

# Z.E. Pass

## 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	Starten des Ladevorgangs wird eine Fehlermeldung angezeigt. ....	3
1.3	Was mache ich wenn vor dem Beginn des Ladevorgangs eine Fehlermeldung in der Instrumententafel erscheint? ....	3
1.4	Die App zeigt einen Ladevorgang an, obwohl der Vorgang beendet ist. ....	3
1.5	Ich habe Schwierigkeiten die angezeigte Ladestation vor Ort zu finden. ....	3
1.6	Der Ladevorgang startet nicht. ....	3
1.7	Mein Auto lädt nicht oder der Ladevorgang wird unterbrochen. ....	4
1.8	Ein Lüftergeräusch ist zu hören und der Ladevorgang wird unterbrochen. ....	4
1.9	Was kann ich machen, wenn mir der Strom ausgeht und der Ladevorgang nicht richtig funktioniert? ....	4
1.10	Sie haben Fragen zu Z.E. Pass? Wir helfen Ihnen gerne weiter. ....	4

### 2 Allgemein

2.1	Was ist Z.E. Pass? .....	5
2.2	Welche Leistungen bietet die App? .....	5
2.3	Was macht die App besonders? .....	5
2.4	Wie groß ist das Stationsnetz von Z.E. Pass? .....	5
2.5	In welchen Ländern kann ich die App nutzen? .....	6
2.6	Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar? .....	6
2.7	An welchen Ladestationen kann ich aufladen? .....	6
2.8	Wer betreibt die App und an wen wende ich mich, wenn ich Fragen habe? .....	6
2.9	Kann ich die App auch für mehrere Elektrofahrzeuge nutzen? .....	6
2.10	Was passiert, wenn ich mein Auto verleihe? .....	6
2.11	Was muss ich beachten, bevor ich mein Auto lade? .....	7
2.12	Wie erhalte ich einen Z.E. Pass? .....	7
2.13	Welche Anbieter von Ladestationen in Deutschland sind in der App eingebunden? .....	7
2.14	Welche Anbieter von Ladestationen in Frankreich sind in der App eingebunden? .....	7
2.15	Welche Anbieter von Ladestationen in Belgien sind in der App eingebunden? .....	8
2.16	Welche Anbieter von Ladestationen in Österreich sind in der App eingebunden? .....	8
2.17	Welche Anbieter von Ladestationen in der Schweiz sind in der App eingebunden? .....	8

### 3 Nutzung

3.1	Wie finde ich eine Ladestation in der Nähe? .....	9
3.2	Zeigt mir die App an, ob eine Ladestation frei oder besetzt ist? .....	9
3.3	Kann ich die Ladestation reservieren? .....	9
3.4	Was passiert, wenn die angesteuerte Ladestation außer Betrieb oder besetzt ist? .....	9
3.5	Muss ich ein eigenes Ladekabel mitbringen oder sind die Ladestationen mit Kabeln ausgestattet? .....	9
3.6	Kann ich den Ladevorgang nur mit der Smartphone-App oder RFID-Karte Z.E. Pass starten? .....	9
3.7	Wie lange dauert der Ladevorgang? .....	10
3.8	Wie starte und wie beende ich den Ladevorgang? .....	10
3.9	Wann endet der Ladevorgang? .....	10
3.10	Kann ich von meinem Smartphone aus den Ladevorgang verlängern? .....	10
3.11	Wie viel Zeit habe ich, um nach dem Ladevorgang den Parkplatz zu räumen? .....	10
3.12	Wie sicher ist das Aufladen? .....	10
3.13	Warum benötigt die App Zugriff auf Ressourcen wie Telefon, Kamera und Bilder? .....	10

