



Allgemeine Rahmennutzungsbedingungen der MVV Enamic GmbH zur Nutzung von Ladepunkten

Stand: 18.04.2024

Die MVV Enamic GmbH (nachfolgend „MVV“ genannt), Luisenring 49, 68159 Mannheim ermöglicht den Kunden auf der Grundlage dieser Bestimmungen den Zugang und die Entnahme von Elektrizität an öffentlichen und bestimmten privaten Ladepunkten für den Betrieb von Elektrofahrzeugen. Ein Ladepunkt bezeichnet eine Einrichtung, die zum Aufladen von Elektromobilen geeignet und bestimmt ist und an der zur gleichen Zeit nur ein Elektromobil aufgeladen werden kann.

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die allgemeinen Rahmennutzungsbedingungen, zu denen der Kunde berechtigt ist den jeweiligen Ladepunkt zum Zwecke der Entnahme von Elektrizität zu benutzen (im Folgenden zusammenfassend als „Benutzung“ bezeichnet).
- 1.2. Mit jeder Benutzung eines Ladepunktes entsteht ein Einzelnutzungsvertrag zwischen dem Kunden und der MVV. Die Bestimmungen dieser allgemeinen Rahmennutzungsbedingungen werden Gegenstand jedes Einzelnutzungsvertrages nach Ziffer 6.

2. Berechtigung zur Benutzung von Ladepunkten

- 2.1. Zur Benutzung der öffentlich zugänglichen sowie bestimmter privater Ladepunkte nach Maßgabe dieser Rahmennutzungsbedingungen ist jedermann berechtigt, der sich zuvor nach den Bestimmungen dieser allgemeinen Rahmennutzungsbedingungen bei MVV als Kunde registriert hat und zur Benutzung freigeschaltet wurde. Ein Anspruch des Kunden auf Vertragsschluss mit MVV besteht nicht.
- 2.2. Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Aufrechterhaltung des Betriebs aller Ladepunkte, auf Aufrechterhaltung einer bestimmten Anzahl von Ladepunkten, auf freie Ladepunkte, auf Verfügbarkeit der maximalen Leistung (kW) an einem Ladepunkt oder auf ständige Nutzbarkeit der Ladepunkte.

3. Registrierung / Benutzerkonto

- 3.1. Die Registrierung des Kunden erfolgt über die Internetseite <https://app.emotion.mvv.de> oder über die Lade-App MVV eMotion (im Folgenden „App“). Mit erfolgreichem Abschluss der Registrierung und der Akzeptanz dieser allgemeinen Rahmennutzungsbedingungen kommt zwischen MVV und dem Kunden ein Rahmennutzungsvertrag zur Benutzung der Ladepunkte zustande. Mit der Registrierung erhält der Kunde ein Benutzerkonto. Die gesamte Datenkommunikation wird mittels SSL/TSL verschlüsselt.
- 3.2. Der Kunde kann jederzeit sein Benutzerkonto über <https://app.emotion.mvv.de> bearbeiten bzw. löschen. Bei Änderungen an den hinterlegten Daten sind diese durch den Kunden unverzüglich und selbstständig über die Internetseite <https://app.emotion.mvv.de> oder die zugehörige App anzupassen. Sollten die Daten nicht korrekt oder veraltet sein (insbesondere veraltete E-Mail-Adresse oder Zahlungsmittelinformationen), ist MVV berechtigt, den Kunden bis zur Datenkorrektur von der Benutzung von Ladepunkten auszuschließen.
- 3.3. Die Benutzung eines privaten Benutzerkontos durch mehrere Personen ist nicht gestattet.



