

Nutzungsbedingungen von Qwello

Dies sind die Nutzungsbedingungen der Qwello GmbH für das Laden von Elektrofahrzeugen an von Qwello betriebenen Ladestationen.

Die Qwello GmbH und ihre nationalen verbundenen Unternehmen ermöglichen Privatkunden auf Grundlage nachfolgender Bestimmungen den Zugang zur Qwello Ladeinfrastruktur.

Ein Anspruch des Kunden auf dauerhaften Zugang und Nutzung der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehenden Ladeinfrastruktur bzw. auf die Einrichtung und Aufrechterhaltung von Ladestationen der Qwello GmbH besteht nicht.

Nutzer können die Ladesäulen von Qwello („Qwello-Ladesäulen“) ohne Registrierung benutzen („Ad-hoc-Nutzer“). Zur Authentifizierung und Erfassung der abrechnungsrelevanten Daten an den Qwello-Ladesäulen ist lediglich eine NFC-fähige Kreditkarte erforderlich. Ad-hoc-Nutzer, die den Bezahlendienst Google Pay oder Apple Pay aktiviert haben, können die Ladesäulen mittels ihres Smartphones freischalten und darüber die Zahlung autorisieren. Kunden von Roaming-Partnern, die über eine sogenannte RFID-Karte (auch Ladekarte genannt) verfügen, können die Qwello-Ladesäulen darüber freischalten. Die Funktion Reservierung erfordert eine Registrierung über die Qwello-App (siehe Abschnitt „Besondere Bedingungen“). Die Qwello-App ist in den App Stores von Apple und Google kostenlos erhältlich.

Allgemeine Bedingungen

1. Vertragsinhalt und Vertragssprache

- 1.1. Gegenstand des Vertrags zwischen der Qwello GmbH und dem Nutzer ist die Nutzung der Qwello-Ladesäulen durch den Nutzer zum Laden eines Elektrofahrzeuges mit elektrischer Energie über die Qwello-App oder die Qwello-Ladekarte. Der Nutzer hat keinen Anspruch auf die Aufrechterhaltung des Betriebs von Ladestationen, der ständigen Verfügbar- oder Nutzbarkeit von Ladestationen oder der maximalen Ladeleistung.
- 1.2. Die Vertragssprache ist Deutsch. Sofern Qwello dem Nutzer neben der deutschen Fassung eine fremdsprachige Fassung dieser Nutzungsbedingungen zur Verfügung stellt, ist allein die deutsche Fassung maßgeblich.

2. Zustandekommen und Laufzeit des Nutzungsvertrages, Speicherung des Vertragstextes

- 2.1. Der Nutzungsvertrag zwischen dem Nutzer und Qwello kommt zustande
 - (a) als Rahmenvertrag durch Installation der Qwello-App und anschließender Registrierung über die App, oder
 - (b) jeweils als Einzelvertrag durch Freischaltung einer Qwello-Ladesäule durch Qwello und Beginn des Ladevorgangs durch den Nutzer.

- 2.2. Qwello speichert den Vertragstext nicht. Der Nutzer kann diese Nutzungsbedingungen jedoch jederzeit unter [Qwello.de/terms](https://www.qwello.de/terms) Nutzungsbedingungen oder über die App aufrufen und in wiedergabefähiger Form speichern.
- 2.3. Jeder Rahmenvertrag nach Ziffer 2.1 läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann durch den Nutzer oder Qwello jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Jede Kündigung bedarf der Textform. Im Falle der Kündigung durch den Nutzer genügt eine formlose Erklärung per E-Mail an info@Qwello.eu.

3. Freischaltung der Ladesäulen mittels Kreditkarte, Girokarte, Mobile Payment

- 3.1. Ad-hoc-Nutzer benötigen für die Freischaltung der Ladesäulen und Bezahlung des Ladevorgangs eine NFC-fähige Kreditkarte oder Girokarte. Wenn der Nutzer die Kreditkarte vor das Kreditkartensymbol der Ladesäule unter dem Bildschirm hält, werden die Daten der Kreditkarte ausgelesen und online geprüft. Ist die Prüfung erfolgreich, wird die Ladesäule für den Nutzer freigegeben und der Nutzer kann den Ladevorgang starten.
- 3.2. Ad-hoc-Nutzer, die den Beahldienst Google Pay oder Apple Pay aktiviert haben, können die Ladesäulen mittels ihres Smartphones freischalten und darüber die Zahlung autorisieren.
- 3.3. Der Nutzer erklärt sich damit einverstanden, dass Qwello zunächst einen Betrag in Höhe von EUR 25 auf seiner Kreditkarte reserviert. Danach ist die Ladesäule einsatzbereit. Nach Beendigung des Ladevorgangs werden die effektiven Kosten des Ladevorgangs berechnet und von der Kreditkarte des Nutzers abgebucht. Der nicht genutzte reservierte Betrag wird freigegeben.

