

Leistungsdefinitionen der VERBUND-eCharging Services

Stand November 2023

VERBUND verpflichtet sich für die Laufzeit des eCharging-Servicevertrages zur Erbringung der in diesen Leistungsdefinitionen näher beschriebenen Servicedienstleistungen gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VERBUND Energy4Customers GmbH für E-Mobilitäts-Servicedienstleistungen (AGB VERBUND-eCharging Services).

1.1. Welcome Package

Das Welcome Package für VERBUND-eCharging enthält die von VERBUND zur Verfügung gestellte VERBUND-Ladekarte powered by SMATRICS. Mit dieser VERBUND-Ladekarte können Ladevorgänge an der Wallbox authentifiziert und die Leistungen des E-Mobilitäts Partners von VERBUND gemäß Ladekartenvertrag in Anspruch genommen werden. Details zum Umfang dieser Leistungen des E-Mobilitäts Partners enthält der Ladekartenvertrag, der Bestandteil des Leistungspaketes von VERBUND-eCharging ist.

1.2. 24h-Kund:innen-Hotline

VERBUND stellt dem:der Kund:in für die Laufzeit des eCharging-Servicevertrages eine 24h-Kund:innen-Hotline zu Kosten des jeweiligen Ortstarifes zur Verfügung. Der:Die Kund:in erhält unter dieser 24h-Kund:innen-Hotline jederzeit Hilfestellungen und Auskünfte zur Bedienung der Wallbox.

1.3. Remote Management & Upgrade

VERBUND gewährleistet für die Dauer des eCharging-Servicevertrages eine Fernanbindung der Wallbox an das Backend des E-Mobilitäts Partners von VERBUND und ermöglicht dadurch die Erbringung von Remote Services (Ladereport, Ladekarten, Ladefreischaltung etc.) sowie eine Darstellung der Ladevorgänge an der Wallbox zu Hause in der vom E-Mobilitäts Partner betriebenen App. Der:Die Kund:in kann diese App auf Grundlage des Ladekartenvertrages nutzen.

Sofern es für den Betrieb der Wallbox notwendig ist, werden von VERBUND Softwareupdates bzw. -upgrades oder Remoteeingriffe für Konfigurationsanpassungen durchgeführt.

1.4. Störungsbehebungen

Der:Die Kund:in hat die Möglichkeit, im Falle einer Störung oder Fehlbedienung der Wallbox dies entweder telefonisch an die 24h-Kund:innen-Hotline oder per E-Mail an das Service Center zu melden. Im Leistungsumfang ist die Bereitstellung von Servicetechniker:innen zur Fernanalyse einer Störung der Wallbox enthalten. Eine Fernanalyse der Störung erfolgt in der Regel bis zum darauffolgenden Werktag. Sofern eine Fernbehebung der Störung möglich ist, kann eine Entstörung ebenfalls bis zum darauffolgenden Werktag sichergestellt werden. Sollte eine Entstörung nicht per Fernzugriff oder nach Hilfestellung durch den:die Kund:in selbst möglich sein, leistet VERBUND dem:der Kund:in Unterstützung bei der Organisation und Beauftragung einer Entstörung vor Ort.

1.5. Ladereport Wallbox

Der:Die Kund:in erhält monatlich im Nachhinein eine Übersicht über sämtliche Ladevorgänge an der Wallbox übermittelt („Ladereport“). Der Ladereport wird elektronisch oder in Form eines csv-Files zur Verfügung gestellt.

Die Servicedienstleistung Ladereport setzt einen bestehenden Ladekartenvertrag mit dem von VERBUND vermittelten E-Mobilitäts Partner voraus, der Bestandteil des Leistungspaketes für VERBUND-eCharging ist. Sollte der Ladekartenvertrag – egal aus welchen Gründen – vor dem eCharging-Servicevertrag enden, steht diese Servicedienstleistung (ab Wirksamwerden der Beendigung des Ladekartenvertrages) nicht (mehr) zur Verfügung.

Dieser Anhang „Leistungsdefinitionen der VERBUND-eCharging Services“ in ihrer im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses jeweils gültigen Fassung bildet einen integrierenden Bestandteil der AGB VERBUND-eCharging Services.