

# Zahlungsverzug – was tun?

Delayed payment – what to do?

Задержка платежа – что делать?

Opóźnienie w płatności – co dalej?

Ödeme gecikmesi – ne yapılmalı?

Ce e de făcut în cazul întârzierii plății?

Забавено плащане – какво да направя?

Retard de paiement – que faire ?

تأخر السداد – ما العمل؟



Grundsätzlich müssen Rechnungen und Abschläge immer pünktlich bezahlt werden. Sollten Sie jedoch in Zahlungsschwierigkeiten geraten, scheuen Sie bitte nicht davor zurück, sich rechtzeitig bei uns zu melden.

Wir versuchen dann, gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen zu suchen und geeignete Vereinbarungen zu treffen. Werden Rechnungen und Abschläge zu den angegebenen Fälligkeiten nicht bezahlt, müssen wir eine Zahlungserinnerung und anschließend eine kostenpflichtige Mahnung zustellen. Noch teurer wird es, wenn die Energieversorgung eingestellt wird. In diesem Fall müssen wir Ihnen Sperrkosten berechnen. Warten Sie nicht die erste Mahnung ab, denn schon die ist kostenpflichtig. Regelmäßige Mahnungen haben außerdem zur Folge, dass wir zukünftig eine Vorauszahlung von Ihnen verlangen werden. Vermeiden Sie den unnötigen Ärger und die hohen zusätzlichen Kosten, die sich schnell auf über 150 Euro summieren können. Wenden Sie sich frühzeitig an uns!

## Sperrankündigung – was nun?

Haben Sie bereits eine Sperrankündigung mit einem festgelegten Termin zur Einstellung der Versorgung erhalten, bieten wir Ihnen folgende Zahlungsmöglichkeiten an: Zahlen Sie den genannten Betrag vorher in bar bei der Reisebank AG im Hannover Hauptbahnhof (Reisebank AG, Ernst-August-Platz 1, 30159 Hannover) kostenlos ein.

Wenn Sie bei einer anderen Bank bar einzahlen möchten, nutzen Sie bitte unsere Bankverbindung der Sparkasse Hannover, BIC SPKHDE2HXXX, IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00. Hierbei können jedoch Gebühren von Seiten der Bank anfallen. Geben Sie den Zahlungsbeleg der Bank anschließend schnellstmöglich im Inkassomanagement ab. Schicken Sie dazu ein Foto des Belegs per E-Mail an [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) oder senden Sie ihn an die Faxnummer +49.511.430.2803.

Wenn Sie uns den Einzahlungsbeleg schicken, vermerken Sie bitte deutlich Ihre Kundennummer, sonst ist eine Zuordnung des Belegs nicht möglich. Überweisungsbelege werden nicht akzeptiert, da diese nicht rechtzeitig vor dem Sperrtermin wirksam werden. Bitte geben Sie auch Ihre Telefonnummer für Rückfragen an. Wenn Sie sichergehen möchten, dass Ihr Beleg bei uns eingegangen ist, rufen Sie uns an.

Falls Sie als Haushaltskunde kürzlich von uns ein Angebot zur Abwendungsvereinbarung erhalten haben, können Sie die Sperrung durch Rücksendung der von Ihnen unterzeichneten Vereinbarung an [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) noch verhindern.

## Ist der Zähler bereits gesperrt?

Die Energieversorgung wird erst wieder aufgenommen, wenn die gesamte Forderung einschließlich der Sperrkosten bezahlt wurde. Dies gilt auch für Forderungen aus Ihren ehemaligen Wohnungen. Den genauen Betrag erfahren Sie unter der Telefonnummer +49.511.430.1915.

Zahlen Sie diesen gerne bei der Reisebank im Hannover Hauptbahnhof kostenlos ein. Geben Sie den Zahlungsbeleg anschließend schnellstmöglich im Inkassomanagement ab. Schicken Sie dazu ein Foto des Belegs per E-Mail an [inkassomanagement@enercity.de](mailto:inkassomanagement@enercity.de) oder senden Sie ihn an die Faxnummer +49.511.430.2803.

## Hier finden Sie weitere Unterstützung

Beziehen Sie Arbeitslosengeld oder Sozialhilfe? Dann empfehlen wir Ihnen, mit Ihrem zuständigen Ansprechpartner im JobCenter sowie im Fachbereich Soziales der Landeshauptstadt oder der Region Hannover eine Direktzahlung an uns zu vereinbaren. So können Sie künftig weitere Mahnungen und Kosten vermeiden. Für Fragen zur Sicherung des Lebensunterhalts wenden Sie sich bitte auch an diese Einrichtungen. Infos unter: [hannover.de](http://hannover.de) (Suchworte: JobCenter, Fachbereich Soziales)

# Englisch English

Bills and instalments must always be paid promptly. If you do encounter payment difficulties, however, please do not hesitate to let us know in good time.

We will then work with you to try and find solutions and come to a suitable arrangement.

If invoices and instalments are not paid by their respective due dates, we will have to send a payment reminder and then an overdue notice, with the latter subject to a fee. Further expenses will be incurred if your energy supply is cut off, as we will also have to charge you the cost of blocking the meter. Do not wait until you receive the first overdue notice, as this is already subject to a fee. Regular overdue notices will also lead to us requiring advance payment from you in future. Avoid the unnecessary hassle and the high additional costs, which can soon mount up to over €150. Get in touch with us as soon as possible.

