

# Charge My EV

## F.A.Q

<b>1 Schnelle Hilfe</b>	<b>3</b>
1.1 Ich habe mich in der App mit einem neuen Account registriert, kann mich aber nicht anmelden. ....	3
1.2 Beim Starten des Ladevorgangs wird eine Fehlermeldung angezeigt. ....	3
1.3 Die App zeigt einen Ladevorgang an, obwohl der Vorgang beendet ist. ....	3
1.4 Ich habe Schwierigkeiten, die angezeigte Ladestation vor Ort zu finden. ....	3
1.5 Der Ladevorgang startet nicht. ....	3
1.6 Mein Auto lädt nicht oder der Ladevorgang wird unterbrochen. ....	4
<b>2 Allgemein</b>	<b>4</b>
2.1 Was ist Charge My EV? ....	4
2.2 Welche Leistungen bietet die App? ....	4
2.3 Was sind die wichtigsten Funktionen der App? ....	4
2.4 Was macht die App besonders? ....	5
2.5 Wie groß ist das Stationsnetz von Charge My EV? ....	5
2.6 In welchen Ländern kann ich die App nutzen? ....	5
2.7 Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar? ....	5
2.8 An welchen Ladestationen kann ich aufladen? ....	5
2.9 Wer betreibt die App und an wen wende ich mich, wenn ich Fragen habe? ....	5
2.10 Kann ich die App auch für mehrere Elektrofahrzeuge nutzen? ....	6
2.11 Was passiert, wenn ich mein Auto verleihe? ....	6
2.12 Welche Anbieter von Ladestationen sind in der App eingebunden? ....	6

<b>3 Nutzung</b>	<b>6</b>
3.1 Wie finde ich eine Ladestation in der Nähe? .....	6
3.2 Zeigt mir die App an, ob eine Ladestation frei oder besetzt ist? .....	6
3.3 Kann ich die Ladestation reservieren? .....	7
3.4 Was passiert, wenn die angesteuerte Ladestation außer Betrieb oder besetzt ist? .....	7
3.5 Muss ich ein eigenes Ladekabel mitbringen oder sind die Ladestationen mit Kabeln ausgestattet? .....	7
3.6 Kann ich den Ladevorgang nur mit der Smartphone-App oder der Charge My EV Ladekarte (RFID) starten? .....	7
3.7 Wie lange dauert der Ladevorgang? .....	7
3.8 Wie starte und wie beende ich den Ladevorgang? .....	7
3.9 Wann endet der Ladevorgang? .....	8
3.10 Kann ich von meinem Smartphone aus den Ladevorgang verlängern? .....	8
3.11 Wie viel Zeit habe ich, um nach dem Ladevorgang den Parkplatz zu räumen? .....	8
3.12 Wie sicher ist das Aufladen? .....	8
3.13 Warum benötigt die App Zugriff auf Ressourcen wie Telefon, Kamera und Bilder? .....	8
<b>4 Abrechnung &amp; Sicherheit</b>	<b>8</b>
4.1 Muss ich eine Grundgebühr bezahlen und entstehen weitere Kosten? .....	8
4.2 Wie berechnet sich der Preis? .....	8
4.3 Warum wird bei der PayPal-Zustimmung 1 € angefordert und dann wieder storniert? .....	9
4.4 Wie kann ich meine Zustimmung bei PayPal widerrufen? .....	9
4.5 Wie sicher ist der Bezahlvorgang? .....	9
4.6 Warum gibt es Ausnahmen, die nicht direkt per App zu bezahlen sind? .....	9
4.7 Muss ich mit jedem Ladestationsbetreiber einen Vertrag abschließen? .....	9
4.8 Verpflichte ich mich zu einer Vertragslaufzeit oder bin ich komplett flexibel? .....	9
4.9 Kann ich die App testen und danach entfernen? .....	9
4.10 Wann und wie bekomme ich eine Rechnung? .....	10
4.11 An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zu meiner Rechnung habe? .....	10
4.12 Wie sicher sind meine Daten? .....	10
4.13 Was mache ich bei Verlust meines Smartphones? .....	10

## 1 Schnelle Hilfe

### 1.1 Ich habe mich in der App mit einem neuen Account registriert, kann mich aber nicht anmelden.

Bitte prüfen Sie, ob Sie den Aktivierungslink in der E-Mail an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse bestätigt haben. Nach Bestätigung des Aktivierungslinks ist die Anmeldung möglich.