4. Zugangsmedien / Lade-App MVV eMotion

- 4.1. Ohne Zugangsmedium ist die Benutzung der Ladepunkte nicht möglich. Die App wird als Zugangsmedium genutzt und berechtigt zur Benutzung der Ladepunkte. Optional können die Kunden zusätzlich eine von MVV zur Verfügung gestellte RFID-Ladekarte oder -chip („Ladekarte“) in Verknüpfung mit dem Benutzerkonto in der App als Zugangsmedium nutzen.
- 4.2. MVV behält sich vor, die Auswahl der Zugangsmedien in Zukunft zu ändern und einzelne Zugangsmedien abzuschaffen oder weitere hinzuzufügen. Hierüber erfolgt eine rechtzeitige Information.
- 4.3. Der Kunde hat das Zugangsmedium vor unberechtigter Nutzung zu schützen. Im Falle einer Nutzung durch einen unberechtigten Dritten werden die anfallenden Ladekosten zu Lasten des Kunden verrechnet.
- 4.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zugangsmedien zu vervielfältigen, zu bearbeiten, auszulesen oder auf sonstige Weise zu manipulieren. Verstößt der Kunde gegen dieses Verbot, ist MVV berechtigt, den Kunden von der weiteren Benutzung der Ladepunkte auszuschließen und den Rahmennutzungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und sämtliche Zugangsmedien für die weitere Nutzung zu sperren. Mit der Kündigung enden sämtliche dem Kunden im Rahmen des Rahmennutzungsvertrages erteilten Nutzungsrechte. Eventuell ausgehändigte Zugangsmedien sind entweder vollständig zu zerstören oder der MVV auf ihr Verlangen zurückzugeben.
- 4.5. Die App wird dem Kunden so zur Verfügung gestellt, wie Sie von MVV herausgegeben wird. MVV übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der App und vereinbart mit dem Kunden keine bestimmte Beschaffenheit. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Funktionalität oder anderweitige Beschaffenheit der App. MVV kann die App jederzeit ändern und Funktionen ganz oder teilweise entfernen oder die App um zusätzliche Funktionen erweitern. MVV kann den Betrieb der App jederzeit einschränken oder einstellen. Es besteht kein Anspruch auf die weitergehende Verfügbarkeit der App oder damit verbundener Dienste und Systeme. MVV macht keine Zusagen über die Verfügbarkeit oder Leistungsfähigkeit der App. Diese kann aufgrund von Wartungsarbeiten oder Störungen vorübergehend und ggf. auch für längere Zeiträume ganz oder teilweise eingeschränkt werden.

5. Roaming

- 5.1. Der Kunde hat die Möglichkeit, europaweit Ladestationen von Roamingpartnern, die in der App angezeigt werden, zu nutzen.
- 5.2. Die Anzahl der Roamingstandorte können sich während der Vertragslaufzeit ändern. Ebenso kann an die Stelle eines Roamingpartners ein anderer Partner treten oder ein weiterer Partner dem Roaming-Netzwerk bei- oder austreten. Hierfür bedarf es nicht der Zustimmung des Kunden. Die jeweils aktuellen Roamingstandorte sind in der App aktualisiert visualisiert.
- 5.3. Die Nutzung der Ladestationen an den Roamingstandorten erfolgt zu den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Betreibers vor Ort. Der jeweilige Betreiber ist an jeder Ladestation entsprechend kenntlich gemacht.
- 5.4. Der Kunde ist verpflichtet, die jeweiligen Nutzungsbedingungen an der Ladesäule vor Ort vor Beginn des Ladevorgangs zu prüfen. Mit Beginn des Ladevorgangs gelten diese Nutzungsbedingungen als akzeptiert. Es gilt Ziffer 6 entsprechend.
- 5.5. Der Betreiber der Ladestation ist berechtigt, die Dauer der jeweiligen Benutzung der Ladestationen zu messen, zu erfassen und zu Nachweiszwecken zu speichern sowie MVV zur Erfüllung und Zweckerreichung dieses Rahmennutzungsvertrages sowie der jeweiligen Einzelnutzungsverträge zur Verfügung zu stellen. MVV ist zur Speicherung und Verwendung dieser Daten zur Erfüllung und Zweckerreichung dieses Rahmennutzungsvertrages sowie der jeweiligen Einzelnutzungsverträge berechtigt.