## Disconnection notice – what now?

If you have already received a disconnection notice with a fixed disconnection date, we offer you the following payment options:

you can pay the amount in question free of charge in cash at the Reisebank AG branch at Hanover main railway station (Reisebank AG, Ernst-August-Platz 1, 30159 Hanover).

If you wish to pay in the amount in cash at another bank, please use our bank details at Sparkasse Hannover: BIC SPKHDE2HXXX, IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00. Please note, however, that the bank may impose charges. Please submit your receipt of payment to our Collections Management department as soon as possible. To do do, send a copy of the receipt by email to [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) or by fax using the number +49 (0)511 430 2803.

When sending us your receipt of payment, please clearly indicate your customer number; otherwise, we will be unable to allocate your payment. We do not accept bank transfer slips, as they will not be credited to our account before the disconnection date. Please also provide your telephone number for any queries. If you wish to check that we have received your receipt, call us.

If you are a residential customer and we have recently offered you the option of an avoidance agreement, you can prevent the cutting off of your energy supply by signing the agreement and returning it to [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de).

## Has your meter already been blocked off?

Your energy supply will only be resumed once the entire amount owed, including disconnection charges, has been paid. This also applies to amounts owed from your previous address(es). To find out the exact amount, please call +49 (0)511 430 1915.

You can pay in this amount free of charge at the Reisebank AG branch at Hanover central railway station. Please submit your receipt of payment to our Collections Management department as soon as possible. To do do, send a copy of the receipt by email to [inkassomanagement@enercity.de](mailto:inkassomanagement@enercity.de) or by fax using the number +49 (0)511 430 2803.

## Get further support here

Are you in receipt of unemployment benefit or social security? We recommend that you get in touch with your contact person at the Job Centre and at the Department for Social Services of the State Capital Hanover/the Hanover Region to arrange direct payment to us. This allows you to prevent future overdue notices and costs. If you have any questions about securing your livelihood, please also contact these institutions. More information can be found at [hannover.de](http://hannover.de) (search terms: 'Job Centre', 'Department for Social Services')

Как правило, счета и платежи всегда должны оплачиваться вовремя. Однако, если у Вас возникнут затруднения с оплатой, пожалуйста, своевременно обратитесь к нам.

Мы попытаем вместе с Вами найти решение и заключить соответствующие соглашения.

Если счета и платежи не будут оплачены в указанные сроки, то нам придётся отправить Вам напоминание об оплате, а затем платное предупреждение. Еще дороже будет прекращение подачи энергоснабжения. В таком случае мы выставим Вам в счёт расходы по блокировке счётчика. Не стоит доводить ситуацию до получения первого предупреждения, поскольку оно уже платное. Регулярное получение предупреждений означает, что в будущем мы будем требовать от Вас предоплату. Постарайтесь избежать лишних хлопот и больших дополнительных затрат, которые могут быстро составить более 150 евро. Свяжитесь с нами как можно скорее!

## Уведомление о блокировке счётчика - что дальше?

Если Вы уже получили уведомление о блокировке с указанием заранее определенной даты приостановки подачи энергоснабжения, мы предлагаем Вам следующие варианты оплаты:

внесите указанную сумму наличными в банке Reisenbank AG, расположенном на центральном вокзале г. Ганновер (Reisenbank AG, Эрнст-Август-Платц 1, 30159 Hannover). Эта услуга бесплатная.

Если Вы желаете внести сумму наличными в другом банке, то, пожалуйста, воспользуйтесь нашими банковскими реквизитами: Sparkasse Hannover, BIC SPKHDE2HXX, IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00. В таком случае со стороны банка могут взиматься комиссионные. После этого как можно скорее предоставьте квитанцию об оплате нашему бюро инкассации платежей. Для этого отправьте фотографию квитанции на адрес электронной почты [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) или по номеру факса +49.511.430.2803.

При отправке квитанции об оплате, пожалуйста, четко укажите Ваш номер клиента, иначе соотнесение платежа будет невозможно. Квитанции о переводе денежных средств не принимаются, поскольку они не успеют вступить в силу своевременно до момента приостановки энергоснабжения. Пожалуйста, также укажите свой номер телефона, чтобы мы могли связаться с Вами. Если Вы желаете убедиться в том, что мы получили Вашу квитанцию, позвоните нам.

Если Вы, как клиент бытового уровня, недавно получили от нас соглашение о предотвращении приостановки энергоснабжения, то Вы можете предотвратить блокировку счётчика, отправив нам подписанное Вами соглашение на адрес электронной почты [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de).

## Счётчик уже заблокирован?

Подача энергоснабжения будет возобновлена только тогда, когда будет оплачена вся задолженность, включая расходы на блокировку счётчика. Это также относится к задолженностям за квартиры, в которых Вы проживали ранее. Точную сумму Вашей задолженности можно узнать по телефону +49.511.430.1915.

Вы можете бесплатно внести наличный платёж в банке Reisenbank AG, расположенном на центральном вокзале г. Ганновер. После этого как можно скорее предоставьте квитанцию об оплате в наше бюро инкассации платежей. Отправьте фотографию квитанции на адрес электронной почты [inkassomanagement@enercity.de](mailto:inkassomanagement@enercity.de) или по номеру факса +49.511.430.2803.

