

## AGN enisyst Services für den Betrieb von Wallboxen über das eni.charge Last- und Lademanagement von enisyst

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Diese Servicekonditionen regeln den Betrieb der Wallbox über das eni.charge Last- und Lademanagementsystem zwischen dem Kunden und der enisyst GmbH, Robert-Bosch-Straße 8/1, 72124 Pliezhausen, Deutschland, nachfolgend auch enisyst genannt. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der enisyst GmbH, die unter: [www.enisyst.de/agb](http://www.enisyst.de/agb) eingesehen werden können.
- 1.2. Die vereinbarten Leistungen von eni.charge sind in diesem Dokument definiert und gelten, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 1.3. Nicht enthalten sind der Service für die Elektroinstallation und das eigene Kommunikationsnetz des Kunden.

### 2. Leistungsumfang, Betrieb, Nutzung

- 2.1. enisyst bietet dem Kunden gemäß gesonderter Vereinbarung die Leistung zum Betrieb der Wallbox über das eni.charge Lade- und Lastmanagement an. Dabei handelt es sich um den Verkauf einer Leistung, bestehend aus einer Hard- und einer Software.
- 2.2. Die dem Kunden zugeordneten Zugangsberechtigungen – insbesondere die für die Nutzung von eni.charge erforderlichen Zugangsdaten – hat der Vertragspartner vor dem Zugriff Dritter zu schützen und darf diese nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Besteht beim Vertragspartner, z.B. durch einen Mitarbeiter- oder Organisationswechsel, die Gefahr der missbräuchlichen oder unbefugten Nutzung von Zertifikat und/oder Zugangsdaten, hat der Vertragspartner unverzüglich enisyst schriftlich zu informieren und dafür zu sorgen, dass die Zugangsdaten unverzüglich geändert werden.
- 2.3. Mit Ausnahme der dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses eingeräumten einfachen Nutzungsrechte für die Software, verbleiben das Eigentum sowie sämtliche Rechte einschließlich (soweit nach anwendbarem Recht bestehend) gewerblicher Schutzrechte und ergänzender Leistungsschutzrechte an eni.charge bei der enisyst GmbH bzw. den betreffenden Rechteinhabern. Der Vertragspartner ist ohne vorherige, schriftliche Zustimmung von enisyst nicht berechtigt, Dritten Zugang zu dem Leistungsangebot eni.charge zu verschaffen und/oder die Nutzung von eni.charge durch Dritte zu ermöglichen. Auch im Übrigen ist eine weitergehende Nutzung von eni.charge, welche über einfache Nutzungsrechte hinaus geht, unzulässig.
- 2.4. enisyst ist berechtigt, den Zugang des Kunden zu eni.charge unverzüglich zu sperren, wenn
  - 2.4.1. der Kunde die Sicherstellung der Daten- oder Informationssicherheit und/oder die Vertraulichkeit von Zugangsdaten verletzt;
  - 2.4.2. der Kunde die unter 2.2 vereinbarten Vertraulichkeiten verletzt;
  - 2.4.3. der Kunde über die unter 2.3 eingeräumten Zugangsrechte widerrechtlich hinaus geht;

- 2.4.4. der Kunde versucht Zugang zum geistigen Eigentum von enisyst wie bspw. den Quellcode des eni.charge zu erlangen;
- 2.4.5. eine Gefahr der Beschädigung oder Beeinträchtigung der Systeme von enisyst oder die Gefahr eines Schadens für andere Projektbeteiligte oder die Allgemeinheit besteht;
- 2.4.6. die vom Vertragspartner über gemeinsame IT-Schnittstellen abgewickelten Prozesse oder übermittelten Daten gegen geltende Rechtsvorschriften verstoßen oder Rechte Dritter verletzen oder
- 2.4.7. Umstände vorliegen, die enisyst zur fristlosen Kündigung berechtigen (vgl. § 8). enisyst informiert den Kunden über die Sperrung des Zugangs unter Nennung der verursachenden Gründe. Die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadensersatzanspruches bleibt enisyst vorbehalten. Der Kunde bleibt auch während der Dauer der Sperrung zur Zahlung der vertraglich vereinbarten Vergütung verpflichtet.

### 3. Beseitigung von Störungen

#### 3.1. Technischer Betrieb und aktive Fernüberwachung

Durch die aktive Fernüberwachung werden die Software, die Anbindung und Verfügbarkeit von eni.charge und die angeschlossenen Ladestationen permanent überwacht.

