

# Bedingungen „Compleo HPC SLA“ für B2B-Kunden der Compleo Charging Solutions GmbH & Co. KG

(Stand 07/2025)

## 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-HPC-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, um dem Betreiber Planungssicherheit bei gestörter Ladehardware zu ermöglichen.

Für die Erfüllung dieser Leistungen gelten neben diesen Bedingungen für „Compleo HPC SLA“ 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“.

## 2. Leistungsumfang

Compleo HPC SLA ist eine kostenpflichtige Servicevereinbarung von Reaktions- und Entstörzeiten.

- 2.1. Es kann aus den nachfolgenden Paketen, individuell für jede Ladestation des Kunden, gewählt werden.

### Paket „S“

- Remote-Support innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Ticketeingang
- Vor-Ort-Service nach Remotebericht plus weitere fünf (5) Arbeitstage
- **Entstörzeit maximal zehn (10) Arbeitstage**

### Paket „M“

- Remote-Support innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen nach Ticketeingang
- Vor-Ort-Service nach Remotebericht plus weitere drei (3) Arbeitstage
- **Entstörzeit maximal fünf (5) Arbeitstage**

### Paket „L“

- Remote-Support am nächsten Arbeitstag nach Ticketeingang
- Vor-Ort-Service nach Remotebericht plus weitere zwei (2) Arbeitstage
- **Entstörzeit maximal drei (3) Arbeitstage**
- Zzgl. einmaliger Wartung nach Herstellervorgabe

- 2.2. Ausgenommen von den Entstörzeiten sind Vandalismus-Schäden und die Beseitigung von Störungen, die eine metrologische Prüfung/Nacheichung erfordern.

- 2.3. Die zuvor aufgeführten Pakete beinhalten ausdrücklich nicht die eigentliche Serviceleistung der Services „Compleo Repair remote“ und „Compleo Repair onsite“. Diese Services werden im Bedarfsfall zusätzlich angeboten. Die Bedingungen dieser Services gelten entsprechend.

- 2.4. Durch Aktion des Kunden entstehende Wartezeiten gehen nicht zu Lasten von Compleo.

## 3. Preise, Steuern und Zahlung

- 3.1. Die Preise für Compleo HPC SLA sind dem individuellen Angebotsschreiben zu entnehmen. Die Abrechnung erfolgt im Voraus.

**4. Beendigung des Vertrages**

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

**5. Datenschutz**

- 5.1. Sollten im Rahmen der Durchführung von Compleo HPC SLA nach diesen Bedingungen personenbezogene Daten erhoben werden, so stellen Compleo und der Kunde sicher, dass dabei datenschutzrechtliche Bestimmungen beachtet werden.
- 5.2. Personenbezogene Daten werden nur in dem Umfang erhoben und genutzt, wie es die Durchführung von Compleo HPC SLA erfordert. Compleo und der Kunde stimmen der Erhebung und Nutzung solcher in diesem Umfang erhobener Daten zu.
- 5.3. 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 bereit steht:

<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.