

/ / 31.10.2016 / -

Welche Funktionen stehen im Kundenportal der AEW Energie AG zur Verfügung?

Im Kundenportal der AEW Energie AG stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Ihre Kontaktdaten ändern
- Ihren Umzug melden
- Ihr Produkt wechseln
- Ihre Zahlungsart anpassen
- Ihre Bankverbindung melden oder ändern
- Ihre Rechnungen der letzten Jahre einsehen
- Ihre Verbrauchsdaten der letzten Jahre einsehen

Ich bin Kunde der AEW Energie AG und möchte mich für das Kundenportal registrieren. Was muss ich tun?

Für eine Erstanmeldung im Kundenportal nutzen Sie bitte das Feld "Registrierung". Geben Sie dazu einfach Ihre Kundennummer und Ihre Vertragskontonummer ein. Existieren zu einer Kundennummer mehrere Vertragskonten, kann ein beliebiges aktives Vertragskonto angegeben werden (beide Informationen finden Sie u.a. auf Ihrer letzten Verbrauchs- oder Akontorechnung).

Darüber hinaus werden Sie aufgefordert, eine gültige und aktuelle E-Mail-Adresse, ein sicheres Passwort und einen Benutzernamen einzugeben. Im Anschluss erhalten Sie von uns eine Bestätigungsmail an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Hierin enthalten ist ein Registrierungslink, den Sie nun nur noch bestätigen müssen.

Danach können Sie sich anmelden und die Online-Services nutzen. Besitzen Sie mehrere Kundennummern bei uns, müssen Sie den Vorgang für alle Kundennummern wiederholen, für die Sie den Online-Service nutzen möchten.

Kann ich mich auch als Gewerbekunde für den Online-Service registrieren?

Unser Online-Service steht sowohl Privatpersonen als auch Gewerbekunden zur Verfügung. Eine Anmeldung ist aus Gründen der Benutzerfreundlichkeit zurzeit ausschliesslich für Kunden mit bis zu maximal 10 Vertragskonten möglich.

Kann ich mich anmelden, auch wenn ich kein Kunde der AEW Energie AG bin?

Das Kundenportal steht zurzeit nur aktuellen Kunden der AEW Energie AG zur Verfügung.

Wie sicher sind meine Daten?

Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Sie dienen lediglich dazu, Sie eindeutig als Nutzer für Ihre Lieferstelle zu identifizieren. Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten ernst und möchten, dass Sie sich auf unseren Seiten sicher fühlen. Der Online-Service befindet sich in einem gesicherten Bereich. Bei der Übertragung Ihrer Daten legen wir daher Wert auf größtmögliche Sicherheit. Deshalb setzen wir dort, wo persönliche Daten übermittelt werden, den internationalen Sicherheitsstandard für die Übertragung von sensiblen Daten, die SSL-Verschlüsselung (Secure Socket Layer), ein. Somit sind die Daten von Dritten nicht auszulesen.

Ich bin bereits für den Online-Service registriert, kann mich aber nicht anmelden?

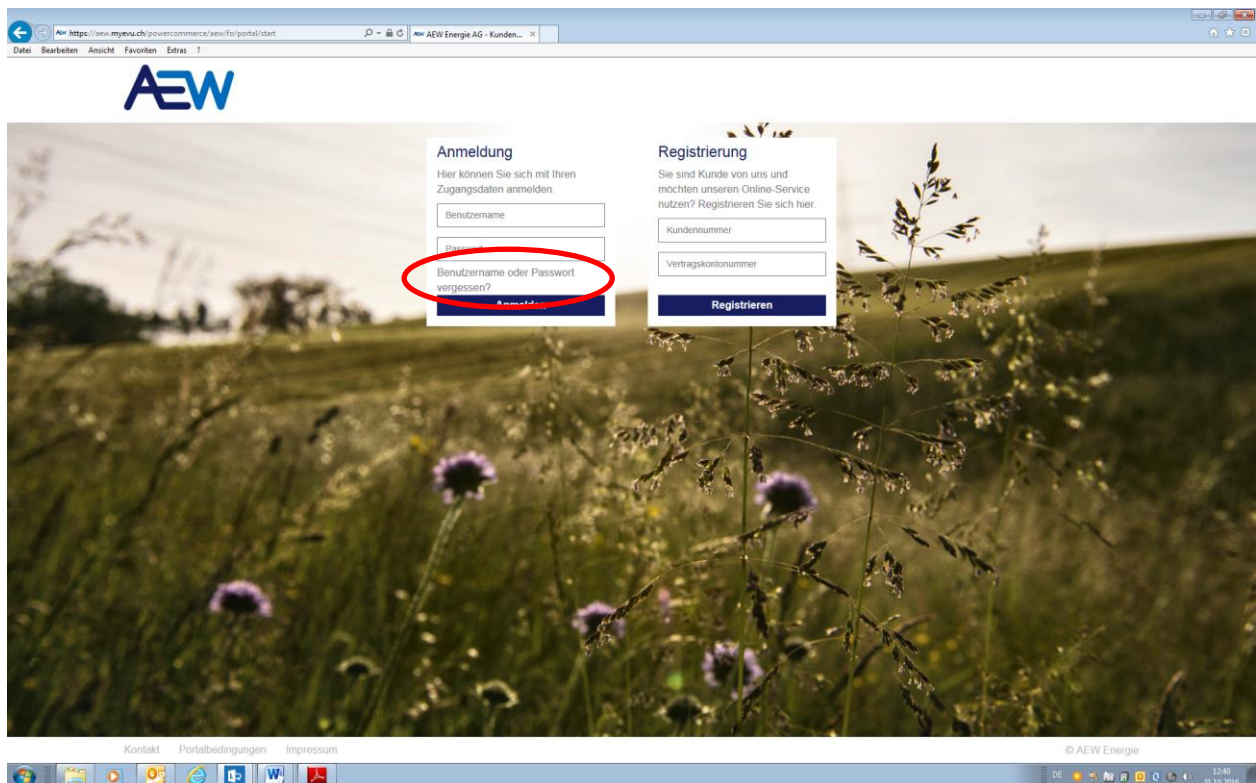
Sie erhalten den Hinweis, dass Ihre Kundennummer oder Ihr Passwort falsch sind? Geben Sie die Daten erneut ein. Achten Sie darauf, dass Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort korrekt eingeben und die Feststelltaste Ihrer Tastatur nicht aktiviert ist. Falls dies nicht zum gewünschten Erfolg führt, versuchen Sie es über die Funktion „Passwort vergessen“ oder „Benutzername vergessen“. Bitte beachten Sie, dass nach

