

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 +43 (0)800 800 138 oder per E-Mail an mobiltaetskarte@e-steiermark.com

Welche Tarife gibt es?

Derzeit werden die drei **Ladetarife S, M und L** angeboten.

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

Die Vertragsbedingungen 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?

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 +43 (0)800 800 138 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.

Wo sehe ich meinen aktuellen Verbrauch?

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

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 möglich.

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?

- Die Ladestation blinkt im Ruhezustand blau.
- Stecken Sie das E-Auto 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-Autos 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?

- Halten Sie Ihre Mobilitätskarte vor den RFID-Reader an der Ladestation.
- Stecken Sie das E-Auto von der Ladestation ab.
- Öffnen Sie das E-Auto 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 +43 (0)800 800 138 oder per E-Mail an mobilitaetskarte@e-steiermark.com