4. Freischaltung der Ladesäulen mittels RFID-Karte

- 4.1. Kunden eines Roaming-Partners, die über einer RFID-Karte verfügen, haben die Möglichkeit Qwello-Ladesäulen darüber freizuschalten. Wenn der Nutzer die RFID-Karte eines Roaming-Partners vor das RFID-Kartensymbol der Ladesäule unter dem Bildschirm hält, werden die Daten der RFID-Karte ausgelesen und online geprüft. Ist die Prüfung erfolgreich, wird die Ladesäule für den Nutzer freigegeben und der Nutzer kann den Ladevorgang starten. Analog zur Freischaltung über eine RFID-Karte eines Roaming Partners von Qwello ist auch eine Freischaltung über die mobile App des Partners möglich, sofern der Partner diese Technologie unterstützt. Die jeweils aktuelle Liste der Roaming-Partner kann unter [qwello.eu/roaming](https://www.qwello.eu/roaming) eingesehen werden.
- 4.2. Die Abrechnung des Ladevorgangs erfolgt ausschließlich durch den jeweiligen Roaming-Partner zu dessen Preisen.

5. Preise, Abrechnung

- 5.1. Die Nutzung der Ladestationen durch Ad-hoc-Nutzer und registrierte Nutzer wird über eine Kombination von Standzeit und bezogenen kWh gemäß den zu Beginn des Ladevorgangs geltenden Tarifen von Qwello abgerechnet. Die jeweils aktuellen Preise können eingesehen werden unter [tariff.qwello.eu](https://www.tariff.qwello.eu) und in der Qwello-App. Sie werden zudem auf dem integrierten Bildschirm einer jeden Ladesäule vor Beginn des Ladevorgangs angezeigt. Qwello ist berechtigt, Tarife jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern.

- 5.2. Die Standzeit wird berechnet von Beginn bis Abschluss des Ladevorgangs. Abgerechnet wird auf Minutenbasis von vollen Minuten, angefangene Minuten kommen nicht zur Abrechnung. Der Nutzer beginnt den Ladevorgang durch Verbindung seines Elektrofahrzeuges mit dem Ladepunkt der Ladestation durch ein Ladekabel und beendet ihn durch Trennung dieser Verbindung.
- 5.3. Alle Preise verstehen sich einschließlich aller Umlagen, Stromsteuer und Umsatzsteuer.
- 5.4. Die genaue Abrechnung erfolgt nach Abschluss des Ladevorgangs. Die Ladesäule berechnet die Gesamtkosten des Ladevorgangs. Die Gesamtkosten sowie die geladene Strommenge werden auf dem Bildschirm angezeigt. Bei Verwendung einer Kreditkarte bzw. Google Pay oder Apple Pay wird der entsprechende Betrag von der (hinterlegten) Kreditkarte des Nutzers abgebucht.

6. Ladebucht

- 6.1. Mit diesem Vertrag erwirbt der Nutzer das Recht zur Benutzung der jeweiligen Ladestationen. Er darf ein Elektrofahrzeug innerhalb der Markierungen abstellen, solange er es mit dem der Ladebucht zugeordneten Ladepunkt der Ladestation durch ein Ladekabel verbindet. Der Nutzer hat die Ladebucht spätestens nach Ablauf der jeweils an der Ladestation angegebenen Höchstdauer zu verlassen.
- 6.2. Die Benutzung der Ladebucht ohne gleichzeitige Verbindung des Elektrofahrzeugs mit dem zugehörigen Ladepunkt ist nicht gestattet. Im Falle des wiederholten Verstoßes ist Qwello berechtigt, den Nutzer von der weiteren Benutzung der Qwello-Ladesäulen auszuschließen.

7. Statuslicht

- 7.1. Der Nutzer darf in eine Ladebucht nur dann einfahren, wenn das oben an der Ladesäule befestigte Statuslicht grün ist oder er selbst per Qwello-App die Ladesäule am entsprechenden Standort reserviert hat und daraufhin das Statuslicht auf gelb gewechselt ist.
- 7.2. Der Nutzer darf keine Ladesäulen anfahren, deren Statuslicht gelb ist, die nicht von ihm reserviert wurden.
- 7.3. Ladesäulen mit rotem Statuslicht sind nicht funktionsfähig.

8. Ladeleistung

Bei Verwendung des integrierten Ladekabels beträgt die maximal mögliche Ladeleistung 11 kW. Bei Verwendung eines nutzereigenen Ladekabels beträgt die maximal mögliche Ladeleistung 22 kW. Es dürfen ausschließlich Elektrofahrzeuge angeschlossen werden, die für diese Ladeleistung zugelassen sind.

