

## Ihr Strom ist abgestellt – was tun Sie?

### Was tun Sie, wenn der Prepaid-Zähler zum 1. Mal abschaltet?

Bevor das Guthaben auf Ihrem Prepaid-Zähler ganz aufgebraucht ist, kommt es zu einer **Warnabschaltung**. Die Warnabschaltung bedeutet, dass Ihr Strom bald ganz abgestellt wird. Ihr Guthaben auf dem Prepaid-Zähler wird mit der Warnabschaltung blockiert. Mit der Chipkarte können Sie das restliche Guthaben (Restguthaben) wieder freischalten.

### So schalten Sie Ihr Restguthaben frei:

- 1 Stecken Sie die Chipkarte mit dem Chip nach oben in den Prepaid-Zähler.
- 2 Auf dem Display erscheint die Meldung: **Limit aktiv.?**
- 3 Drücken Sie die Taste F2. Damit wählen Sie das Programm **Limit aktiv.?** aus.
- 4 Auf dem Display erscheint die Meldung, dass das Limit aktiviert wurde.
- 5 Nun können Sie die Chipkarte entfernen.

Nachdem Sie Ihr Restguthaben freigeschaltet haben, müssen Sie Ihre Chipkarte so rasch wie möglich aufladen. So verhindern Sie, dass Ihr Strom definitiv abgestellt wird (siehe Seite 4).

### Was tun Sie, wenn der Prepaid-Zähler zum 2. Mal abschaltet?

Wenn Sie Ihr Restguthaben nach der 1. Warnabschaltung aufgebraucht haben, wird Ihr Strom definitiv abgestellt. Durch den Stromunterbruch können Schäden entstehen, zum Beispiel verderben Ihre Lebensmittel im Kühlschrank oder Sie können Ihr W-LAN nicht mehr benutzen. Für diese Schäden übernimmt Stadtwerk Winterthur keine Haftung. Laden Sie Ihren Prepaid-Zähler mit der Chipkarte so rasch wie möglich auf, um wieder Strom zu haben.

### Haben Sie Fragen?

Bitte melden Sie sich bei Fragen zum Prepaid-Zähler beim Kundendienst von Stadtwerk Winterthur.

**Stadtwerk Winterthur**  
Kundendienst  
Untere Schöntalstrasse 12  
8406 Winterthur

Telefon 052 267 22 22  
stadtwerk.kundendienst@win.ch  
stadtwerk.winterthur.ch

*Dieser Text wurde von  
Studierenden der ZHAW optimiert.*

BEDIENUNGSANLEITUNG

BEDIENUNGSANLEITUNG

Ausgabe 10.2017

## Strombezug gegen Vorauszahlung.

Bedienungsanleitung Prepaid-Zähler

## Die wichtigsten Informationen zum Prepaid-Zähler.

### Was ist ein Prepaid-Zähler?

Ein Prepaid-Zähler ist ein Stromzähler. Er wird bei Ihnen eingebaut, wenn Sie Ihre Stromrechnung mehrmals nicht bezahlt und auf Mahnungen nicht reagiert haben. Mit dem Prepaid-Zähler müssen Sie den Strom im Voraus bezahlen: Dazu laden Sie mit Ihrer persönlichen Chipkarte Geld auf den Prepaid-Zähler. Sobald Sie den Prepaid-Zähler aufgeladen haben, bekommen Sie weiter Strom. Die Montage des Prepaid-Zählers kostet 162 Franken.



Ihre persönliche Chipkarte

### Wie funktioniert die Zahlung mit dem Prepaid-Zähler?

Mit dem Guthaben auf Ihrem Prepaid-Zähler bezahlen Sie Ihre Stromkosten, Ihre Schulden und die 162 Franken für die Montage des Prepaid-Zählers. Jeden Tag wird der gleiche Betrag von Ihrem Prepaid-Zähler abgebucht. Dieser Betrag beinhaltet:

- einen kleinen Teil Ihrer Schulden
- eine Grundgebühr

Die Stromkosten werden je nach Verbrauch abgebucht.

### Wozu brauchen Sie die Chipkarte?

Mit der Chipkarte können Sie:

- den Prepaid-Zähler aufladen
- Informationen (z.B. Ihr Guthaben) am Prepaid-Zähler abfragen

Bewahren Sie die Chipkarte an einem sicheren Ort auf. Wenn der Prepaid-Zähler abmontiert wird, müssen Sie die Chipkarte wieder abgeben. Falls Sie die Karte verlieren, kostet das 20 Franken.