### 1.2 Beim Starten des Ladevorgangs wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Teilweise kann es vorkommen, dass Ladestationen aufgrund eines Stand-by-Modus oder der Internet-Empfangsstärke verzögert reagieren und Sie beim Starten des Ladevorgangs zunächst den Hinweis „Der Befehl konnte nicht an die Ladesäule übertragen werden“ erhalten. Scheuen Sie sich nicht, den Ladevorgang in der App unmittelbar noch einmal zu starten; dabei können Sie das Ladekabel unverändert eingesteckt lassen.

Falls die Fehlermeldung daraufhin immer noch angezeigt wird, kontaktieren Sie bitte den Ladestationsbetreiber. Die Telefonnummer finden Sie in der App bei den Informationen zum gewählten Ladepunkt.

### 1.3 Die App zeigt einen Ladevorgang an, obwohl der Vorgang beendet ist.

In diesem Fall handelt es sich um einen Fehlladevorgang. Dieser wird von Bosch spätestens nach zwei Tagen automatisch gelöscht.

Dem Nutzer entstehen dadurch keine Kosten.

### 1.4 Ich habe Schwierigkeiten, die angezeigte Ladestation vor Ort zu finden.

Bei Schwierigkeiten empfehlen wir mit der Routenplanung innerhalb der App zum Ladepunkt zu navigieren. Vermeiden Sie die Suche nach der Adresse (Straßenname und Hausnummer) des Ladepunkts. In der App Charge My EV arbeiten wir mit sehr viel genaueren Geo-Positionen. Es kann vorkommen, dass Sie an der angegebenen Adresse nicht fündig werden, über die Routenplanung aber sicher zum Ziel gelangen.

Darüber hinaus ist es möglich, dass die Anzeige der eigenen GPS-Position in der App ungenau ausfällt. Abhängig vom eingesetzten Endgerät gibt es hier meistens die Möglichkeit, die GPS-Genauigkeit in den Einstellungen des Smartphones anzupassen.

### 1.5 Der Ladevorgang startet nicht.

Versichern Sie sich zunächst, ob das Ladekabel am Auto und an der Ladestation richtig eingesteckt ist und ob die Ladestation an ist (Bildschirm sollte aufleuchten). Falls eine Ladeklappe vorhanden ist, sollte diese geschlossen werden. Überprüfen Sie außerdem, ob Ihre Ladeanfrage beim Betreiber angenommen wurde (Farbe des Lichtes ändert sich z.B. in blau oder blinkt auf).

Starten Sie die Anwendung anderenfalls erneut über die App. Sollte der Ladevorgang immer noch nicht starten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst per [E-Mail](#) oder telefonisch unter folgenden Support-Hotlines:

Deutschland: +49 391 8322 9822

Frankreich: +33 186995689

Österreich: +43 12 060 92058

Schweiz & Liechtenstein: +41 44 511 2279

Belgien: +32 270 06 269

Luxemburg: +352 3420808757

Irland: +353 156 21376

## 1.6 Mein Auto lädt nicht oder der Ladevorgang wird unterbrochen.

Kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst per [E-Mail](#) oder telefonisch unter folgenden Support-Hotlines:

Deutschland: +49 391 8322 9822

Frankreich: +33 186995689

Österreich: +43 12 060 92058

Schweiz & Liechtenstein: +41 44 511 2279

Belgien: +32 270 06 269

Luxemburg: +352 3420808757

Irland: +353 156 21376

## 2 Allgemein

### 2.1 Was ist Charge My EV?

Charge My EV ist eine Smartphone-App, die das Laden von Elektrofahrzeugen stark vereinfacht. Die kostenlose App erleichtert außerdem das Finden und Nutzen annähernd aller internetfähigen Ladestationen in Deutschland, Frankreich, Österreich, Schweiz, Belgien, Luxemburg, Liechtenstein und Irland, unabhängig von der Region und dem Anbieter.

