

ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN:

ZUSATZMODUL SERVICE (AGB SERVICE)

- 1. Vertragsgegenstand; Einbeziehung AVB BETRIEB**
 - 1.1. Ergänzend zu diesen „Ergänzenden Bestimmungen: Zusatzmodul Service“ (nachfolgend „AGB Service“) gelten unsere AVB BETRIEB.
 - 1.2. Auf der Grundlage dieser AGB Service beauftragt der Kunde die LZ zusätzlich mit der laufenden Erbringung von Serviceleistungen.
 - 1.3. Alle in diesen AGB Service geregelten Bestimmungen betreffen reine Dienstleistungsaufgaben (§§ 611 ff. BGB) der LZ und beinhalten insbesondere keine Lieferungen von Hard- oder Software-Komponenten.
- 2. Buchung des Zusatzmoduls All-Inclusive-Service**
 - 2.1. Dieses Zusatzmodul Service kann von dem Kunden entweder bei Abschluss des Rahmenvertrags über das Bestellformular gebucht (siehe Ziff. 2.1 AVB Betrieb) oder während der Laufzeit des Rahmenvertrags nachträglich hinzugebucht werden (siehe Ziff. 3.3. AVB Betrieb).
 - 2.2. Dieses Zusatzmodul Service kann mit allen anderen Zusatzmodulen kombiniert werden.
- 3. Leistungsumfang**
 - 3.1. Aus diesen AGB Service in Verbindung mit dem Leistungsverzeichnis ergibt sich der Leistungsumfang hinsichtlich des Supports, der über den Basisleistungsumfang hinausgeht (d.h. 2nd Level Support, siehe Ziff. 5.1 AVB Betrieb).
 - 3.2. Hinsichtlich des Kontaktwegs und der mögliche Abhilfemaßnahmen übernimmt die LZ im Zusatzmodul Service zusätzlich:
 - (a) den 1st Level Support: telefonische Kontaktmöglichkeit des Endnutzers zu LZ.
 - (b) den 3rd Level Support: Kontaktaufnahme durch LZ mit dem Hersteller der LIS.

Der detaillierte Umfang des übernommenen Supports innerhalb der Support-Level ergibt sich im Übrigen aus dem jeweils bei Buchung des Zusatzmoduls gültigen Leistungsverzeichnis.
 - 3.3. Hinsichtlich des Zeitraums, in dem die Support-Leistungen für den Kunden zur Verfügung stehen (nachfolgend „Servicezeit“), gilt:
 - (a) Die Support-Leistungen im Rahmen des 1st Level Supports stehen dem Kunden rund um die Uhr (24/7) zur Verfügung.
 - (b) Die Support-Leistungen im Rahmen des 3rd Level Supports sind zu den üblichen Bürozeiten, d.h. von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr (Mittleuropäische Zeit

bzw. Mittleuropäische Sommerzeit) verfügbar, nicht jedoch an Feiertagen im Sinne von Ziff. 3.4.

- 3.4. Als Feiertag im Sinne dieser AGB Service gelten die Feiertage, die im Bundesland Nordrhein-Westfalen gesetzlich vorgeschrieben sind.
 - 3.5. Aufgrund gesetzlicher Feiertage in anderen Bundesländern oder im Ausland kann es zu Verzögerungen bei der Leistungserbringung kommen, insbesondere durch Verzögerungen bei Vertragspartnern der LZ oder bei Herstellern der Ladeinfrastruktur mit Sitz in anderen Bundesländern oder im Ausland. LZ hat diese Verzögerungen nicht zu vertreten.
 - 3.6. Eine Abweichung von den Bestimmungen dieser Ziffer 3. kann einvernehmlich in Textform vereinbart werden.
- 4. Vergütung**
- 4.1. Die vom Kunden für die Zusatzleistungen zu zahlende Vergütung ergibt sich je Ladepunkt aus der jeweils bei Buchung des Zusatzmoduls gültigen Preisliste.
 - 4.2. Der in der Preisliste angegebene Preis kann auch eine Umsatzbeteiligung enthalten.