

# Häufig gestellte Fragen zu SWRC komfort therm (FAQ – Stand 02/2019)

## A) Allgemeine Fragen

### Was ist ein Marktpartner der Stadtwerke Reichenbach?

Wir arbeiten mit ausgewählten Sanitär- und Heizungsbetrieben zusammen, die Serviceleistungen und Produkte der Stadtwerke Reichenbach anbieten. Unsere Partner zeichnen sich durch langjährige Erfahrung, hervorragenden Kundenservice und 24-Stunden-Bereitschaft aus.

Ist der Handwerksbetrieb Ihres Vertrauens noch kein Marktpartner der Stadtwerke, dann nehmen wir gerne Kontakt mit diesem auf und besprechen eine Teilnahme an unserem Marktpartner-Programm.

### Übersicht der Marktpartner (Stand 02/2019)

Firma	Adresse	Telefon	Mail
Seidel Heizung & Bad GmbH	Buchenstraße 2 08468 Reichenbach im Vogtland	03765 / 5506-27	<a href="mailto:rw@seidel-heizung-bad.de">rw@seidel-heizung-bad.de</a>
Weller Gebäudetechnik GmbH	Buchenstraße 10 08468 Reichenbach im Vogtland	03765 / 78240	<a href="mailto:tweller@weller-gebaeudetechnik.de">tweller@weller-gebaeudetechnik.de</a>
Klempnerei Karl Knüpfer	Ringstraße 9 08499 Reichenbach im Vogtland OT Mylau	03765 / 34393	<a href="mailto:info@knuepfer-mylau.de">info@knuepfer-mylau.de</a>
Walther GmbH Energietechnik, Lüftungs-, Klima-Wärmetechnik	Hauptstraße 132 a 08209 Auerbach OT Rebesgrün	03744 / 217080	<a href="mailto:walther.gmbh@t-online.de">walther.gmbh@t-online.de</a>
Jens Burkhardt	Reichenbacher Str. 81 08468 Heinsdorfergrund OT Unterheinsdorf	03765 / 392077	<a href="mailto:burkhardt-buchhaltung@t-online.de">burkhardt-buchhaltung@t-online.de</a>
Klempnerei-Installation- Zentralheizung Trommer	Humboldtstraße 15 08468 Reichenbach im Vogtland	0171 / 3078888	<a href="mailto:firma.trommer@t-online.de">firma.trommer@t-online.de</a>
Werner Schubert Zentralheizungsbau & Bad	Kahmerer Straße 11 08468 Reichenbach im Vogtland	03765 / 63824	<a href="mailto:kontakt@heizungsbau-schubert.de">kontakt@heizungsbau-schubert.de</a>
MT Haus- und Gebäudetechnik Mario Tobias	Grenzstraße 8 08468 Reichenbach im Vogtland	03765 / 610953	<a href="mailto:info@tobias-haustechnik.de">info@tobias-haustechnik.de</a>
Christian und Kai Wiedemann GbR	Am Raumbach 14 08468 Heinsdorfergrund OT Oberheinsdorf	03765 / 65993	<a href="mailto:klempnerei.wiedemann@t-online.de">klempnerei.wiedemann@t-online.de</a>
Thomas Gräfe Haustechnik	Landstraße 33 09120 Schönteichen OT Schwosdorf	03578 / 3090981	<a href="mailto:tgraefer_haustechnik@web.de">tgraefer_haustechnik@web.de</a>
Gruber & Pfeiffer GmbH	Cunsdorfer Straße 15 08468 Reichenbach im Vogtland	03765 / 12417	<a href="mailto:gruber-energie@web.de">gruber-energie@web.de</a>
Klempnerei Müller	Treuensche Str. 2 b 08485 Lengenfeld	037606 / 2980	<a href="mailto:info@Klempnerei-Mueller.de">info@Klempnerei-Mueller.de</a>
Matthias Kriegenherdt	Weidmannweg 11 04249 Leipzig	0341 / 4249561	<a href="mailto:Matthias.Kriegenherdt@t-online.de">Matthias.Kriegenherdt@t-online.de</a>
Wessel Haus- und Industrietechnik GmbH	Merseburger Str. 202 04178 Leipzig	0341 / 4533-66	<a href="mailto:m.franke@whit.de">m.franke@whit.de</a>
Heizung-Sanitär-Klempnerei Lippold GmbH	Neustadt 26 a 08496 Neumark OT Reuth	037600 / 3374	<a href="mailto:joerglippold@yahoo.de">joerglippold@yahoo.de</a>
Hauservice Kramer	Netzschkauer Str. 3 08491 Netzschkau OT Brockau	03765 / 64482	<a href="mailto:dieterkramer@online.de">dieterkramer@online.de</a>

Den aktuellen Stand finden Sie unter <https://www.swrc.de/produkte/swrc-komfort/swrc-komforttherm/>.