Erforderlich sind lediglich eine einmalige Registrierung und ein PayPal-Konto oder eine Kreditkarte.

### 2.2 Welche Leistungen bietet die App?

- ▶ Sie können mit dem Smartphone Ladestationen finden und deren Verfügbarkeit prüfen sowie Ladevorgänge aus der App starten und stoppen. Somit wird spontanes oder regelmäßiges Laden von reinen Elektrofahrzeugen oder Plug-in-Hybriden an vielen öffentlich zugänglichen Ladepunkten möglich. Eine nahezu vollflächige Abdeckung öffentlicher und internetfähiger Ladepunkte wird durch die Einbindung verschiedener Ladestationsbetreiber erreicht. Über die Kartenfunktion lassen sich verfügbare Ladepunkte anzeigen und ansteuern.
- ▶ Nach einer einfachen Abwicklung des Ladevorgangs erfolgt eine sichere und transparente Bezahlung via PayPal oder Kreditkarte. Wesentlicher Vorteil: Dies geschieht ohne verpflichtende Vertragslaufzeit und ohne Grundgebühr. Bevor der Bezahlvorgang direkt in der App startet, bekommen Sie eine Übersicht über die Preiskonditionen des jeweiligen Ladestationsbetreibers. Eine umfassende Auflistung aller Ladevorgänge ist jederzeit einfach und übersichtlich im Logbuch der App zu finden.

### 2.3 Was sind die wichtigsten Funktionen der App?

- ▶ Karten- und Suchfunktion zum Finden von Ladepunkten
- ▶ Zugang zu 40.000 öffentlich zugänglichen und internetfähigen Ladepunkten in Europa durch die Einbindung verschiedener Ladestationsbetreiber
- ▶ Anzeigen der Verfügbarkeit der Ladestation
- ▶ Filtermöglichkeit (zum Beispiel Steckertyp, Ladeleistung)
- ▶ Starten/Stoppen des Ladevorgangs
- ▶ Detailinformationen zum Ladepunkt, wie Zugangsart/-beschränkung (z.B. werksintern), Steckertypen, Ladeleistung, Preisübersicht gemäß Tarif
- ▶ Bargeldlose Bezahlung (PayPal, Kreditkarte)
- ▶ Logbuch mit Übersicht über alle Ladezeiten und Kosten
- ▶ Bewertungsmöglichkeit der Ladestationen

## 2.4 Was macht die App besonders?

Die App bietet annähernd die gesamte öffentlich zugängliche Ladeinfrastruktur in Deutschland, Frankreich, Österreich, Schweiz, Belgien, Luxemburg, Liechtenstein und Irland, die internetfähig und per Smartphone zu erreichen ist.

Darüber hinaus überzeugt Charge My EV vor allem durch eine flexible und transparente Abrechnung ohne verpflichtende Vertragslaufzeit und Grundgebühr.

## 2.5 Wie groß ist das Stationsnetz von Charge My EV?

Charge My EV beinhaltet 40.000 vernetzte Ladestationen in Deutschland, Frankreich, Österreich, Schweiz, Belgien, Luxemburg, Liechtenstein und Irland. Die Anzahl verfügbarer Ladestationen wird konsequent ausgebaut. Eine nahezu vollflächige Abdeckung öffentlich zugänglicher und vernetzter Ladepunkte wird durch die Einbindung verschiedener Ladestationsbetreiber erreicht.

Das Netz wächst dabei kontinuierlich durch den Ausbau von weiteren Partnerschaften mit Ladestationsbetreibern in ganz Europa.

## 2.6 In welchen Ländern kann ich die App nutzen?

Die App ist derzeit in Deutschland, Frankreich, Österreich, Schweiz, Belgien, Luxemburg, Liechtenstein und Irland nutzbar und nur in deutschen App Stores verfügbar.

## 2.7 Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar?

Die App kann kostenlos im Play Store (Android) oder Apple Store (iOS) heruntergeladen werden. Die App wird momentan nicht für Windows Phone unterstützt, da die Verbreitung derzeit relativ gering ist.

