

## **FAQ E-Mobilität (Stand: 29.3.2022)**

### **Bei Hinterlegung Ihrer Kreditkarte, in der App „YourCharge“, erscheint eine Fehlermeldung?**

Bitte überprüfen Sie,

- die Gültigkeit Ihrer Kreditkarte von mind. einem Monat,
- die Richtigkeit Ihrer eingegebenen Kreditkarten-Daten,
- die 3D-Secure-Funktionalität Ihrer Kreditkarte,
- ob eine stabile Internetverbindung während der Registrierung vorhanden war,
- ob Sie rechtzeitig den CVC-Code eingegeben bzw. die SMS-Bestätigung erhalten haben.

Wenden Sie sich bei weiteren Fragen und Problemen gerne an: *e-mobility@currenta.biz*.

### **Sie können in der App „YourCharge“ das hinterlegte Zahlungsmittel nicht einsehen, nur erneut eingeben?**

Die aktuellen Kartendaten werden aus Sicherheitsgründen nicht angezeigt. Wenden Sie sich bei weiteren Fragen und Problemen gerne an: *e-mobility@currenta.biz*.

### **Sie möchten eine Ladekarte für die CURRENTA-Ladesäulen beantragen?**

Im Folgenden finden Sie den Link zur Anleitung:

<https://www.currenta.de/files/currenta/medien/leistungskatalog/e-mobility/Anmeldung%20E-Lades%C3%A4ulennutzung2.pdf>

Wenden Sie sich bei weiteren Fragen und Problemen gerne an: *e-mobility@currenta.biz*.

### **Ihr Ladekabel lässt sich nicht entriegeln?**

Entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeiten. Kontaktieren Sie uns gerne unter: 0214/2605 54300 oder schreiben Sie uns eine E-Mail an: *e-mobility@currenta.biz*, um Ihr Ladekabel manuell entriegeln zu lassen. Vielen Dank.

### **Dürfen die Ladesäulen, am Besucherempfang, in Leverkusen von Besuchern genutzt werden?**

Die Ladesäulen am Besucherempfang sind ausschließlich für Besucher und den Shuttleservice vorgesehen. Wir arbeiten mit Hochdruck an der Erweiterung der Ladeinfrastruktur. Bei weiteren Fragen und Problemen stehen wir Ihnen gerne unter folgender E-Mail-Adresse zur Verfügung: [e-mobility@currenta.biz](mailto:e-mobility@currenta.biz).

### **Sie können keine Ladepunkte oder nur die Ladepunkte eines Standorts in Ihrer App „YourCharge“ einsehen?**

Sind Sie mit Ihren registrierten Daten angemeldet? Wenn ja, wenden Sie sich bitte an [e-mobility@currenta.biz](mailto:e-mobility@currenta.biz), um die Ladepunkte freischalten zu lassen. Bei weiteren Fragen und Problemen stehen wir Ihnen ebenfalls gerne zur Verfügung.

### **Sind Ladekarten anderer Anbieter kompatibel mit den CURRENTA-Ladesäulen?**

Die Ladekarten anderer Anbieter funktionieren an den CURRENTA-Ladesäulen aktuell noch nicht. Eine Lösung dafür wird angestrebt. Wenden Sie sich bei weiteren Fragen und Problemen gerne an: [e-mobility@currenta.biz](mailto:e-mobility@currenta.biz).

### **Sind die Stromladesäulen kostenpflichtig? Wie schaut das Abrechnungsmodell aus?**

Die Ladetarife finden Sie im Folgenden in der Übersicht:

- an den Standorten (Leverkusen, Krefeld-Uerdingen, Monheim, Frankfurt und demnächst auch Dormagen):
  - o Startpauschale 30 ct und
  - o 30 ct/kWh für AC – Laden oder
  - o 40 ct/kWh für DC – Laden
- Roaming:
  - o Startpauschale 30 ct und
  - o 40 ct/kWh für AC – Laden oder
  - o 50 ct/kWh für DC – Laden

Bei weiteren Fragen und Problemen stehen wir Ihnen gerne unter [e-mobility@currenta.biz](mailto:e-mobility@currenta.biz) zur Verfügung.

**Wie erfolgt die Abrechnung?**

Die Abrechnung funktioniert via Kreditkarte und erfolgt monatlich. Ergänzend erhalten Sie einen Leistungsnachweis, wo genau steht wann, wo und wie viele Kilowattstunden zu welchem Preis Sie geladen haben. Bei weiteren Fragen und Problemen stehen wir Ihnen gerne unter *emobility@currenta.biz* zur Verfügung.