## Einfache Bedienung Ihres Prepaid-Zählers.

### Wie bedienen Sie Ihren Prepaid-Zähler?

Bevor Sie Ihren Prepaid-Zähler bedienen können, müssen Sie die Chipkarte mit dem Chip nach oben in den Prepaid-Zähler stecken. Es gibt zwei Tasten: Mit der **Taste F1** können Sie von einem Programm zum nächsten wechseln. Mit der **Taste F2** können Sie ein Programm auswählen.

### Welche Informationen können Sie an Ihrem Prepaid-Zähler anzeigen lassen?

- **Schulden:** Im Programm *Rückstand* werden Ihre Schulden angezeigt.
- **Tagesrate:** Im Programm *Tagesrate* wird der Betrag angezeigt, der täglich vom Prepaid-Zähler abgebogen wird.
- **Zahlungsweg:** Im Programm *TAN aktivieren*, können Sie Ihren Prepaid-Zähler mit einem Einzahlungsschein aufladen (siehe Seite 4: Zahlungsweg 2).



F1 = Zwischen den Programmen wechseln



F2 = Programm auswählen

## Den Prepaid-Zähler aufladen.

### So laden Sie Ihren Prepaid-Zähler auf.

Sie haben zwei Möglichkeiten, Ihren Prepaid-Zähler aufzuladen:

#### - Zahlungsweg 1: Persönlich

(beim Kundendienst von Stadtwerk Winterthur)

#### - Zahlungsweg 2: Einzahlungsschein

(bei der Post oder der Bank)

Sie müssen mindestens 50 Franken aufladen.

### Zahlungsweg 1

Die Mitarbeitenden von Stadtwerk Winterthur laden den Betrag, den Sie persönlich beim Kundendienst bezahlt haben, auf Ihre Chipkarte. Diesen Betrag laden Sie mit der Chipkarte auf Ihren Prepaid-Zähler.

Bei Zahlungsweg 1 gehen Sie so vor:

- 1 Stecken Sie die Chipkarte mit dem Chip nach oben in den Prepaid-Zähler.
- 2 Für einen kurzen Moment wird der Betrag angezeigt, der sich auf der Chipkarte befindet.
- 3 Dieser Betrag wird automatisch auf den Zähler geladen.
- 4 Ihr neues Guthaben wird auf dem unteren Display angezeigt.
- 5 Entfernen Sie die Chipkarte wieder. Es ist kein Geld mehr auf der Chipkarte.

### Zahlungsweg 2

Sie können den Prepaid-Zähler auch mit einem Einzahlungsschein aufladen. Den Einzahlungsschein erhalten Sie beim Kundendienst von Stadtwerk Winterthur. Sobald Sie das Geld einbezahlt haben (bei der Post oder der Bank), erhalten Sie einen fünfstelligen TAN-Code per Brief oder SMS.

Bei Zahlungsweg 2 gehen Sie so vor:

- 1 Stecken Sie die Chipkarte mit dem Chip nach oben in den Prepaid-Zähler.
  - 2 Auf dem unteren Display wird der Betrag angezeigt, der noch auf dem Prepaid-Zähler ist (**Restguthaben...**)
  - 3 Drücken Sie die Taste F1.
  - 4 Auf dem Display erscheint die Meldung: (**TAN aktivieren?**)
  - 5 Drücken Sie die Taste F2. Damit wählen Sie das Programm (**TAN aktivieren**) aus.
  - 6 Drücken Sie die Taste F1 so oft, bis die erste Zahl Ihres fünfstelligen TAN-Codes angezeigt wird.
  - 7 Drücken Sie die Taste F2, um die erste Zahl zu bestätigen.
  - 8 Wiederholen Sie Schritt 6 und 7 für die restlichen vier Zahlen Ihres TAN-Codes.
  - 9 Für einen kurzen Moment wird der Betrag angezeigt, der auf den Prepaid-Zähler geladen wurde.
  - 10 Ihr neues Guthaben wird auf dem Display angezeigt.
  - 11 Entfernen Sie die Chipkarte wieder. Es ist kein Geld mehr auf der Chipkarte.
- **Achtung:** Wenn Sie den TAN-Code falsch eingeben, erscheint auf dem Display die Meldung: (**Falsche TAN! Wiederholung**) Der ganze TAN-Code muss noch einmal neu eingegeben werden.