

FAQ's zum Online-Kundenportal

» **Wie registriere ich mich als Nutzer des Kundenportals?**

Rufen Sie das Kundenportal über unsere Homepage auf.
Klicken Sie im Menü unten auf „Jetzt kostenlos registrieren!“ und folgen Sie den Bildschirmanweisungen.
Folgende Daten werden für die Registrierung benötigt:

- Ihre Vertragskontonummer
- Zählernummer
- Ihre E-Mail Adresse und ein von Ihnen gewähltes Passwort
(Das Kennwort muss genau genau 8 Zeichen lang sein mindestens einen Buchstaben und eine Zahl enthalten und darf Sonderzeichen enthalten. Folgen, wie z.B. ABCD, 1234, 1111 sind verboten.)

Sie erhalten zusätzlich noch eine Registrierungsbestätigung per E-Mail. Darin enthalten ist ein Aktivierungslink, den Sie zur Bestätigung Ihrer Registrierung anklicken müssen. Sollte der Link nicht anklickbar sein (abhängig von Ihrem E-Mail Programm), müssen Sie den Link kopieren und in Ihrem Browser einfügen/aufrufen.
Anschließend können Sie sich über „Login“ mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort einloggen.

Hinweis: Ihr Benutzername entspricht Ihrer Geschäftspartnernummer.

» **Was mache ich, wenn ich mein Kennwort vergessen habe?**

Rufen Sie das Kundenportal auf und klicken Sie auf „Zugangsdaten vergessen?“. Geben Sie Ihr Benutzername ein und klicken Sie anschließend auf „Erinnerung senden“.
Sie bekommen dann umgehend eine E-Mail mit einem Link. Über diesen Link können Sie ein neues Kennwort für den Login festlegen.

Hinweis: Ihr Benutzername entspricht Ihrer Geschäftspartnernummer.

» **Was mache ich, wenn ich meinen Benutzernamen vergessen habe?**

Rufen Sie das Kundenportal auf und klicken Sie auf „Zugangsdaten vergessen?“. Klicken Sie nun unten rechts auf „Benutzername vergessen?“. Geben Sie Ihre hinterlegte Mailadresse ein und klicken Sie anschließend auf „Erinnerung senden“.
Sie bekommen dann umgehend eine E-Mail mit Ihrem Benutzernamen.

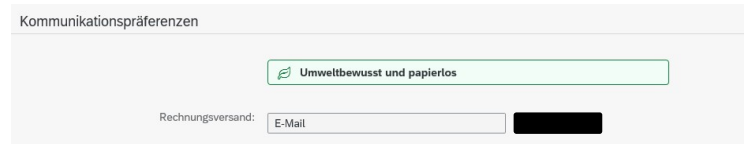
Hinweis: Ihr Benutzername entspricht Ihrer Geschäftspartnernummer.

» **Ich habe mehrere Kundennummern. Wie kann ich diese alle registrieren?**

Sobald Sie sich für ein Vertragskonto anmelden, können Sie zwischen Ihren unterschiedlichen Vertragskonten hin- und her wechseln. Diese finden Sie unter dem Menüpunkt „Verträge“.

» **Wie kann ich meine Rechnung per Mail erhalten?**

Dies können Sie unter dem Menüpunkt „Profil“ bei den Kommunikationspräferenzen einstellen.



Hinweis: Wenn Sie den Rechnungsversand per Mail auswählen, erhalten Sie Ihre zukünftigen Rechnungen ausschließlich über diesen Weg. Ihre Rechnungen können Sie dauerhaft im Kundenportal unter dem Menüpunkt „Abrechnung“ einsehen.

» **Die Startseite wird bei mir nicht richtig dargestellt. Ich kann mich deshalb nicht einloggen oder registrieren.**

Bei speziellen Browsern, wie z.B. beim AOL Browser oder beim T-Online Browser, kann es zu Darstellungsproblemen kommen. Bitte nutzen Sie in dem Fall einen anderen Browser. Folgende Browser sind kostenlos und zeigen das Kundenportal vollständig an: Google Chrome, Opera, Apple Safari.

