

Pas payé ? - Rappel - Coupure d'électricité

Vous n'avez pas payé ou avez payé en retard et avez reçu un rappel ?

Que se passe-t-il quand je ne paie pas ?

Veillez noter que toutes ces actions engendrent des coûts supplémentaires à votre charge.



1. Rappel ou menace de résiliation

Si vous ne réglez pas dans les temps impartis, vous recevrez des **rappels** payants.



2. Résiliation ou coupure de courant

Si vous ne payez toujours pas, nous résilierons votre contrat ou fermerons votre compteur.



3. Société de recouvrement ou avocat

Nous faisons appel à une société de recouvrement ou à un avocat. Ceci engendrera des frais supplémentaires élevés à votre charge !

Comment puis-je payer ?

Prélèvement SEPA

Autorisez-nous simplement à effectuer un **prélèvement bancaire** pour payer à l'heure et éviter les frais supplémentaires.

Virement

Procédez au virement du montant sur le compte suivant :
IBAN: DE93 5005 0000 0090 0851 35
BIC: HELADFFXXX

N'oubliez pas d'indiquer votre numéro de contrat (836 XXX XXX XXX).



Échéancier

Contactez-nous ou vérifiez directement en ligne si des paiements échelonnés sont possibles.

vattenfall.de/zahlungsverzug

Caisse automatique

Vous souhaitez payer en espèces ?
 Rendez-vous alors dans notre espace client.

Comment éviter les rappels ?



1. Payer les mensualités

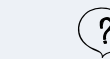
Vérifiez l'exactitude des montants de vos mensualités et des délais de paiement. Vous éviterez ainsi de payer d'importants suppléments sur la facture annuelle.

« **Payer toujours à l'heure** »



2. Vérifier le type de paiement

Assurez-vous que votre mandat SEPA ou votre virement automatique soit toujours actif. « **Veillez à ce que votre compte dispose toujours des fonds suffisants** »



3. Utiliser les bons comptes

Contrôlez que le compte bancaire que vous avez indiqué est celui à utiliser pour vos paiements. « **Utiliser les bonnes coordonnées bancaires** »

À qui puis-je m'adresser ?

Coordonnées de Vattenfall



Vous avez reçu un courrier d'une société de recouvrement ou d'un avocat ?

Veillez vous adresser directement à l'expéditeur de la lettre.



Contact par téléphone

Nous sommes joignables du lundi au vendredi de 8 h à 18 h au **040 657 988 000**.



Contact par e-mail

Envoyez-nous votre demande via notre formulaire de contact. **vattenfall.de/kontakt**



Espace client sur place

Berlin

Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h.
Markstraße 36
Arrêt :
métro Franz-Neumann-Platz (U8)

Hamburg

Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h.
Glockengießerwall 2
Arrêt :
Hamburg gare centrale

Conseils supplémentaires à Berlin



LAG Conseil en matière d'endettement Berlin

schuldnerberatung-berlin.de/
beratungsstellen-berlin



Conseil Immanuel

beratung.immanuel.de/was-wir-tun/
energieschuldenberatung
030 805 058 15



Contrôle des économies par Caritas

stromspar-check.de
030 666 331 220



Conseil en matière d'endettement Centre de conseil aux consommateurs

verbraucherzentrale-berlin.de
030 214 852 02

Conseils supplémentaires à Hambourg



Conseil en matière de dette Hamburg

hamburg.de/schuldnerberatung



Contrôle des économies par Caritas

stromspar-check.de
040 280 140 381



Conseil en matière d'endettement Centre de conseil aux consommateurs

[vzh.de/themen/schulden/](http://vzh.de/themen/schulden/notfall-schulden)
notfall-schulden
040 248 321 09

Protection des données chez Vattenfall

Vos données sont utilisées pour l'exécution du contrat et traitées uniquement conformément à l'art. 6 du RGPD. Plus d'informations disponibles sur vattenfall.de/datenschutz ou par e-mail : datenschutz@vattenfall.de

Nous sommes là pour vous :
vattenfall.de/zahlungsverzug



Ou en personne, du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, à l'Espace client.

Espace client Berlin

Markstraße 36
13409 Berlin

Espace client Hamburg

Glockengießerwall 2
20095 Hamburg

Ou également par téléphone au 040 657 988 000.

Êtes-vous inscrit au Jobcenter ou auprès des services sociaux ?

Veillez alors vous adresser à votre interlocuteur et nous recontacter ensemble.