6. Ladevorgang und Einzelnutzungsvertrag

- 6.1. Der Kunde hat sich vor Beginn jedes Ladevorgangs unter Verwendung des Zugangsmediums zu authentifizieren. Mit erfolgreicher Authentifizierung, dem ordnungsgemäßen Anschluss des Elektrofahrzeugs an den Ladepunkt und dem erfolgreichen Beginn des Ladevorgangs kommt ein separater Einzelnutzungsvertrag des Kunden mit MVV zu den vereinbarten Konditionen zustande.
- 6.2. Der Kunde hat die Möglichkeit, die geladene Strommenge in der App, an den einsehbaren Zählern an öffentlichen Ladestationen sowie bei zahlungspflichtigen Ladevorgängen über die Auflistung in der monatlichen Rechnung gemäß Ziffer 7.2 nachzuvollziehen.

7. Preise und Tarifauswahl

- 7.1. Es gelten für die Ladevorgänge die für den jeweiligen Ladepunkt allgemein gültigen aktuellen Preise der MVV bzw. die Preise des ausgewählten Sondertarifs der MVV.
- 7.2. Die für den Kunden am jeweiligen Ladepunkt allgemein gültigen aktuellen Preise und Gebühren werden dem Kunden unmittelbar vor Beginn eines Ladevorgangs in der App angezeigt und bei Verwendung der App als Zugangsmedium über den Button „zahlungspflichtig bestellen“ vom Kunden akzeptiert. Zusätzlich erhebt MVV für die Nutzung von öffentlichen Ladepunkten eine zeitbasierte Blockiergebühr („Fair-Use-Gebühr“).
- 7.3. Kunden, die MVV eMotion ausschließlich privat nutzen („private Nutzung“), haben die Möglichkeit, für Ladestationen der MVV (ohne Roaming) Sondertarife zu wählen. Informationen zu Sondertarifen, deren Bedingungen und Auswahlverfahren finden sich in der MVV eMotion App sowie auf der Homepage von MVV (www.mvv.de/emotion-app). Sollten die Voraussetzungen eines gewählten Sondertarifs wegfallen, ist der Kunde verpflichtet, MVV unverzüglich darüber zu informieren.
- 7.4. Dem Kunden gewährte Preisvorteile im Rahmen eines gewählten Sondertarifs entfallen mit der Beendigung der Tariffbuchung. Gleiches gilt bei Wegfall der etwaig erforderlichen Voraussetzungen für den gewählten Sondertarif. Ab dem auf die Beendigung bzw. Wegfall einer Voraussetzung folgenden Tag gelten für den Kunden die für den jeweiligen Ladepunkt allgemein gültigen Preise der MVV.
- 7.5. Im Falle eines Tarifwechsels, der nicht zum Ersten eines Monats erfolgt, erhält der Kunde für den Monat, in welchem der Tarifwechsel vollzogen wird, eine Rechnung mit den jeweils geltenden Tarifen anteilig nach Geltungsdauer. Die Berechnung einer beim Kunden im Zuge des Tarifwechsels anfallenden oder wegfallenden monatlichen Grundgebühr erfolgt hierbei tagesscharf auf den Zeitpunkt des Tarifwechsels.
- 7.6. Bei der Verwendung einer Ladekarte als Zugangsmedium ist der Kunde verpflichtet, sich über die aktuell geltenden Preise und Gebühren je Ladepunkt vor Beginn eines Ladevorgangs in der App zu informieren; mit Beginn des Ladevorgangs unter Verwendung der RFID-Ladekarte gelten die jeweils aktuellen Preise als vom Kunden akzeptiert.
- 7.7. MVV kann aufgrund geänderter Marktgegebenheiten die Preise in den einzelnen Sondertarifen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen ändern (Änderungskündigung): Erfolgt eine Änderung eines Sondertarifs, erhält der Kunde mindestens einen (1) Monat vor dem Stichtag eine Nachricht per E-Mail mit dem Hinweis auf die neuen Preise seines ausgewählten Sondertarifs und dem Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Preise (Stichtag). MVV kündigt die bisherige Preisvereinbarung des jeweiligen Sondertarifs unter Einhaltung der Bestimmungen nach Ziffer 14.1 und bietet dem Kunden gleichzeitig mit der Bekanntgabe der neuen Preise ein Angebot zur Vereinbarung neuer Preise im ausgewählten Sondertarif an. Der Kunde nimmt das Angebot mit neuen Preisen an, indem er nach dem Stichtag der Preisänderung weiterhin lädt, ohne widersprochen zu haben (Schweigen wird als Zustimmung gewertet). Über diese Folgen wird er per E-Mail informiert.