### 4 Abrechnung & Sicherheit

4.1	Muss ich eine Grundgebühr bezahlen und entstehen weitere Kosten? .....	11
4.2	Wie berechnet sich der Preis? .....	11
4.3	Warum bezahle ich pro Stunde? Und nicht nur die Strommenge? .....	11
4.4	Warum wird bei der PayPal-Zustimmung 1 € angefordert und dann wieder storniert? .....	11
4.5	Wie kann ich meine Zustimmung bei PayPal widerrufen? .....	11
4.6	Wie vergleiche ich den Preis zum Angebot anderer Anbieter? .....	11
4.7	Wie sicher ist der Bezahlvorgang? .....	12
4.8	Warum gibt es Ausnahmen, die nicht direkt per App zu bezahlen sind? .....	12
4.9	Muss ich mit jedem Anbieter einen Vertrag abschließen? .....	12
4.10	Verpflichte ich mich zu einer Vertragslaufzeit oder bin ich komplett flexibel? .....	12
4.11	Kann ich die App testen und danach entfernen? .....	12
4.12	Wann und wie bekomme ich eine Rechnung? .....	12
4.13	An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zu meiner Rechnung habe? .....	12
4.14	Wie sicher sind meine Daten? .....	13
4.15	Was mache ich bei Verlust meines Smartphones? .....	13

## 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 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 Ladestationsbetreiber. Die Telefonnummer finden Sie in der App bei den Informationen zum gewählten Ladepunkt.

### 1.3 Was mache ich wenn vor dem Beginn des Ladevorgangs eine Fehlermeldung in der Instrumententafel erscheint?

Stecken Sie bitte das Ladekabel sowohl am Fahrzeug als auch an der Ladestation aus. Schließen Sie die Fahrzeugtüren und verriegeln Sie das Auto. Anschließend warten Sie bitte ungefähr 5 Minuten und versuchen Sie es dann erneut.

### 1.4 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.

### 1.5 Ich habe Schwierigkeiten die angezeigte Ladestation vor Ort zu finden.

Bei Schwierigkeiten empfehlen wir mit der Routenplanung innerhalb der App zum Ladepunkt zu navigieren. Vermeiden Sie die Suche nach der Adresse (Straßenname und Hausnummer) des Ladepunkts. In der App Z.E. Pass 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.

### 1.6 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 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757

[Per E-Mail](#)

## 1.7 Mein Auto lädt nicht oder der Ladevorgang wird unterbrochen.

Kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst.

In Deutschland unter +49 391 832 298 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757

[Per E-Mail](#)

## 1.8 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 (30sec – 1 min) gestoppt wird. Der Ladevorgang wird danach wieder automatisch gestartet. Kontaktieren Sie anderenfalls bitte unseren Kundendienst.

In Deutschland unter +49 391 832 298 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757

[Per E-Mail](#)

## 1.9 Was kann ich machen, wenn mir der Strom ausgeht und der Ladevorgang nicht richtig funktioniert?

Kontaktieren Sie den Renault Support Service (die Telefonnummer ist in R-link verfügbar). Der Abschleppdienst ist in der Batteriemiete enthalten.

## 1.10 Sie haben Fragen zu Z.E. Pass? 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 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757

## 2 Allgemein

### 2.1 Was ist Z.E. Pass?

Z.E. Pass ist eine Smartphone-App, die das öffentliche Laden von Elektrofahrzeugen von Renault stark vereinfacht und das Fahren auch über weite Strecken komfortabel macht. Die kostenlose App erleichtert das Finden und Nutzen annähernd aller internetfähigen Ladestationen in vielen Ländern Europas, unabhängig von der Region und dem Anbieter. Die Z.E. Pass Ladekarte ergänzt das Angebot. 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 oder auch mit der zusätzlichen Z.E. Pass Ladekarte 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. Registrierte Renault Fahrer profitieren von vergünstigten Preisen. 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
- ▶ Vergünstigte Preise für registrierte Renault Fahrer
- ▶ Preisübersicht je Ladestunde
- ▶ Bargeldlose Bezahlung (PayPal, Kreditkarte)
- ▶ Logbuch mit Übersicht über alle Ladezeiten und Kosten
- ▶ Bewertungsmöglichkeit der Ladestationen

### 2.3 Was macht die App besonders?

Mit Z.E. Pass reicht nun eine einzige App und eine Ladekarte in Sachen emissionsfreies Fahren, ohne eine Vielzahl von Verträgen abzuschließen und diverse RFID-Karten bereitzuhalten. 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 Z.E. Pass 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 von Z.E. Pass?

