

Clever Laden

F.A.Q

1 Schnelle Hilfe

| | | |
|-----|---|---|
| 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. | 3 |
| 1.7 | Ein Lüftergeräusch ist zu hören und der Ladevorgang wird unterbrochen. | 3 |
| 1.8 | Sie haben Fragen zu Clever Laden und den Bosch Ladendiensten? Wir helfen Ihnen gerne weiter. | 4 |

2 Allgemein

| | | |
|------|--|---|
| 2.1 | Was ist Clever Laden? | 4 |
| 2.2 | Welche Leistungen bietet die App? | 4 |
| 2.3 | Was macht die App besonders? | 4 |
| 2.4 | Wie groß ist das Stationsnetz in der App? | 5 |
| 2.5 | In welchen Ländern kann ich die App nutzen?..... | 5 |
| 2.6 | Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar? | 5 |
| 2.7 | An welchen Ladestationen kann ich aufladen?..... | 5 |
| 2.8 | Wer betreibt die App und an wen wende ich mich, wenn ich Fragen habe?..... | 5 |
| 2.9 | Kann ich die App auch für mehrere Elektrofahrzeuge nutzen? | 5 |
| 2.10 | Was passiert, wenn ich mein Auto verleihe?..... | 5 |

3 Nutzung

| | | |
|------|--|---|
| 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 | Was passiert, wenn die angesteuerte Ladestation außer Betrieb ist? | 6 |
| 3.4 | Muss ich ein eigenes Ladekabel mitbringen oder sind die Ladestationen mit Kabeln ausgestattet? | 6 |
| 3.5 | Kann ich den Ladevorgang nur mit der Smartphone-App starten?..... | 6 |
| 3.6 | Wie lange dauert der Ladevorgang? | 6 |
| 3.7 | Wie starte und wie beende ich den Ladevorgang? | 6 |
| 3.8 | Wann endet der Ladevorgang? | 7 |
| 3.9 | Kann ich von meinem Smartphone aus den Ladevorgang verlängern? | 7 |
| 3.10 | Wie viel Zeit habe ich, um nach dem Ladevorgang den Parkplatz zu räumen? | 7 |
| 3.11 | Wie sicher ist das Aufladen? | 7 |
| 3.12 | Warum benötigt die App Zugriff das Telefon? | 7 |

4 Abrechnung & Sicherheit

| | | |
|------|---|---|
| 4.1 | Muss ich eine Grundgebühr bezahlen und entstehen weitere Kosten? | 7 |
| 4.2 | Wie berechnet sich der Preis?..... | 7 |
| 4.3 | Warum bezahle ich pro Stunde? Und nicht nur die Strommenge?..... | 8 |
| 4.4 | Warum wird bei der PayPal-Zustimmung 1 € angefordert und dann wieder storniert? | 8 |
| 4.5 | Wie kann ich meine Zustimmung bei PayPal widerrufen? | 8 |
| 4.6 | Wie vergleiche ich den Preis zum Angebot anderer Anbieter? | 8 |
| 4.7 | Wie sicher ist der Bezahlvorgang? | 8 |
| 4.8 | Warum gibt es Ausnahmen, die nicht direkt per App zu bezahlen sind? | 8 |
| 4.9 | Muss ich mit jedem Anbieter einen Vertrag abschließen? | 9 |
| 4.10 | Verpflichte ich mich zu einer Vertragslaufzeit oder bin ich komplett flexibel? | 9 |
| 4.11 | Wann und wie bekomme ich eine Rechnung? | 9 |
| 4.12 | An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zu meiner Rechnung habe?..... | 9 |
| 4.13 | Wie sicher sind meine Daten? | 9 |
| 4.14 | Was mache ich bei Verlust meines Smartphones? | 9 |

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 Bosch Support Desk oder den Ladestationsbetreiber.

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.

Vermeiden Sie die Suche nach der Adresse (Straßenname und Hausnummer) des Ladepunkts. In der App 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 meist 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 (Screen sollte aufleuchten). Falls eine Ladeluke 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.

In Deutschland unter +49 391 832 298 29

[Per E-Mail](#)

1.6 Mein Auto lädt nicht oder der Ladevorgang wird unterbrochen.

Kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst.

In Deutschland unter +49 391 832 298 29

[Per E-Mail](#)

1.7 Ein Lüftergeräusch ist zu hören und der Ladevorgang wird unterbrochen.

Die Antriebsbatterie benötigt manchmal eine Abkühlung (z.B. nach einer langen Fahrt). Während der Abkühlphase kann es sein, dass der Ladevorgang für einen kurzen Moment (30 Sek. – 1 Min.) gestoppt wird. Der Ladevorgang wird danach wieder automatisch gestartet. Kontaktieren Sie anderenfalls bitte unseren Kundendienst.

