



Stand März 2020

## **FAQ – Häufig gestellte Fragen und Antworten zur Kundenkarte**

### **Wer erhält eine Kundenkarte?**

Haushaltskundinnen und -kunden, die mit Energieverträgen Strom, Erdgas oder Wärme von den Stadtwerken Aalen beziehen. Ebenso können alle im gleichen Haushalt lebenden Personen ab 6 Jahren eine Kundenkarte beantragen und nutzen (Kinder unter 6 Jahren erhalten meist freien Eintritt, daher wird keine eigene Kundenkarte benötigt). Heimbewohnerinnen und -bewohner erhalten auch eine Kundenkarte, wenn der Heimträger Energie bei den Stadtwerken Aalen bezieht.

### **Wo und wie erhalte ich eine Kundenkarte?**

Ihnen steht auf Homepage im Bereich „Kundenkarte“ das Onlineformular „Bestellung Kundenkarte“ sowie die PDF-Datei „Antragsformular“ zur Verfügung. Das Formular muss immer ausgedruckt und unterzeichnet an unser Kundenbüro zurückgesendet werden. An den Bäderekassen und im Stadtwerkehaus liegt das Formular ebenfalls aus. Sie erhalten Ihre Kundenkarte nach Überprüfung des Antrags anschließend per Post zugesandt.

### **Welche Tarife gelten mit der Kundenkarte?**

Den **SWA++tarif** erhalten Energiekundinnen/-kunden, die Strom und Gas bzw. Wärme von den Stadtwerken Aalen beziehen. Den **SWA+tarif** erhalten Energiekundinnen/-kunden, die Strom oder Gas bzw. Wärme von den Stadtwerken Aalen beziehen.

### **Sehe ich den Tarif auf der Kundenkarte?**

Nein, mit dem individuellen Barcode auf der Kundenkarte erfolgt aktuell und elektronisch eine Zuordnung zum jeweiligen Tarif und Kundenstatus.

### **Welche Vorteile bietet die Kundenkarte und wo gelten diese?**

Sie genießen finanzielle Vorteile mit den **SWA+** und **SWA++tarifen** in den Bädern, beim Parken sowie im Sport- und Kulturbereich. Die aktuellen Leistungen entnehmen Sie bitte unserem „Leistungsblatt“. Dieses finden Sie auf unserer Homepage im Bereich „Kundenkarte“ oder ausgelegt an den Bäderekassen und im Stadtwerkehaus.

### **Wann verliert die Kundenkarte ihre Gültigkeit?**

Die Kundenkarte wird ungültig, wenn Sie nicht mehr Stadtwerke-Energiekundin/-kunde sind (d. h. keinen Strom, kein Erdgas oder keine Wärme mehr von den Stadtwerken Aalen bezieht). Bleiben Sie bei einem Umzug unser/e Energiekundin/-kunde, kann die Kundenkarte auch weiterhin genutzt werden.

## Was passiert beim Verlust der Kundenkarte?

Einen Verlust melden Sie bitte unserem Kundenbüro. Die verlorene Kundenkarte wird gesperrt und Sie erhalten eine neue Kundenkarte.

## Ist die Kundenkarte übertragbar?

Nein, die Kundenkarte ist nicht übertragbar.

## Kostet die Kundenkarte Geld?

Nein, die Kundenkarte ist kostenlos.

## Gibt es eine digitale Version der Kundenkarte?

Ja, die digitale Kundenkarte kann im Bereich „Eventsystem“ unter „digitale Kundenkarte“ heruntergeladen werden. Die Zugangsdaten für die digitale Kundenkarte sind dieselben wie beim Eventsystem. Wenn Sie sich bereits im Eventsystem registriert haben, melden Sie sich mit diesen Zugangsdaten an und können so die digitale Kundenkarte herunterladen. Ansonsten ist eine einmalige Registrierung notwendig. Sollte noch gar keine Kundenkarte vorliegen, muss diese zunächst beantragt werden (siehe Punkt 2). Die digitale Kundenkarte kann dann genauso genutzt werden, wie die Papierversion. Einzige Ausnahme: In den Tiefgaragen und Parkhäusern muss (noch) die Papierkarte verwendet werden, da nur sie kompatibel zu den Ein- und Ausfahrtsterminals ist.

## Wie funktioniert das Parken mit der Kundenkarte in den Tiefgaragen und Parkhäusern?

In eine Säule mit der Aufschrift „Kundenkarte“, die unmittelbar vor dem bestehenden Ein- und Ausfahrtsterminal steht, wird die Kundenkarte eingeschoben (mit Barcode voraus und nach oben). Die Ein- und Ausfahrtszeiten werden registriert und die Parkgebühren automatisch monatlich mit der Abschlagsrechnung abgebucht. Sie erhalten zudem eine PDF-Rechnung per E-Mail.

## Wie weise ich mich mit der Kundenkarte aus?

Zunächst wird geprüft, ob das Bild auf der vorgezeigten Kundenkarte mit der Kundin/dem Kunden, der eine Leistung beziehen will, übereinstimmt. Danach erfolgt mit einem Barcodeleser die aktuelle Tarifprüfung, woraufhin man die gewünschte Leistung erwerben kann. Bei einer ungültigen Kundenkarte wird beim Ablesen der **Normaltarif** angezeigt.

## Ist der Kauf eines Gutscheines in den Bädern mit der Kundenkarte kombinierbar?

Hierfür bieten wir gerne unsere Wertgutscheine an. So kann die Beschenkte/der Beschenkte im Falle eines Energievertragsverhältnisses mit der eigenen Kundenkarte die Preisvorteile zum **SWA+** bzw. **SWA++tarif** generieren. Wir möchten so gewährleisten, dass ausschließlich unsere Energiekundinnen/-kunden von den Preisvorteilen profitieren.

## Wie verhält es sich beim Kauf einer Zehner- bzw. Dauerkarte für die Bäder?

Wenn Sie eine Zehnerkarte entsprechend Ihres aktuellen Status und Tarifs (**SWA+** oder **SWA++**) erworben haben, müssen Sie diese beim jeweiligen Besuch gemeinsam mit der Kundenkarte vorzeigen. So wird gewährleistet, dass die Zehnerkarte nicht an Dritte (Nichtkundinnen/-kunden) weitergegeben wird. Bei Dauerkarten wird die entsprechende Vignette direkt auf die Kundenkarte geklebt (es handelt sich hierbei um Sicherheitsfolie, die nicht zerstörungsfrei entfernt werden kann). Wechselt Wechselt Sie während der Laufzeit einer Mehrfach- oder Dauerkarte in einen anderen Tarif oder den Kundenstatus, so werden die unberechtigten Rabatte zeitanteilig nachberechnet.