8. Abrechnung

- 8.1. Grundlage für die Abrechnung von Ladevorgängen sind die mit dem Kunden vereinbarten Preise bzw. Sondertarife für die jeweiligen Verbrauchsmengen kwh-basiert sowie ggf. zusätzlich eine zeitbasierte Blockiergebühr („Fair-Use-Gebühr“). Die Ladevorgänge werden gegenüber dem Kunden jeweils zum Monatsende abgerechnet. Die Rechnung wird ihm mit einer Auflistung aller Ladevorgänge als pdf-Datei an seine E-Mail-Adresse zugeschickt.
- 8.2. Der Rechnungsbetrag wird über das angegebene Zahlungsmittel zur auf der Rechnung angegebenen Fälligkeit (SEPA Lastschriftverfahren) eingezogen.
- 8.3. Soweit der Kunde Kilometerguthaben von &Charge für die Bezahlung der Ladevorgänge in Anspruch nimmt, richtet sich die Abwicklung des Einsatzes von Kilometerguthaben von &Charge für die Bezahlung der Ladevorgänge nach den Bedingungen, die der Kunde mit &Charge vereinbart hat. MVV haftet dem Kunden gegenüber weder für die erfolgreiche Kontoverknüpfung noch für den erfolgreichen Einsatz von Kilometerguthaben für einen bestimmten Ladevorgang.

9. Sorgfältige Benutzung fremder Ladepunkte

- 9.1. Der Kunde hat sich vor Beginn der Nutzung über die richtige Bedienweise der elektrotechnischen Einrichtungen am fremden Ladepunkt und des Ladekabels zu vergewissern.
- 9.2. Jede erkennbare Beschädigung an einem fremden Ladepunkt, des ggf. mit dem Ladepunkt fest verbundenen Ladekabels sowie insbesondere Schäden an dem Ladepunkt sind der MVV unverzüglich über die Störhotline 0800 688 688 0 mitzuteilen. Ladevorgänge dürfen im Falle erkennbarer Beschädigungen eines fremden Ladepunktes, des Ladekabels oder sonstigen Einrichtungen des Ladepunktes nicht begonnen werden. Begonnene Ladevorgänge sind sofort zu beenden. Das gleiche gilt im Falle erkennbarer Fremdkörper am fremden Ladepunkt, insbesondere an der Buchse/Steckdose oder am Stecker.
- 9.3. Für den ordnungsgemäßen Zustand der elektrischen Anlage des Elektrofahrzeuges, einschließlich des Ladekabels, sofern dieses nicht fester Bestandteil des Ladepunktes ist, ist der Kunde verantwortlich. Dies gilt auch für die Herstellung einer einwandfreien und festen Verbindung des Ladekabels mit dem fremden Ladepunkt.
- 9.4. Macht der Kunde durch die fehlerhafte oder unsachgemäße Benutzung eines Ladepunktes den Einsatz eines Entstördienstes und/oder die Reparatur eines fremden Ladepunktes erforderlich, so hat der Kunde die hierdurch entstehenden Kosten gemäß tatsächlichem Aufwand zu erstatten. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

10. Sorgfältige Benutzung eigener Ladepunkte

- 10.1. MVV hält Rahmenverträge mit Arbeitgebern, die ihren Mitarbeitern das kostenfreie Aufladen des elektrischen Dienstwagens an der eigenen Ladestation zu Hause ermöglichen; hierzu erfolgt abweichend zu Ziffer 7.2 keine Abrechnung des Ladevorgangs durch MVV.
- 10.2. Abweichend zu Ziffer 4.1 verwendet der Dienstwagenfahrer ausschließlich die von MVV zur Verfügung gestellte RFID-Ladekarte zur Authentifizierung an der heimischen Ladestation.
- 10.3. Die Kosten für die Ladevorgänge des Dienstwagenfahrers an öffentlichen Ladepunkten und Roaming werden abweichend zu Ziffer 7.2 dem jeweiligen Arbeitgeber, mit dem MVV einen Rahmenvertrag abgeschlossen hat und nicht dem Dienstwagenfahrer in Rechnung gestellt.



