



FAQ ladeapp – für Stadtwerke und Ihre Kunden

Sehr geehrte E-mobilist,

*haben Sie Fragen zu Ihrem Ad-hoc-Ladevorgang oder der Abrechnung?
Dann schauen Sie bitte in den folgenden Fragen und Antworten nach.
Wahrscheinlich findet sich hier schon eine Antwort auf Ihre Frage.*

*Herzliche Grüße
Ihr Team Produktentwicklung*

⊙ **Warum benötige ich die ladeapp?**

→ Mit der ladeapp können Sie an nahezu allen Ladesäulen im Verbund ladenetz.de „barrierefrei“ laden. Sie können so den Ladepunkt freischalten, ohne dass Sie eine RFID-Karte des jeweiligen Betreibers benötigen.

⊙ **Wie registriere ich mich in der ladeapp?**

→ In der ladeapp ist keine Registrierung möglich, da sie einen „barrierefreien“ Zugang für alle Ad-hoc-Kunden, die keine Ladekarte von ladenetz.de besitzen, ermöglicht.

⊙ **Wie kann ich mit der ladeapp bezahlen?**

→ Sie können in der App per Kreditkarte zahlen.

⊙ **Wieso werden mir 50 € plus 0,25 € von meiner Kreditkarte abgebucht?**

→ Sobald ein Ladevorgang gestartet wird, werden 50 € auf Ihrer Kreditkarte reserviert sowie 0,25€ Kartencheckgebühren. Diese zusätzlichen Beträge zu Ihrem Ladevorgang werden jedoch nach einiger Zeit auf Ihrem Konto wieder freigegeben.

⊙ **Wie funktioniert der Ladevorgang mit der ladeapp?**

→ Scannen Sie den QR-Code auf der Ladesäule. Über diesen werden Sie auf die ladenetz.de Seite geleitet. Sofern Sie nach unten scrollen, können Sie zwischen dem Starten des Ladevorgangs im Browser oder dem Start in der ladeapp wählen. Durch das Klicken auf „Ladevorgang starten und bezahlen“ wird der Ladevorgang im Browser geöffnet, andernfalls kann die App im jeweiligen Store heruntergeladen werden oder aus diesem auf die App verlinken.

→ Sobald Sie die App gestartet haben, können Sie den Ladepunkt an dem Sie stehen auswählen. Orientieren Sie sich hierbei bitte am Aufkleber, der über Ihrem Stecker angebracht ist.

→ Um den Vorgang zum angegebenen Preis zu starten, klicken Sie bitte auf „Ladevorgang starten“.

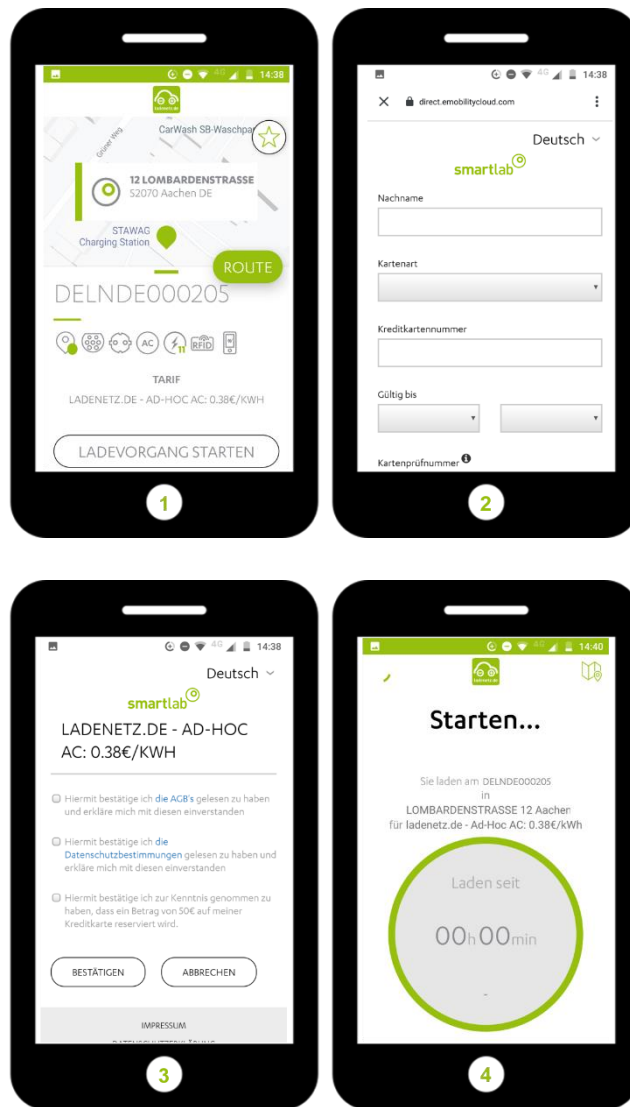
→ Anschließend müssen folgende persönliche Daten eingetragen werden: Vorname, Nachname, Kartenart und Kreditkartennummer, Gültigkeit, Kartenprüfnummer und E-Mail-Adresse. Zudem müssen drei Häkchen gesetzt werden, die die Einwilligung in