#### 3.2. Maßnahmen zur Fernfehlerbehebung

Fernfehlerbehebung umfasst alle Dienstleistungen, bei denen im Störfall kein Vor-Ort-Besuch eines Technikers oder eine Softwareanpassung erforderlich sind. Dazu gehört auch der Neustart einzelner Komponenten und Ladestationen. Der Kunde wird über Warnmeldungen in der Lade-App eni.app benachrichtigt, falls ein Fehler durch die zuvor genannten Maßnahmen nicht behoben werden kann.

#### 3.3. Vor-Ort Fehlerbehebung

Eine Fehlerbehebung vor Ort kann erforderlich sein, falls Maßnahmen zur Fernfehler- oder Softwarefehlerbehebung nicht erfolgreich sind.

#### 3.4. Meldung und Behandlung von Fehlern

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Fehlermeldung inklusive detaillierter Beschreibung, Foto der Fehlermeldung und Fehlerzeitraum durch den Kunden telefonisch und/oder per E-Mail an die enisyst. Der Kunde erreicht die enisyst dazu Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten (Online-, Telefonsupport und Stördienst):

Servicehotline: +49-7127-349-1637

E-Mail: [service@enisyst.de](mailto:service@enisyst.de)

Innerhalb der angegebenen Reaktionszeit erhält der Kunde von einem Mitarbeiter der enisyst eine qualifizierte Stellungnahme inklusive einer Bewertung der Schwere des Fehlers. Idealerweise enthält diese qualifizierte Stellungnahme bereits die Lösung bzw. das Fazit des Prozesses, mindestens jedoch eine erste Einschätzung des Berichts und Hinweise zum weiteren Vorgehen. Bei Mängeln im Zusammenhang mit eingeschränkter oder fehlender Brauchbarkeit wird nach folgenden Kriterien unterschieden:

Status	Beschreibung	Reaktionszeit <sup>1</sup>
Kritisch:	Das Laden an den an eni.charge angeschlossenen Ladestationen ist nicht möglich.	48 Stunden
Schwer:	Das Laden an den an eni.charge angeschlossenen Ladestationen ist nur eingeschränkt möglich. (Lade- und Lastmanagementfunktion ist nicht verfügbar, das Laden ist jedoch möglich, ggf. mit reduzierter Leistung)	72 Stunden
Leicht:	Das Laden an den an eni.charge angeschlossenen Ladestationen ist mit leichten Einschränkungen möglich. (Lade- und Lastmanagementfunktion ist verfügbar, eines oder mehrere Produktbestandteile reagieren jedoch nicht vollständig oder nur langsam).	baldmöglichst

<sup>1</sup> Voraussetzung: Fehler ist eindeutig auf eni.charge zurückzuführen

Die Einordnung der Meldung nach den vorstehenden Einteilungen erfolgt durch die enisyst anhand der Problembeschreibung des Kunden.

Wird kein Vor-Ort-Termin benötigt, werden die garantierten Funktionen innerhalb der definierten Zeit für die Softwarefehlerbehebung wieder zur Verfügung gestellt. Ausgangspunkt für diese Frist ist die Kenntnismeldung der Meldung durch die enisyst über die vorgenannten Kommunikationswege und eine konkrete Einstufung des Fehlers als alleinigen, reproduzierbaren Softwarefehler von eni.charge durch die enisyst. Der Endpunkt dieser Frist ist die Behebung des Fehlers.

Sollte aufgrund der Fehleranalyse ein Vor-Ort-Termin zur Fehlerbehebung erforderlich sein, wird dies mit dem Kunden nach Verfügbarkeit und innerhalb der angegebenen Frist vereinbart.

Im Gewährleistungsfall gelten die aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der enisyst. Nach Ablauf der Gewährleistung trägt der Kunde die Kosten für den Austausch der Komponenten, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Die Kosten für die Betreuung durch die enisyst sowie einen Vor-Ort-Termin trägt der Kunde, sofern keine anderen schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden.

#### 4. Allgemeine Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen, die für die Aufrechterhaltung und Sicherheit des laufenden Betriebs oder die Durchführung von Updates oder Upgrades erforderlich sind, sind mit angemessener Vorankündigung Wartungsfenster einzuplanen. Eine durch solche notwendigen Arbeiten verursachte Störung der Verfügbarkeit gilt nicht als Ausfallzeit.