Wir verfolgen jedoch den Trend stetig mit, um in Zukunft den Dienst gegebenenfalls auch auf weitere Betriebssysteme auszuweiten.

## 2.8 An welchen Ladestationen kann ich aufladen?

Alle nutzbaren Ladestationen sind über die App zu finden. Viele davon sind zusätzlich vor Ort durch das interchange-Logo gekennzeichnet. Es ist sichergestellt, dass an jeder AC-Ladestation (Wechselstrom) mit einem vom Fahrer mitzubringenden Stecker Typ 2 (IEC 62196 Typ 2) geladen werden kann.

## 2.9 Wer betreibt die App und an wen wende ich mich, wenn ich Fragen habe?

Die App wird von Bosch bereitgestellt. Unser Kundendienst ist rund um die Uhr per [E-Mail](#) oder telefonisch unter folgenden Support-Hotlines für Sie erreichbar:

Deutschland: +49 391 8322 9822

Frankreich: +33 186995689

Österreich: +43 12 060 92058

Schweiz & Liechtenstein: +41 44 511 2279

Belgien: +32 270 06 269

Luxemburg: +352 3420808757

Irland: +353 156 21376

Bitte nennen Sie bei Rückfragen immer Ihren Benutzernamen. Diesen finden Sie in der App in Ihren Profildaten (Menüprofil).

## 2.10 Kann ich die App auch für mehrere Elektrofahrzeuge nutzen?

Sollten Sie mehrere Elektrofahrzeuge nutzen, die Sie über den gleichen Benutzer aufladen möchten, können Sie dies mit Charge My EV tun.

Wenn Sie Wert auf eine separate Rechnungsstellung legen, können Sie alternativ mehrere Benutzer anlegen.

## 2.11 Was passiert, wenn ich mein Auto verleihe?

Sollten Sie beim Verleih Ihres Autos auch Ihre Zugangsdaten zu Ihrem Account oder die Charge My EV Ladekarte (RFID) weitergeben, laufen die Ladekosten weiterhin über Ihr PayPal-Konto bzw. Ihre Kreditkarte. Aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit weisen wir Sie jedoch ausdrücklich darauf hin, Ihre Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim zu halten und nicht weiterzugeben (siehe auch Nutzungsbedingungen der App).

Jeder Fahrer Ihres Autos kann sich die App auf sein Smartphone runterladen und ein eigenes Benutzerkonto anlegen, über das Ihr Elektroauto dann geladen wird.

## 2.12 Welche Anbieter von Ladestationen sind in der App eingebunden?

Neben Ladestationen der Robert Bosch GmbH sind zum Beispiel Ladestationen der folgenden Betreiber eingebunden, sowie viele weitere:

Allego, BELECTRIC Drive, EMiS, EnBW, E.ON, E-Wald, Ladenetz, innogy, Stadtwerke am See

# 3 Nutzung

## 3.1 Wie finde ich eine Ladestation in der Nähe?

Nach dem Öffnen der App findet diese Ihren aktuellen Standort automatisch oder durch Anklicken des Icons unten in der Mitte. Daraufhin werden Ihnen umliegende Ladestationen in einem Umkreis von etwa 100 Kilometern angezeigt. Voraussetzung dafür ist, dass Sie die Nutzung der Ortungsdienste durch Charge My EV auf Ihrem Smartphone erlaubt haben. Dies können Sie jederzeit in den Datenschutzeinstellungen Ihres Smartphones nachholen. Dabei nutzt Charge My EV die Ortungsdienste nur, während Sie die App verwenden.

Darüber hinaus können Sie sich jederzeit über die Suchfunktion oder durch Bewegen und Zoomen der Karte alle Stromtankstellen in der Nähe Ihres gewünschten Ortes anzeigen lassen. Bei Auswahl einer Stromtankstelle werden der Anbieter, der Preis und die genaue Adresse angezeigt. Möchten Sie zu einer ausgewählten Stromtankstelle navigieren, können Sie sich die Route zur ausgewählten Station anzeigen lassen.

