Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

VORABINFORMATIONEN ZUM ABSCHLUSS DES STROMLIEFERVERTRAGS bezogen auf das Angebot „HAUSHALT-MITGLIED“ mit VION, mit Rechtssitz in 39020 Glurns (BZ), Kasernenstraße 1, St.-Nr./MwSt.-Nr. 01732180219 - www.vion.bz.it

ANSCHRIFT, bei der Sie weitere Informationen über das Angebot, einschließlich der angewandten Gebühren, erhalten und an die Sie eventuelle Beschwerden einreichen können: VION – Kasernenstraße 1 – 39020 Glurns (BZ), Tel. +39 0473 057300, E-Mail: info@vion.bz.it

KOSTEN FÜR DIE NUTZUNG DER FERNKOMMUNIKATIONSMITTEL FÜR DEN VERTRAGSABSCHLUSS:
keine.

KOSTEN FÜR DIE VERTRAGSUNTERZEICHNUNG:
keine.

EINSCHRÄNKENDE ANGEBOTSBEDINGUNGEN:
Das Angebot „HAUSHALT-MITGLIED“ ist ausschließlich Haushaltskunden in Niederspannung vorbehalten.

BEDINGUNGEN DER DIENSTLEISTUNG:
Das Angebot „HAUSHALT-MITGLIED“ versteht sich als Angebot des freien Marktes und besteht ausschließlich in der Stromlieferung und beinhaltet keine weiteren Nebenleistungen.

GRUNDLEGENDER VERTRAGSINHALT:
Wirtschaftliche Lieferbedingungen: Die wirtschaftlichen Bedingungen und die Tarife des Angebotes sind im Detail, zusammen mit den Kriterien für die Anpassung und Änderung der verrechneten Beträge, in den Wirtschaftlichen Bedingungen festgehalten. Die in den Wirtschaftlichen Bedingungen angegebenen Preise bleiben für den darin angegebenen Anwendungszeitraum gültig; vor Ablauf der Gültigkeitsdauer und im Falle einer Änderung, werden dem Kunden die neuen Beträge der Preise mit der entsprechenden Gültigkeitsdauer mitgeteilt.

Modalität für die Festlegung eventueller Änderungen und/oder automatischer Anpassungen der verrechneten Beträge: Die verrechneten Beträge, die nicht den Strompreis betreffen (z.B. Kosten für Lastregelung, Kosten für Transport, Systemkosten, Steuern, Mehrwertsteuer...) unterliegen automatischen Anpassungen auf Grundlage von Beschlüssen der zuständigen Behörden (ARERA - Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt, Zollamt, etc.).

Wirtschaftliche Bedingungen für Nebenleistungen In den Wirtschaftlichen Bedingungen finden Sie außerdem die Angabe der eventuellen Entgelte für Anträge des Kunden, die im Kompetenzbereich des Verteilers liegen und über den Lieferanten übermittelt wurden, wie von den Allgemeinen Bedingungen für die Stromlieferung vorgesehen.

Verwendung der Ablesedaten für Verrechnungszwecke: Für die Verrechnung hat der Lieferant die nachstehenden Daten in folgender Abfolge zu verwenden: a) vom Verteiler bereitgestellte effektive Zählerdaten; b) vom Kunden mitgeteilte und vom Verteiler validierten Eigenablesungen gemäß den vom Lieferanten angegebenen Modalitäten und Fristen; c) Verbrauchsdatenschätzungen wie in den Allgemeinen Bedingungen für die Stromlieferung beschrieben.

Verrechnungsmodalitäten: die Verrechnung erfolgt BIMESTRAL.

Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

Zahlungsmodalitäten für den Endkunden: Der Kunde ist verpflichtet, die geschuldeten Beträge innerhalb einer Frist von 20 Tagen ab Rechnungsdatum mittels SEPA-Lastschrift, Banküberweisung oder Barzahlung am Verwaltungsgebäude zu zahlen.
Folgen eines etwaigen Verzugs bei der Zahlung der Rechnungen: Im Falle eines Zahlungsverzugs oder einer auch teilweise nicht erfolgten Zahlung der vom Kunden im Sinne des vorliegenden Vertrags geschuldeten Entgelte, hat dieser zuzüglich zum vereinbarten Entgelt auf Jahresbasis berechnete Verzugszinsen gemäß dem offiziellen Referenzzinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) für die ersten zehn Verzugstage, danach erhöht um 3,5 Prozentpunkte (Art. 11 Verzugszinsen der Allgemeinen Bedingungen für die Stromlieferung) zu entrichten. Nach mindestens 10 Tagen ab Fälligkeit der Rechnung, hat der Lieferant das Recht, dem Kunden mittels Einschreibebriefes mit Rückantwort oder mittels PEC eine Vorankündigung der Aussetzung der Stromlieferung mit Angabe des letztmöglichen Termins für die Zahlung (Inverzugsetzung) mitzuteilen. Die Kosten für die Aussetzung und die automatischen Entschädigungen zu Gunsten desselben sind in den Allgemeinen Bedingungen für die Stromlieferung beschrieben.

MODALITÄTEN, KOSTEN UND ANLAUFZEITEN FÜR DIE VERTRAGSERFÜLLUNG:
Die Aktivierung der Lieferung, vorbehaltlich einer ausdrücklichen Anfrage des Endkunden, ausgenommen im Falle einer Umschreibung oder Neuaktivierung, erfolgt zum frühestmöglichen Zeitpunkt und jedenfalls bis spätestens des ersten Tages des dritten Monats nach Vertragsabschluss. Die Aktivierung der Lieferung wegen Lieferantenwechsel ist kostenlos und erfolgt innerhalb der in den Informationen für den Endkunden angegebenen Frist. Das Datum der Aktivierung der Lieferung muss mindestens in der ersten ausgestellten Rechnung des Lieferanten hervorgehoben sein. Sofern der Lieferant wegen Gründen, die nicht von diesem zu vertreten sind, nicht in der Lage sein sollte, die Aktivierung der Lieferung innerhalb der genannten Fristen durchzuführen, wird er den Kunden rechtzeitig darüber mittels begründeter Mitteilung in Kenntnis setzen und dabei das voraussichtliche Datum für die Aktivierung angeben.

ANGEBOTSGÜLTIGKEIT UND ANNAHME DES ANGEBOTS:
Der Kunde legt in einer unserer Geschäftsstellen, auf der Grundlage eines vom Lieferanten ausgearbeiteten und diesem Vertrag beigefügten Formulars einen Antrag auf Vertragsabschluss vor. Der Vertrag kommt zum Abschluss, wenn er innerhalb 45 Tagen ab Aushändigung oder Zustellung unterschrieben abgegeben wird.

VERTRAGSDAUER, VERLÄNGERUNGSBEDINGUNGEN UND RÜCKTRITTSRECHT:
Die Verträge des Angebots „HAUSHALT-MITGLIED“ haben eine unbefristete Laufzeit. Die wirtschaftliche Struktur und die Preise des Angebots, in Bezug auf die Energiekomponente, sind im Detail in den Wirtschaftlichen Bedingungen angegeben. Weitere Gebühren und Entgelte sind in den Allgemeinen Bedingungen für die Stromlieferung angegeben. Außerdem sind in den Wirtschaftlichen Bedingungen und den Allgemeinen Bedingungen für die Stromlieferung die weiteren Modalitäten für die automatische Anpassung der Entgelte beschrieben. Dem Kunden steht jedenfalls die Ausübung des Rücktrittsrechts jederzeit unter Berücksichtigung der geltenden Bestimmungen zu.

