

Je ne peux plus charger mon véhicule

Si vous ne pouvez plus recharger votre véhicule, c'est-à-dire si cela ne fonctionne soudainement plus, nous vous prions de vérifier en premier lieu les points suivants.

Mon solde est-il supérieur à CHF 50.- ?

Veuillez vérifier dans votre compte personnel si le solde est supérieur à CHF 50.

Dès que votre solde est inférieur à CHF 50.-, par exemple CHF 49.80, il n'est plus possible de démarrer un processus de recharge.

Informations sur le solde minimum

Assurez-vous qu'aucun temps de recharge n'est programmé dans le véhicule

Veuillez vous assurer qu'aucun temps de recharge n'est programmé dans votre véhicule. De nombreux véhicules permettent de régler l'heure à laquelle la recharge commence. Par exemple, la recharge ne commence qu'à 21h00. Souvent, cette fonction est activée par inadvertance ou on oublie de la désactiver.

Le dysfonctionnement provient-il d'Eponet ?

Le portail Eponet et tous ses serveurs sont surveillés en permanence. Il n'existe pas de sécurité à 100 % dans ce monde. Cependant, Eponet offre la sécurité et la disponibilité maximales grâce à son infrastructure dans le cloud natif chez AWS à Zurich.

Vous pouvez vérifier à tout moment le fonctionnement du portail Eponet sur la [page d'état Eponet](#).

Suite de la procédure

Vous avez vérifié les points décrits ci-dessus, votre solde est supérieur à 50 CHF et la page d'état Eponet n'indique aucun dysfonctionnement ? Veuillez contacter l'administration, l'exploitant (propriétaire de la station de recharge) ou l'électricien responsable de l'installation. Eponet n'est pas responsable de la maintenance et du dépannage de l'infrastructure.

Toute assistance fournie par Eponet est payante et sera facturée sur votre compte. Si vous nous contactez, nous aurons **impérativement** besoin de **votre numéro de compte**. Vous le trouverez dans votre compte, dans votre profil :

Bildschirmfoto 2025-06-26 um 08.53.53.jpg

Eponet est un fournisseur suisse de services cloud qui propose, entre autres, des solutions de facturation pour les stations de recharge. Eponet n'est pas l'exploitant de cette infrastructure, mais le prestataire de services de facturation. **En cas de dysfonctionnement technique, veuillez toujours vous adresser en premier lieu à l'exploitant ou à l'électricien qui a installé le système.**

Révision #8

Créé 26 juin 2025 05:59:36 par David Brouwer

Mis à jour 26 juin 2025 12:20:48 par David Brouwer