In Deutschland unter +49 391 832 298 29

[Per E-Mail](#)

1.8 Sie haben Fragen zu Clever Laden und den Bosch Ladendiensten?

Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Unser Kundendienst ist rund um die Uhr per [E-Mail](#) oder telefonisch für Sie erreichbar.

In Deutschland unter +49 391 832 298 29

2 Allgemein

2.1 Was ist Clever Laden?

Die bestehende App clever-tanken wurde um den Bereich clever-laden erweitert. Dieser Bereich ermöglicht neben dem Finden von unvernetzten Ladestationen auch das Finden, Nutzen und Bezahlen an annähernd allen öffentlichen und internetfähigen Ladestationen in Deutschland, unabhängig von der Region und dem Anbieter. Erforderlich sind lediglich eine einmalige Registrierung und die Angabe eines Zahlungsmittels.

2.2 Welche Leistungen bietet die App?

Sie können mit dem Smartphone Ladestationen finden und deren Verfügbarkeit prüfen. Aus der App starten und stoppen Sie den Ladevorgang. 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.

Wichtige Funktionen:

- ▶ Karten- und Suchfunktion zum Finden von öffentlichen Elektrotankstellen
- ▶ Nahezu vollflächige Abdeckung öffentlich zugänglicher und internetfähiger Ladepunkte durch die Einbindung verschiedener Ladestationsbetreiber
- ▶ Anzeigen der Verfügbarkeit der Ladestation
- ▶ Filtermöglichkeit (zum Beispiel Steckertyp, Ladeleistung)
- ▶ Starten/Stoppen des Ladevorgangs
- ▶ Preisübersicht je Ladestunde
- ▶ Bargeldlose Bezahlung (PayPal, Kreditkarte)
- ▶ Logbuch mit Übersicht über alle Ladezeiten und Kosten
- ▶ Bewertungsmöglichkeit der Ladestationen
- ▶ Speichern von Ladepunkten zur Favoritenliste

2.3 Was macht die App besonders?

Mit clever-tanken und dem erweiterten Bereich clever-laden reicht nun eine einzige App und eine Ladekarte in Sachen emissionsfreies Fahren, ohne eine Vielzahl von Verträgen abzuschließen. Die App bietet Zugriff auf annähernd die gesamte öffentlich zugängliche Ladeinfrastruktur, die internetfähig und per Smartphone zu erreichen ist. Dies erlaubt Fahrern von Elektrofahrzeugen überregionale Mobilität und eine komfortable Ladesituation. Darüber hinaus überzeugt die

App vor allem durch eine flexible und transparente Abrechnung ohne verpflichtende Vertragslaufzeit und Grundgebühr. Verträge mit diversen Anbietern und Grundgebühren gehören damit der Vergangenheit an.

2.4 Wie groß ist das Stationsnetz in der App?

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.

2.5 In welchen Ländern kann ich die App nutzen?

Die App ist derzeit in Deutschland nutzbar.

2.6 Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar?

Die App kann kostenlos im Play Store (Android) oder Apple Store (iOS) heruntergeladen werden.

2.7 An welchen Ladestationen kann ich aufladen?

Alle nutzbaren Ladestationen werden über die App mit grüner Farbe als verfügbar angezeigt. Die App zeigt auch weitergehende Informationen wie z.B. Steckertyp und kW-Ladeleistung an. Viele Ladestationen sind zusätzlich vor Ort durch das interchange-Logo gekennzeichnet.

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

Die App wird von clever-tanken.de bereitgestellt. Über die App haben Sie die Möglichkeit, eine E-Mail an Clever Tanken zu senden. Auch steht Ihnen der Bosch Kundenservice rund um die Uhr per Email oder telefonisch zur Verfügung. Unser Kundendienst ist rund um die Uhr per [E-Mail](#) oder telefonisch für Sie erreichbar. Bitte nennen Sie bei Rückfragen immer Ihren Benutzernamen. Diesen finden Sie in der App in Ihren Profildaten (Menüprofil).

Sie erreichen die Hotline in Deutschland unter +49 391 832 298 29

2.9 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 der App tun. Wenn Sie Wert auf eine separate Rechnungsstellung legen, können Sie alternativ mehrere Benutzer anlegen.