WIDERRUFSRECHT IM SINNE DES VERBRAUCHERSCHUTZGESETZES:
Wurde der Vertrag von einem Haushalts-Endkunden und außerhalb der Geschäftsstellen des Lieferanten oder als Fernabsatzvertrag abgeschlossen, kann dieser Kunde kostenfrei und ohne Begründungspflicht innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Vertragsabschluss gemäß den Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes auf eine der folgenden Arten nach Wahl vom Vertrag zurücktreten: 1) durch Übermittlung seiner ausdrücklichen Erklärung, vom Vertrag zurücktreten zu wollen, an die VION, Kasernenstraße 1, 39020 Glurns (BZ), info@vion.bz.it oder 2) durch Versenden des diesem Vertrag beigefügten Widerrufformulars über die dort angegebenen Kanäle. Die Beweislasterbringung für die Ausübung des Widerrufsrechts gemäß vorliegendem Artikel obliegt dem Kunden.

Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

Während der für die Ausübung des Widerrufsrechts vorgesehenen Frist wird der Vertrag nicht erfüllt, es sei denn, der Kunde beantragt ausdrücklich die Einleitung der Verfahren für den Lieferbeginn, bevor die Frist für die Ausübung des Widerrufsrechts abgelaufen ist. Der vorgenannte Antrag bedeutet für den Kunden in keinem Fall den Verlust des Widerrufsrechts.

MODALITÄTEN UND ADRESSE FÜR DIE EINREICHUNG VON BESCHWERDEN:
Etwaige schriftliche Beschwerden und Informationsanfragen können vom Kunden über das diesem Vertrag beigelegte oder mit dem auf www.vion.bz.it verfügbaren Beschwerdeformular an den Lieferanten gesendet werden. Der Lieferant wird dem Kunden innerhalb der vom geltenden Einheitstext TIQV festgelegten Fristen eine begründete schriftliche Antwort zukommen lassen. Wird nicht das diesem Vertrag beigelegte Formular verwendet, muss die Mitteilung die folgenden Mindestdaten enthalten: Vor- und Zuname; Lieferadresse; Postanschrift, falls abweichend von der Lieferadresse, oder E-Mail-Adresse; Dienst, auf den sich die Beschwerde bezieht (Stromlieferung); Beschwerdegrund; Angabe der Lieferpunktes (POD) oder, falls nicht vorhanden, der Kundennummer; Zusammenfassung der beanstandeten Fakten.

EINHOLUNG WEITERER INFORMATIONEN ÜBER DIE VERRECHNETEN BETRÄGE UND ANDERER INFORMATIONEN:
Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die Telefonnummer +39 0473 057300 oder konsultieren Sie die entsprechende Sektion unserer Website www.vion.bz.it.

Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

INFORMATION ÜBER DIE QUALITÄTSSTANDARDS DER STROMVERKAUFSDIENSTE
Geschäftliche Qualitätsstandards im Sinne des Anhangs A des Beschlusses der ARERA 413/2016/R/com vom 21. Juli 2016 in geltender Fassung - *Einheitstext zur Qualitätsregelung der Strom- und Gasverkaufsdienste* (TIQV)

Spezifische geschäftliche Qualitätsstandards

INDIKATOR	SPEZIFISCHER STANDARD AB 2019	EINHALTUNGSGRAD 2025
Frist für die begründete Beantwortung der schriftlichen Beschwerden	Innerhalb von 30 Kalendertagen	100%
Frist für die Rechnungsberichtigung	Innerhalb von 60 Kalendertagen Innerhalb von 90 Kalendertagen für vierteljährliche Rechnungen	100%
Frist für die Berichtung von doppelten Rechnungsstellungen	Innerhalb von 15 Kalendertagen	100%

Automatische Entschädigungen bei Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards

Bei Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards erkennt der Verkäufer dem Kunden, wenn geschuldet, eine automatische Basisentschädigung von **30,00 (dreißig/00) Euro** an. Diese automatische Basisentschädigung steigt abhängig von der Verzögerung des Leistungserbringung, wie nachstehend angeführt:

a) Wird die Leistung nach dem Ablauf der Standard-Frist erbracht, jedoch innerhalb der zweifachen Dauer der Standard-Frist, ist die automatische Basisentschädigung geschuldet.

b) Wird die Leistung nach dem Ablauf der zweifachen Dauer der Standard-Frist erbracht, aber innerhalb der dreifachen Dauer der Standard-Frist, ist der zweifache Betrag der automatischen Basisentschädigung geschuldet.

c) Wird die Leistung nach Ablauf der dreifachen Dauer der Standard-Frist erbracht, ist der dreifache Betrag der automatischen Basisentschädigung geschuldet.

