



swb Müşteri Hizmetleri

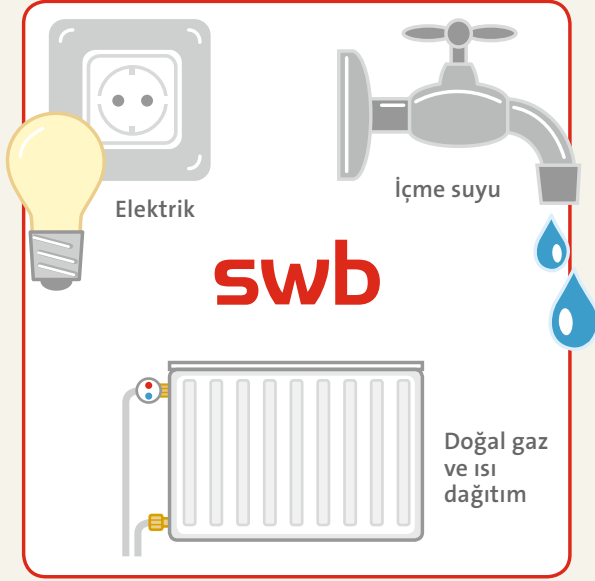
# YENİ BAŞLAYAN- LAR İÇİN SWB

FÜR HEUTE.  
FÜR MORGEN.  
FÜR MICH.

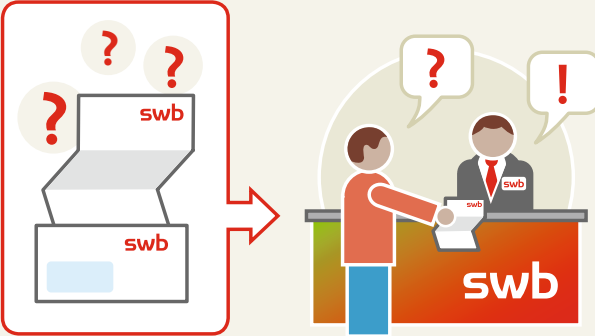
swb

## swb kim?

swb, Bremen ve Bremerhaven kentlerinde enerji dağıtım hizmetleri veren kuruluştur. Size elektrik, doğal gaz ve içme suyu tedarik edebilmemiz için gerekli olan tüm bilgileri, bu el broşüründe sizin için derleyip topladık.



swb müşteri hizmetleri merkezlerimizdeki çalışanlarımız, abone kayıt işlemlerinden yıllık faturaya kadar, enerji ve içme suyu dağıtımı ile ilgili tüm sorularınızı seve seve yanıtlarlar.



## swb'ye nasıl abone olunur?

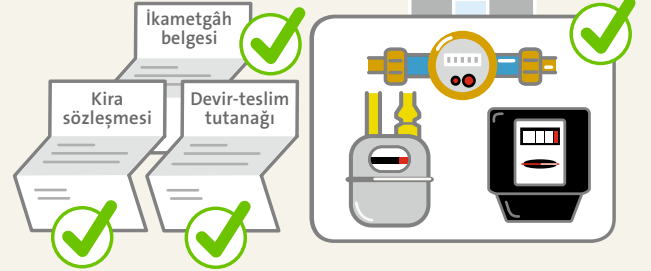
Evi, dairesi olan herkes swb aboneliği olabilir. Aşağıdaki belgeleri yanınıza alarak, swb müşteri hizmetleri merkezlerimizden birini ziyaret ediniz.

### Abone olmak için gerekli olanlar:

- 1 Geçerli bir kimlik kartı



- 2 İkametgâh belgesi ve sayaç endekslerini de içeren devir-teslim tutanağı ile birlikte, dairenizin kira sözleşmesi (bkz. sayfa 4 ve 5)

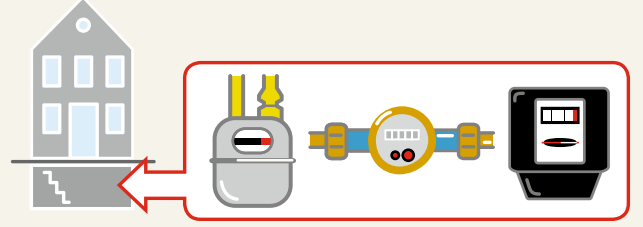


- 3 Lütfen yanınızda bir tercüman getiriniz.



