

**Kundeninformationen für Gaskunden der envitra Energiehandel GmbH (nachfolgend auch „Lieferant“) gemäß § 127 Abs 2 Gaswirtschaftsgesetz 2011**

**Name und Anschrift des Unternehmens:**

envitra Energiehandel GmbH  
Bräuhausgasse 37/5, 1050 Wien

**Kontaktdaten:**

www.envitra-energie.at  
Kundenservice:  
Tel.: 01/9346678-30  
E-Mail: kontakt@envitra.at

**Informationen über aktuelle Energiepreise:**

Alle aktuellen envitra-Preismodelle für den Bezug von Erdgas für Haushalte und gewerbliche Anlagen mit Standardlastprofilen sind auf der Homepage [www.envitra-energie.at](http://www.envitra-energie.at) zu finden. Bei Fragen zu unseren Produkten und Preisen steht Ihnen unsere Servicenummer 01/9346678-30 zum Tarif von 0,056 EUR/Min zur Verfügung. Zudem können Sie sich jederzeit über unsere Homepage an uns wenden. Wir nehmen uns Ihres Anliegens innerhalb von maximal 2 Werktagen an.

**Vertragsdauer, Verlängerung, Beendigung:**

Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist, gelten folgende Regeln:

Ist ein Festpreis vereinbart, so haben beide Vertragsparteien erstmals zum Ende der vom Kunden gewählten Festpreisperiode das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen zum Ende der Festpreisperiode zu kündigen.

Unterbleibt die Kündigung, so besteht dieses Kündigungsrecht erst wieder zum Ende der folgenden Festpreisperiode. Die Bindung an die vereinbarte Festpreisperiode gilt auch dann, wenn der Kunde die vereinbarte maximale Liefermenge bereits vor Ende der Festpreisperiode abgenommen hat.

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des KSchG oder Kleinunternehmer gemäß § 7 Z 28 GWG, kann er den Vertrag zum Ende des ersten Vertragsjahres und in der Folge zu jedem Monatsletzten unter Einhaltung einer Frist von zwei Wochen kündigen.

Ist kein Festpreis, sondern ein variables Entgelt vereinbart, so ist der Liefervertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ist der Kunde in diesem Fall Verbraucher im Sinne des KSchG oder Kleinunternehmen gemäß § 7 Z 28 GWG, kann er den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen, envitra unter Einhaltung einer Frist von acht Wochen kündigen.

**Rücktrittsrecht für Verbraucher im Sinne des KSchG:**

Verbraucher, die den Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen oder im Wege des Fernabsatzes (z.B. Post, Fax, E-Mail, Internet, Telefon) abgeschlossen haben, sind gemäß § 11 FAGG berechtigt, binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss ohne Angaben von Gründen und formlos vom Vertrag zurückzutreten.

Hat ein Verbraucher seine Vertragserklärung weder in den vom Lieferanten für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem von diesem dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben, so kann er gemäß § 3 KSchG von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurücktreten. Ist die Ausfolgung einer Vertragsurkunde unterblieben bzw. ist der Lieferanten seinen gesetzlichen Informationspflichten nicht nachgekommen, so steht dem Verbraucher das Rücktrittsrecht für eine Frist von 12 Monaten und 14 Tagen ab Vertragsabschluss zu; wenn der Lieferant die Urkundenausfolgung innerhalb von 12

Monaten ab dem Fristbeginn nachholt, so endet die verlängerte Rücktrittsfrist 14 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Urkunde erhält.

Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Verbraucher den Lieferanten mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Fax oder E-Mail) über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Verbraucher kann dafür das Muster-Widerrufsformular, unter [www.envitra-energie.at](http://www.envitra-energie.at) abrufbar, verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Verbraucher die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Wenn der Verbraucher seinen Vertrag mit dem Lieferanten widerruft, hat der Lieferant dem Verbraucher alle Zahlungen, die der Lieferant vom Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Verbraucher eine andere Art der Lieferung als die vom Lieferanten angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Verbrauchers beim Lieferanten eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet der Lieferant dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Verbraucher wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Hat der Verbraucher ausdrücklich erklärt, dass die Dienstleistungen oder Lieferungen von Energie während der Rücktrittsfrist beginnen sollen, so hat der Verbraucher dem Lieferanten den Betrag zu zahlen, der dem Anteil, der bis zum Rücktrittszeitpunkt bereits erbrachten Dienstleistungen oder Lieferungen von Energie im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen oder Lieferungen von Energie entspricht.

#### **Vorgehen zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren:**

Für etwaige Beschwerden wenden Sie sich bitte über unsere kostenlose Hotline 01/9346678-30 sowie mittels Kontaktaufnahme über unsere Homepage [www.envitra-energie.at](http://www.envitra-energie.at) an uns. Darüber hinaus steht Ihnen auch die Streitschlichtungsstelle der E-Control, 1010 Wien, Rudolfsplatz 13a, zur Verfügung (weitere Informationen auf [www.e-control.at](http://www.e-control.at)).

#### **Versorgung in letzter Instanz gemäß § 124 GWG 2011:**

envitra Energiehandel GmbH wird jene Haushaltskunden und Kleinunternehmen, die sich schriftlich auf eine Versorgung in letzter Instanz berufen, zum allgemeinen Tarif für die Versorgung in letzter Instanz veröffentlicht auf der envitra Homepage mit Erdgas beliefern, sofern die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme erfüllt sind. Weitere Informationen dazu finden Sie in unseren Allgemeinen Bedingungen für die Belieferung mit Erdgas sowie auf unserer Homepage [www.envitra-energie.at](http://www.envitra-energie.at).

#### **Verbrauchs- und Gaskosteninformation:**

Gemäß § 126b GWG 2011 ist Kunden ohne Lastprofilzähler und ohne intelligentes Messgerät eine detaillierte, klare und verständliche Verbrauchs- und Gaskosteninformation gemeinsam mit der Rechnung zu übermitteln. Der Kunde hat weiters die Möglichkeit, dem Netzbetreiber einmal vierteljährlich Zählerstände bekannt zu geben. In diesem Fall wird dem Kunden die Verbrauchs- und Gaskosteninformation kostenlos binnen zwei Wochen nach Einlangen der Verbrauchsdaten bei envitra auf elektronischem Weg übermittelt, sofern der Kunde nicht ausdrücklich darauf verzichtet.

#### **Haftungsumfang und Erstattung:**

Der Lieferant haftet gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrages nur für Schäden, die er oder eine Person, für die er einzustehen hat, vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat. Im Falle von leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung mit einem Höchstbetrag von EUR 2.500,- pro Schadensfall begrenzt. Für Schäden an Personen haftet der Lieferant auch bei leichter Fahrlässigkeit ohne Begrenzung.

Zur Sicherung der Beweislage hat der Kunde dem Lieferanten Schäden unter Darstellung des Schadensausmaßes und der Schadenshöhe unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Die Netzbetreiber sind kein Erfüllungsgehilfe des Lieferanten.

Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen zur Erstattung bei Leistungsstörungen.