Der Lieferant ist nicht zur Zahlung der vorgenannten automatischen Entschädigung verpflichtet, wenn die Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards auf höhere Gewalt, verstanden als behördliche Maßnahmen, außergewöhnliche Naturereignisse, für welche die zuständige Behörde den Katastrophenfall erklärt hat, Streiks ohne die gesetzlich vorgeschriebene Ankündigung, Nichterteilung von Genehmigungen oder aus Gründen, die dem Kunden oder Dritten zuzuschreiben sind, oder auf von Dritten verursachte Schäden oder Behinderungen zurückzuführen ist. Der Lieferant ist auch nicht zur Zahlung einer automatischen Entschädigung verpflichtet: a) für schriftliche Beschwerden über verlängerte oder umfassende Unterbrechungen gemäß Artikel 45, Absatz 45.6 TIQD (Anhang A des Beschlusses 617/2023/R/eel der ARERA vom 27. Dezember 2023 in geltender Fassung); b) falls dem Kunden bereits eine Entschädigung wegen Nichteinhaltung eines selben besonderen Qualitätsstandards im selben Kalenderjahr gezahlt wurde; c) für Beschwerden, für die der Endkunde nicht identifiziert werden kann, weil sie nicht die Mindestinformationen wie Vor- und Zuname, Lieferadresse, Postanschrift, falls abweichend von der Lieferadresse, oder E-Mail-Adresse, Dienst, auf den sich die Beschwerde bezieht (Stromlieferung), POD-Code, falls verfügbar, oder, falls nicht verfügbar, Kundencode enthalten.

Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Kunden die automatische Entschädigung gutzuschreiben, indem er sie vom Betrag der erstmöglichen Rechnung abzieht. Ist der Betrag der erstmöglichen Rechnung des Kunden niedriger als der Betrag der automatischen Entschädigung, muss die Rechnung eine Gutschrift zugunsten des Kunden aufweisen, die von den nachfolgenden Rechnungsbeträgen abzuziehen ist, bis die Gutschrift über die geschuldete Entschädigung erschöpft ist oder durch direkte Überweisung gezahlt wird.

Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

Die geschuldete automatische Entschädigung ist in jedem Fall **innerhalb von 6 Monaten** nach Eingang der schriftlichen Beschwerde oder des Antrags auf Berichtigung der doppelten Rechnungsstellung beim Verkäufer an den Kunden zu zahlen, mit Ausnahme von Kunden mit vierteljährlicher Rechnungsstellung, für welche die Frist auf **8 Monate** festgelegt ist.

Allgemeine geschäftliche Qualitätsstandards

INDIKATOR	ALLGEMEINER STANDARD	EINHALTUNGSGRAD 2025
Frist für die Beantwortung von schriftlichen Informationsanfragen	In 95 % der Fälle werden die Antworten innerhalb der max. Frist von 30 Kalendertagen erteilt.	100%

Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

FORMULAR FÜR DIE AUSÜBUNG DES WIDERRUFSRECHTS

- im Sinne von Art. 49, Absatz 1, Buchst. h) des Verbraucherschutzgesetzbuches -

(Dieses Formular ist nur dann auszufüllen und einzureichen, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten wollen)

An die
VION
Kasernenstraße 1
39020 Glurns (BZ)

