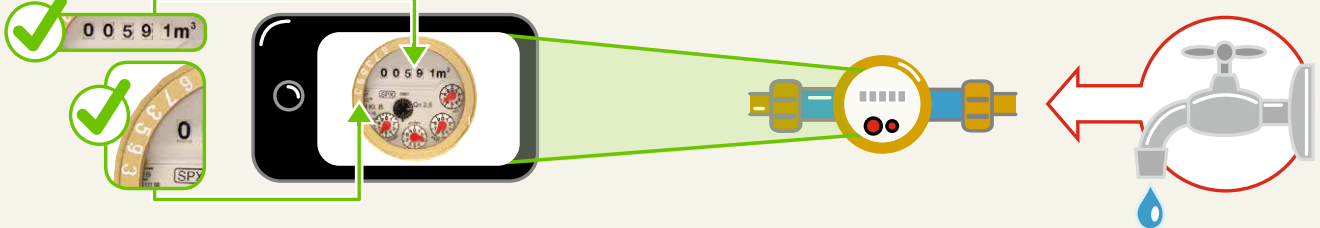
#### الكهرباء



#### الغاز الطبيعي



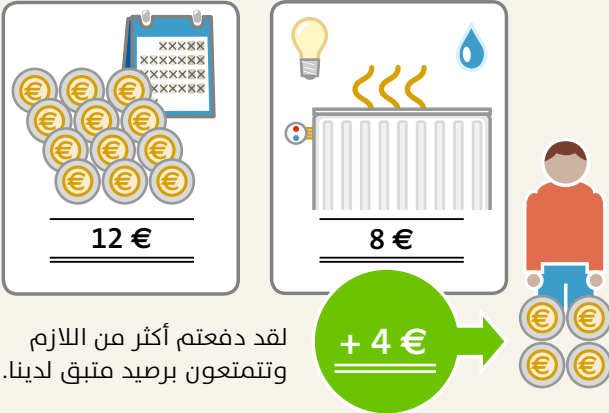
#### مياه الشرب



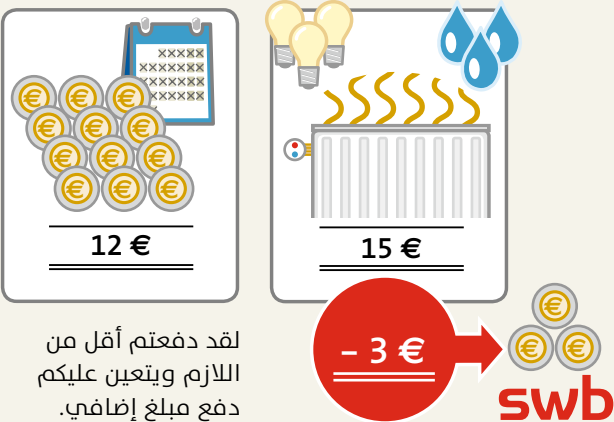
## ما هي الدفعات الشهرية المسبقة؟

أنتم تدفعون شهريا مبلغا مسبقا يحتسب وفقا لاستهلاككم المفترض للطاقة. يتوقف هذا الاستهلاك على عدد الأفراد المقيمين في المنزل وعلى سلوككم في استهلاك الطاقة. تقوم شركة swb مرة في العام بإعداد حساب سنوي كما يتم التحقق مما إذا كانت المبالغ الشهرية التي تدفعونها مطابقة لاستهلاككم الفعلي. تتوفر هنا امكانيتان:

### 1. لقد دفعتم أكثر من اللازم

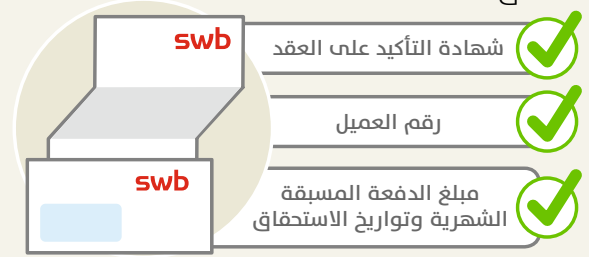


### 2. لقد دفعتم أقل من اللازم

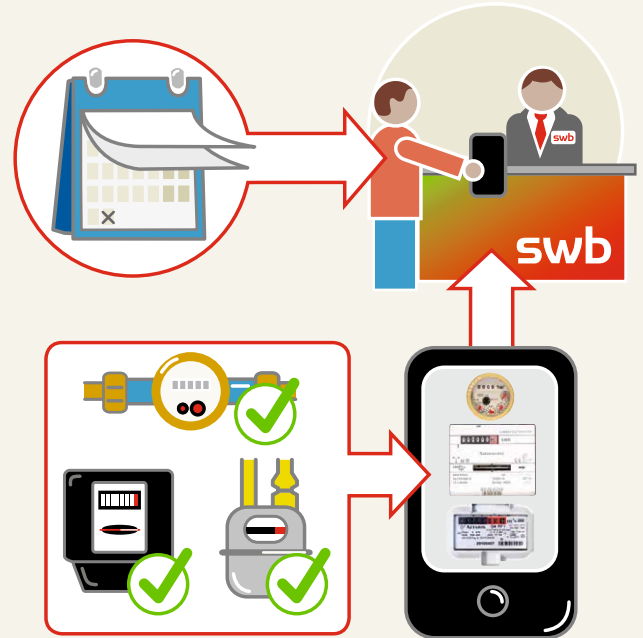


## ماذا يحصل بعد ذلك؟

ستحصلون على رسالة منابعد تسجيلكم لدى شركة swb. تتضمن هذه الرسالة شهادة تأكيد على العقد المبرم معنا، على رقم العميل الخاص بكم، ومقدار الدفعات الشهرية المسبقة التي يتعين عليكم تأديتها شأنها شأن تواريخ استحقاق هذه الدفعات.



ينبغي عليكم بعد مرور ثلاثة أشهر الحضور مرة أخرى إلى قسم خدمة العملاء لدى swb وإحضار قراءات العدادات الحالية معكم (أنظر الصفحة 5 و4). سنقوم عندها بمراجعة إذا ما كانت المبالغ الشهرية المسبقة التي تدفعونها ملائمة لاستهلاككم للطاقة.



## ما معنى ذلك؟

### الدفعة الشهرية المسبقة

أنتم تدفعون لقاء الطاقة التي تستهلكونها دفعة شهرية مسبقة لشركة swb. يتم حساب مقدار هذه الدفعة وفقا لاستهلاككم السنوي للكهرباء. إذا كنتم عملاء جدد لدينا، فإنه يتم حساب هذه الدفعة في بادئ الأمر بصفة تقديرية (أنظر الصفحة 7).

### الفاتورة

ستحصلون مرة في السنة على فاتورة من شركة swb بالطاقة المستهلكة: تفيدكم هذه الفاتورة بما إن كان ستم إعادة مبلغ ما لكم (رصيد متبقي) أو إن كان عليكم دفع مبلغ ما بصفة لاحقة (مبلغ متبقي واجب الدفع). تتضمن الفاتورة أيضا مقدار الدفعة الشهرية المسبقة التي يتعين عليكم دفعها في المستقبل.

### الخصم التلقائي من الحساب البنكي

ستقوم شركة swb بخصم الدفعات المسبقة الشهرية تلقائيا من حسابكم البنكي إذا قمتم بمنحها تفويضا بخصم المبلغ تلقائيا من الحساب (توكيل بالسحب الإلكتروني عبر منطقة الدفعات المالية الموحدة باليورة SEPA).

### الإنذار وقطع التزويد بالطاقة

ستتلقون إنذارا خطيا إن لم يصل المبلغ واجب الدفع في الموعد المحدد (تاريخ الاستحقاق) إلى شركة swb. وإن لم تدفعوا المبلغ بعد هذا الإنذار، فإنه سيتم عندها قطع التزويد بالطاقة عنكم بعد تاريخ الاستحقاق بأربعة أسابيع.

### رقم العداد

لكل عداد من عدادات swb رقم معين. هذا الرقم غير متوفر سوى مرة واحدة فقط. وهو يخدم غرض تعرفنا على العداد الساري لجهة الاستهلاك المعنوية (أنظر الصفحة 5).

### قراءة العداد

شركة swb بحاجة من أجل إعداد الحساب السنوي إلى قراءة العدادات. سيحضر إليكم لهذا الغرض قارئاً للعدادات من شركة swb. أو أنكم تتلقون بطاقة منا. يرجى في هذا البطاقة تسجيل قراءات العدادات وإعادة إرسال البطاقة إلينا.

## هكذا تصلون إلينا

### بريمن

بريمن وسط  
/Am Wall  
Sögestraße  
28195 Bremen



بريمن شمال  
-Bischoff-Reeder  
61 Strasse  
28757 Bremen



### بريمرهافن

-Bürgermeister  
49 Straße-Smidt  
27568 Bremerhaven



### أوقات الدوام

الإثنين حتى الجمعة  
الساعة 9.00  
م 18.00-





**swb Vertrieb Bremen  
GmbH**

قسم خدمة العملاء

Postfach 10 78 03

28078 Bremen

Tel. +49 (0)421 359-3590

Fax +49 (0)421 359-2233

**swb Vertrieb Bremerhaven  
GmbH & Co. KG**

قسم خدمة العملاء

Postfach 10 12 80

27512 Bremerhaven

Tel. + 49 (0)471 477-1111

Fax + 49 (0)471 477-2321

رسالتكم إلينا: [www.swb-gruppe.de/kontakt](http://www.swb-gruppe.de/kontakt)

[www.swb-gruppe.de](http://www.swb-gruppe.de)