## Получение дополнительной помощи

Вы получаете пособие по безработице или социальную помощь? В таком случае мы рекомендуем Вам связаться с Вашим контактным лицом в Центре занятости или в отделе социального обеспечения в г. Ганновер и его регионе, чтобы договориться о прямой оплате. Таким образом, Вы сможете избежать получения дальнейших предупреждений и роста издержек в будущем. При возникновении вопросов, связанных с получением средств к существованию, пожалуйста, также обращайтесь в данные учреждения. Подробная информация: [hannover.de](http://hannover.de) (поисковые слова: JobCenter (центр занятости), Fachbereich Soziales (организация оказания социальной помощи))

# Polnisch

## Język polski

Zasadniczo wszystkie faktury i raty należy zawsze płacić terminowo. Jeżeli jednak popadną Państwo w kłopoty finansowe, prosimy nie zwlekać i od razu skontaktować się z nami.

Spróbujemy wówczas wspólnie znaleźć rozwiązanie Państwa problemu oraz uzgodnić odpowiednie działania. W przypadku niepłacenia faktur i rat w wyznaczonych terminach jesteśmy zobowiązani wysłać Państwu przypomnienie o płatności, a następnie płatne wezwanie do zapłaty. Jeszcze większe koszty powstają w sytuacji, gdy wstrzymana zostanie dostawa energii. Jesteśmy wówczas zmuszeni do naliczenia Państwu kosztów blokady licznika. Nie warto zatem czekać na pierwsze wezwanie do zapłaty, ponieważ już ono wiąże się z kosztami. Regularne wezwania mają ponadto takie konsekwencje, że w przyszłości będziemy żądać od Państwa zaliczek na poczet płatności. Dlatego też zachęcamy, by unikać niepotrzebnych problemów i wysokich dodatkowych kosztów, które szybko mogą osiągnąć poziom ponad 150 Euro. Prosimy skontaktować się z nami, zanim będzie za późno!

## Zawiadomienie o blokadzie – co robić?

Jeżeli otrzymali już Państwo zawiadomienie o blokadzie z określonym terminem wstrzymania dostawy energii, oferujemy następujące możliwości zapłaty: Należną kwotę należy wcześniej wpłacić gotówką w banku Reisebank AG w budynku dworca głównego w Hanowerze (Reisebank AG, Ernst-August-Platz 1, 30159 Hannover) bez dodatkowych opłat.

Dokonując wpłat gotówkowych w innych bankach, prosimy skorzystać z naszego konta w Sparkasse Hannover, BIC SPKHDE2HXXX, IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00. Bank może tutaj jednak naliczyć dodatkową opłatę. Dowód wpłaty prosimy następnie możliwie jak najszybciej przekazać do działu rozliczeń należności. W tym celu można wysłać zdjęcie potwierdzenia mailem na adres [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) lub faksem pod numer +49.511.430.2803.

Przesyłając nam dowód wpłaty, warto wyraźnie zaznaczyć na nim swój numer klienta; w przeciwnym razie niemożliwe będzie odpowiednie przypisanie tego dowodu do Państwa. Nie akceptujemy potwierdzeń przelewów, gdyż mogą one nie być zaksięgowane przed terminem zablokowania licznika. Warto podać przy tym swój numer telefonu w razie pytań z naszej strony. Jeśli chcą być Państwo pewni, że dowód wpłaty do nas dotarł, prosimy o kontakt telefoniczny. Jeśli otrzymali Państwo od nas niedawno ofertę umowy o rozłożenie płatności na raty dla klientów indywidualnych, mogą Państwo uniknąć blokady, przesyłając podpisaną umowę na adres [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de).

## Licznik został już zablokowany?

Dostarczanie energii wznowimy dopiero po uregulowaniu całej należności, łącznie z kosztami blokady licznika. Dotyczy to również zaległych należności z poprzednich mieszkań. Dokładną kwotę można sprawdzić pod numerem telefonu +49.511.430.1915.

Można ją zapłacić w banku Reisebank na dworcu głównym w Hanowerze bez dodatkowych kosztów. Dowód wpłaty prosimy następnie możliwie jak najszybciej przekazać do działu rozliczeń należności. W tym celu można wysłać zdjęcie potwierdzenia mailem na adres [inkassomanagement@enercity.de](mailto:inkassomanagement@enercity.de) lub faksem pod numer +49.511.430.2803.

## Tutaj można znaleźć dodatkowe wsparcie

Pobierają Państwo zasiłek dla bezrobotnych lub świadczenie socjalne? Jeśli tak, zalecamy kontakt z odpowiednią osobą w placówce JobCenter oraz w departamencie spraw społecznych stolicy kraju związkowego lub regionu Hanower i zlecenie wpłat bezpośrednio do nas. W ten sposób mogą Państwo uniknąć kolejnych wezwań i kosztów w przyszłości. Z tymi instytucjami prosimy kontaktować się też w razie pytań dotyczących zapewnienia środków do życia. Informacje na stronie: [hannover.de](http://hannover.de) (hasła: JobCenter, departament spraw społecznych)

# Türkisch Türkçe

Prensip olarak, faturalar ve taksitler daima zamanında ödenmelidir. Bununla birlikte, ödeme güçlükleriyle karşılaşmanız durumunda, lütfen zamanında bizimle iletişime geçmekten çekinmeyin.