E-Mail: info@vion.bz.it

Ausübung des Rechts auf Rücktritt vom Stromliefervertrag wegen Widerrufs

Der/die Unterfertigte (Vorname und Zuname) ……
Steuernummer ……

ÜBT DAS WIDERRUFSRECHT BEZOGEN AUF DEN STROMLIEFERVERTRAG FÜR DEN FOLGENDEN LIEFERPUNKT AUS:

Lieferadresse: …… Gemeinde: …… PLZ: …… Prov.: ……
POD: ……

……
Ort und Datum

……
Der Kunde

Anlage:

- Gültiges Ausweisdokument

Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

ANLEITUNG ZUR AUSÜBUNG DES WIDERRUFSRECHTS

- im Sinne von Art. 49, Absatz 4 des Verbraucherschutzgesetzbuchs –

Widerrufsrecht
Wurde der Vertrag von einem Haushalts-Endkunden und außerhalb der Geschäftsstellen des Lieferanten oder als Fernabsatzvertrag abgeschlossen, kann dieser Kunde kostenlos und ohne Begründungspflicht **innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Vertragsabschluss** gemäß Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzbuches auf eine der folgenden Arten nach Wahl vom Vertrag zurücktreten:

a) durch Einreichung einer ausdrücklichen Erklärung (z. B. ein per Post, per Fax oder Mail gesendetes Schreiben) seiner Entscheidung, vom Vertrag zurücktreten zu wollen über folgende Kontaktdaten VION, Kasernenstraße 1, 39020 Glurns (BZ), Tel. +39 0473 057300, info@vion.bz.it;
b) durch Sendung des Widerrufsformulars über die dort angegebenen Kanäle.

Zur Einhaltung der Rücktrittsfristen muss die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittrechts vor Ablauf des Rücktrittszeitraums gesendet werden.

Wirkungen des Widerrufs
Im Falle des Rückstritts von diesem Vertrag werden Ihnen alle Zahlungen, die Sie an uns geleistet haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der Mehrkosten, die sich aus der Wahl einer anderen Lieferart als der von uns angebotenen günstigsten Standardlieferung ergeben), unverzüglich und jedenfalls spätestens 14 Tage nach dem Tag, an dem wir von Ihrer Rücktrittsentscheidung Kenntnis erhalten, rückerstattet. Für die Rückerstattungen werden dieselben Zahlungsmittel verwendet, die Sie für die erste Transaktion benutzt haben, außer bei ausdrücklicher anderweitiger Vereinbarung; die Rückerstattung verursacht Ihnen keine Kosten.
Wenn Sie während der Rücktrittsfrist die Einleitung der Diensterbringung oder den Stromlieferbeginn beantragt haben, müssen Sie uns für alle bis zum Zeitpunkt der Mitteilung des Rücktritts von diesem Vertrag erbrachten Leistungen einen zu den vertraglich vorgesehenen Leistungen proportionalen Betrag zahlen.

Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

An die
VION
Kasernenstrasse 1
39020 Glurns (BZ)

E-Mail: info@vion.bz.it

BESCHWERDEFORMULAR
Dieses Formular kann zur Einreichung einer Beschwerde gegenüber VION verwendet werden. Das Formular muss an die Postanschrift Kasernenstraße 1, 39020 Glurns (BZ) oder an die E-Mail-Adresse info@vion.bz.it gesendet werden.

Zuname .....
Vorname .....

a) Die Postanschrift, falls abweichend von der Lieferadresse, oder die E-Mail-Adresse für die schriftliche Antwort angeben:

Postanschrift für die Antwort
.....
E-Mail-Adresse ……..……@…….

b) Einen der folgenden Identifizierungscodes angeben:

Lieferadresse: ……..……..……...
Kundencode: ……..……..……...
POD: ……
Dienst, auf den sich die Beschwerde bezieht: Stromlieferung

c) Den beanstandeten Sachverhalt beschreiben:
……
……
……

d) Den Beschwerdegrund angeben:

☐ **Verträge**
Beschwerden und Anfragen im Zusammenhang mit vertraglichen Ereignissen wie Rücktritt, Änderung der Inhaberschaft (Durchführung und Kosten für Umschreibung und Übernahme), einseitige Änderungen, soweit zulässig.

