

## Allgemeine Informationen zu Sonderproduktverträgen<sup>1</sup>

### Sonderprodukte für Haushaltskunden

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

#### **Die wichtigsten Merkmale unseres Produktes myStrom Clever & Fair aus 100% Wasserkraft sind:**

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 12 oder wahlweise 24 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von nur 1 Monat jeweils zum Laufzeitende.

#### **Die wichtigsten Merkmale unseres Produktes myErdgas Clever & Fair sind:**

- Eine Vertragsgrundlaufzeit von 12 oder wahlweise 24 Monaten.
- Eine automatische Vertragsverlängerung um jeweils weitere 12 Monate.
- Eine Kündigungsfrist von nur 1 Monat jeweils zum Laufzeitende.

Unser vollständiges Angebot und Informationen zu aktuellen Preisen erhalten Sie in der Binger Straße 135, 55218 Ingelheim und im Internet unter [www.rhein Hessische.de](http://www.rhein Hessische.de).

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:

Binger Straße 135, 55218 Ingelheim

Tel.: 06132/7801-0 von Mo. bis Mi. von 07:15 Uhr -16:15 Uhr, Do. von 07:15 Uhr -18:00 Uhr und Fr. 07:15 Uhr – 13:15 Uhr.

E-Mail: [rhein Hessische@rhein Hessische.de](mailto:rhein Hessische@rhein Hessische.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.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

**RHEINHESISCHE**

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