## 3.2 Zeigt mir die App an, ob eine Ladestation frei oder besetzt ist?

Ja, bereits beim ersten Blick auf die Karte können Sie an der Farbe des Ladestationssymbols den aktuellen Status erkennen: An Ladestationen mit grünem Steckersymbol ist mindestens ein Ladepunkt verfügbar. Ladestationen mit einem roten Steckersymbol sind belegt.

Grau hinterlegte Steckersymbole weisen auf Ladestationen hin, die keine Informationen zur Verfügbarkeit bereitstellen (zum Beispiel Störfall). Bei Auswahl der Elektrotankstelle zeigt die App in den Ladestationsdetails neben dem Anbieter, dem Preis und der Adresse auch die genaue Anzahl verfügbarer Ladepunkte an.

### 3.3 Kann ich die Ladestation reservieren?

Momentan ist es noch nicht möglich, die ausgewählte Stromtankstelle zu reservieren. Dieser Service wird aber in naher Zukunft möglich sein, sofern dies durch die Infrastruktur des Ladestationsbetreibers unterstützt wird.

### 3.4 Was passiert, wenn die angesteuerte Ladestation außer Betrieb oder besetzt ist?

In diesem Fall hilft Ihnen unsere Kundenbetreuung weiter. Hier bekommen Sie Auskunft über die Ursache, mögliche Fehlerbehebung oder Ausweichmöglichkeiten, per [E-Mail](#) oder unter folgenden Support-Hotlines:

Deutschland: +49 391 8322 9822

Frankreich: +33 186995689

Österreich: +43 12 060 92058

Schweiz & Liechtenstein: +41 44 511 2279

Belgien: +32 270 06 269

Luxemburg: +352 3420808757

Irland: +353 156 21376

### 3.5 Muss ich ein eigenes Ladekabel mitbringen oder sind die Ladestationen mit Kabeln ausgestattet?

Grundsätzlich ist ein Ladekabel mit Stecker Typ 2 (IEC 62196 Typ 2) vom Fahrer des Elektrofahrzeugs mitzubringen. Ohne das Kabel kann der Ladevorgang nicht erfolgen, da die Elektrotankstellen nicht mit Ladekabeln ausgestattet sind.

Eine Ausnahme stellen Schnellladestationen (DC-Ladestationen) dar, die mit CHAdeMO- und CCS-Ladekabeln ausgestattet sind.

### 3.6 Kann ich den Ladevorgang nur mit der Smartphone-App oder der Charge My EV Ladekarte (RFID) starten?

Ja, der Start des Ladevorgangs ist zum Schutz des Kunden nur über die App oder die Charge My EV Ladekarte (RFID) möglich, da die Hotline andernfalls mit den vertraulichen Kontodaten arbeiten würde.

### 3.7 Wie lange dauert der Ladevorgang?

Das kann von Fahrzeug zu Fahrzeug variieren – abhängig von Batterie und Batteriestatus.

### 3.8 Wie starte und wie beende ich den Ladevorgang?

Der Ladevorgang erfolgt ebenso wie die Suche der Ladestation direkt über die App. Nach Erreichen der Ladestation wird das Fahrzeug mit dem Kabel an die Ladestation angeschlossen. Über die App wird der entsprechende Ladepunkt ausgewählt und die Bezahlung einmalig via mit der gewählten Bezahlmethode bestätigt.

Abhängig vom Betreiber der Ladestation kann sich der Vorgang auch umgekehrt gestalten, da die Ladepunkte bis zur Nutzung verriegelt sind (zum Beispiel bei ladenetz.de). In diesem Fall wählen Sie zunächst in der App die gewünschte Ladestation aus und starten den entsprechenden Ladepunkt. Dieser wird dann entriegelt und Sie zum Einstecken des Kabels auffordern.

### 3.9 Wann endet der Ladevorgang?

Der Ladevorgang endet, wenn er manuell über die App gestoppt wird. Ein automatischer Stopp bei aufgeladener Batterie erfolgt nicht.

Bitte beachten Sie, dass das Parken an einer Ladestation ohne Inanspruchnahme von Ladeleistungen nach den Bestimmungen des jeweiligen Ladestationsbetreibers oder sonstiger vor Ort geltender Parkvorschriften unzulässig oder kostenpflichtig sein kann.