Sollten Updates zur Stabilisierung des Systems oder zur Fehlervermeidung führen, ist die enisyst berechtigt, die im Leistungspaket vereinbarten Leistungen einzustellen, wenn der Kunde die Updates verweigert oder verhindert.

## 5. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat der enisyst und ihren Vertragspartnern oder Subunternehmern nach vorheriger Absprache den ungehinderten Zugang zu allen für die Durchführung der Servicearbeiten erforderlichen Standorten, Betriebsräumen, Komponenten und sonstigen Räumlichkeiten zu gewähren und zu ermöglichen. Darüber hinaus trägt der Kunde dafür Sorge, dass die notwendigen Installationsprotokolle an die enisyst übermittelt werden. Die Serviceleistungen beginnen, sobald der enisyst alle vollständigen Installationsprotokolle vorliegen.

Der Kunde benennt zu Abstimmungszwecken einen oder mehrere Ansprechpartner vor Ort, die während der vereinbarten Servicezeiten der enisyst zur Störungsbeseitigung direkt kontaktiert werden können. Im Fehlerfall hat der Kunde die enisyst unverzüglich und unter genauer Fehlerbeschreibung zu benachrichtigen. Bei der Fehleranalyse und -behebung wird der Kunde die enisyst in angemessenem Umfang unterstützen, um Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten und den Aufwand für einen Vor-Ort-Termin zu vermeiden.

Wird die Internetverbindung nicht von der enisyst bereitgestellt, ist der Kunde verpflichtet, während des Betriebs eine dauerhafte Internetverbindung bereitzustellen. Darüber hinaus hat der Kunde sicherzustellen, dass alle erforderlichen Ports freigeschaltet sind. Die enisyst übernimmt keine Haftung für Schäden, Störungen oder Betriebseinschränkungen aufgrund fehlender Internetverbindung oder Ausfall des Mobilfunknetzes.

Darüber hinaus informiert der Kunde die enisyst bei absehbaren Störungen des Systems (z.B. Wartungsarbeiten) und bespricht Änderungen der Systemstruktur vor Ausführung mit der enisyst (z.B. Änderungen der elektrischen Infrastruktur, des Kommunikationsnetzes oder der Installation neuer Ladestationen).

## 6. Vergütung und Preisanpassung

Für die angebotene Leistung hat der Kunde gemäß gesonderter Vereinbarung eine Vergütung an enisyst zu erbringen. Die Höhe der Vergütung wird mit enisyst gemäß Angebot vereinbart.

- Die Vergütung wird jährlich im Voraus fällig. Der Jahrespreis wird pro Jahr entsprechend des Verbraucherpreisindex angepasst. (Preisgleitung basierend auf dem Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte, Wertsicherungsklausel)
- Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich gemäß den Standard-Zahlungsbedingungen der enisyst.
- Die enisyst ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Vergütung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt jährlich in Kraft und entspricht der Anpassung der Vergütung inklusive der Stundensätze gemäß der Steigerung des Lohnkostenindex in Deutschland.

- Sofern nicht über Gewährleistung / Versicherung abgedeckt, betragen die Kosten für den Austausch der Hardware den Listenpreis abzüglich 20 %.
  - Zu den Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.  
Enthalten in dieser Vergütung sind sämtliche Lohn- und Lohnnebenkosten, nicht aber Materialkosten bzw. Reparaturkosten und Störungen nach § 3.
- 6.1. Kosten für die Beseitigung von Störungen nach § 3 sind die aktuellen Berechnungssätze anzusetzen und vom Kunden zu vergüten: Die Preisbindung für Servicepauschale und Verrechnungssätze ist gültig für 2 Jahre, gerechnet ab dem in § 8 genannten Vertragsbeginn. Bei mehrtägigem Aufenthalt werden die Übernachtungskosten auf Nachweis abgerechnet. Bei einem erhöhten Aufwand werden die zusätzlichen Tätigkeiten nach Rücksprache mit dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
  - 6.2. Von der enisyst bereitgestellte Ersatz- und Verschleißteile werden berechnet und sind vom Kunden zu vergüten.
  - 6.3. Bei Änderung der Tariflöhne während der Vertragsdauer erhöht sich die Vergütung entsprechend. Anstehende Teuerungszuschläge (bedingt durch Tarifierhöhungen/ Allgemeine Preiserhöhungen) werden zwischen den Vertragspartnern zu gegebener Zeit, frühestens nach Ablauf der ersten 2 Jahre, neu verhandelt.
  - 6.4. Die Verrechnungssätze nach 6.1 werden bei tariflichen Änderungen ebenfalls angepasst.

