Stand: Juli 2025

VERBUND verpflichtet sich für die Laufzeit des eCharging-Servicevertrages zur Erbringung der in diesem Anhang näher beschriebenen Servicedienstleistungen gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VERBUND Energy4Customers GmbH für VERBUND-eCharging-Gewerbe (Services).

1.1. Konditionen

Ladetarif für Berechtigte exkl. USt. (gem. 1.5.4.)	gewählter Tarif gem. Neukundenformular
Entgelt für refundierbare Ladezeiten Berechtigte (gem. 1.5.7.)	Ladetarif Berechtigte (netto) abzügl. 4 ct/kWh
Entgelt für refundierbare Ladezeiten Gäste (gem. 1.5.7.)	38,00 ct/kWh

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

VERBUND übernimmt die laufende Überwachung, Servicierung 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, Servicierung 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 Servicetechniker:innen 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 Fehlerbehebung 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
- Bekanntgabe der Adresse der nächstgelegenen öffentlichen Ladestation
- Produkte und Angebote

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. Web-Applikation

- Über eine nicht-individualisierte Website werden die Ladepunkte des:der Kund:in angezeigt. Dadurch sind u.a. der Status der Ladepunkte sichtbar, Lademöglichkeit für Gäste, Login für registrierte Nutzer:innen.

Sofern die Option „Zugang für Roamingkund:innen“ gewählt wurde, werden die Ladestationen auch bei Roaming-partner angezeigt.

1.5. Abwicklung und Verrechnung der Ladevorgänge

1.5.1. VERBUND übernimmt im Auftrag des:der Kund:in die Abwicklung der Ladevorgänge an der Ladeinfrastruktur. VERBUND ermöglichtes dem:der Kund:in, dass die Ladeinfrastruktur drei unterschiedlichen Nutzer:innen-Gruppen für Ladevorgänge zur Verfügung gestellt werden kann:

- Flottenfahrer:innen des:der Kund:in,
- Berechtigte des:der Kund:in (üblicherweise Mitarbeiter:innen mit privatem E-Fahrzeug) und
- Gäste des:der Kund:in.

1.5.2. Voraussetzung für die Nutzung der Ladeinfrastruktur durch die jeweilige Nutzer:innen-Gruppe 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.

1.5.3. Für die Nutzung der Ladeinfrastruktur durch Flottenfahrer:innen hat der:die Kund:in einen Ladekartenvertrag mit dem E-Mobilitäts-Partner abzuschließen und für die Dauer des eCharging-Servicevertrages aufrecht zu halten. Der:Die Kund:in erhält auf Basis des Ladekartenvertrages inaktive RFID-Karten zur Ausgabe an seine:ihre Flottenfahrer:innen („Ladekarten“). Diese Ladekarten können über das von VERBUND bereit gestellte Online-Portal aktiviert werden. Das Laden am jeweiligen Ladepunkt erfolgt durch Authentifizierung mittels Vorhalten der Ladekarte an den dafür vorgesehenen Bereich.

1.5.4. Für die Nutzung der Ladeinfrastruktur durch Berechtigte des:der Kund:in erhält der:die Kund:in Ladekarten zur Ausgabe an Berechtigte, die ebenfalls über das von VERBUND bereit gestellte Online-Portal aktiviert werden können. Der für die Freischaltung zusätzlich erforderliche Ladekartenvertrag kommt direkt zwischen dem E-Mobilitäts-Partner und dem:der jeweils Berechtigten zustande.

1.5.5. Auch Gäste des:der Kund:in haben die Möglichkeit, sich über die Website, auf die an der Ladeinfrastruktur hingewiesen wird, zu registrieren, zu laden und zu bezahlen. Der Ladekartenvertrag wird diesfalls über die Website abgeschlossen und kommt direkt zwischen dem E-Mobilitäts-Partner und dem Gast zustande.

1.5.6. 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.

1.5.7. Die Versorgung der Ladeinfrastruktur mit elektrischer Energie erfolgt direkt aus dem Verteilernetz auf Kosten des:der Kund:in. Als Entgelt für bestimmte Ladevorgänge leistet VERBUND daher an den:die Kund:in das im Produktblatt angeführte „Entgelt für refundierbare Ladezeiten Berechtigte“ bzw. „Entgelt für refundierbare Ladezeiten Gäste“ in Cent/kWh. Diese Entgelte werden für alle Ladevorgänge der jeweiligen Nutzer:innengruppe verrechnet und berechnen sich aus der an die jeweilige Nutzer:innen-Gruppen abgegebenen Energiemenge zum vereinbarten Preis je kWh. Für Ladevorgänge von Flottenfahrer:innen 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.

1.6. Reporting

Um dem:der Kund:in eine Übersicht über die Transaktionen an der Ladeinfrastruktur zu bieten, übermittelt VERBUND monatlich im Nachhinein einen Bericht. Dieser Bericht wird nach Wahl von VERBUND elektronisch per E-Mail übermittelt oder als Download-Möglichkeit über eine elektronische Plattform von VERBUND zur Verfügung gestellt.

1.7. VERBUND-eCharging-Management

Der:Die Kund:in erhält für den Zugriff auf das Online-Portal VERBUND-eCharging-Management individuelle Zugänge (Logins) für – je nach ausgewähltem Paket – maximal fünf User:innen. Die maximale Anzahl der User:innen für das ausgewählte Paket ist am Angebotsformular angegeben. Im VERBUND-eCharging-Management erfolgt online die Kartenverwaltung, das Hinzufügen von Berechtigten mit privatem E-Fahrzeug sowie die Einsicht in die Ladekosten der Flottenfahrer:innen. Bei Bedarf können Kund:innen Ladekarten über das Online-Portal nachbestellen bzw. aktivieren und deaktivieren. Die Zusendung erfolgt an die bei der Bestellung angegebene Adresse. Die Nutzungsmöglichkeit des VERBUND-eCharging-Management bedingt einen bestehenden Ladekartenvertrag mit dem E-Mobilitäts-Partner.

Dieses Produktblatt in seinem zum im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses jeweils gültigen Fassung bildet einen integrierenden Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen VERBUND-eCharging-Gewerbe (Services).