

Bedingungen „Compleo Care DUO“ für B2B-Kunden der Compleo Charging Solutions GmbH & Co. KG

(Stand 09/2026)

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Diese Bedingungen regeln die Erbringung von Services durch Compleo Charging Solutions GmbH & Co. KG, Ezzestraße 8, 44379 Dortmund (nachfolgend „Compleo“ genannt), an Compleo DUO-Ladestationen von B2B-Kunden im Sinne des §310 Abs. 1 BGB, d.h. einem Unternehmer, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Kunde/n“ genannt).

Ziel ist die Definition von verbindlichen Reaktions- und Entstörungszeiten sowie von Serviceinhalten und -umfängen.

Für die Erfüllung dieser Leistungen gelten neben diesen Bedingungen für „Compleo Care DUO“ ebenfalls die Allgemeinen Leistungsbedingungen für B2B-Kunden für Leistungen auf dem Gebiet der Elektromobilität (nachfolgend „Allgemeine Leistungsbedingungen“ genannt) sowie die Bedingungen für „Compleo Repair remote“, „Compleo Repair onsite“ und „Compleo Maintenance“.

<https://www.compleo-charging.com/produkte/document-center>

2. Leistungsumfang

- 2.1. „Compleo Care DUO“ regelt den Umfang von Serviceleistungen sowie verbindliche Reaktions- und Entstörzeiten in Deutschland, sowohl für DUO-Ladestationen innerhalb als auch außerhalb der Gewährleistung.
- 2.2. Compleo erbringt im Rahmen des gewählten Pakets alle enthaltenen und zur Entstörung erforderlichen Leistungen. Die Entstörung umfasst die Wiederherstellung der bestimmungsgemäßen Betriebsbereitschaft der betroffenen Ladestation innerhalb der vereinbarten Entstörzeit.

Ist hierfür eine weitergehende, nicht im Paket enthaltene Maßnahme erforderlich, dokumentiert Compleo die Ursache, informiert den Kunden unverzüglich und unterbreitet ihm einen Vorschlag für das weitere Vorgehen. Eine Garantie für dauerhafte Fehlerfreiheit oder eine bestimmte Verfügbarkeit der Ladestation ist nicht Bestandteil von „Compleo Care DUO“.

- 2.3. „Compleo Care DUO“ muss mindestens für zehn (10) DUO-Ladestationen beauftragt werden. Der Kunde kann hierzu aus den nachfolgenden Paketen wählen.

Paket „M“

- Remote-Support innerhalb von zwei (2) Tagen nach Tag des Ticketeingangs, im Paketpreis enthalten
 - Vor-Ort-Service nach Remotebericht plus weitere drei (3) Tage, Lohnstunden sowie An-/Abfahrt sind im Paketpreis enthalten
- > Entstörungsdauer max. fünf (5) Tage nach Tag des Ticketeingangs**

Paket „L“

- Remote-Support am nächsten Tag nach Ticketeingang, im Paketpreis enthalten
 - Vor-Ort-Service nach Remotebericht plus weitere zwei (2) Tage, Lohnstunden sowie An-/Abfahrt sind im Paketpreis enthalten
 - Inkl. einmaliger Wartung nach Herstellervorgabe
- > Entstörungsdauer max. drei (3) Tage nach Tag des Ticketeingangs**

Paket „XL“

- Remote-Support am gleichen Tag bei Ticketeingang bis 15 Uhr, im Paketpreis enthalten
- Vor-Ort-Service nach Remotebericht plus weitere

