Ich habe ein anderes Anliegen bzw. eine Frage

Gerne unterstützen wir Sie auch bei Themen, welche sich abseits Ihres konkreten Ladevorgangs bewegen. Nachfolgend finden Sie eine Reihe von Ressourcen zur Bearbeitung von Anliegen betreffend des Eponet-Portals oder der von Ihnen genutzten Ladestation.

Fragen und Anliegen zum Portal oder der Eponet App

Ihre erste Anlaufstelle: Das Eponet-Wiki

Falls Sie Fragen zur Bedienung bzw. Nutzung Ihres Eponet Portalzugangs oder der Eponet Go App haben, legen wir Ihnen unsere umfassende **Bibliothek von Artikeln** zu sämtlichen Bereichen unserer Softwarelösungen ans Herzen. Hier finden Sie zu fast allen Themen einen passenden Eintrag, detaillierte **Schritt-für-Schritt Anleitungen** sowie **Antworten** auf die **häufigsten Fragen** im Umgang mit Ihrem Eponet-Konto.

Nachfolgend haben wir Ihnen die relevantesten Einträge verlinkt:

> **Umfassende Einführung und Erklärung des Eponet-Portals**

> **FAQs mit den häufigsten Fragen und Antworten**

image.png

> **Tipp:**
> Wenn Sie in Ihrem Account angemeldet sind, können Sie unsere **vollständige Wiki-Datenbank** direkt über die **Suchleiste** im oberen Bereich der Nutzeroberfläche abrufen. Geben Sie einfach ein Stichwort zu Ihrer konkreten Frage ein, und Sie erhalten **direkten Zugriff** zu den jeweiligen **Hilfsressourcen**.

Ihre zweite Anlaufstelle: Der Eponet-Support

Selbstverständlich kann es passieren, dass Sie trotz Wiki-Artikel nicht sicher sind, wie Sie weiter vorgehen müssen. Ausserdem können manche speziellen Fälle eventuell nicht vollumfänglich durch das Wiki abgedeckt werden. In diesem Fall stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit auch mit Spezialisten für einen individuellen Support zur Verfügung.

Hierzu klicken Sie nach der Anmeldung in Ihrem Eponet-Konto oben rechts auf den **Button "Support"** und wählen die Option **"Hilfe von Eponet erhalten"**.

> **Hinweis**:
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Inanspruchnahme eines **Support-Spezialisten Kostenfolgen** haben kann. Daher empfehlen wir, dass Sie zunächst die vorangehend beschriebenen Angebote zur Selbsthilfe **vollständig ausschöpfen**. Falls Ihr Fall davon nicht abgedeckt werden kann, stellen wir Ihnen den Support selbstverständlich auch kostenlos zur Verfügung.

image.png

Fragen und Anliegen zur Ladestation und Nutzung

Für Ihre Station sowie deren Nutzungs- und Abrechnungsvorgaben ist grundsätzlich Ihr Betreiber (Verwaltung, Elektriker bzw. Installateur) zuständig. Dieser übernimmt die vollständige Verwaltung und Fakturierung der Ladestation und Ladevorgänge. Hiermit ist dieser ebenso verantwortlich für die Adressierung etwaiger Fragen und Anliegen. Dies gilt sowohl wenn Sie mit einer an Sie ausgegebenen RFID-Karte oder -Badge laden oder einen QR-Code zum öffentlichen Laden an der entsprechenden Station nutzen.

> **Hinweis:**
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Eponet **nicht der Betreiber** der Ladestation ist. Eponet dient als Abrechnungslösung, mit welcher Betreiber Ihre Ladeinfrastruktur verwalten und Ladungen Ihrer Nutzer verrechnen können. Bei etwaigen Problemen ist der **Betreiber** Ihrer entsprechenden Station daher **stets Ihr erster Ansprechpartner**.

So erreichen Sie Ihren Betreiber

In manchen Fällen ist nicht immer klar, wer in Ihrem Fall als Betreiber Ihr Ansprechpartner für Fragen und Anliegen zu Ihrer Ladestation und deren Nutzung ist. Sollten Sie unsicher sein, an wen

Sie sich wenden können, haben Sie im Eponet-Portal die Möglichkeit direkt eine Anfrage bei er für Sie zuständigen Instanz einzureichen. Dies erledigen Sie durch Nutzung der portaleigenen Support-Funktion:

Klicken Sie hierfür nach erfolgreicher Anmeldung oben rechts in der Benutzeroberfläche auf den Button "Support" und wählen Sie anschliessend die Option "Ein Problem melden". Nun können Sie weitere Details zu Ihrem Anliegen eingeben und den Rapport automatisch an Ihren Betreiber versenden.

image.png

image.png

Version #10
Erstellt: 23 Februar 2026 06:40:29 von David Schaeffert
Zuletzt aktualisiert: 23 Februar 2026 10:00:12 von David Schaeffert