

VERBUND verpflichtet sich für die Laufzeit des eCharging-Servicevertrages zur Erbringung der in diesem Anhang näher beschriebenen Servicedienstleistungen gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VERBUND AG für VERBUND-eCharging-Gewerbe (Services).

## 1.1. Konditionen

Entgelt für refundierbare Ladezeiten Dritte	38,00 ct/kWh
---	--------------

## 1.2. Laufende Überwachung, Servicing und Störungsbehebung der Ladeinfrastruktur (Technische Betriebsführung)

VERBUND übernimmt die laufende Überwachung, Servicing und Störungsbehebung der Ladeinfrastruktur (Betriebsführung). Zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs der Ladeinfrastruktur erfolgt eine Aufnahme aller Ladepunkte in ein Charge Point Management System von VERBUND bzw. des jeweiligen beauftragten Subunternehmers.

Die Leistungen der laufenden Überwachung, Servicing und Störungsbehebung der Ladeinfrastruktur umfassen im Detail nachstehende Leistungen:

### 1.2.1. Überwachung, Fernzugriff und Softwarekorrekturen

- VERBUND überwacht den laufenden Betrieb der Ladeinfrastruktur und kann im Bedarfsfall remote auf diese zugreifen (Fernzugriff).
- Inbegriffen sind Software-Updates im Sinne von laufenden Verbesserungen der Ladeinfrastruktur. Funktionale Software-Erweiterungen (Release-Upgrades) sind im Leistungsumfang nicht inbegriffen.

### 1.2.2. Korrektive Wartung – Störungsbehebung

Folgende Vorgehensweisen stehen im Falle einer Störung der Ladeinfrastruktur zur Verfügung:

- Meldung durch den:die Kund:in:  
Der:Die Kund:in hat die Möglichkeit im Falle einer Störung diese entweder telefonisch an die 24h-Hotline, per E-Mail oder über ein allenfalls zur Verfügung gestelltes Webportal zu melden.
- Remote Analyse (Fernanalyse) durch VERBUND:  
Im Leistungsumfang ist die Bereitstellung von Servicetechnikern zur Remote-Behebung einer Störung der Ladestationen enthalten. Nach Anforderung durch den:die Kund:in werden innerhalb der betriebsüblichen Normalarbeitszeit (Mo-Do von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Fr von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr) von VERBUND Störungsmeldungen entgegengenommen. Eine Remote-Analyse der Störung erfolgt in der Regel bis zum darauffolgenden Werktag.
- Remote Behebung (Fernbehebung) durch VERBUND:  
Sofern eine Remote-Behebung möglich ist, kann eine Entstörung ebenfalls bis zum darauffolgenden Werktag sichergestellt werden.
- Vor Ort Entstörung:  
Sollte eine Entstörung nicht per Fernzugriff oder durch den:die Kund:in selbst möglich sein, wird VERBUND den:die Kund:in telefonisch kontaktieren. Der:Die Kund:in hat VERBUND dafür eine befugte Ansprechperson und deren Kontaktdaten bekannt zu geben. VERBUND wird dieser Ansprechperson mögliche Lösungen mitteilen. Weiters kann VERBUND von dem:der Kund:in mit der Entstörung vor Ort beauftragt werden. Die Einsätze am Standort erfolgen nach Terminabsprache und gemäß transparenter Kostenindikation, sofern die Leistung nicht über diesen eCharging-Servicevertrag abgedeckt ist.

Alle Einsätze auf der Liegenschaft des:der Kund:in erfolgen stets nach Terminabsprache. Der:Die Kund:in gestattet VERBUND sowie einem von VERBUND beauftragten Subunternehmer zur Leistungserbringung und Fehler-behebung den notwendigen Zugang zur Liegenschaft und aller notwendigen Räume und Flächen.

### 1.3. 24h-Hotline

VERBUND stellt eine 24h-Hotline zu Kosten des jeweiligen Ortstarifes zur Verfügung. Der:Die Kund:in erhält täglich unter dieser 24h-Hotline Hilfestellungen zu technischen Problemen sowie Auskünfte, wie insbesondere

- (Fehl-)Bedienung der Ladeinfrastruktur
- Preisauskünfte

Anfragen zu Vertragsinhalten und Rechnungen kann der:die Kund:in schriftlich an die derzeit aktuelle E-Mailadresse echarging-gewerbe@verbund.at richten, diese werden zu üblichen Bürozeiten bearbeitet.

