

FAQ für clewrstrom

Inhalt

FAQ's für Kunden	2
Wann bekomme ich den Bonus?.....	2
Wieso ist der angegebene Teilbetrag höher als ursprünglich im Tarifrechner angezeigt wurde?	2
Ich ziehe um, wie kann ich Ihnen meinen Umzug mitteilen?.....	2
Kann der clewrstrom Vertrag auf einen anderen Namen umgeschrieben werden?.....	2
Wo kann ich im Kundenportal meinen Zählerstand eingeben?.....	2
Kann ich eine Ratenzahlung mit Ihnen vereinbaren?	2
Wie lautet die Bankverbindung zum Überweisen?.....	2
Wieso konnten Sie mich nicht zu meinem Wunschdatum beliefern?	3
Das Kundenportal geht nicht, wie kann ich Ihnen meinen Zählerstand mitteilen?.....	3
Wie kann ich mich im Kundenportal registrieren?.....	3
Wie kann ich die E-Mail-Adresse zu meinem Account ändern?	3
Wozu brauche ich das Kundenportal?	3
Ich habe meinen Benutzernamen vergessen.	3
Ich habe mein Passwort vergessen.	3
Was muss ich bei der Passwortvergabe beachten?	4
Welche technischen Voraussetzungen empfehlen Sie für die Verwendung des Kundenportals?	4
Wie kann ich mich im Kundenportal anmelden?	5
Ich kann mich im Kundenportal nicht einloggen, was mache ich?	5
Was können Sie einstellen, um alle wichtigen E-Mails von EWR zu erhalten?.....	5
Wie erhalte ich meine Rechnungen?	5

FAQ's für Kunden

Wann bekomme ich den Bonus?

Neukundenbonus: 1 Jahr nach Lieferbeginn mit der nächsten Rechnung

Sofortbonus: innerhalb von 60 Tagen nach Lieferbeginn als Gutschrift über SEPA

Wieso ist der angegebene Teilbetrag höher als ursprünglich im Tarifrechner angezeigt wurde?

Der Bonus wird in den monatlichen Kosten mit eingerechnet und auf 12 Monate aufgeteilt. Der tatsächliche Teilbetrag den Sie Zahlen wird durch 11 Monate geteilt. Bei uns können Sie im Kundenportal wählen! Entweder Sie zahlen einen festen Abschlag oder jeden Monat Ihren tatsächlichen Verbrauch.

Ich ziehe um, wie kann ich Ihnen meinen Umzug mitteilen?

Die einfachste Art ist die Mitteilung im Kundenportal über das Kontaktformular. Teilen Sie uns hierfür das Datum der Schlüsselübergabe der alten Wohnung und den Zählerstand mit. Für Ihr neues zuhause schließen Sie ganz bequem einen neuen Vertrag unter www.ewr.de ab, den Rest erledigen wir für Sie!

Kann der clewrstrom Vertrag auf einen anderen Namen umgeschrieben werden?

Eine Vertragsumschreibung ist nur von Privat auf Privat (natürliche Person) möglich. Mit der Vertragsumschreibung werden alle Rechte und Pflichten an der bei EWR registrierten Kundennummer und aller darin verzeichneten EWR Verträge an den neuen Vertragsinhaber abgegeben. Bereits ausgestellte EWR Rechnungen bleiben bestehen und sind weiterhin im mein EWR Kunden-Portal hinterlegt. Die jeweils aktuelle Fassung der AGB und das Preisblatt des Vertrags sind für den neuen Vertragsinhaber bindend. Diese sind online im persönlichen Bereich des Kunden unter „Dokumente“ zu finden. Der bisherige Vertragsinhaber muss dem neuen Vertragsinhaber das Passwort und die Sicherheitsfrage und Antwort übergeben. Der neue Vertragsinhaber gibt seine E-Mail-Adresse auf dem Formular Vertragsumschreibung mit an, welche für den Login benötigt werden. Das Formular für die Vertragsumschreibung beantragen Sie ganz einfach im Kundenportal über das Kontaktformular.

Wo kann ich im Kundenportal meinen Zählerstand eingeben?

Den Zählerstand können Sie im Kundenportal unter dem Menüpunkt „Zählerstände“ vornehmen indem Sie auf der Übersicht auf den Button „Zählerstand erfassen“ klicken.

Kann ich eine Ratenzahlung mit Ihnen vereinbaren?

Nein. Aufgrund der besonders günstigen Preise unseres clewrstrom wird dieser Service nicht angeboten.

Wie lautet die Bankverbindung zum Überweisen?

Postbank Ludwigshafen

IBAN: DE13 5451 0067 0733 7346 79

BIC: PBNKDEFF

Verwendungszweck: (Ihre Vertragsnummer aus der Bestellübersicht auf Seite 1)

Wieso konnten Sie mich nicht zu meinem Wunschdatum beliefern?

Gründe die zu einer späteren Belieferung führen sind:

1. Ihre Anmeldedaten und die bei Ihrem Netzbetreiber hinterlegten Daten stimmten nicht überein. (Zählernummer, Lieferadresse, Name des Vorlieferanten, Name des Vertragspartners des Vorlieferanten)
2. Ihr Wunschdatum liegt außerhalb der Vertragsfristen Ihres Altlieferanten.

Als Lieferant hat man außer den Vertragsfristen zwischen Kunde und Altlieferant weitere Fristen zu beachten. Deshalb kommt es vor das zu dem vom Kunden angegeben Wunschdatum bereits Fristen überschritten wurden, da die Bestellung bzw. der Auftrag für die Belieferung zu spät abgeschlossen wurden.