### **Was ist SWRC komfort therm?**

Mit SWRC komfort therm können Sie sich entspannt zurücklehnen, denn wir versorgen Sie zuverlässig mit Wärme, ganz ohne Investitionskosten.

Wir übernehmen nicht nur die Anschaffungskosten für Ihre neue Erdgasheizung und betreiben diese in den nächsten zehn Jahren gemeinsam mit unseren Partnern aus dem Handwerk für Sie, sondern kümmern uns als Eigentümerin der Anlage auch um alles Drumherum: Von jährlicher Wartung und Überprüfung durch einen Schornsteinfeger bis zu einem 24-Stunden-Service inkl. Instandsetzung und Ersatzteilen im Fall der Fälle.

### **Was ist bei SWRC komfort therm nicht beinhaltet?**

SWRC komfort therm umfasst bildlich gesprochen die gesamte Heizanlage, die sich im Heizraum in Ihrem Keller befindet bzw. die Therme in Ihrer Wohnung. Falls Sie sich zusätzlich für eine solarthermische Anlage zur Warmwasserunterstützung entschieden haben, dann auch diese.

Ausgenommen von SWRC komfort therm sind insbesondere Heizkörper, Öltankentsorgung sowie die Feuerstättenschau des Schornsteinfegers.

### **An wen richtet sich SWRC komfort therm?**

SWRC komfort therm ist eine Alternative zum Kauf einer Erdgasheizung und richtet sich an Einfamilienhausbesitzer, Wohnungseigentümer sowie an Gewerbekunden.

Mit individuellen Lösungen bieten wir unser Rundum-Sorglos-Paket auch für Mehrfamilienhausbesitzer bzw. Vermieter an.

### **Kann ich SWRC komfort therm auch im Gebiet eines anderen Versorgers beziehen?**

Ja, Sie erhalten SWRC komfort therm im ganzen Vogtland, unabhängig davon, welcher Netzbetreiber für Sie zuständig ist. Um Ihnen einen 24-Stunden-Service zu gewährleisten, muss allerdings ein Marktpartner der Stadtwerke Reichenbach in Ihrer Umgebung ansässig sein.

### **Muss ich Erdgaskunde der Stadtwerke Reichenbach sein, um SWRC komfort therm abzuschließen?**

Werden Sie bisher von einem anderen Lieferanten mit Erdgas versorgt, beauftragen Sie uns mit Unterzeichnung des SWRC komfort therm-Auftrages den Erdgasliefervertrag mit Ihrem bisherigen Lieferanten zu kündigen. Wir übernehmen den Lieferantenwechsel – schnell, einfach und kostenlos.

Kann der Vertrag zu Ihrem bestehenden Lieferanten nicht zeitnah gekündigt werden, prüfen wir für Sie, ob eine Vertragsübernahme möglich ist.

So beliefern wir Sie ab dem Wechseltermin zuverlässig mit Erdgas. Ab Installation der neuen Heizung versorgen wir Sie zum Tarif SWRC komfort therm mit Wärme.

### **Haben Sie bisher noch keinen Erdgas-Netzanschluss?**

Gerne prüft unser Marktpartner, ob ein Erdgas-Netzanschluss bei Ihnen möglich ist.

### **Wieviel kostet die SWRC komfort therm-Heizung?**

Unsere Marktpartner beraten Sie individuell und erstellen für Ihr Objekt ein maßgeschneidertes Heizungsangebot. Sie entscheiden gemeinsam mit dem Handwerker, welche Heizung zu Ihnen passt. Der monatliche Grundpreis für Ihre Heizung richtet sich nach dem Angebot, das Sie von unserem Marktpartner erhalten.