9. Nutzung der Ladestation

- 9.1. Die Nutzung der Ladestation ist ausschließlich für das Aufladen von Batterien von Elektrofahrzeugen gestattet. Der Nutzer hat sich vor der Nutzung der Ladestation über deren ordnungsgemäße Bedienung zu informieren. Die Bedienungsanleitung kann unter [qwello.de/manual](https://www.qwello.de/manual) eingesehen werden.

- 9.2. Vor der Nutzung der Ladestation ist diese auf äußerliche Unversehrtheit zu überprüfen. Bei erkennbaren Schäden am Gehäuse, an den Schutzkappen und den Anschlussdosen oder dem Ladekabel, bei jeglicher Art von Fehlfunktion der Ladestation und Anzeichen von Vandalismus darf die Nutzung der Ladestation weder begonnen noch fortgesetzt werden.
- 9.3. Der Nutzer steckt das Ladekabel in die Ladesteckdose des Elektrofahrzeugs und initiiert so den Ladevorgang.

10. Vorbehalt

Qwello kann den Ladevorgang jederzeit unterbrechen, wenn es zu Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung der Ladestation kommt.

11. Ladekabel

- 11.1. Bei Nutzung des integrierten Ladekabels muss das Elektrofahrzeug über eine Ladesteckdose vom Typ 2 verfügen (Lademodus: Mode 3). Während der Anforderung des Ladevorgangs und für die Dauer des gesamten Ladevorgangs muss das Ladekabel fest mit der Ladestation und dem Elektrofahrzeug verriegelt sein.
- 11.2. Bei Nutzung des nutzeigenen Ladekabels muss das Kabel seitens der Ladeinfrastruktur über einen Typ 2 Stecker und fahrzeugseitig über den jeweiligen fahrzeugspezifischen Stecker verfügen und für die Kommunikation zwischen Ladestation und angeschlossenem Fahrzeug (Lademodus: Mode 3) geeignet sein. Wenn der Nutzer ein eigenes Kabel verwendet, muss dieses unbeschädigt sein und den aktuellen Vorschriften und Normen entsprechen. Es dürfen ausschließlich vom Hersteller als Ladekabel für Elektroautos ausgewiesene Kabel verwendet werden. Vor Durchführung eines Ladevorgangs hat der Nutzer das Ladekabel auf erkennbare Beschädigungen zu prüfen. Insbesondere dann, wenn Beschädigungen wie Knicke, Risse, Blankstellen, verbogene oder korrodierte Steckkontakte usw. festgestellt werden, darf das Ladekabel nicht zum Laden an der Ladestation verwendet werden. Im Übrigen sind die Herstellerangaben zu beachten.
- 11.3. Der Nutzer darf keine Adapter verwenden.
- 11.4. Die Kosten von Störungseinsätzen, die durch fehlerhafte, defekte oder nicht den Bestimmungen entsprechende Ladekabel oder Ladesteckdosen am Fahrzeug des Nutzers ausgelöst wurden, trägt der Nutzer.

12. Haftungsbeschränkung

- 12.1. Die Haftung der Qwello ist wie folgt beschränkt: Qwello haftet nur für Schäden, bei denen die Schadensursache auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Qwello oder eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht.
- 12.2. Ferner haftet Qwello für die leicht fahrlässige Verletzung von wesentlichen Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, oder für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertraut. Qwello haftet nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.

- 12.3. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, für einen Mangel nach Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit des Produktes und bei arglistig verschwiegenen Mängeln. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

13. Änderungsvorbehalt

- 13.1. Qwello behält sich das Recht vor, Änderungen einschließlich Ergänzungen dieser Nutzungsbedingungen vorzunehmen. Qwello wird registrierte Nutzer über etwaige Änderungen unter Hervorhebung der geänderten Regelungen informieren (z.B. per E-Mail, SMS oder per In-App Benachrichtigung). Die jeweiligen Änderungen gelten als vom Nutzer angenommen, wenn dieser den Änderungen nicht innerhalb von vier Wochen ab Zugang der Mitteilung in Textform (z.B. per E-Mail) widerspricht.
- 13.2. Auf das Widerspruchsrecht und die vorgenannten Rechtsfolgen des Schweigens wird Qwello die Nutzer in der Änderungsmitteilung gesondert hinweisen.

14. Datenschutz

Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch Qwello finden Sie in der Datenschutzerklärung, abrufbar unter: [Qwello.de/privacy](https://www.qwello.de/privacy).