## swb, başka sizden ne isteyecek?

- > Elektrik, doğal gaz ve içme suyu sayaç endeksleri
- > Hanenizde yaşayan kişi sayısı
- > Banka bilgileriniz



### Sayaç endeksleri nasıl kaydedilir?

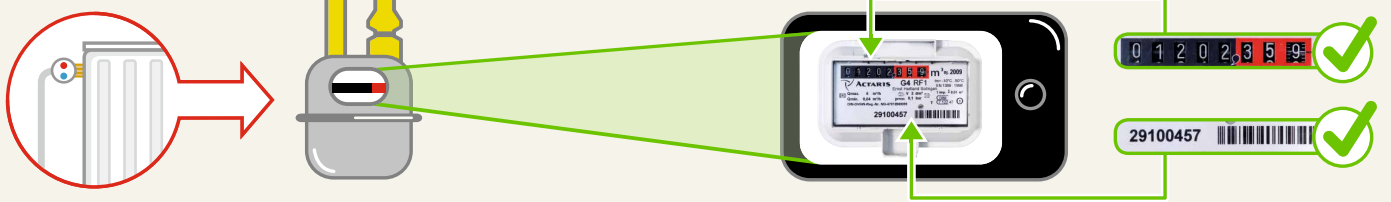
Bize gelmeden, akıllı telefonunuzla sayaç endekslerinin resmini çekiniz veya bunları not alınız. Yılda bir kez tüketim miktarınızı faturalandırabilmemiz için, sayaç endeksleriniz gerekmektedir.

Lütfen sayaç numaralarının, aşağıdaki örneklerde olduğu gibi görülüyor olmasına dikkat ediniz. Sayaçlar genelde binanın bodrum katında bulunur. Hangi sayacın dairenize ait olduğunu bilmiyorsanız, lütfen ev sahibinizden bilgi alınız.

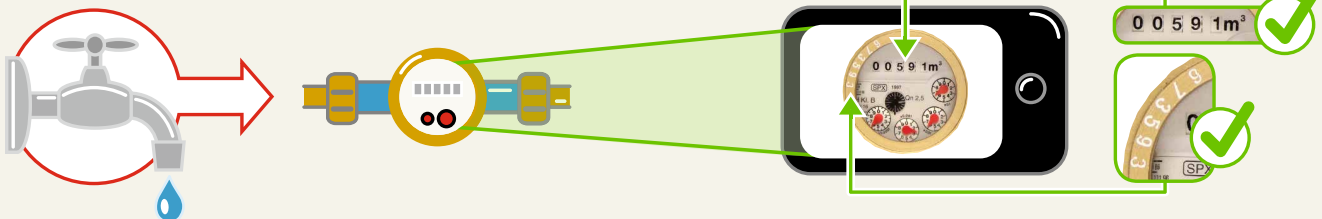
#### Elektrik



#### Doğal gaz

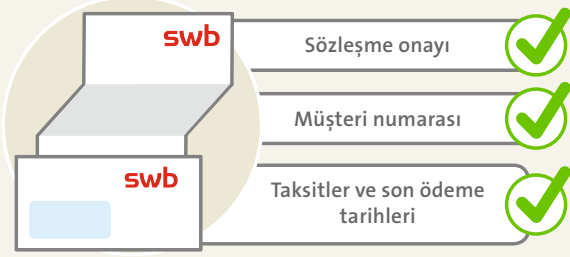


#### Su

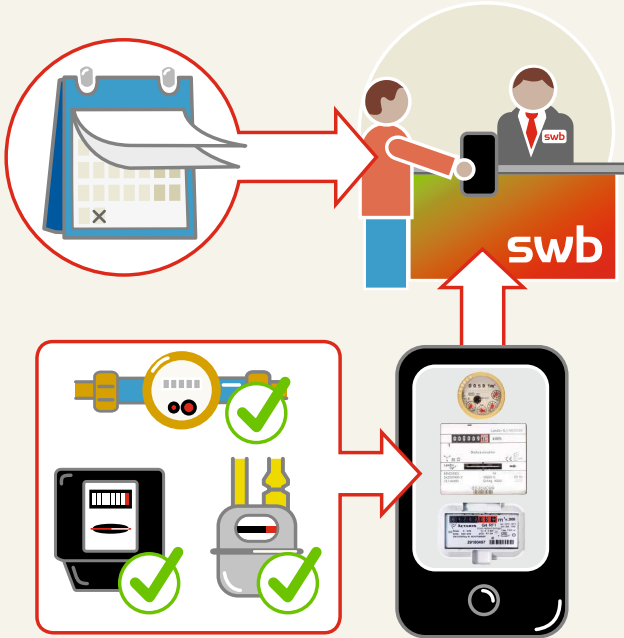


## Sonra n'olacak?

swb abone kayıt işlemlerinizi yaptıktan sonra size bir mektup göndereceğiz. Bu mektup, sözleşme onayını, müşteri numaranızı, taksit tutarlarını ve vade tarihlerini içerecek.



Üç ay sonra lütfen, en son sayaç endekslerinizle (bkz. sayfa 4 ve 5) birlikte, swb müşteri hizmetleri merkezimizi tekrar ziyaret ediniz lütfen. Böylece, aylık taksit tutarlarınızın tüketim miktarınıza uygun olup olmadığını kontrol edebiliriz.