10.4. MVV bietet Wohnungseigentümern /-mietern die Möglichkeit über die Beauftragung eines Ladeservices die Ladevorgänge zu erfassen und abzurechnen.

11. Unterbrechung der Benutzung

Zum Zwecke notwendiger Arbeiten einschließlich der Instandhaltung, Inspektion, Wartung, Instandsetzung, Modernisierung oder aus anderen betriebsnotwendigen Gründen kann dem Kunden jederzeit die Benutzung eines Ladepunktes verweigert bzw. dieser gesperrt werden. Gleiches gilt für die Benutzung der in Ziffer 3 genannten Webseiten und der App. Auch im Falle einer Betriebsstörung des Ladepunktes oder der Webseiten oder der App kann die Benutzung verweigert bzw. unterbrochen werden. Zudem ist die Nutzung eines Ladepunktes beschränkt, wenn aufgrund tatsächlicher Gegebenheiten der Zugang zu diesem nicht möglich ist. Sofern notwendig, kann hierzu der Ladevorgang unterbrochen sowie die Leistung reduziert bzw. begrenzt werden.

12. Zuwiderhandlungen durch den Kunden

12.1. MVV ist berechtigt, die Benutzung eines Ladepunktes, insbesondere einen Ladevorgang, ohne vorherige Androhung zu unterbrechen, wenn der Kunde den Bestimmungen dieser Allgemeinen Rahmennutzungsbedingungen zuwiderhandelt oder die Unterbrechung erforderlich ist, um

- eine unmittelbare Gefahr für die Sicherheit von Personen oder Sachen von erheblichem Wert abzuwenden oder
- zu gewährleisten, dass Störungen Dritter (z.B. zugeparkte Zufahrten) oder störende Rückwirkungen auf Einrichtungen des Netzbetreibers ausgeschlossen sind.

12.2. Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, oder eine unberechtigten Mehrfachnutzung eines privaten Benutzerkontos ist MVV berechtigt, die Nutzung eines Sondertarifs mit sofortiger Wirkung zu beenden oder die zukünftige Benutzung der Ladepunkte zu verweigern.

13. Nutzung der zum Ladepunkt gehörenden fremden Parkfläche

13.1. Die für das Aufladen notwendige fremde Parkfläche stellt der Parkflächeneigentümer oder Parkflächenbewirtschafter zu seinen Bedingungen dem Kunden zur Verfügung. Informationen dazu stellt der jeweilige Eigentümer oder Bewirtschafter bereit.

13.2. Das Parken auf den ausgewiesenen fremden Parkflächen für Elektrofahrzeuge ist nur in Verbindung mit einem Ladevorgang erlaubt. Nach Abschluss des Ladevorgangs sind die Ladestation und der dazugehörige Standplatz unverzüglich wieder freizugeben.

13.3. Diese Nutzungserlaubnis gilt nur für die an der fremden Parkfläche angegebene Höchstparkdauer, die je nach Standort variieren kann. Die Öffnungszeiten von fremden Parkflächen oder Parkhäusern bleiben von dieser Regelung unberührt und sind gesondert zu beachten.

13.4. Im Falle eines Verstoßes gegen die Absätze 13.2 und 13.3 ist MVV berechtigt, das Fahrzeug auf Kosten des Kunden zu entfernen bzw. durch Dritte entfernen zu lassen. Hierfür werden dem Kunden die Kosten nach Aufwand berechnet. Das Recht der MVV, darüber hinaus weitergehende Schadensersatzansprüche geltend zu machen, bleibt unberührt.

13.5. Im Falle des wiederholten Verstoßes trotz Mahnung ist MVV berechtigt, den Kunden von der weiteren Benutzung der fremden Ladepunkte auszuschließen und den Rahmennutzungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.



