

FAQ

MOBILITÄTSKARTE



Ich habe die Mobilitätskarte auf der Webseite bestellt. Wie und wann komme ich zu meiner Karte bzw. den Zugangsdaten zur App?

Die Karte wird zusammen mit den Zugangsdaten für die APP per Post versandt.

Wie lange dauert es bis ich die Mobilitätskarte nach der Bestellung erhalte?

In der Regel trifft die Mobilitätskarte innerhalb von 5 Werktagen ein.

Ich habe meine Mobilitätskarte nicht erhalten, was kann ich tun?

Bitte wenden Sie sich in dem Fall mit den Bestelldaten an die Serviceline unter 0800/800138 oder per E-Mail an mobiltaetskarte@e-steiermark.com

Welche Tarife gibt es?

Derzeit werden 3 verschiedene Flat Tarife (**styriaFLAT**, **austriaFLAT**, **travellerFLAT**) in verschiedenen Größen sowie ein Minutentarif (**easyFLEX**) angeboten.

Wie sind die Vertragskonditionen (Laufzeit, Kündigungsfrist, etc.)?

Die Vertragskonditionen entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Mobilitätskarte welche sich auf der auf der Webseite der Energie Steiermark befinden.

Kann ich eine zweite Karte bestellen?

Privatkunden:
Sofern im bestellten Tarif mehrere Karten vorgesehen / erlaubt sind, erfolgt die Bestellung einer weiteren Karten für einen bestehenden Vertrag über die Webseite der Energie Steiermark.

Businesskunden:
Bitte wenden Sie sich für die Bestellung einer zusätzlichen Karte an Ihren Kundenbetreuer oder per E-Mail an mobiltaetskarte@e-steiermark.com

Wen muss ich bei Verlust der Mobilitätskarte informieren?

Bei Verlust melden Sie sich bitte bei der Serviceline unter 0800/800138 oder per E-Mail an mobiltaetskarte@e-steiermark.com

Wo kann ich überall laden?

Eine Ladung ist an allen Energie Steiermark Ladestellen möglich. Zusätzlich können Sie noch an allen Ladestellen unserer BEÖ Partner laden (www.beoe.at). Ebenso ist eine Ladung bei zahlreichen Roamingpartnern im Ausland möglich. Eine genaue Auflistung aller mit der Ladekarte der Energie Steiermark freischaltbaren Ladestellen ist in der Emobil Ladestellen APP ersichtlich.

Wie funktioniert die Kontingentsmitnahme in den Folgemonat?

Sofern das Kontingent nicht vollständig verbraucht wurde, können maximal 50 % des Grundkontingents (bis zu maximal 150 % des Grundkontingents) in den Folgemonat übernommen werden.

Wo sehe ich meinen aktuellen Verbrauch?

Den aktuellen Verbrauch sehen Sie im angemeldeten Zustand in der App bzw. in der Rechnung.

Ich habe einen Tarif ohne Schnelllader, kann ich trotzdem am Schnelllader laden und was kostet es dann?

Eine Ladung am Schnelllader ist in jedem Tarif möglich, jedoch fallen bei den Standard Tarifen (nicht FLAT+ Tarif) zusätzliche Kosten an. Die Kosten hängen von der maximalen Ladeleistung des gewählten Ladepunktes und der Ladedauer ab. Die Ladedauer beginnt mit Anstecken des Ladekabels und endet mit Abstecken des Ladekabels.

Wie erfolgt die Abrechnung der Tarife?

Die Tarife werden monatlich im Nachhinein abgerechnet.

Wie kann ich meinen Vertrag kündigen?

Eine Kündigung ist unter Einhaltung der 14-tägigen Kündigungsfrist zum Monatsletzten möglich.

| | |
|---|--|
| Wie und wann kann ich den Vertrag wechseln? | Ein Wechsel ist zum Monatsersten des Folgemonats möglich. |
| Welche Zeit wird beim Tarif easyFlex verrechnet? | Es wird die Zeit vom Anstecken des Ladekabels bis zum Abstecken des Ladekabels verrechnet. |
| Wieso wird eine Parkgebühr verlangt? | Die Parkgebühr soll einen Missbrauch der Ladestelle als Parkplatz unterbinden. Aus diesem Grund wird eine Parkgebühr auch nicht ab der ersten Minute verrechnet sondern entsprechend den Leistungsklassen gestaffelt (bei AC Ladepunkten ab 240 Minuten, bei DC Ladepunkten ab 120 Minuten). |
| Wie lange benötige ich für eine Ladung an einer öffentlichen Ladestelle? | Die Ladedauer hängt grundsätzlich von der Kapazität der Fahrzeugbatterie, dem Ladezustand der Batterie, der Ladeleistung der Ladestation sowie der Aufnahmefähigkeit des Fahrzeuges (ein- oder mehrphasig) und weiteren Faktoren ab. |
| Ist es möglich auch ohne Vertrag an Energie Steiermark Ladestellen zu laden? | Eine Ladung ist mittels Direct-Payment an allen Energie Steiermark Ladestellen möglich. Dazu einfach den Direct-Payment QR Code an der Ladestelle mit Ihrem Handy scannen und den Anweisungen folgen. Die Preise sind nach Scan des QR Code ersichtlich. Die Zahlung erfolgt über Kreditkarte (Visa, Mastercard), EPS oder PayPal. |

LADEN MIT DER MOBILITÄTSKARTE

| | |
|---|---|
| Wie lade ich an einer Energie Steiermark Ladestelle? | <ul style="list-style-type: none">• 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.<ul style="list-style-type: none">> 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.• An den Schnellladern der Energie Steiermark werden sie über das Display durch den Ladevorgang geführt. |
| Wie beende ich den Ladevorgang an einer Energie Steiermark Ladestelle? | <ul style="list-style-type: none">• Halten Sie Ihre Mobilitätskarte vor den RFID-Reader an der Ladestation.• Stecken Sie das E-Car von der Ladestation ab.• Öffnen Sie das E-Car und entfernen sie das Ladekabel vom Fahrzeug.• An den Schnellladern der Energie Steiermark werden sie über das Display durch den Ladevorgang geführt. |
| Wo erhalte ich weiterführende Informationen? | Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte bei der Serviceline unter 0800/800138 oder per E-Mail an mobilitaetskarte@e-steiermark.com |