15. Verbraucherbeschwerden und Verbraucherstreitbeilegung

- 15.1. Bei Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Bereitstellung elektrischer Energie durch Qwello können Sie sich per E-Mail (info@qwello.eu), Post (Qwello GmbH, Agnes-Pockels-Bogen 1, 80992 München) oder Telefon (089 954 59 59 59) an den Kundenservice von Qwello wenden.
- 15.2. Qwello ist zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und nimmt auch nicht freiwillig an einem solchen Verfahren teil. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) bereit, die unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar ist. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle für Verbraucher zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten um vertragliche Verpflichtungen aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen. Die E-Mail Adresse von Qwello lautet: info@Qwello.eu.

Zusätzliche Bedingungen für die Qwello-App

Die Qwello-App kann verwendet werden, um die Qwello-Ladesäulen zu reservieren und freizuschalten und um zu bezahlen. Sie ermöglicht dem Nutzer die Übersicht über seine Ladevorgänge und die dadurch verursachten Kosten.

1. Registrierung und Freischaltung von Ladesäulen

- 1.1. Nach Herunterladen der Qwello-App muss sich der Nutzer zunächst registrieren. Bei der Registrierung sind die folgenden Angaben zu machen: Anrede, Name, Adresse,

E-Mail. Außerdem hinterlegt der Nutzer seine gewünschte Zahlungsmethode (Visa- oder Master Card oder PayPal).

- 1.2. Nach Registrierung kann der Nutzer Qwello-Ladesäulen über die Qwello-App oder die Qwello-Ladekarte freischalten. Die Freischaltung von Qwello-Ladesäulen funktioniert nur nach vorheriger Anfahrt an die Säule. Dafür sind weitere Eingaben überflüssig, weil die Qwello-App automatisch erkennt, welche Ladebucht angefahren wurde.
- 1.3. Bei Verwendung der Qwello-App werden die Gesamtkosten eines jeden Ladevorgangs über die vom Nutzer eingegebene Zahlungsmethode abgebucht.
- 1.4. In der Qwello-App kann der Nutzer den Ladevorgang und die Abrechnung binnen weniger Minuten nach Beenden einsehen.

2. Reservierung von Qwello-Ladesäulen

- 2.1. Der Nutzer kann über die entsprechende Funktion der Qwello-App einzelne Qwello-Ladesäulen reservieren. Eine Reservierung gilt für 15 Minuten und ist kostenpflichtig. Der genaue Preis kann eingesehen werden unter tariff.quelle.eu, er wird bei Reservierung angezeigt. Während der reservierten Zeit kann kein anderer Nutzer an der reservierten Ladesäule laden. Während des Reservierungszeitraums schaltet Qwello das Statuslicht auf gelb, so dass die Reservierung für andere Nutzer erkennbar ist.
- 2.2. Sollte eine Ladebucht trotz Reservierung besetzt oder anderweitig nicht verfügbar sein, wird Qwello den Nutzer unverzüglich über die Qwello-App über die Nichtverfügbarkeit der Ladestation informieren und die Reservierungsgebühr unverzüglich stornieren. Dem Nutzer wird - sofern in vernünftiger Entfernung vorhanden - von der Qwello-App eine andere freie Ladesäule vorgeschlagen.

3. Kommunikation

- 3.1 Alle vertragswesentlichen Informationen, Unterlagen sowie rechtserhebliche Erklärungen wie Vertragsangebote, Preisänderungsmitteilungen, Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Bestätigungen etc. werden dem Kunden per E-Mail mitgeteilt. Daneben kann von beiden Parteien auch die App zur Kommunikation verwendet werden.
- 3.2 Qwello nutzt für die Kommunikation per E-Mail die vom Kunden bei der Erstellung seines Zahlungsprofils angegebene E-Mail Adresse. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass er über die von ihm angegebene E-Mail Adresse erreichbar ist und wird daher auch eventuelle Spamordner regelmäßig überprüfen.
- 3.3 Änderungen seiner E-Mail Adresse wird der Kunde der Qwello unverzüglich in der App unter den Adressdaten des jeweiligen Tarifs oder per E-Mail auf info@qwello.eu mitteilen. Die Änderung wird wirksam, sobald die Qwello dem Kunden diese per E-Mail bestätigt.

4. Kontakterlaubnis

Qwello ist es gestattet registrierte Nutzer im Rahmen der Erfüllung seiner Dienstleistungen per Telefon, Email sowie per In-App-Kommunikation zu kontaktieren.

Diese Erlaubnis besteht solange, bis diese vom Nutzer widerrufen wird. Der Widerruf dieser Erlaubnis muss schriftlich oder per Email bei uns eingehen.

Qwello GmbH
Agnes-Pockels-Bogen 1
80992 München
info@qwello.eu

Stand: 01. Mai 2023