Daha sonra çözümler bulmak ve uygun anlaşmalar yapmak için sizinle birlikte çalışma yapmaya çalışacağız. Faturalar ve taksitler belirtilen son ödeme tarihlerine kadar ödenmezse, bir ödeme hatırlatması ve ardından masrafları içeren bir ihtar göndermeliyiz. Enerji tedariki kesilirse daha da pahalı hale gelir. Bu durumda sizden mühürleme masraflarını talep etmemiz gerekecektir. İlk ihtar beklemeyin, çünkü bu bile ücrete tabidir. Düzenli ihtarlar gelecekte sizden ön ödeme talep etmemize de yol açacaktır. Gereksiz güçlüklerden ve kısa sürede 150 avronun üzerine çıkabilen yüksek ek maliyetlerden kaçının. Zamanında bizimle iletişime geçin!

## Mühürleme bildirimini - Şimdi ne olacak?

Tedarikin durdurulması için sabit bir tarih içeren bir mühürleme bildirimini aldıysanız, size aşağıdaki ödeme seçeneklerini sunuyoruz:

Belirtilen tutarı Hannover Hauptbahnhof'taki Reisebank AG'ye (Reisebank AG, Ernst-August-Platz 1, 30159 Hannover) ücretsiz olarak peşin ödeyin.

Başka bir bankadan nakit ödeme yapmak isterseniz, lütfen Sparkasse Hannover, BIC SPKHDE2HXXX, IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00 banka bilgilerimizi kullanın. Ancak, banka tarafından ücret talep edilebilir. Ardından banka ödeme makbuzunu mümkün olan en kısa sürede Tahsilat Yönetim Merkezi'ne gönderin. Lütfen makbuzun bir fotoğrafını e-posta ile [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) adresine gönderin veya +49.511.430.2803 numarasına fakslayın.

Bize ödeme makbuzunu gönderirseniz, lütfen müşteri numaranızı açıkça belirtin, aksi takdirde makbuzu tahsis etmek mümkün olmayacaktır. Banka havalesi makbuzları, bloke tarihinden önce geçerlilik kazanmadıkları için kabul edilmeyecektir. Lütfen sorularınız için telefon numaranızı da girin. Makbuzunuzu aldığımızdan emin olmak istiyorsanız, bizi arayın.

Bir evsel tüketici olarak yakın zamanda bizden bir kaçınma anlaşması teklifi aldıysanız, imzaladığınız anlaşmayı [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) adresine iade ederek kesintiye hala önleyebilirsiniz.

## Sayaç zaten mühürlenmiş mi?

Enerji tedariki ancak mühürleme masrafları da dahil olmak üzere tüm talep ödendikten sonra yeniden başlatılacaktır. Bu, eski dairelerinizden gelen talepler için de geçerlidir. Tam tutarı +49.511.430.1915 numaralı telefonu arayarak öğrenebilirsiniz.

Bunu Hannover Hauptbahnhof'taki Reisebank'ta ücretsiz olarak ödeyebilirsiniz. Ardından ödeme makbuzunu mümkün olan en kısa sürede Tahsilat Yönetim Merkezi'ne gönderin. Lütfen makbuzun bir fotoğrafını e-posta ile [inkassomanagement@enercity.de](mailto:inkassomanagement@enercity.de) adresine gönderin veya +49.511.430.2803 numarasına fakslayın.

## Daha fazla destek bulacağınız yerler

İşsizlik parası veya sosyal yardım alıyor musunuz? Bu durumda JobCenter'deki ve eyalet başkanının veya Hannover bölgesinin sosyal hizmetler departmanındaki sorumlu irtibat kişinizle bize doğrudan bir ödeme ayarlamamızı öneririz. Bu şekilde gelecekte başka ihtarlardan ve masraflardan kaçınabilirsiniz. Geçimimizi güvence altına almakla ilgili herhangi bir sorunuz varsa, lütfen bu kuruluşlarla da iletişime geçin. Bilgi için: [hannover.de](http://hannover.de) (Arama kelimeleri: JobCenter, Fachbereich Soziales) (sosyal hizmetler dairesi)

# Rumänisch Română

Ca regulă de bază, facturile și ratele la utilități trebuie achitate întotdeauna la timp. Dacă aveți dificultăți de plată, vă rugăm să ne contactați la timp.

Vom încerca să găsim o soluție împreună și să ajungem la o înțelegere.

În cazul în care facturile și ratele la utilități nu sunt plătite în termenul specificat, va trebui să emitem o notificare de plată și apoi o somație contra cost. Va fi și mai costisitor dacă alimentarea cu energie va fi întreruptă. În acest caz va trebui să vă facturăm și costurile de închidere a contorului.

Nu așteptați până când primiți prima somație, deoarece aceasta va fi deja contra cost. Dacă somațiile vor fi repetate, vă vom solicita în viitor o plată în avans. Evitați aceste neplăceri și costurile adiționale ridicate, care se pot ridica rapid la peste 150 de euro. Luați legătura cu noi din timp!

## Înștiințare de închidere a contorului – ce urmează?

Dacă ați primit deja o înștiințare de închidere a contorului cu menționarea unui termen pentru întreruperea furnizării, vă putem oferi următoarele modalități de plată:

Plățiți înainte de acest termen suma menționată în numerar la Reisebank AG din Gara centrală din Hanovra (Reisebank AG, Ernst-August-Platz 1, 30159 Hannover) fără alte taxe bancare.