## Taksitli ödeme nedir?

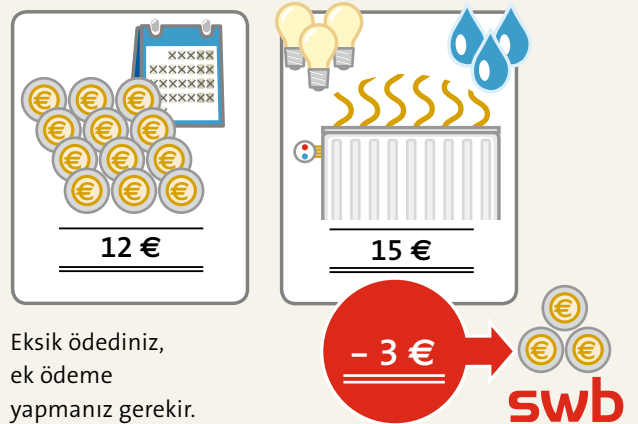
Abonemiz olduğunuzda, tahmini tüketim değerinden yola çıkarak hesapladığımız belirli bir taksit tutarını bize her ay ödersiniz. Tüketim miktarı, hanenizdeki kişi sayısına ve tüketim alışkanlıklarınıza bağlıdır. swb yılda bir kez bir yıllık fatura hazırlar ve aylık ödemelerin toplamının gerçek tüketimle örtüşüp örtüşmediğini tespit eder. Bu iki neticeyi beraberinde getirir:

### 1. Fazla ödediniz



Fazla ödediniz  
ve bakiye alacağınız var.

### 2. Eksik ödediniz



Eksik ödediniz,  
ek ödeme  
yapmanız gerekir.

## Bizi bulabileceğiniz yerler

### Bremen



**Bremen-Mitte**  
Am Wall/  
Sögestraße  
28195 Bremen



**Bremen-Nord**  
Reeder-Bischoff-  
Straße 61  
28757 Bremen

### Bremerhaven



Bürgermeister-  
Smidt-Straße 49  
27568 Bremerhaven

### Çalışma saatleri



Pazartesi – Cuma  
9:00–18:00 arası

## Bu ne demek?

**Taksit tutarı:** Tükettiğiniz enerjinin karşılığında swb'ye her ay belirli bir taksit tutarını ödersiniz. Bu tutarın yüksekliği, yıllık elektrik tüketiminize göre belirlenir. Yeni aboneliklerde tüketim miktarı önce tahmini tüketim hesabıyla belirlenir (bkz. sayfa 7).

**Fatura:** swb, tüketim miktarınızı yılda bir kez fatura eder ve size gönderir. Faturada, tahsil edilen para sonucunda size para mı iade edileceği (alacak bakiyesi), ek ödeme mi yapmanız gerekeceği (eksik kalan bedelin ödenmesi) bildirilir. Ayrıca, aylık yeni taksitlerinizin tutarı da bildirilir.

**Otomatik ödeme talimatı:** swb için otomatik ödeme talimatı (SEPA havalesi) vermeniz durumunda, taksitler hesabınızdan her ay otomatik olarak ödenir.

**İhtarname ve enerjinin kesilmesi:** Ödemenin, swb'nin hesabına zamanında (son ödeme tarihi) geçmemesi halinde bir hafta sonra bir ihtarname alırsınız. Bunun üzerine ödeme yapmamanız takdirde, dört hafta sonra enerji alımınız kesilir.

**Sayaç numarası:** Her swb sayacının bir numarası bulunur. Bu sayaç numaraları tektir. İlgili tüketim noktasında kayıtlı sayacı tanımlamak için kullanılır (bkz. sayfa 5).

**Sayaç endeksleri:** swb, yıllık faturanızı oluşturabilmek için, sayaç endekslerinize ihtiyaç duyar. Sayaç okuma işlemi için evinize biri gönderilir. Veya size bir kart gönderilir. Lütfen bu karta sayaç endekslerinizi giriniz ve kartı bize geri gönderiniz.

**Tüketim miktarı:** Elektrik, doğal gaz ve ısı tüketiminiz kilovatsaat (kWh), su tüketiminiz ise metreküp (m<sup>3</sup>) cinsinden hesaplanır.

**Enerji ürünleri:** swb'nin sunduğu birçok enerji ürünü bulunmaktadır. Abone olmanız durumunda size, size uygun ürünü sunmaktan memnun olacağız.

## Notlar

**swb Vertrieb Bremen  
GmbH**

Müşteri Hizmetleri  
Postfach 10 78 03  
28078 Bremen

Tel. +49 (0)421 359-3590  
Faks +49 (0)421 359-2233

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

Müşteri Hizmetleri  
Postfach 10 12 80  
27512 Bremerhaven

Tel. +49 (0)421 359-3590  
Faks +49 (0)421 359-2233

[www.swb-gruppe.de/kontakt](http://www.swb-gruppe.de/kontakt) internet adresi üzerinden bize  
mesaj gönderebilirsiniz | [www.swb-gruppe.de](http://www.swb-gruppe.de)