### 3.10 Kann ich von meinem Smartphone aus den Ladevorgang verlängern?

Wurde der Vorgang unterbrochen, ist ein Neustart über das Smartphone möglich.

### 3.11 Wie viel Zeit habe ich, um nach dem Ladevorgang den Parkplatz zu räumen?

Der Parkplatz an Ladestationen ist nach Abschluss des Ladevorgangs umgehend wieder freizugeben. Bitte beachten Sie, dass das Parken an einer Ladestation ohne Inanspruchnahme von Ladeleistungen nach den Bestimmungen des jeweiligen Ladestationsbetreibers oder sonstiger vor Ort geltender Parkvorschriften unzulässig oder kostenpflichtig sein kann.

### 3.12 Wie sicher ist das Aufladen?

Die eingebundenen Ladestationen werden von den verantwortlichen Ladestationsbetreibern auf Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften geprüft und bieten ausreichend Sicherheit.

### 3.13 Warum benötigt die App Zugriff auf Ressourcen wie Telefon, Kamera und Bilder?

Die App nutzt diese Ressourcen nur in Verbindung mit spezifischen Funktionen der App, wenn Sie diese verwenden. Zum Beispiel nutzt die App Ihr Telefon, wenn Sie aus der App heraus die hinterlegte Hotline-Nummer anrufen wollen.

Der Zugriff auf Ihre Kamera (Fotos/Medien/Dateien) erfolgt lediglich, wenn Sie beim Auswählen eines Bezahlmediums Ihre Kreditkarte oder den QR-Code Ihrer RFID-Karte scannen und die Daten aus dem aufgenommenen Bild direkt übernehmen wollen.

## 4 Abrechnung & Sicherheit

### 4.1 Muss ich eine Grundgebühr bezahlen und entstehen weitere Kosten?

Nein, Sie bezahlen bei Charge My EV keine Grundgebühr.

Der minutengenaue Zeitraum zwischen Starten und Stoppen des Ladevorgangs wird erfasst und unabhängig von der tatsächlich in Anspruch genommenen Strommenge berechnet (siehe auch Nutzungsbedingungen).

### 4.2 Wie berechnet sich der Preis?

Wenn Sie einen Ladepunkt in der Karte aufrufen, erscheint transparent und übersichtlich der Gesamt-Preis je Stunde inkl. MwSt. Darüber hinaus sind keine weiteren Kosten zu erwarten.

Der Preis je Stunde setzt sich wie folgt zusammen:



- ▶ Variabler Preisanteil, den jeder Ladestationsbetreiber selbst berechnet. Dazu gehören neben Strom, weitere Aufwände, wie zum Beispiel Anmietung Parkplatz der Stromtankstelle, gesetzliche Stromsteuer, EEG-Umlage, Kosten für Ladestation und deren Installation/Wartung.
- ▶ 0,70 € Servicegebühr für die bequeme anbieterübergreifende Bereitstellung der App inklusive aller anfallenden Roaminggebühren durch Bosch.
- ▶ 19% gesetzliche Mehrwertsteuer. Charge My EV unterliegt deutschen Steuerregelungen.

#### 4.3 Warum wird bei der PayPal-Zustimmung 1 € angefordert und dann wieder storniert?

Mit Ihrer Zustimmung zur Abbuchung künftiger PayPal-Zahlungen an Bosch wird von Ihrem PayPal-Konto 1 € abgebucht, welcher Ihnen zeitgleich wieder gutgeschrieben wird. Sie erkennen dies in Ihrem PayPal-Konto am Vermerk „Storniert“. Hierdurch können wir sicherstellen, dass die Integration Ihres PayPal-Kontos technisch einwandfrei funktioniert und Sie Charge My EV ab sofort problemlos nutzen können.

Die 1-€-Stornobuchung erscheint zu Ihrer Information auch nur auf Ihrem PayPal-Konto. Auf dort von Ihnen hinterlegten Zahlungsmitteln wie zum Beispiel Kreditkarte taucht diese nicht mehr auf.