Dacă doriți să plătiți în numerar la o altă bancă, utilizați contul nostru de la Sparkasse Hannover, BIC SPKHDE2HXXX, IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00. În acest caz este însă posibil ca banca să perceapă taxe. Trimiteți chitanța de plată de la bancă cât mai rapid la serviciul de management incaso. Pentru aceasta trimiteți o fotocopie a chitanței prin e-mail la [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) sau la numărul de fax +49.511.430.2803.

Când ne trimiteți chitanța de plată specificați numărul de client, deoarece altfel nu va fi posibilă identificarea chitanței. Ordinul de plată pentru transfer bancar nu este acceptat, deoarece nu poate fi încasat la timp, înainte de termenul prevăzut pentru întreruperea furnizării. Vă rugăm să menționați și numărul dvs. de telefon pentru eventuale întrebări. Dacă doriți să vă asigurați că am primit plata, apălați-ne telefonic.

Dacă, în calitate de client casnic, ați primit de la noi o ofertă de acord de plată eșalonată, este încă posibil să evitați închiderea contorului prin trimiterea acordului semnat la [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de).

## Contorul este deja închis?

Alimentarea cu energie electrică va fi restabilită numai după achitarea întregii creanțe, inclusiv costurile de închidere a contorului. Acest lucru este valabil și pentru creanțele de la foste locuințe. Suma exactă poate fi aflată la numărul de telefon +49.511.430.1915.

Recomandăm să plătiți fără alte taxe bancare la Reisebank din Gara centrală din Hanovra. Trimiteți apoi chitanța de plată cât mai rapid la serviciul de management incaso. Pentru aceasta trimiteți o fotocopie a chitanței prin e-mail la [inkassomanagement@enercity.de](mailto:inkassomanagement@enercity.de) sau la numărul de fax +49.511.430.2803.

## Sprijin poate fi găsit și aici

Primiți ajutor de șomaj sau ajutor social? În acest caz vă recomandăm să conveniți asupra unei plăți directe către noi cu persoana dvs. de contact de la JobCenter sau serviciul de asistență socială al orașului sau regiunii Hanovra. În acest fel se pot evita alte somații și costuri. Pentru probleme de asigurare a necesarului de subzistență vă rugăm să vă adresați, de asemenea, acestor organizații. Informații la: [hannover.de](http://hannover.de) (termeni de căutare: JobCenter, asistență socială)

# Bulgarisch Български

По принцип сметките и вноските винаги трябва да се плащат навреме. Но ако сте изпаднали в затруднения при плащането, моля, не се притеснявайте да ни се обадите своевременно.

Заедно с Вас ще се опитаме да намерим решения и да сключим подходящи споразумения. Ако сметки и вноски не бъдат платени в посочените изискуеми срокове, се налага да връчим напомняне за дължимото плащане и след това подлежаща на плащане покана за изпълнение на задължението. Още по-скъпо става, когато енергоснабдяването бъде спряно. В такъв случай трябва да Ви начислим разходи за спиране. Не изчаквайте първата покана за изпълнение на задължението, защото тя вече подлежи на плащане. Освен това последствието от систематични покани за изпълнение на задължение е, че в бъдеще ще изискваме от Вас авансово плащане. Избягнете ненужните ядове и високите допълнителни разходи, чиято сума бързо може да надхвърли 150 евро. Обърнете се своевременно към нас!

## Предупреждение за спиране – какво следва оттук нататък?

Ако вече сте получили предупреждение за спиране с определена дата за прекратяване на снабдяването, Ви предлагаме следните възможности за плащане: Предварително внесете безплатно в брой посочената сума в Reisebank AG на Hannover Hauptbahnhof (Reisebank AG, Ernst-August-Platz 1, 30159 Hannover).

Ако желаете да внесете пари в брой в друга банка, моля, използвайте нашите банкови реквизити за плащане: Sparkasse Hannover, BIC SPKHDE2HXXX, IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00. Но в такъв случай са възможни такси от страна на банката. След това предайте възможно най-бързо документа на банката за извършеното плащане в Inkassomanagement (отдел „Управление на вземанията“). За целта изпратете снимка на разписката по имейл на [beleg@energcity.de](mailto:beleg@energcity.de) или по факс на номер +49.511.430.2803.

Когато ни изпращате вноската бележка, моля, отбележете ясно Вашия клиентски номер, в противен случай не е възможно съпоставяне на разписката. Разписки за парични преводи не се приемат, тъй като те не влизат своевременно в сила преди датата на спирането. Моля, посочете също Вашия телефонен номер за уточнителни въпроси. Ако желаете да се уверите, че сме получили Вашата разписка, ни се обадете по теле-

фона. Ако като битов потребител наскоро сте получили от нас предложение за споразумение за отмяна, все още можете да предотвратите спирането чрез изпращане на подписаното от Вас споразумение на [beleg@energcity.de](mailto:beleg@energcity.de).

## Спрян ли е вече електромерът?

Снабдяването с енергия се възстановява едва когато бъде платено цялото вземане включително разходите за спиране. Това важи също за вземания от Ваши предишни жилища. Точната сума ще научите на телефонен номер +49.511.430.1915.