## 1.4. Abwicklung und Verrechnung der Ladevorgänge

### 1.4.1. Nutzung und Veröffentlichung

VERBUND übernimmt im Auftrag des:der Kund:in die Abwicklung der Ladevorgänge an der Ladeinfrastruktur. VERBUND ermöglicht es dem:der Kund:in, dass die Ladeinfrastruktur von Dritten genutzt werden kann:

- Dritte mit bestehenden kompatiblen E-Mobilitätsverträgen bei VERBUND bzw. dem E-Mobilitäts-Partner von VERBUND
- Dritte mit Autorisierungsmedien von Roaming Partner von VERBUND bzw. dem e-Mobilitätspartner von VERBUND
- Dritte, die mittels von VERBUND bereitgestellter Website eine Ladung starten

VERBUND macht die Ladestation(en) des:der Kund:in für die Dauer des Vertrages im VERBUND-Ladernetz auf zur Verfügung stehenden Apps und Websites sichtbar.

VERBUND veröffentlicht die Ladestation(en) des:der Kund:in auf Roamingplattformen und macht diese während der Öffnungszeiten des Auftraggebers für Kund:innen von Roaming-Partnern zugänglich.

### 1.4.2. Ladekarten für den Eigenbedarf

Der:Die Kund:in erhält für Ladekarten für den Eigenbedarf zur Nutzung an den eigenen Stationen. Voraussetzung für die Nutzung der Ladeinfrastruktur ist der Abschluss eines separaten Vertrages mit dem von VERBUND namhaft gemachten E-Mobilitäts-Partner („Ladekartenvertrag“). Die Abrechnung der Ladevorgänge erfolgt auf Grundlage des jeweiligen Ladekartenvertrages durch den E-Mobilitäts-Partner in seinem eigenen Namen und auf seine eigene Rechnung. Ladevorgänge mit den Eigenbedarfsladungskarten an der Ladeinfrastruktur des Kunden werden nicht verrechnet. Das Laden am jeweiligen Ladepunkt erfolgt durch Authentifizierung mittels Vorhalten der Ladekarte an den dafür vorgesehenen Bereich.

VERBUND ist berechtigt, für die Nutzung der Ladeinfrastruktur während der Vertragslaufzeit die bis zu diesem Zeitpunkt vom E-Mobilitäts-Partner erbrachten Leistungen selbst in eigenem Namen und auf eigene Rechnung zu erbringen und wird den:die Kund:in über diesbezügliche Änderungen rechtzeitig informieren.

### 1.4.3. Entgelt für refundierbare Zeiten

Als Entgelt für bestimmte Ladevorgänge leistet VERBUND daher an den:die Kund:in das im Produktblatt angeführte „Entgelt für refundierbare Ladezeiten“ in Cent/kWh. Dieses Entgelt wird für alle Ladevorgänge von Dritten verrechnet und berechnet sich aus der für diese Nutzer:innen-Gruppe abgegebenen Energiemenge zum vereinbarten Preis je kWh. Für Ladevorgänge mit Ladekarten für den Eigenbedarf erfolgt keine Verrechnung bzw. ist das Entgelt mit EUR 0,- hinterlegt. Die Abrechnung dieses Entgelts für refundierbare Ladevorgänge erfolgt in Form einer monatlichen Gutschrift seitens VERBUND.

### 1.5. Reporting

Um dem:der Kund:in eine Übersicht über die Transaktionen an der Ladeinfrastruktur zu bieten, übermittelt VERBUND monatlich im Nachhinein einen Bericht. Zusätzlich erhält der:die Kund:in monatlich im Nachhinein einen Bericht über alle Ladungen, die mit den Ladekarten für den Eigenbedarf durchgeführt wurden. Diese Berichte werden nach Wahl von VERBUND elektronisch per E-Mail übermittelt oder als Download-Möglichkeit über eine elektronische Plattform von VERBUND zur Verfügung gestellt.

## 1.6. Betrieb der Ladestationen

### 1.6.1. Versorgung mit elektrischer Energie

Die Versorgung der Ladeinfrastruktur mit elektrischer Energie erfolgt direkt aus dem Verteilernetz auf Kosten des:der Kund:in.

### 1.6.2. Verfügbarkeit der Ladestationen

Sobald die Ladestation(en) des Auftraggebers im VERBUND-Ladernetz veröffentlicht werden, hat der Auftraggeber für die Verfügbarkeit der Ladestation(en) während der von dem:der Kund:in im Vorfeld bekannt zu gegebenen Öffnungszeiten Sorge zu tragen. Der:Die Kund:in ist nicht berechtigt, die Ladestation(en) während der Öffnungszeiten ohne Einverständnis von VERBUND auszuschalten oder die Stromversorgung zu unterbrechen.

### 1.6.3. Defekte Ladestationen

Der:Die Kund:in hat defekte Ladestationen innerhalb von 20 Tagen instand zu setzen, andernfalls behält sich VERBUND vor die Anzeige von defekten Ladestationen aus den Ladenetzanzeigen zu entfernen.

### 1.6.4. Einhaltung von Normen und wiederkehrenden Prüfungen

Der:Die Kund:in hat für die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu Wartungen und Prüfungen an Ladestationen (bspw. aktuell geltende ÖNORM EN 80001-6-62) zu sorgen.