- zwei (2) Tage, Lohnstunden, An-/Abfahrt sowie benötigte Ersatzteile (ausgenommen Gehäuseteile) sind im Paketpreis enthalten
- Inkl. einmaliger Wartung nach Herstellervorgabe
- > Entstörungsdauer max. zwei (2) Tage nach Tag des Ticketeingangs bei Ticketeingang bis 15 Uhr**
- 2.2 Ausgenommen von den Entstörzeiten und inkludierten Leistungen sind Vandalismus- und Unfall-Schäden sowie höhere Gewalt (z.B. Hochwasser-Schäden). Der Anspruch auf Einhaltung von Reaktions- und Entstörzeiten gemäß gewähltem Paket erlischt.
- 2.3 Die Beseitigung einer Störung, die zusätzlich auch eine metrologische Prüfung erfordert, wird Compleo in der Form leisten, als dass die Störung behoben wird. Der Aufwand für die metrologische Prüfung wird allerdings gesondert abgerechnet. Compleo verpflichtet sich abweichend zur Erfüllung innerhalb von maximal 20 Tagen.
- 2.4 Im Fall notwendiger Vor-Ort-Einsätze bei den Paketen „M“ und „L“ erteilt der Kunde grundsätzlich die Freigabe für den Einbau von Ersatzteilen bis zu einem Nettobetrag von 1.250 EUR je Reparatüreinsatz. Eines gesonderten Kostenvoranschlags bedarf es bis zu dieser Obergrenze nicht. Die Abrechnung der Ersatzteile erfolgt auch innerhalb dieses Rahmens rein nach dem tatsächlichen Verbrauch, welcher dem jeweiligen Servicebericht zu entnehmen ist. Die jeweils zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Ersatzteilpreise von Compleo finden Anwendung. Übersteigen die Kosten für die erforderlichen Ersatzteile den Betrag von 1.250 EUR netto, erfolgt eine Deckelung für den Kunden auf den Maximalbetrag. Darüberhinausgehende Kosten für Ersatzteile trägt Compleo.
- 2.5 Die Verfügbarkeit beschränkt sich auf Arbeitstage von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr. Samstag, Sonntage sowie sämtliche gesetzliche Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland (sowohl bundeseinheitliche Feiertage als auch die landesrechtlichen Feiertage aller Bundesländer) sind hiervon ausgeschlossen.
- 2.6 Durch Aktion des Kunden entstehende Wartezeiten gehen nicht zu Lasten von Compleo. Dies gilt im Besonderen für die Bereitstellung eines Online-Zugriffs auf die betroffene Ladestation im Rahmen von „Compleo Repair remote“.
- 2.7 Die Nichteinhaltung von Reaktions- und Entstörungszeiten sind durch den Kunden gegenüber Compleo bis zum 10. Kalendertag des Folgemonats nach Abschluss der Entstörung schriftlich anzuzeigen.
- 3. Preise, Steuern und Zahlung**
- 3.1 Die Preise für „Compleo Care DUO“ sind dem individuellen Angebotsschreiben sowie der jeweils aktuell gültigen Servicepreisliste zu entnehmen und werden jährlich in monatlichen Teilbeträgen („Monatsbeträge“) im Voraus in Rechnung gestellt. Für Ladestationen in Gewährleistung erhält der Kunde einen Rabatt gemäß gültiger Rabattstaffel.
- 3.2 Bei Nichteinhaltung von Reaktions- und Entstörungszeiten seitens Compleo erfolgt eine nachträgliche Gutschrift. Maßgeblich hierfür ist der Zeitraum zwischen Ticketeingang und tatsächlicher Entstörung. Es erfolgt eine Gutschrift je angefangenem Monat der Nichteinhaltung in Höhe eines Monatsbetrages.
- 4. Höhere Gewalt im Rahmen der Erfüllung**
- 4.1 Die Verpflichtung von Compleo zur rechtzeitigen und vertragsgemäßen Erbringung der Serviceleistungen entfällt insoweit und für die Dauer, in der deren Erbringung durch ein Ereignis höherer Gewalt verhindert oder wesentlich beeinträchtigt wird.
- 4.2 Compleo wird den Kunden über Eintritt, voraussichtliche Dauer und Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt rechtzeitig informieren sowie angemessene Maßnahmen ergreifen, um die Beeinträchtigungen möglichst gering zu halten und die Serviceleistungen nach Wegfall des Hindernisses unverzüglich wieder aufzunehmen.
- 4.3 Soweit und solange höhere Gewalt vorliegt, gelten hiervon betroffene Reaktions- und Entstörzeiten sowie etwaige hieran anknüpfende Servicegutschriften, Vertragsstrafen oder sonstige Ansprüche wegen Verzögerung oder Nichterfüllung als ausgesetzt.
- 5. Vertragsbeginn und -ende**
- 5.1 „Compleo Care DUO“ beginnt jeweils am Ersten des auf den Vertragsschluss folgenden Monats.
- 5.2 Der Vertrag hat eine Erstlaufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, wenn er nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird.

- 5.3. Das Recht der Parteien, den Vertrag gemäß § 314 BGB aus wichtigem Grund zu kündigen bleibt unberührt.

6. Datenschutz

- 6.1. Sollten im Rahmen der Durchführung von „Compleo Care DUO“ nach diesen Bedingungen personenbezogene Daten erhoben werden, so stellen Compleo und der Kunde sicher, dass dabei datenschutzrechtliche Bestimmungen beachtet werden.
- 6.2. Personenbezogene Daten werden nur in dem Umfang erhoben und genutzt, wie es die Durchführung von „Compleo Care DUO“ erfordert. Compleo und der Kunde stimmen der Erhebung und Nutzung solcher in diesem Umfang erhobener Daten zu.
- 6.3. Das Nähere regelt der zwischen Compleo und dem Kunden geschlossene DPA (Auftragsverarbeitungsvertrag Art. 28 Abs. 3 DS-GVO), der als Anlage zu diesen Bedingungen als vereinbart gilt und unter folgender Website zum Abruf bereitsteht:

<https://www.compleo-charging.com/produkte/document-center/document-center-agb>

In diesem Zusammenhang werden insbesondere alle Mitarbeiter – vor allem Mitarbeiter und Verantwortliche, die Zugang zu personenbezogenen Daten haben – verpflichtet, den Anforderungen von Art. 28 Abs. 3 lit. c iVm Art. 32 Abs. 4 DS-GVO gerecht zu werden.