

FAQ

MOBILITÄTSKARTE



ENERGIE STEIERMARK

1. Ich habe die Mobilitätskarte auf der Energie Steiermark-Webseite bestellt, wie komme ich zur Karte?

Die Karte wird Ihnen per Post zugeschickt.

2. In wie vielen Tagen bekomme ich meine Karte nach der Bestellung zugeschickt?

Die Karte wird Ihnen innerhalb von 1 Woche zugeschickt, in der Regel aber schon in 3 Werktagen.

3. Was tue ich, wenn ich die Mobilitätskarte nicht per Post erhalte?

Rufen Sie unsere Serviceline unter 0800 800 138 an.

4. Wo kann ich mit der Mobilitätskarte laden bzw. wo kann ich nachsehen, welche Ladestationen zur Verfügung stehen?

Sie können an allen Tankstellen der Energie Steiermark, bei denen ein Zugangsmedium benötigt wird, laden. Ebenfalls können Sie mit der Ladekarte die E-Tankstellen unserer 11 Partner des BEÖ freischalten, welche Sie unter www.beoe.at finden. Auch bei zahlreichen Partnern im Ausland kann mit der Mobilitätskarte geladen werden.

5. Welche Tarife für die Mobilitätskarte gibt es?

- **easyFLEX:** Ihr flexibler Ladetarif ohne monatliche Grundgebühr und minutengenauer Abrechnung.
- **superFLAT:** Ihr Rundum-sorglos-Tarif mit einem jährlichen Ladevolumen von 2.800 kWh in Europas größtem Ladenetz (exklusive AC43 und DC 50).
- **powerFLAT:** Ihr Rundum-sorglos-Tarif mit einem jährlichen Ladevolumen von 2.800 kWh in Europas größtem Ladenetz (inklusive AC43 und DC 50).

Der zu verrechnende Ladevorgang beginnt mit dem Anstecken des Ladekabels und endet mit Abstecken des Ladekabels. Die Dauer wird minutengenau abgerechnet. Weitere Details können Sie dem Tarifblatt der Mobilitätskarte entnehmen.

6. Was ist das Fair Use-Limit?

In Ihrem **superFLAT** und **powerFLAT** Tarif ist das Laden für einen gesamten Auto-Jahresverbrauch (14.000 km p.a. lt. EeffG bei einem Energieverbrauch von 18 kWh/100 km) inkludiert, das entspricht 2.800 kWh. Darüber hinaus können Sie zu unserem Toptarif laden.

7. Wo sehe ich meinen Verbrauch bzw. wie weiß ich, wann ich mein Fair Use-Limit erreicht habe?

Sie bekommen eine E-Mail und SMS sobald Sie 25 %, 50 %, 75 %, 95 % und 100 % des Fair Use Limits verbraucht haben. Ebenfalls sind Ihre Ladevorgänge in der Energie Steiermark Ladestellen App ersichtlich.

8. Was ist der Toptarif?

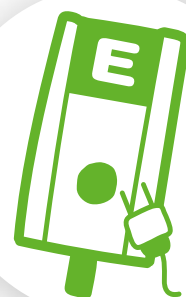
Bei Übersteigerung des Fair Use Limits beim **superFLAT** und **powerFLAT** kommt der Toptarif zur Anwendung.

Europaweit laden,
europaweit fahren.



Sie haben noch Fragen? Unsere Serviceline steht für Sie zur Verfügung!

0800 800 138



0800 800 138

www.e-steiermark.com



ENERGIE STEIERMARK

9. Wie lade ich das E-Car an einer Energie Steiermark-Wallbox?

- Die Ladestation blinkt im Ruhezustand blau.
- Stecken Sie das E-Car an der Ladestation an.
- Halten Sie Ihre Mobilitätskarte vor den RFID-Reader an der Ladestation.
- Eine gültige / ungültige Karte wird mit einem Signalton bestätigt.
 - > Ansteigende Tonfolge: Karte wurde akzeptiert.
 - > Absteigende Tonfolge: Karte wurde abgelehnt.
- Wird die Karte nicht akzeptiert, blinkt die Balkenanzeige wieder blau.
- Nach erfolgreicher Authentifizierung kann eine Ladesitzung vom Fahrzeug gestartet werden.
- Während die Ladestation versucht, den Ladestecker mechanisch zu verriegeln, leuchtet die Status-LED orange.
- Nach erfolgreicher Verriegelung blinkt die Status-LED wieder langsam alle 3 Sekunden grün und die Ladung des E-Cars hat begonnen.

10. Wie lade ich das E-Car an einer Energie Steiermark-Schnellladestation?

An den Schnellladestationen der Energie Steiermark gibt es ein Display, das Sie durch den Ladevorgang führt.

11. Ich habe den superFLAT Tarif ohne Schnelllader gewählt. Kann ich trotzdem ab und zu an den Schnellladern laden?

Ja, Sie können an den Schnellladern zum Toptarif laden.

12. Wann wird mir welcher Betrag verrechnet?

Der **easyFLEX Tarif** wird monatlich im Nachhinein verrechnet.
Der **superFLAT** und **powerFLAT** wird bei gewählter monatlicher Zahlung monatlich im Nachhinein verrechnet. Sollte ein Toptarif anfallen wird dieser ebenfalls mitabgerechnet.
Der **superFLAT** und **powerFLAT** wird bei gewählter jährlicher Zahlung einmalig im Vorhinein verrechnet. Sollte ein Toptarif anfallen wird dieser monatlich abgerechnet.

13. Ich will die Ladekarte von der Steuer absetzen. Bekomme ich eine USt-Rechnung?

Ja, es wird eine USt-Rechnung ausgestellt.

14. Wie lange ist die Vertragsdauer?

Die Vertragslaufzeit beginnt bei gewährten Gratismonaten mit dem ersten Verrechnungsmonat oder bei sofortiger Verrechnung mit der Anmeldung zur Mobilitätskarte für 1 Jahr. Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Vertragsende schriftlich gekündigt werden. Ansonsten verlängert sich der Vertrag automatisch um 1 weiteres Vertragsjahr.

15. Wie viele Karten pro Fahrzeug darf ich anmelden?

Es darf nur 1 Karte pro Fahrzeug angemeldet werden.

16. Zahle ich eine Kautions für die Mobilitätskarte?

Nein.

17. Ich habe ein neues E-Car, muss ich das melden?

Ja, melden Sie die neuen Fahrzeugdaten unserer Serviceline unter 0800 800 138.

18. Was tue ich, wenn ich die Mobilitätskarte verloren habe?

Rufen Sie unsere Serviceline unter 0800 800 138 an.

19. Wie kann ich meinen Vertrag kündigen?

Wenn Sie Ihre Mobilitätskarte kündigen wollen, schicken Sie bitte eine Kündigung mit Originalunterschrift an mobilitaetskarte@e-steiermark.com.