Das Kundenportal geht nicht, wie kann ich Ihnen meinen Zählerstand mitteilen?

Ist unser Kundenportal aufgrund einer Wartung nicht erreichbar, versuchen Sie es einfach nach ein paar Stunden noch einmal.

Alternativ können Sie uns unter der Servicenummer 0800 – 1 848 382 oder über das Allgemeine Kontaktformular auf www.ewr.de/service/kontakt/ den Zählerstand mitteilen.

Wie kann ich mich im Kundenportal registrieren?

Die Registrierung im Kundenportal ist ganz einfach, klicken Sie hierfür auf den Registrierungslink den wir Ihnen per E-Mail gesendet haben. Die benötigten Eingabefelder werden dann automatisch befüllt, Sie müssen nur noch einen Benutzernamen und ein Passwort vergeben.

Sie haben den Registrierungslink nicht mehr? Dann füllen Sie die benötigten Daten auf www.mein-ewr.de aus, welche Sie aus der Bestellübersicht entnehmen können: Kundennummer, Zählernummer, Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse.

Wie kann ich die E-Mail-Adresse zu meinem Account ändern?

Ihre E-Mail-Adresse können Sie ganz einfach im Kundenportal unter dem Menüpunkt Kontaktdaten ändern.

Wozu brauche ich das Kundenportal?

Bei clewerstrom handelt es sich um ein Onlineprodukt, die Registrierung ist daher Pflicht. Im Kundenportal können Sie Ihre persönlichen Daten (Rechnungen, Informationen zu Laufzeit und Kündigung, ...) einsehen, ergänzen und aktualisieren.

Ich habe meinen Benutzernamen vergessen.

Falls Sie Ihren Benutzernamen vergessen haben, lassen Sie sich diesen unter [Benutzername vergessen?](#) zustellen, um dann ein neues Passwort zu hinterlegen. Hierzu benötigen Sie die Kundennummer, Zählernummer und Ihre E-Mail-Adresse.

Ich habe mein Passwort vergessen.

Sie haben Ihr Passwort vergessen? Legen Sie ganz einfach unter [Passwort vergessen?](#) ein neues Passwort an. Sie benötigen hierzu Ihren Benutzernamen.

Was muss ich bei der Passwortvergabe beachten?

Ihr Passwort muss aus folgenden Zeichen bestehen:

- mindestens 8 Zeichen
- Enthält mindestens ein Sonderzeichen
- Enthält mindestens eine Ziffer
- Enthält Groß- und Kleinbuchstaben

Sicherheits-Check! Tipps für ein sicheres Passwort:

- ✓ Geben Sie Ihr Passwort nicht an Dritte weiter
- ✓ Ändern Sie Ihr Passwort regelmäßig
- ✓ Verwenden Sie ein Passwort, das nicht in Wörterbüchern steht
- ✓ Ihr Passwort sollte keinen persönlichen Bezug enthalten - zum Beispiel keine Namen oder Geburtstage.
- ✓ Je weniger Zeichen ein Passwort hat, desto schneller kann es geknackt werden. Verwenden Sie deshalb ein Passwort das mehr als 8 Zeichen hat.
- ✓ Nutzen Sie jedes Passwort, wenn möglich nur einmal.
- ✓ Notieren Sie keine Passwörter! Möchten Sie dennoch Ihr Passwort notieren? Dann schließen Sie es z.B. in einen Safe ein, wofür nur Sie Zugang haben.
- ✓ Sie sind sich nicht sicher ob Ihr Passwort anderen Personen bekannt ist? Dann vergeben Sie sofort ein neues.
- ✓ Haben Sie noch das Initialpasswort hinterlegt? Dann ändern Sie dies sofort und vergeben ein individuelles.

Welche technischen Voraussetzungen empfehlen Sie für die Verwendung des Kundenportals?

Verwenden Sie den aktuellsten Browser und aktivieren Sie die Cookies von Drittanbietern. Diese Option finden Sie unter Extras – Einstellungen – Datenschutz – Chronik – Cookies akzeptieren.

Wie kann ich mich im Kundenportal anmelden?

Haben Sie von uns ein Initialpasswort erhalten, dann können Sie sich ganz bequem mit Ihrer E-Mail-Adresse als Benutzername und dem Passwort anmelden. Haben Sie sich selbst für das Kundenportal registriert, dann erhalten Sie an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse einen Link der Ihren Account nach der Bestätigung aktiviert. Nach der Bestätigung können Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort anmelden.

Ich kann mich im Kundenportal nicht einloggen, was mache ich?

Prüfen Sie, ob Sie Ihre Zugangsdaten korrekt eingegeben haben. Falls Sie Ihre Zugangsdaten vergessen haben, lassen Sie sich erst Ihren Benutzernamen unter [Benutzername vergessen?](#) zustellen und legen Sie dann ganz einfach unter [Passwort vergessen?](#) ein neues Passwort an.

Was können Sie einstellen, um alle wichtigen E-Mails von EWR zu erhalten?

Damit keine wichtigen E-Mails von EWR verloren gehen, sollten Sie die Adresse info@mein-ewr.de in Ihr Adressbuch aufnehmen.

Wie erhalte ich meine Rechnungen?

Sobald Ihre Rechnung erstellt wurde, informieren wir Sie direkt per E-Mail, dass Sie im Kundenportal hinterlegt wurde. Alternativ können Sie auch für 5,95 € einen Postversand bei uns über das Kontaktformular im Kundenportal beantragen.