14. Kündigung

- 14.1. Der Rahmennutzungsvertrag sowie ein gebuchter Sondertarif können mit einer Frist von einem Monat auf das Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Mit Wirksamwerden der Kündigung endet das Recht des Kunden, die Ladepunkte der MVV auf Grundlage dieses Rahmennutzungsvertrages bzw. zu den Konditionen des gebuchten Sondertarifs zu benutzen.
- 14.2. MVV ist berechtigt, den Rahmennutzungsvertrag fristlos zu kündigen, wenn Voraussetzungen gemäß Ziffer 11. wiederholt vorliegen.
- 14.3. Die Kündigung bedarf der Textform.
- 14.4. Wurden dem Kunden ein oder mehrere Zugangsmedien ausgehändigt, hat er diese nach Aufforderung unverzüglich zurückzugeben oder zu vernichten.

15. Haftung

- 15.1. Bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden, bei Personenschäden sowie in sonstigen Fällen gesetzlich zwingender Haftung, so z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, haftet MVV nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 15.2. Für einfach fahrlässig verursachte Schäden haftet MVV nur bei der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).
- 15.3. MVV haftet nicht für Schäden, die aus der unsachgemäßen Benutzung des Ladepunktes oder der Benutzung von ungeeigneten Ladekabeln oder anderem Zubehör resultieren.
- 15.4. MVV weist den Kunden darauf hin, dass die Akkuleistung durch Ladevorgänge technisch bedingt gemindert wird. Aufgrund dessen lassen auch die Ladegeschwindigkeit und die -kapazität des Akkus mit der Zeit nach. Für die vorstehend beschriebenen Effekte übernimmt MVV keine Haftung.

16. Höhere Gewalt und Störung des Netzbetriebs

- 16.1. Die Leistungspflicht gegenüber dem Kunden ruht, soweit und solange MVV an der vertragsgemäßen Erfüllung durch höhere Gewalt oder sonstige Umstände, deren Beseitigung MVV nicht möglich oder wirtschaftlich unzumutbar ist, gehindert ist.
- 16.2. Bei der Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung ist MVV, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses der Ladestation handelt, von einer etwaigen Pflicht zur Ermöglichung des Aufladens befreit.
- 16.3. Höhere Gewalt ist jeder auch mit äußerster Sorgfalt nicht abwendbarer Zustand auf den MVV oder der Kunde keinen Einfluss hat und bei Vertragsschluss unvorhersehbar war. Darunter fallen außergewöhnliche schwerwiegende Ereignisse, insbesondere Pandemien, Arbeitskämpfe, Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen, terroristische Anschläge, Embargos oder sonstige behördliche Eingriffe, Überschwemmungen, Erdbeben, Erdbeben, Lawinen, Hochwasser und andere Naturkatastrophen.

17. Änderungen der Nutzungsbedingungen

MVV behält sich die jederzeitige Änderung dieser Rahmennutzungsbedingungen und ihrer Services vor. Hierzu wird ein Pop-up Fenster in der App auf die geänderten Nutzungsbedingungen hinweisen und dem Nutzer die Möglichkeit der Kenntnisnahme in zumutbarer Weise verschaffen. Sollten Sie den geänderten Nutzungsbedingungen nicht zustimmen, können Sie die Funktionen der App (inkl. dem Laden per RFID-Ladekarte) nicht mehr nutzen.



18. Datenschutz

- 18.1. Die für die Abwicklung der Nutzung der Ladepunkte einschließlich dieser Rahmennutzungsbedingungen bzw. der Buchung von Sondertarifen nötigen Daten werden entsprechend den Bestimmungen der gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insb. der DSGVO und des BDSG verarbeitet.
- 18.2. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten finden Sie unter <https://www.mvv.de/datenschutz>.

19. Online-Streitbeilegung

Verbraucher haben die Möglichkeit, über eine Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung der Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen in der europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Sie haben Fragen zur Online-Streitbeilegung? Unsere E-Mail-Adresse ist: kontakt@mvv.de

Vertragspartner und Kontaktmöglichkeiten

MVV Enamic GmbH

Luisenring 49
68159 Mannheim

Tel.: 0800 6886880
E-Mail: service@emotion.mvv.de