## 7. Geheimhaltung und Datenschutz

- 7.1. Beide Parteien haben über alle ihnen bekanntwerdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
- 7.2. Die vertrauliche Behandlung, aller personenbezogenen Daten, die unter die Bestimmung der Datenschutzgesetze fallen sowie alle im Rahmen der Fernüberwachung erfassten und zugänglichen Daten, gilt ebenfalls gegenüber Gesellschaftern und Kooperationspartnern.
- 7.3. Die enisyst verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 6 Absatz 1 weder zu erheben noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.
- 7.4. Bei der Fernwartung (nach § 3 Absatz 2 dieses Vertrags) sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien gesondert zu vereinbaren.

## 8. Vertragsschluss, Laufzeit, Zahlungsverzug, Kündigung

- 8.1. Der Vertrag wird für die angebotene Leistung als Abonnement für die Dauer von 24 Monaten abgeschlossen. Nach Ablauf verlängert sich die Laufzeit automatisch auf unbestimmte Zeit mit einer monatlichen Kündigungsfrist durch beide Vertragspartner, wenn der Vertrag nicht einen Monat vor Ablauf gekündigt wurde.

- 8.2. Der Vertrag beginnt mit dem Zeitpunkt, an dem der Kunde die von der enisyst angebotene Dienstleistung erstmalig nutzt, jedoch spätestens 3 Monate nach Warenlieferung, oder wenn sich aufgrund der Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden oder sonstiger vom Kunden zu vertretender Gründe der Vertragsbeginn nach Ablauf dieser 3 Monate weiter verzögert, unabhängig von der durch die enisyst noch nicht erbringbaren Leistungen. Vorstehendes gilt nicht, wenn dies anderweitig schriftlich zwischen enisyst und dem Nutzer vereinbart worden ist. Mit Beginn der Vertragslaufzeit fallen die vereinbarten Kosten in voller Höhe an.
- 8.3. Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, ist die enisyst berechtigt, die vereinbarten vertraglich geschuldeten Leistungen so lange auszusetzen, bis der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vollständig nachgekommen ist oder die Parteien eine gesonderte schriftliche Vereinbarung geschlossen haben.
- 8.4. Ein ordentliches Kündigungsrecht ist für die Erst-Vertragslaufzeit des Abonnement-Modells von 24 Monaten ausgeschlossen. Sollte sich das Vertragsverhältnis bereits verlängert haben, können beide Vertragsparteien das Vertragsverhältnis schriftlich kündigen. Maßgeblich ist der Eingang der schriftlichen Kündigung bei der enisyst. Dieselben Bedingungen gelten für einzelne, als solche ausgewiesene, Module und Pakete von eni.charge.  
Die Kündigung erfolgt schriftlich durch E-Mail an die E-Mail-Adresse [vertrieb@enisyst.de](mailto:vertrieb@enisyst.de) oder postalisch an enisyst GmbH, Robert-Bosch-Straße 8/1, 72124 Pliezhausen unter Angabe des Kundennamens und der Kundenadresse, Postleitzahl, Wohn- oder Niederlassungsort und dem gewünschten Datum der Beendigung. Davon unberührt bleibt das beidseitige Recht zur fristlosen Kündigung.
- 8.5. Sowohl der enisyst als auch dem Nutzer steht das Recht zu, das Vertragsverhältnis außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen. Für die enisyst liegt ein wichtiger Grund zur Kündigung des Vertrags insbesondere dann vor, wenn sich der Kunde für mehr als 14 Werktagen im Zahlungsverzug befindet oder ein Einzug der Forderungen gegenüber dem Kunden nicht möglich ist und die enisyst dem Kunden erfolglos eine Frist zur Abhilfe von 8 Werktagen gesetzt hat. Ein wichtiger Grund liegt auch dann vor, wenn die enisyst nicht in der Lage ist, die Dienstleistung weiter zu erbringen. Der enisyst bleibt es vorbehalten im Falle der durch den Kunden schuldhaft verursachten Gründe für den Ausspruch einer außerordentlichen Kündigung, den Schaden ersetzt zu verlangen, der der enisyst dadurch entstanden ist, dass das Vertragsverhältnis vorzeitig beendet worden ist und nicht bis zum nächstmöglichen Kündigungszeitpunkt ordnungsgemäß durchgeführt werden kann.

## 9. Allgemeines

- 9.1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.  
9.2. Gerichtsstand ist Stuttgart.

Stand: 05/2026