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, Frankreich, Belgien, Österreich und der Schweiz nutzbar und wird in naher Zukunft für weitere europäische Länder verfügbar sein. Dabei ist zu beachten, dass die App nur in den App Stores der oben genannten Länder heruntergeladen werden kann. Der Ausbau von zusätzlichen Partnerschaften mit Ladestationsbetreibern in ganz Europa wächst dabei kontinuierlich.

## 2.6 Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar?

Die App kann kostenlos im Play Store (Android) oder Apple Store (iOS) heruntergeladen werden. Die App wird momentan nicht für Windows Phone unterstützt, da die Verbreitung derzeit relativ gering ist. Wir verfolgen jedoch den Trend stetig mit, um in Zukunft den Dienst gegebenenfalls auch auf weitere Betriebssysteme auszuweiten.

## 2.7 An welchen Ladestationen kann ich aufladen?

Alle nutzbaren Ladestationen sind über die App zu finden. Die App zeigt auch weitergehende Informationen wie z.B. Steckertyp und kW-Ladeleistung an. Viele Ladestationen sind zusätzlich vor Ort durch das intercharge-Logo gekennzeichnet.

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

Die App wird von Bosch Software Innovations bereitgestellt. 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 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757

## 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 Z.E. Pass 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 oder Ihre Z.E. Pass Ladekarte 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 § 8 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.

## 2.11 Was muss ich beachten, bevor ich mein Auto lade?

Vor dem Laden sollte keine Fehlermeldung auf der Instrumententafel angezeigt werden. Darüber hinaus muss der Motor ausgeschaltet werden und der Schalthebel in die Parkposition („P“) gebracht werden. Es darf kein Ladeplan aktiviert sein (Zugangspfad: Hauptmenü R-Link / Fahrzeug / Elektrofahrzeug / Ladeplaner).

## 2.12 Wie erhalte ich einen Z.E. Pass?

Über folgende Kontaktmöglichkeiten können Sie die RFID Karte anfordern.

### Deutschland:

[Kontaktformular](#)

### Frankreich:

Telefon: 0 08 00 87 36 28 58

### Belgien:

[Kontaktformular NL](#)

[Kontaktformular FR](#)

### Schweiz:

Telefon: 0800-808 077

E-Mail: [contact.suisse@renault.ch](mailto:contact.suisse@renault.ch)

### Österreich:

Telefon: 0 800 080 800

E-Mail: [kundenkontakt@renault.at](mailto:kundenkontakt@renault.at)

## 2.13 Welche Anbieter von Ladestationen in Deutschland sind in der App eingebunden?

Allego GmbH	Ladenetz.de
Belectric Drive GmbH	Last Mile Solution
EnBW Energie Baden-Württemberg AG	Robert Bosch GmbH
Energiedienst Holding AG	smartlab Innovationsgesellschaft mbH / Ladenetz.de
E-Wald GmbH	Stadtwerke am See GmbH & Co. KG
EWE AG	Stadtwerke Leipzig
has.to.be GmbH	VENIOX GmbH & Co. KG
Heldele GmbH	Virta International GmbH
innogy SE	Vorarlberger Kraftwerke AG

## 2.14 Welche Anbieter von Ladestationen in Frankreich sind in der App eingebunden?

A01, Etablissement Public Aménagement Mantois Seine Aval	S37, Syndicat Intercommunal d'Énergie d'Indre-et-Loire
CN1, Compagnie Nationale du Rhône	S38, Syndicat des Énergies du Département de l'Isère
E04, Sodetrel Corri-Door	S40, Syndicat d'Équipement des Communes des Landes
M31, Métropole de Toulouse	S42, Syndicat Intercommunal d'Énergies de la Loire
S02, Union des secteurs d'Énergie du Département de l'Aisne	S44, Collectivités du SYDELA 44
S03, Syndicat Départemental d'Énergie de l'Allier	S46, Fédération Départementale d'Énergies du Lot
S05, Syndicat Mixte d'Électricité des Hautes-Alpes	S47, Syndicat Départementale Electricité Énergie Lot et Garonne
S07, Syndicat Départemental des Énergies de l'Ardèche	S48, Syndicat Départemental d'Énergie et d'Équipement de la Lozère
S09, Syndicat Départemental d'Énergies de l'Ariège	S56, Morbihan énergie
S10, Collectivités du SDEA	S61, Syndicat de l'Énergie de l'Orne
S11, Collectivités du SYADEN	S64, Syndicat d'Énergie des Pyrénées-Atlantiques