2.10 Was passiert, wenn ich mein Auto verleihe?

Sollten Sie beim Verleih Ihres Autos auch Ihre Zugangsdaten weitergeben, laufen die Ladekosten weiterhin über Ihr PayPal-Konto oder 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 in 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.

3 Nutzung

3.1 Wie finde ich eine Ladestation in der Nähe?

Nach dem Öffnen der App findet diese Ihren aktuellen Standort automatisch. Voraussetzung dafür ist, dass Sie die Nutzung der Ortungsdienste durch clever-tanken auf Ihrem Smartphone erlaubt haben. Dies können Sie jederzeit in den Datenschutzeinstellungen Ihres Smartphones nachholen. Dabei nutzt clever-tanken die Ortungsdienste nur, während Sie die App verwenden. Darüber hinaus können Sie sich jederzeit über die Suchmethode im Hauptmenü alle Stromtankstellen in der Nähe Ihres gewünschten Ortes anzeigen lassen. Bei Auswahl einer Stromtankstelle werden der Anbieter, das Preismodell und die genaue Adresse angezeigt. Möchten Sie zu einer ausgewählten Stromtankstelle navigieren, können Sie sich die Route zur ausgewählten Station anzeigen lassen. Beim Auswählen des Ladepunkts erhalten Sie die zugehörigen Preisinformationen für den Ladevorgang.

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 außer Betrieb. Grau hinterlegte Steckersymbole weisen auf Ladestationen hin, die keine Informationen zur Verfügbarkeit bereitstellen, zum Beispiel bei einem Störfall oder bei dauerhaft unvernetzten Ladestationen. 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. Unvernetzte Ladestationen, welche nicht über die App gesteuert werden können, zeigen keine Ladepunkt ID in den Details der Ladestation an.

3.3 Was passiert, wenn die angesteuerte Ladestation außer Betrieb ist?

In diesem Fall hilft Ihnen unsere Kundenbetreuung weiter. Hier bekommen Sie Auskunft über die Ursache, mögliche Fehlerbehebung oder Ausweichmöglichkeiten:

In Deutschland unter +49 391 832 298 29
oder per [E-Mail](#)

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

Ein Ladekabel ist vom Fahrer des Elektrofahrzeugs mitzubringen. Ohne das Kabel kann der Ladevorgang nicht erfolgen, da die Elektrotankstellen nicht mit Ladekabeln ausgestattet sind.

3.5 Kann ich den Ladevorgang nur mit der Smartphone-App starten?

Ja, der Start des Ladevorgangs ist zum Schutz des Kunden nur über die App möglich.

3.6 Wie lange dauert der Ladevorgang?

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

3.7 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 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.

3.8 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.

3.9 Kann ich von meinem Smartphone aus den Ladevorgang verlängern?

Wurde der Vorgang unterbrochen, ist eine Verlängerung über das Smartphone möglich.

3.10 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.

3.11 Wie sicher ist das Aufladen?

Die verantwortlichen Ladestationsbetreiber sind verpflichtet, die Ladestationen nach den gesetzlichen Vorschriften zu betreiben sowie auf Sicherheit zu prüfen.

3.12 Warum benötigt die App Zugriff das Telefon?

Die App nutzt Ihr Telefon, wenn Sie aus der App heraus die hinterlegte Hotline-Nummer anrufen wollen.

4 Abrechnung & Sicherheit

4.1 Muss ich eine Grundgebühr bezahlen und entstehen weitere Kosten?

Nein, Sie zahlen keine Grundgebühr. Berechnet wird eine Fixgebühr zuzüglich der Kosten für die in Anspruch genommene Ladezeit/-leistung. Dies hängt vom Betreiber der Ladestation ab.

Bei zeitbasierter Abrechnung umfasst dies den Zeitraum zwischen Einstecken und Ausstecken des Elektromobils mit dem Ladekabel und wird unabhängig von der tatsächlich in Anspruch genommenen Strommenge berechnet (siehe auch Nutzungsbedingungen § 7). Zur Beendigung des Ladevorgangs muss das Ladekabel aus dem Elektromobil entfernt werden. Sofern dies nicht geschieht, wird weiter Ladezeit abgerechnet.

Bei energiebasierter Abrechnung wird der Preis, der in der App angezeigt wird, mit der tatsächlich in Anspruch genommenen Energie zur Preisberechnung herangezogen.

Für alle Preisberechnungen werden sogenannte Ladedetailberichte herangezogen, welche automatisiert über Roaming vom jeweiligen Betreiber der Ladestation an uns übermittelt werden.