### **Wie setzt sich der SWRC komfort therm-Preis zusammen?**

Das SWRC komfort therm -Entgelt setzt sich zusammen aus

- a) einem monatlichen Grundpreis
- b) einem verbrauchsabhängigen Wärmepreis.

Für den monatlichen Grundpreis errichten und betreiben wir eine neue, effiziente Heizung für Ihren Wärmebezug. Hierbei sind Wartungs- und Instandhaltungsaufwendungen aller Art inbegriffen. Auch mögliche Störungen der Anlage werden kostenfrei durchgeführt. Und dies alles während der gesamten Laufzeit von zehn Jahren. Ihr monatlicher SWRC komfort therm Grundpreis ist abhängig von der Investitionssumme der Heizung.

Der Wärmepreis besteht nur aus einem verbrauchsabhängigen Preiselement. D.h. Sie zahlen nur für die verbrauchte Energiemenge.

**Können sich die Preise während der Vertragslaufzeit ändern?**

Der Grundpreis ist über die gesamte Vertragslaufzeit konstant. Der Wärmepreis wird jeweils zum 01. Januar des Jahres im Rahmen der Preisformeln geprüft und ggf. angepasst d.h. gesenkt oder erhöht.

Der Wärmepreis ist abhängig von der Erdgaspreisentwicklung auf der Beschaffungsseite. Diesen Preisindex kann man bequem unter <https://www.powernext.com/futures-market-data> einsehen.

**Wie wird mein Wärmeverbrauch berechnet?**

Sie zahlen jeden Monat einen Abschlag. Dieser setzt sich zusammen aus Ihrem SWRC komfort therm-Grundpreis sowie 1/12 Ihres voraussichtlichen Wärmeverbrauch. Für die Ermittlung der gelieferten Wärmemenge wird einmal im Jahr die eingesetzte Erdgasmenge anhand der Ablesung des Erdgaszählers ermittelt. Danach erhalten Sie Ihre Jahresabrechnung unter Berücksichtigung der geleisteten Abschlagszahlungen.

**Muss ich die jährlichen Schornsteinfegerkosten selber tragen?**

Nein, wir übernehmen die Kosten für die jährliche Abgas- und Abgaswegeprüfung für die SWRC komfort therm - Anlage. Sollten sich noch weitere Feuerungsanlagen (z.B. Kamin, Kachelofen) in dem Gebäude befinden, so erhalten Sie eine Rechnung für diese direkt von Ihrem Bezirksschornsteinfeger. Dies gilt auch für die regelmäßige Feuerstättenschau.

**Was passiert nach Ablauf von zehn Jahren mit der Heizung?**

Wenn Sie wollen und mit uns zufrieden sind, passiert nichts. Der Vertrag verlängert sich automatisch um fünf Jahre und wir kümmern uns weiter um die Anlage. Sollten Sie nicht zufrieden sein, können Sie den Vertrag mit einer Frist von neun Monaten vor Ende der Vertragslaufzeit kündigen. Wir bauen in diesem Fall die Heizung aus. Wir können gerne zu gegebener Zeit weitere Möglichkeiten mit Ihnen durchsprechen (Neuvertragsabschluss mit neuer Anlage, Kauf der Anlage).

**Was passiert, wenn ich bereits vor Ablauf der Vertragsdauer von 10 Jahren aus dem Wärmeliefervertrag aussteigen möchte?**

Grundsätzlich beträgt die Vertragsdauer 10 Jahre, da wir als Betreiber der Heizungsanlage zunächst eine hohe Investition getätigt haben, d.h. eine vorzeitige Kündigung ist nicht vorgesehen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, d.h. bei schwerwiegenden Pflichtverletzungen einer Vertragspartei, bleibt jedoch unberührt. Sofern der Vertrag vor Ablauf der regulären Vertragslaufzeit aus Gründen, die von Ihnen zu vertreten sind, außerordentlich gekündigt wird, behalten wir uns vor, den entstandenen Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen, z. B. für einen vorzeitigen Abbau der SWRC komfort therm-Anlage, Ihnen in Rechnung zu stellen.