S12, Syndicat Intercommunal d'Énergies du Département de l'Aveyron  
 S24, Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne  
 S26, Syndicat Départemental d'Énergies de la Drôme  
 S28, Syndicat Départemental d'Énergies d'Eure et Loire  
 S29, Syndicat Départemental d'Énergie et d'Équipement du Finistère  
 S30, Syndicat Mixte d'Électricité du Gard  
 S31, Syndicat Départemental d'Énergie de la Haute-Garonne  
 S32, Syndicat Départemental d'Électrification du Gers  
 S33, Syndicat Départemental d'Énergie Électrique de Gironde  
 S34, Syndicat Mixte d'Énergies du Département de l'Hérault  
 S35, Syndicat Départemental d'Énergie de l'Illet-Vilaine

S66, Syndicat Départemental d'Énergies et d'Électricité des Pyrénées Orientales  
 S74, Syndicat des énergies et du développement numérique de la Haute-Savoie  
 S76, Syndicat d'Énergie et d'Équipement de la Vendée  
 S77, Syndicat Départemental Des Énergies De Seine-Et-Marne  
 S80, Collectivités du FDE 80  
 S81, Syndicat Départemental d'Énergies du Tarn  
 S82, Syndicat Départemental d'Énergie du Tarn-et-Garonne  
 S85, Syndicat d'Énergie et d'Équipement de la Vendée  
 SEO, Séolis  
 V75, Mairie de Paris

## 2.15 Welche Anbieter von Ladestationen in Belgien sind in der App eingebunden?

Allego BVBA  
 Blue Corner NV  
 Last Mile Solutions

## 2.16 Welche Anbieter von Ladestationen in Österreich sind in der App eingebunden?

ElectroDrive Salzburg GmbH	KELAG-Kärntner Elektrizitäts-AG
Energie AG Oberösterreich	Last Mile Solutions
Energie Burgenland AG	Linz AG
Energie Steiermark AG	TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG
ENIO GmbH (t-systems)	Vorarlberger Kraftwerke AG
EVN AG	Wien Energie GmbH
has-to-be gmbh	

## 2.17 Welche Anbieter von Ladestationen in der Schweiz sind in der App eingebunden?

Alpiq Holding AG	Groupe E
AMAG Group AG	has-to-be gmbh
ESB Energie Service Biel/Bienne	Virta Ltd. / Swissscharge.ch
Energiedienst Holding AG	Vorarlberger Kraftwerke AG
Green Motion SA	

## 3 Nutzung

### 3.1 Wie finde ich eine Ladestation in der Nähe?

Nach dem Öffnen der App findet diese Ihren aktuellen Standort automatisch oder durch Anklicken des Icons unten in der Mitte. Voraussetzung dafür ist, dass Sie die Nutzung der Ortungsdienste durch Z.E. Pass auf Ihrem Smartphone erlaubt haben. Dies können Sie jederzeit in den Datenschutzeinstellungen Ihres Smartphones nachholen. Dabei nutzt Z.E. Pass die Ortungsdienste nur, während Sie die App verwenden. Darüber hinaus können Sie sich jederzeit über die Suchfunktion oder durch Bewegen und Zoomen der Karte alle Stromtankstellen in der Nähe Ihres gewünschten Ortes anzeigen lassen. Bei Auswahl einer Stromtankstelle werden der Anbieter, der Preis und die genaue Adresse angezeigt. Möchten Sie zu einer ausgewählten Stromtankstelle navigieren, können Sie sich die Route zur ausgewählten Station anzeigen lassen.

### 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 belegt. Grau hinterlegte Steckersymbole weisen auf Ladestationen hin, die keine Informationen zur Verfügbarkeit bereitstellen (zum Beispiel Störfall). 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.