Можете да я внесете безплатно в Reisebank на Hannover Hauptbahnhof. След това предайте възможно най-бързо документа за извършено плащане в Inkassomanagement (отдел „Управление на вземанията“). За целта изпратете снимка на разписката по имейл на [inkassomanagement@energcity.de](mailto:inkassomanagement@energcity.de) или по факс на номер +49.511.430.2803.

## Тук ще намерите допълнителна помощ

Получавате ли обезщетение за безработица или социална помощ? Тогава Ви препоръчваме с компетентното лице за контакт в JobCenter (Център за работа), както и във Fachbereich Soziales (Социален отдел) на столицата на провинцията или на областта Хановер да договорите директно плащане към нас. Така в бъдеще ще можете да избегнете други покани за изпълнение на задължение и разходи. По въпроси относно осигуряване на препитанието, моля, обръщайте се също към тези институции. Информация на: [hannover.de](http://hannover.de) (ключови думи: JobCenter (Център за работа), Fachbereich Soziales (Социален отдел))



# Französisch

## Français

Par principe, le paiement des factures et les acomptes doivent toujours être effectués à la date convenue. Cependant, si vous rencontrez des difficultés pour effectuer vos paiements, n'hésitez pas à nous contacter le plus rapidement possible.

Nous essaierons alors, en concertation avec vous, de trouver une solution et un accord adapté.

Si le paiement de vos factures et de vos acomptes n'est pas effectué à l'échéance prévue, nous serons contraints de vous envoyer une lettre de rappel, puis une mise en demeure payante. Et si nous devons suspendre votre alimentation en énergie, cela engendrera encore plus de frais pour vous. Nous serons alors contraints de vous facturer les frais générés par la coupure. N'attendez donc pas de recevoir notre première mise en demeure qui générera déjà des frais supplémentaires pour vous. L'envoi régulier de lettres de relance peut aussi nous conduire à l'avenir à exiger des paiements anticipés. Évitez donc des tracasseries inutiles et des coûts supplémentaires élevés qui peuvent rapidement dépasser 150 euros. Contactez-nous le plus rapidement possible !

### Annonce de coupure : que faire ?

Si vous avez déjà reçu une annonce de coupure indiquant la date de suspension de votre alimentation en énergie, nous vous proposons les options de paiement suivantes : Effectuez tout d'abord le paiement en espèces du montant indiqué gratuitement auprès de la Reisebank AG située dans la gare centrale de Hanovre (Reisebank AG, Ernst-August-Platz 1, 30159 Hanovre).

Si vous souhaitez effectuer vos paiements en espèces par l'intermédiaire d'une autre banque, veuillez utiliser nos coordonnées bancaires auprès de la Sparkasse Hannover, BIC SPKHDE2HXXX, IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00. Il est cependant possible que la banque prélève un montant pour le traitement de la transaction. Veuillez ensuite faire parvenir dans les plus brefs délais le justificatif de votre paiement à notre service de gestion des créances. Veuillez également envoyer une photo du justificatif par courriel à [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de) ou bien au numéro de fax suivant : +49.511.430.2803.

Si vous nous faites parvenir un justificatif de paiement, veuillez indiquer clairement votre référence client car sinon il nous sera impossible de l'affecter à votre compte. Nous n'acceptons pas les justificatifs de virement car ceux-ci ne peuvent pas prendre effet avant la date de la coupure. Veuillez également indiquer votre numéro de téléphone afin que nous puissions vous contacter pour d'éventuelles

questions. Vous pouvez nous appeler si vous souhaitez vous assurer que nous avons bien reçu votre justificatif.

Si vous avez récemment en tant que client résidentiel reçu de notre part une offre d'accord de prévention, vous êtes encore en mesure d'éviter une coupure en renvoyant cet accord signé à [beleg@enercity.de](mailto:beleg@enercity.de).

### Votre compteur est déjà bloqué ?

Notre fourniture d'énergie ne pourra reprendre que lorsque vous aurez réglé l'intégralité de vos créances, frais de coupure compris. Ceci s'applique également aux dettes concernant vos précédents domiciles. Pour connaître le montant exact, vous pouvez appeler le +49.511.430.1915.

Effectuez gratuitement votre paiement chez la Reisebank située dans la gare centrale de Hanovre. Veuillez ensuite faire parvenir dans les plus brefs délais le justificatif de votre paiement à la gestion des créances. Veuillez également envoyer une photo du justificatif par courriel à [inkassomanagement@enercity.de](mailto:inkassomanagement@enercity.de) ou bien au numéro de fax suivant : +49.511.430.2803.

### Vous trouverez ici des aides supplémentaires

Vous bénéficiez des allocations chômage ou de l'aide sociale ? Nous vous conseillons de convenir, avec votre interlocuteur du JobCenter ou les bureaux des affaires sociales de la capitale du land ou de la région de Hanovre, d'un paiement direct pour nous. Ceci vous permettra à l'avenir d'éviter d'éventuelles mises en demeure et les frais qui en résultent. Pour vos questions concernant le revenu minimal de subsistance, adressez-vous également à ces institutions. Infos sur : [hannover.de](http://hannover.de) (mots clés : JobCenter, affaires sociales)

بصفة عامة يجب دفع الفواتير والدفعات في موعدها المحدد. ولكن إذا واجهت صعوبات في السداد، فلا تتردد في الاتصال بنا في الوقت المناسب.