**Was geschieht, wenn ich mein Haus verkaufe oder vererbe?**

Bei einem Wechsel des Haus-/Objekteigentümers geht der SWRC komfort therm-Vertrag auf den neuen Eigentümer über. Der neue Eigentümer hat dies schriftlich der Stadtwerke Reichenbach/Vogtland GmbH zu bestätigen.

## B) Technische Fragen

### **Habe ich als Kunde Einfluss auf die Gestaltung der technischen Anlage?**

Ja, Sie alleine entscheiden über die Ausprägung der Heizungsanlage. Unser Marktpartner berät Sie individuell auf Ihre Anforderungen hin und wird Ihnen die technischen Machbarkeiten aufzeigen. Der Marktpartner berät Sie hierbei unabhängig. Bei SWRC komfort therm können alle Herstellermarken ausgewählt werden.

### **Wie lange dauert es, bis der Zähler gesetzt wird?**

Die Zeit zwischen Installation der Heizungsanlage und Zählerersetzung schwankt immer etwas in Abhängigkeit der Jahreszeit. Im Netzgebiet der Stadtwerke Reichenbach/Vogtland GmbH beträgt die Zeit zwischen Installation und Zählerersetzung meist nicht mehr als 5 Arbeitstage nach Eingang der Fertigmeldung bei den Stadtwerken durch Ihren Installateur.

### **Darf ich die Heizung noch selber bedienen oder machen Sie das?**

Nach der Montage der Heizung weist Sie unser Marktpartner selbstverständlich in die Bedienung der Anlage ein. Grundsätzlich ist der Betrieb der Heizung vollautomatisch. Sollten Sie dennoch die Einstellungen ändern wollen, z.B. Wintereinbruch, Urlaubszeit, können Sie dies selbstverständlich Ihren Gewohnheiten gemäß anpassen.

### **Die SWRC komfort therm-Heizung wird von den Stadtwerken Reichenbach betrieben, wie stelle ich mir das vor?**

Wir legen viel Wert auf Anlagensicherheit, daher wird zunächst die Anlage nach Installation durch unseren Marktpartner und von einem Mitarbeiter der Stadtwerke technisch abgenommen. Zudem wird die Heizung einmal im Jahr von dem Marktpartner nach den Vorgaben des jeweiligen Herstellers gewartet und notwendige Instandhaltungsmaßnahmen durchgeführt. So stellen wir sicher, dass die Anlage effizient läuft und gut „in Schuss“ bleibt. Der Anlagenbetrieb umfasst selbstverständlich auch die unverzügliche Störungsbehebung und Wiederherstellung des Anlagenbetriebes.

### **Was passiert, wenn die Anlage einmal auf „Störung steht“?**

Der Marktpartner, der die Anlage eingebaut hat, wurde von uns beauftragt, jede Störung der Anlage umgehend zu beheben. Bitte rufen Sie die Telefonnummer des Marktpartners direkt an. Die Telefonnummer ist auf der Heizungsanlage vermerkt. Der Marktpartner wird sich unverzüglich bei Ihnen melden und einen Termin mit Ihnen vereinbaren.

### **Kommen Sie unangemeldet vorbei, um nach der Anlage zu schauen?**

Der Marktpartner vereinbart mit Ihnen im Vorfeld einen Termin, wann er die Wartungsarbeiten ausführt.

### **Was passiert, wenn die Heizung während der Vertragslaufzeit komplett ausfällt?**

Sollte Ihre Heizung zum wiederholten Male ausfallen und ein Ersatz notwendig sein, erhalten Sie selbstverständlich eine neue Anlage. Ihr Marktpartner-Installateur wird sich vorher mit uns in Verbindung setzen und die technischen Details mit uns klären.

### **Ich möchte gerne meine neue Heizung mit einer Solaranlage ausrüsten. Können Sie mir das mit anbieten?**

Ja. Eine Solaranlage können wir in den Leistungsumfang von SWRC komfort therm mit integrieren. Wir übernehmen wie auch bei der Heizung die Lieferung, Installation und den Betrieb.

### **Welche Solarthermie-Systeme darf ich bei SWRC komfort therm wählen?**

Zugelassen sind Solarthermie-Systeme für die Brauchwasserunterstützung. Sie können unter Solarkollektoren in Form von Röhrenkollektoren oder Flachkollektoren wählen.