FAQ – ladeapp



die AGB, die Datenschutzbestimmungen und die Reservierung von 50 € auf der Kreditkarte bestätigen. Nach der Bestätigung wird der Ladevorgang freigeschaltet, das Auto kann mit der Säule verbunden werden und wird geladen.

- Sie erhalten eine E-Mail über den von ihnen gestarteten Ladevorgang. Ein Link zum ‚Stoppen‘ des Ladevorgangs ist dieser beigefügt. Wenn Sie den Ladevorgang beenden, erhalten Sie im Anschluss daran eine Rechnung inkl. einer detaillierten Auflistung ihrer Ladevorgangsdaten.
- Sofern Sie die App bereits heruntergeladen haben, können Sie einfach die Standortsuche aktivieren, so wird Ihr Standort in der App erfasst und die Ladepunkte in Ihrer Nähe durch entsprechendes Zoomen angezeigt.





- ⊙ **In welchem Format werden die Rechnungen erzeugt?**
 - Die Rechnungen werden im PDF-Format erzeugt und in einer E-Mail an Sie versendet.

- ⊙ **Wie bekomme ich meine Rechnung**
 - Sie erhalten Ihre Rechnung im Nachgang Ihrer Ladung per Email. Diese ist an Sie adressiert.

- ⊙ **An wen kann ich mich wenden, wenn der Ladevorgang nicht funktioniert.**
 - Wenn Probleme während des Ladevorgangs auftreten, wenden Sie sich bitte an das betreibende Stadtwerk der Ladesäule.

- ⊙ **Wer kann meine Daten einsehen?**
 - Ihre Daten werden nicht in der App gespeichert. Sie werden lediglich dazu verwendet Ihre Rechnung zu erstellen.

- ⊙ **Warum muss ich jedes Mal bei der Verwendung der App meine Daten neu eingeben?**
 - Nur so kann gesichert werden, dass insbesondere Ihre Zahlungsdaten nicht in der App gespeichert werden. Die App soll jedem Ad-hoc-Kunden die Möglichkeit geben eine Ladesäule aus dem ladenetz.de Verbund freizuschalten, ohne einen langfristigen Vertrag mit dem jeweiligen Stadtwerk einzugehen.
 - Jedoch können Sie ihrem Smartphone die Erlaubnis erteilen, Ihre Zahlungsdaten zu speichern, diese werden dann eingetragen, sobald Sie Kreditkartenfelder befüllen möchten.

- ⊙ **Warum gibt es unterschiedliche Preise je nach Station und Ort der Ladepunkte?**
 - Im ladenetz.de Verbund befinden sich die unterschiedlichsten Betreiber von Ladesäulen. Meist sind die Betreiber Stadtwerke der jeweiligen Region. Jedes Stadtwerk bzw. jeder Betreiber der Ladesäulen legt eigene Tarife fest. Aus diesem Grund gibt es keinen einheitlichen Preis für das Ad-hoc-Laden.

- ⊙ **Auf meiner Rechnung wird zu viel oder zu wenig abgebucht. An wen kann ich mich wenden?**
 - Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an das betreibende Stadtwerk der Ladesäule. Dieses ist auf Ihrer Rechnung als Absender vermerkt.

FAQ – ladeapp



- ⊙ **Wo kann ich meine bereits mit der App getätigten Ladevorgänge einsehen?**
 - Um zu sehen wo und wann sie in der Vergangenheit geladen haben, drücken Sie bitte auf die drei Balken oben rechts, um anschließend „Transaktionen“ auszuwählen.
 - Hier werden die von Ihnen getätigte Ladevorgänge gelistet.