### 3.3 Kann ich die Ladestation reservieren?

Momentan ist es noch nicht möglich, die ausgewählte Stromtankstelle zu reservieren. Dieser Service wird aber in naher Zukunft möglich sein, sofern dies durch die Infrastruktur des Ladestationsbetreibers unterstützt wird.

### 3.4 Was passiert, wenn die angesteuerte Ladestation außer Betrieb oder besetzt 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 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757

oder per [E-Mail](#)

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

Ein Ladekabel mit Stecker Typ 2 (IEC 62196 Typ 2) ist vom Fahrer des Elektrofahrzeugs mitzubringen. Ohne das Kabel kann der Ladevorgang nicht erfolgen, da die Elektrotankstellen nicht mit Ladekabeln ausgestattet sind.

### 3.6 Kann ich den Ladevorgang nur mit der Smartphone-App oder RFID-Karte Z.E. Pass starten?

Ja, der Start des Ladevorgangs ist zum Schutz des Kunden nur über die App oder RFID-Karte möglich, da die Hotline andernfalls mit den vertraulichen Kontodaten arbeiten würde.

### 3.7 Wie lange dauert der Ladevorgang?

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

### 3.8 Wie starte und wie beende ich den Ladevorgang?

Der Ladevorgang erfolgt ebenso wie die Suche der Ladestation direkt über die App oder über die Z.E. Pass Ladekarte. 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. Alternativ wird der Ladevorgang durch Vorhalten der Z.E. Pass Ladekarte gestartet. 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.

### 3.9 Wann endet der Ladevorgang?

Der Ladevorgang endet, wenn er manuell über die App oder durch Vorhalten der Z.E. Pass Ladekarte 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.

### 3.10 Kann ich von meinem Smartphone aus den Ladevorgang verlängern?

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

### 3.11 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.

### 3.12 Wie sicher ist das Aufladen?

Die eingebundenen Ladestationen werden von den verantwortlichen Ladestationsbetreibern auf Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften geprüft und bieten ausreichend Sicherheit.

### 3.13 Warum benötigt die App Zugriff auf Ressourcen wie Telefon, Kamera und Bilder?

Die App nutzt diese Ressourcen nur in Verbindung mit spezifischen Funktionen der App, wenn Sie diese verwenden. Zum Beispiel nutzt die App Ihr Telefon, wenn Sie aus der App heraus die hinterlegte Hotline-Nummer anrufen wollen. Der Zugriff auf Ihre Kamera (Fotos/Medien/Dateien) erfolgt lediglich, wenn Sie beim Auswählen eines Bezahlmediums Ihre Kreditkarte oder den QR-Code Ihrer RFID-Karte scannen und die Daten aus dem aufgenommenen Bild direkt übernehmen wollen.

## 4 Abrechnung & Sicherheit

### 4.1 Muss ich eine Grundgebühr bezahlen und entstehen weitere Kosten?

Nein, Sie zahlen bei Z.E. Pass 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).

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 von Z.E. Pass 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 Bosch Software Innovations. 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 Bosch Software Innovations wird von Ihrem PayPal-Konto 1 € (1 CHF in der Schweiz) 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 Z.E. Pass ab sofort problemlos nutzen können. Die 1-€-Stornobuchung (1 CHF) 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. Wir haben vereinzelt 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 Bosch Software Innovations 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 Kann ich die App testen und danach entfernen?

Z.E. Pass kann jederzeit wieder deinstalliert werden, da es keine Vertragsbindung oder Grundgebühr gibt.

#### 4.12 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 Bosch Software Innovations an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse versendet. Je nachdem bei welchem Ladestationsanbieter Strom bezogen wurde, kann die Versanddauer variieren.

#### 4.13 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 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757

#### 4.14 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

#### 4.15 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 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757

### **Sie haben Fragen zu Z.E. Pass? 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 26

In Frankreich unter +33 3 871 301 87

In Belgien unter +32 2 700 62 69

In Österreich unter +43 1 206 092 058

In der Schweiz und Liechtenstein unter +41 44 511 22 79

In Irland unter +353 1 5621376

In Luxemburg unter +352 34 20808757