#### 4.4 Wie kann ich meine Zustimmung bei PayPal widerrufen?

Um Ladevorgänge über die App abzuwickeln, müssen Sie der Abbuchung über Ihr PayPal-Konto zustimmen. Die Zustimmung können Sie jederzeit über diesen Link widerrufen.

[Zustimmung widerrufen](#)

#### 4.5 Wie sicher ist der Bezahlvorgang?

Der Bezahlvorgang ist sicher. Grundsätzlich werden keine Daten lokal auf dem Smartphone gespeichert, die Rückschlüsse auf das Zahlungsmittel zulassen.

Der TÜV Saarland hat PayPal geprüft und als sicheres Onlinezahlungsmittel eingestuft.

#### 4.6 Warum gibt es Ausnahmen, die nicht direkt per App zu bezahlen sind?

Elektromobilität ist ein neuer Markt, der sich stetig weiterentwickelt. Dazu gehört auch der Ausbau des Netzes mit internetfähigen Ladestationen. Wir haben vereinzelt auch Ladestationsbetreiber in die App aufgenommen, deren Ladestationen erst in naher Zukunft vernetzt sein werden, um in möglichst vielen Regionen eine Lademöglichkeit bieten zu können.

Es ist richtig, dass sich diese Ladestationen im ersten Schritt dann nicht mit einem dynamischen Zustand via App abfragen und bezahlen lassen. Eine Integration dieser Ladestationen in alle App-Funktionalitäten ist aber für die Zukunft geplant.

#### 4.7 Muss ich mit jedem Ladestationsbetreiber einen Vertrag abschließen?

Nein, es ist nur eine einmalige Registrierung bei der Robert Bosch GmbH erforderlich. Bosch wiederum hat Vertragsbeziehungen mit den unterschiedlichen Ladestationsbetreibern.

#### 4.8 Verpflichte ich mich zu einer Vertragslaufzeit oder bin ich komplett flexibel?

Sie sind an keine Vertragslaufzeit gebunden und komplett flexibel in der Wahl Ihrer Ladestationen.

#### 4.9 Kann ich die App testen und danach entfernen?

Charge My EV kann jederzeit wieder deinstalliert werden, da es keine Vertragsbindung oder Grundgebühr gibt.

#### 4.10 Wann und wie bekomme ich eine Rechnung?

Die Ladeleistung wird nach dem Laden, in der Regel jedoch 48 Stunden nach Ende des Ladevorgangs abgerechnet. Die Abrechnung erfolgt über die gewählte Bezahlvariante. Die Rechnung wird für jeden einzelnen Ladevorgang erstellt und von Bosch an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse versendet.

Je nachdem bei welchem Ladestationsanbieter Strom bezogen wurde, kann die Versanddauer variieren.

#### 4.11 An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zu meiner Rechnung habe?

Unser Kundenservice beantwortet Fragen zu Ihrer Rechnung rund um die per [E-Mail](#) und unter den folgenden Support-Hotlines:

Deutschland: +49 391 8322 9822

Frankreich: +33 186995689

Österreich: +43 12 060 92058

Schweiz & Liechtenstein: +41 44 511 2279

Belgien: +32 270 06 269

Luxemburg: +352 3420808757

Irland: +353 156 21376

#### 4.12 Wie sicher sind meine Daten?

Ihre Daten auf dem Smartphone werden nur verschlüsselt übertragen und sind dem Stand der Technik entsprechend abgesichert.

Es werden auf dem Smartphone keine Daten gespeichert, welche Rückschlüsse auf Ihr Zahlungsmittel zulassen.

#### 4.13 Was mache ich bei Verlust meines Smartphones?

Kontaktieren Sie den Kundenservice und lassen Sie Ihren Zugang unter Angabe des Benutzernamens sperren.

Sie erreichen uns per [E-Mail](#) und unter den folgenden Support-Hotlines:

Deutschland: +49 391 8322 9822

Frankreich: +33 186995689

Österreich: +43 12 060 92058

Schweiz & Liechtenstein: +41 44 511 2279

Belgien: +32 270 06 269

Luxemburg: +352 3420808757

Irland: +353 156 21376