



## Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Stadtwerke Frankfurt (Oder) GmbH, Vertrieb, Karl-Marx-Straße 195, 15230 Frankfurt (Oder), Fax: 0335 / 5533-490, E-Mail: [service@stadtwerke-ffo.de](mailto:service@stadtwerke-ffo.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [www.stadtwerke-ffo.de](http://www.stadtwerke-ffo.de) elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.)

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Gas / Strom / Fernwärme während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

## Hinweis § 111 b EnWG:

**Bei Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung haben Sie folgende Möglichkeiten:**

**Bitte melden Sie sich immer zuerst bei unserem Kundenservice**

per Post: Stadtwerke Frankfurt (Oder) GmbH, Karl-Marx-Straße 195, 15230 Frankfurt (Oder),

per Fax: 0335 / 55 33 – 490 oder per E-Mail: [service@stadtwerke-ffo.de](mailto:service@stadtwerke-ffo.de)

### Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Verbraucherservice

Postfach 8001 / 53105 Bonn

Telefon: Mo.-Fr. von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr

030 22480-500 oder 01805 101000 - Bundesweites Infotelefon

(Festnetzpreis 14ct / min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct / min)

Telefax: 030 22480-323

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

### Zur Beilegung von Streitigkeiten (nur für private Letztverbraucher)

kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden.

Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133

10117 Berlin

Telefon: 030 / 27 57 240 – 0

Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Ausführliche Preisinformationen erhalten Sie in unserem Kundencentrum in den Lenné Passagen:

Karl-Marx-Straße 195  
15230 Frankfurt (Oder)

Montag – Donnerstag  
09:00 – 18:00 Uhr  
Freitag  
09:00 – 14:00 Uhr

Service-Telefon: (03 35) 55 33-300  
[www.stadtwerke-ffo.de](http://www.stadtwerke-ffo.de)  
E-Mail: [service@stadtwerke-ffo.de](mailto:service@stadtwerke-ffo.de)