4.2 Wie berechnet sich der Preis?

Wenn Sie einen Ladepunkt in der Karte aufrufen, erscheinen transparent alle Preiskomponenten inkl. MwSt., welche für die Gesamtpreisberechnung angesetzt werden. Dabei stehen Ihnen je nach Art eines Ladepunkts unterschiedliche Tarife zur Verfügung: Pro Stunde, pro Minute, feste Servicegebühr, Berechnung nach erhaltener Stromleistung oder einer Kombination der genannten Varianten.

Als Nutzer profitieren Sie somit von einer größeren Vielfalt an Ladestationstarifen und Sie wählen die passendsten Anbieter und Tarife für Ihr Nutzungsverhalten. Darüber hinaus sind keine weiteren Kosten zu erwarten.

4.3 Warum bezahle ich pro Stunde? Und nicht nur die Strommenge?

Jeder Ladestationsbetreiber berechnet den Preis zur Nutzung seiner Ladepunkte selbst. Dieser umfasst neben den Stromkosten weitere Aufwände, wie zum Beispiel die Anmietung des Parkplatzes vor der Stromtankstelle, die gesetzliche Stromsteuer und EEG-Umlage sowie die Ladeinfrastruktur inklusive Installation und Wartung. Hinzu kommt eine Fixgebühr (inkl. Bosch Servicegebühr), welche pro Ladevorgang abgerechnet wird, zzgl. gesetzlicher MwSt für die bequeme anbieterübergreifende Bereitstellung der App inklusive aller anfallenden Gebühren durch die Robert Bosch GmbH. Alle in der App angezeigten Preise sind Bruttopreise inklusive MwSt.

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

Mit Ihrer Zustimmung zur Abbuchung künftiger PayPal-Zahlungen an die Robert Bosch GmbH 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 die Ladedienste ab sofort problemlos nutzen können. Die 1-€-Stornobuchung erscheint zu Ihrer Information auch nur auf Ihrem PayPal-Konto. Auf dort von Ihnen hinterlegten Kreditkartenkonten taucht diese nicht auf.

4.5 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](#)

4.6 Wie vergleiche ich den Preis zum Angebot anderer Anbieter?

Die Nutzung von öffentlicher Ladeinfrastruktur wird im direkten Vergleich mit einer nicht vernetzten Ladestation (zum Beispiel Wallbox zu Hause) grundsätzlich höhere Kosten bedeuten, da Ladestationsbetreiber neben dem reinen Stromverbrauch unter anderem auch den Aufwand für Installation und Betrieb der Ladeinfrastruktur sowie die Anmietung von Parkplätzen finanzieren. Es kann außerdem sein, dass Betreiber von regional beschränkten Ladestationsangeboten günstigere Konditionen ermöglichen. Das Angebot einer regional übergreifenden Lösung bedeutet größeren Administrations- und Wartungsaufwand, der über eine geringe Servicegebühr der App finanziert wird. Dafür profitieren Sie im Gegenzug von mehr Flexibilität, höherer Transparenz und einer Lösung mit gleichermaßen hoher Qualität bequem aus einer Hand. Dies erlaubt Ihnen auch auf weiten Strecken außerhalb der Heimregion jederzeit entspannt unterwegs zu sein.

4.7 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.

4.8 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. Im clever-laden Bereich werden auch Ladestationsbetreiber in die App aufgenommen, deren Ladestationen erst in naher Zukunft vernetzt sein werden, um unseren Kunden 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.

4.9 Muss ich mit jedem Anbieter einen Vertrag abschließen?

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

4.10 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.

4.11 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 der Robert Bosch GmbH an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse versendet. Je nachdem, bei welchem Ladestationsanbieter Strom bezogen wurde, kann die Versanddauer variieren.

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

Unser Kundendienst ist rund um die Uhr per [E-Mail](#) oder telefonisch für Sie erreichbar.

In Deutschland unter +49 391 832 298 29

4.13 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.

4.14 Was mache ich bei Verlust meines Smartphones?

Kontaktieren Sie den Kundenservice und lassen Sie Ihren Zugang unter Angabe des Benutzernamens sperren, per [E-Mail](#) oder telefonisch:

In Deutschland unter +49 391 832 298 29

Sie haben Fragen zu Clever Laden? Wir helfen Ihnen gerne weiter

Unser Kundendienst ist rund um die Uhr per [E-Mail](#) oder telefonisch für Sie erreichbar.

In Deutschland unter +49 391 832 298 29