/ / 31.10.2016 / -

5 fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen Ihr Zugang gesperrt wird. In diesem Fall müssen Sie Ihr Passwort über den Service „Passwort vergessen“ zurücksetzen.

Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Sie haben Ihr Passwort vergessen? Kein Problem, nutzen Sie einfach die Funktion „Benutzername oder Passwort“ vergessen unter www.aew.ch/kundenportal



Geben Sie hier einfach Ihre Kundennummer und Ihre E-Mail-Adresse an, mit der Sie sich registriert haben und wir senden Ihnen in Kürze einen Link zu, unter dem Sie ein neues Passwort vergeben können.

Warum ist mein Account gesperrt?

Nach 5 fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen wird Ihr Zugang gesperrt. Sie können dann Ihr Passwort über den Service „Benutzername oder Passwort vergessen“ zurücksetzen.

Was muss ich tun, wenn ich das Kundenportal der AEW Energie AG nicht mehr nutzen möchte?

Ihr Account kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gelöscht werden. Hierfür müssen Sie einfach am oberen Rand des Kundenportals auf Ihren Namen klicken, „Vertragskontonummern- und Benutzerkontoverwaltung“ wählen und „Benutzerkonto löschen“ anwählen. Ihr Account wird dann unverzüglich gelöscht.

Wo finde ich einen Überblick über meinen Energie- und Wärmeverbrauch?

Sämtliche Informationen rund um Ihren Verbrauch finden Sie in der Kachel „Mein Verbrauch“. Sie erhalten hier einen Überblick über Ihren Strom- und Wärmeverbrauch der letzten Jahre.

/ / 31.10.2016 / -

Wo finde ich einen Überblick über meine Produkte und Vertragskonten?

Unter dem Reiter „Mein Produkt“ gibt es eine Übersicht über die aktuell von Ihnen genutzten Produkte und Ihre Vertragskonten. Hier sehen Sie all Ihre Verbrauchsstellen mit den dazugehörigen Vertragskonten in einer Übersicht. Ebenfalls können Sie einen Produktwechsel vornehmen.

Ich möchte meine Zahlungsart ändern. Was muss ich tun?

Unter „Meine Zahlungsart“ können Sie im Kundenportal ganz bequem Ihre Zahlungsart ändern oder Ihre Bankdaten erfassen und ändern. Die aktualisierten Daten sind im Kundenportal ersichtlich, sobald sie in unserem Hauptsystem bearbeitet wurden.

Wie kann ich meine Kontaktdaten ändern?

Die Änderung Ihrer Kontaktdaten können Sie ganz einfach über die Kachel „Meine Kundendaten“ vornehmen. Die Änderung der E-Mail-Adresse führt dazu, dass Ihre gesamte Online-Korrespondenz an diese E-Mail-Adresse geschickt wird. Die aktualisierten Daten sind im Kundenportal ersichtlich, sobald sie in unserem Hauptsystem bearbeitet wurden.

Bitte beachten Sie, dass Namensänderungen sowie Änderungen der Anschrift über das Kundenportal nicht möglich sind. Benutzen Sie hierfür das Kontaktformular.

Wie kann ich einen Produktwechsel vornehmen?

Sie möchten Ihr Strom- oder Wärmeprodukt ändern? Über die Kachel „Mein Produkt“ können Sie einen Produktwechsel vornehmen.

Ich möchte meinen Umzug melden. Was muss ich tun?

Sie ziehen um? Dann nutzen Sie die Funktion „Mein Umzug“ und geben Ihre Auszugsdaten wie z.B. Mietvertragsende, neue Adresse etc. an.

Sie haben weitere Fragen rund um das Kundenportal?

Für Fragen rund um das Kundenportal nutzen Sie gerne unser Kontaktformular im Kundenportal oder kontaktieren Sie uns per E-Mail: kundenservice@aew.ch. Wir werden uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern. Ihren persönlichen Ansprechpartner finden Sie auf Ihrer Rechnung und unter www.aew.ch/ansprechpartner

Sie sind ein Industriekunde oder Energieversorger?

Wir freuen uns, dass Sie das kostenlose Webportal der AEW Energie AG für Industriekunden und Energieversorger nutzen möchten. Sie können rund um die Uhr Ihre Vertragsdaten, Rechnungen, Monatsbezugsprotokolle und Lastprofile einsehen und downloaden. Um sicherstellen zu können, dass nur die von Ihnen autorisierten Personen Zugriff auf Ihre Daten haben, bitten wir Sie um Registrierung per Telefon unter +41 62 834 22 62 oder per Email an vertrieb@aew.ch