» **Ist meine Verbindung zum Kundenportal sicher?**

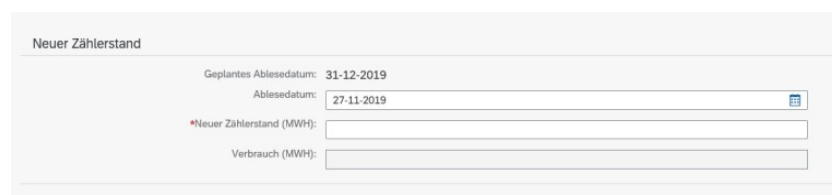
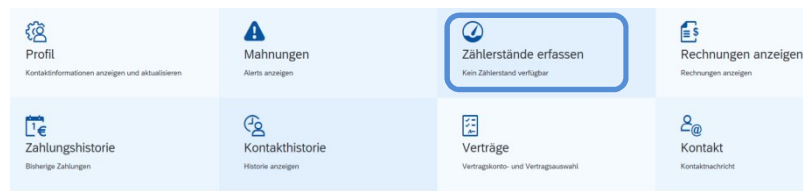
Ja, wir bieten Ihnen eine gesicherte HTTPS Verbindung (256 Bit SSL-Verschlüsselung basierend auf einem 2048-Bit Schlüssel) und eine Datenadministration, die den aktuellen Datenschutzstandards entspricht.

» **Kann ich mein Benutzerkonto für das Kundenportal löschen?**

Wenn Sie das Kundenportal und seine vielen Vorzüge nicht mehr nutzen möchten, und wollen dass Ihr Benutzerkonto gelöscht wird, dann schreiben Sie eine E-Mail an kundenportal-SNE@steag.com mit der Bitte um Löschung. Sie können sich danach jederzeit wieder neu registrieren.

» **Wo kann ich meinen Zählerstand erfassen?**

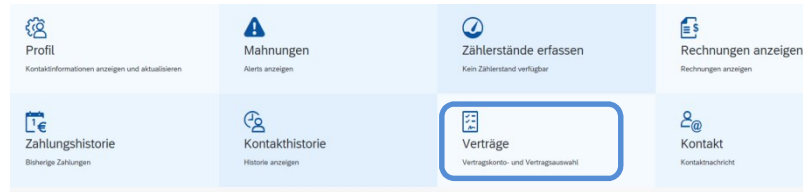
Dieses können Sie auf der Startseite im Feld „Zählerstände erfassen“. Bitte wählen Sie das entsprechende Vertragskonto und den dazugehörigen Vertrag aus. Nun können Sie unter „Zählerstände erfassen“ den Zähler auswählen und Ihren abgelesenen Stand mitteilen.



Hinweis: Falls Ihr eingegebener Zählerstand einer Prüfung bedarf, teilen Sie uns diesen bitte per Kontaktformular unter der Kategorie „Zählerstand“ mit.

» Wie kann ich meinen Abschlagsplan ändern?

Zu dieser Funktion gelangen Sie über die Startseite im Feld „Verträge“. Bitte wählen Sie das entsprechende Vertragskonto und den dazugehörigen Vertrag aus. Nun können Sie unter „Abschlagsplan“ Ihren momentanen Abschlagsplan einsehen sowie ändern. Bitte geben Sie an ab wann der Abschlag geändert werden soll.



Abschlagszyklus	Aktueller Abschlagsbetrag	Neuer Abschlagsbetrag*	Ändern ab*
Monatlich	EUR 1000.00	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="dd-MM-yyyy"/>

Hinweis: Falls eine gewünschte Erhöhung bzw. Reduzierung hier nicht möglich ist, teilen Sie uns dies bitte per Kontaktformular unter der Kategorie „Kundenanliegen“ mit.