☐ **Zahlungssäumigkeit und Unterbrechung**
Beschwerden und Anträge im Zusammenhang mit Zahlungssäumigkeit und eventueller Leistungsreduzierung, Lieferunterbrechungen und erneuter Aktivierung, Einstellung der Stromversorgung und administrative Kündigung sowie über das Entgelt bei früherer Zahlungssäumigkeit (Cmor).

☐ **Markt**
Beschwerden und Anträge auf neue Vertragsabschlüsse, Beschwerden über die Switching-Zeiten und die vom Verkäufer beim Angebot vorgeschlagenen wirtschaftlichen Bedingungen im Vergleich zu den im Vertrag vorgesehenen und angewandten Bedingungen.

VION Unser Strom

Kasernenstraße 1
39020 GLURNS (BZ)
Tel: 0473 057300
Mail: info@vion.bz.it

☐ **Verrechnung**
Beschwerden und Anfragen zur Richtigkeit der Verbrauchsdaten und der verrechneten Beträge, zur Eigenablesung, zur Häufigkeit der Fakturierung einschließlich der Abschlussrechnung, zur Durchführung von Zahlungen und Rückzahlungen.

☐ **Messung**
Beschwerden und Anträge bezüglich der Funktionsweise und des Austausches des Zählers (geplant oder nicht geplant) oder der nicht erfolgen Ablesung, einschließlich fehlerhafter Fernablesungen, der Zeiten und Modalitäten der Zählerüberprüfung, der Rekonstruktion des Verbrauchs nach Fehlfunktionen.

☐ **Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität**
Beschwerden und Anfragen bezüglich des Zeitpunktes der Leistungserbringung (Anschlüsse, Aktivierungen, Verlagerungen), der veranschlagten Kosten, der Unterbrechungsfreiheit des Dienstes und der Spannungswerte der Druckwerte sowie der Sicherheit.

☐ **Sozialbonus**
Beschwerden und Anträge im Zusammenhang mit fehlender oder verspäteter Validierung von Anträgen durch den Verteiler, Lieferzeiten, unsachgemäßen Beendigungen.

☐ **Geschäftsqualität**
Ansprüche und Anträge im Zusammenhang mit der Abwicklung des Kundendienstes sowie der Zahlung der in den Einheitstexten über die Verkaufs- und Verteilungstätigkeiten vorgesehenen Entschädigungen.

☐ **Sonstiges**
Beschwerden und Anfragen zu Fällen, die nicht auf die vorherigen Kategorien zutreffen bzw. nicht in deren Zuständigkeitsbereich fallen.

*e) Sollte die Beschwerde die **Verrechnung von anormalen Beträgen** betreffen, muss die Eigenablesung mit dem entsprechenden Datum angegeben werden:*
Eigenablesung vom……..
F0 (Einfachtarif) in Höhe von ……
F1 in Höhe von ……
F2 in Höhe von ……
F3 in Höhe von ……

Die Beschwerde kann auch ohne dieses Formular eingereicht werden, sofern die Mitteilung die folgenden Mindestangaben enthält, welche die Identifizierung des die Beschwerde einreichenden Endkunden und die Sendung der schriftlichen Antwort ermöglichen: Vor- und Zuname; Lieferadresse; Postanschrift, falls abweichend von der Lieferanschrift, oder E-Mail-Adresse für die Sendung der schriftlichen Antwort; Dienst, auf welchen sich die schriftliche Beschwerde bezieht (Strom); alphanumerischer Identifikationscode des Lieferpunktes (POD), falls vorhanden, oder, falls nicht verfügbar, Kundencode; kurze Beschreibung des beanstandeten Sachverhalts.

……...

Ort und Datum

……...

Unterschrift des Kunden