## هل تم فصل العداد بالفعل؟

لن يتم استئناف الإمداد بالطاقة إلا بعد سداد المبلغ المستحق بالكامل بما في ذلك تكاليف الفصل. ويشمل ذلك أيضًا المطالبات المستحقة عن شققك السابقة. يمكنك معرفة المبلغ الدقيق عن طريق الاتصال برقم الهاتف +49.511.430.1915

يمكنك إيداع هذا المبلغ دون رسوم إضافية لدى **Reisebank** في محطة قطارات هانوفر الرئيسية. وبعد ذلك قم بتسليم إيصال السداد في أقرب وقت ممكن لإدارة التحصيلات. لهذا الغرض أرسل صورة للإيصال عبر البريد الإلكتروني إلى [inkassomanagement@energcity.de](mailto:inkassomanagement@energcity.de) أو أرسله بالفاكس إلى الرقم +49.511.430.2803

سوف نسعى جاهدين لإيجاد حلول بالتنسيق معك وإبرام اتفاقيات مناسبة.

إذا لم يتم سداد الفواتير والدفعات في مواعيد استحقاقها، فسيتم علينا إرسال تنكير بالدفع ثم إرسال إنذار بالدفع مقابل رسوم. وسيكون الأمر أكثر تكلفة إذا تم قطع الإمداد بالطاقة. وفي هذه الحالة، سيتم علينا محاسبتك على تكاليف الفصل. لا تنتظر أول إنذار بالدفع، لأنه يخضع للرسوم أيضًا. أضف إلى ذلك أن إرسال الإنذارات بانتظام سوف يؤدي إلى أننا سنطالبك مستقبلاً بتأدية دفعات مُسبقة. تجنّب المتاعب غير الضرورية والتكاليف الإضافية الباهظة والتي يمكن أن تصل بسرعة إلى أكثر من 105 يورو. اتصل بنا في أقرب وقت!

## إشعار بفصل الإمداد – ما العمل؟

إذا كنت قد تلقيت بالفعل إشعارًا بالفصل مع موعد محدد لقطع الإمداد، فإننا نقدم لك خيارات الدفع التالية:

قم بسداد المبلغ المذكور مسبقًا نقدًا لدى **Reisebank AG** في محطة قطارات هانوفر الرئيسية (**Reisebank AG, Ernst-August-Platz 1, 30159 Hannover**) مجانًا.

إذا كنت ترغب في السداد النقدي في بنك آخر، يُرجى استخدام بياناتنا البنكية في

IBAN DE76 2505 0180 0000 1065 00، Sparkasse Hannover

، BIC SPKHDE2HXXX. ولكن ربما يتم فرض رسوم من قبل البنك. وبعد ذلك قم بتسليم إيصال السداد البنكي في أقرب وقت ممكن لإدارة التحصيلات. لهذا الغرض أرسل صورة للإيصال عبر البريد الإلكتروني إلى [beleg@energcity.de](mailto:beleg@energcity.de) أو أرسله بالفاكس إلى الرقم +49.511.430.2803.

عند إرسال إيصال السداد، يُرجى كتابة رقم العميل الخاص بك بوضوح، وإلا فلن يكون من الممكن ربط الإيصال بحسابك. لا يتم قبول إيصال التحويل، نظرًا لأنها لا تصبح سارية قبل موعد الفصل. يُرجى أيضًا تزويدنا برقم هاتفك للاتصال بك في حالة وجود أي استفسارات. إذا كنت ترغب في التأكد من استلامنا لإيصال السداد، يُرجى الاتصال بنا.

إذا كنت عميلًا منزليًا وتلقيت منا مؤخرًا عرضاً لاتفاقية تسوية، فإنه يمكنك منع الفصل عن طريق إعادة إرسال الاتفاقية بعد أن تُوقّع عليها إلى [beleg@energcity.de](mailto:beleg@energcity.de).

## يمكنك هنا الحصول على المزيد

### من الدعم

هل تتلقى إعانة بطالة أو مساعدات اجتماعية؟ في هذه الحالة نوصيك بالاتفاق مع جهة الاتصال المختصة في **JobCenter** (مركز العمل) وفي قسم الشؤون الاجتماعية في عاصمة الولاية أو منطقة هانوفر على إجراء السداد المباشر إلينا. وبهذه الطريقة، يمكنك تجنب المزيد من المطالبات والتكاليف مستقبلًا. للاستفسارات حول تأمين الاحتياجات المعيشية، يُرجى الاتصال بهذه المؤسسات أيضًا. لمزيد من المعلومات: [hannover.de](http://hannover.de) (كلمات البحث: **JobCenter**، **Fachbereich Soziales**) (مركز العمل، قسم الشؤون الاجتماعية)

### Hier erhalten Sie weitere Informationen

Servicebüro Inkassomanagement  
Telefon +49.511.430.1915  
Telefax für Einzahlbelege +49.511.430.2803  
Mo-Do: 08:00 – 17:00 Uhr  
Fr: 08:00 – 15:00 Uhr  
Telefonischer Kundenkontakt: Name und Telefonnummer  
Ihres Ansprechpartners entnehmen Sie bitte Ihrem  
letzten Anschreiben von uns.  
inkassomanagement@enercity.de · www.enercity.de

### More information here

Accounts Receivable Service  
Phone +49.511.430.1915  
Fax for bank payment receipts +49.511.430.2803  
Mon – Thurs 8:00 a.m. – 5:00 p.m.  
Fri 8:00 a.m. – 3:00 p.m.  
For customers wishing to get in touch: please refer to the  
most recent correspondence received from us for the name  
and telephone number of the relevant contact person.  
inkassomanagement@enercity.de · www.enercity.de

### Здесь Вы получите дополнительную информацию

Сервисное бюро отдела урегулирования задолженности  
Телефон +49.511.430.1915  
Телефакс для платежных квитанций +49.511.430.2803  
Пн – Чт 08:00 – 17:00  
Пт 08:00 – 15:00  
Обращение по телефону: фамилию и номер телефона  
Вашего контактного лица Вы можете узнать из Вашего  
последнего сопроводительного письма от нас.  
inkassomanagement@enercity.de · www.enercity.de

### Więcej informacji znajduje się tutaj

Biuro obsługi działu rozliczeń należności  
telefon +49.511.430.1915  
faks dla dowodów wpłat +49.511.430.2803  
poniedziałek – czwartek 08:00 – 17:00  
piątek 08:00 – 15:00  
Kontakt telefoniczny dla klientów: nazwisko i numer telefonu  
osoby do kontaktu można sprawdzić w ostatnim otrzymanym  
od nas piśmie.  
inkassomanagement@enercity.de · www.enercity.de

### Buradan ek bilgiler alabilirsiniz

Alacak yönetimi hizmet bürosu  
Telefon +49.511.430.1915  
Ödeme makbuzları için telefaks +49.511.430.2803  
Pzt – Per saat 08:00 – 17:00  
Cum saat 08:00 – 15:00  
Müşteriyle telefon bağlantısı: Muhatap olduğunuz kişinin  
ismi ile telefon numarasını size gönderdiğimiz son yazımızda  
bulabilirsiniz.  
inkassomanagement@enercity.de · www.enercity.de

### Aici puteți primi informații suplimentare

Biroul de servicii pentru managementul creanțelor  
Telefon +49.511.430.1915  
Telefax pentru dovezi de plată +49.511.430.2803  
luni – joi între orele 08:00 – 17:00  
vineri între orele 08:00 – 15:00  
Telefonul de contact pentru clienți: numele și numărul de  
telefon al persoanei dumneavoastră de contact se regăsesc  
în ultima noastră scrisoare adresată dumneavoastră.  
inkassomanagement@enercity.de · www.enercity.de

### Тук ще получите повече информация

Център за обслужване на клиенти на отдел  
„Управление на вземанията“  
Телефон +49.511.430.1915  
Телефакс за вносни бележки +49.511.430.2803  
Пн. – Четв. 08:00 – 17:00 ч  
Пт. 08:00 – 15:00 ч  
За връзка по телефон: Моля, потърсете името  
и телефонния номер на съответното лице за контакт  
с Вас в последната кореспонденция, получена от

### Pour obtenir de plus amples informations

Servicebüro Forderungsmanagement  
Téléphone +49.511.430.1915  
Fax pour les reçus de paiement +49.511.430.2803  
Du lun. au jeu. de 08 h 00 à 17 h 00  
Ven. de 08 h 00 à 15 h 00  
Contact téléphonique pour les clients : pour connaître  
le nom et le numéro de téléphone de votre interlocuteur,  
veuillez vous référer dernier courrier que vous avez reçu  
de notre part.  
inkassomanagement@enercity.de · www.enercity.de

يمكنك العثور على مزيد من المعلومات هنا  
مكتب خدمات إدارة التحصيلات  
هاتف +49.511.430.1915  
فاكس لإيصالات الإيداع +49.511.430.2803  
الاثنين-الخميس: الساعة 08:00 ص – 05:00 م  
الجمعة: الساعة 08:00 ص – 03:00 م  
الاتصال الهاتفي للعملاء: يُرجى الاطلاع على آخر رسالة تلقيتها منا لمعرفة اسم  
ورقم هاتف جهة الاتصال الخاصة بك.  
www.enercity.de · inkassomanagement@enercity.de

# Willkommen bei enercity!

## KundenService

Servicetelefon: +49.800.36372489

(kostenlos aus dem deutschen Festnetz)

Mo–Fr: 08:00 – 20:00 Uhr

Fr: 09:00 – 14:00 Uhr

Telefax: +49.511.430.1876

E-Mail: [kundenservice@enercity.de](mailto:kundenservice@enercity.de)

Facebook: [www.facebook.de/enercity](https://www.facebook.de/enercity)

Internet: [www.enercity.de](http://www.enercity.de)

## Servicebüro Inkassomanagement

im KundenCenter

Ständehausstraße 6 (am Kröpcke)

30159 Hannover

Mo–Fr: 10:00 – 18:00 Uhr

Sa: 10:00 – 14:00 Uhr

Bitte erkundigen Sie sich vor Ihrem Besuch nach den aktuellen Öffnungszeiten unter: [enercity.de/kundencenter](http://enercity.de/kundencenter)

Folgen Sie uns     

enercity AG  
Glockseeplatz 1  
30169 Hannover

**enercity**  
positive energie