Probleme mit der App eGate-Digi für die Bioklappe

Die App eGate-Digi ermöglicht

- die Auswahl der Bioklappe in der Nähe.
- das Öffnen des Deckels mit Visualisierung des Öffnungsvorgangs. Das Öffnen von **Hand** oder via **Fusspedal**.
- Probleme bei einer Bioklappe zu melden.

Die App eGate-Digi funktioniert nicht oder es gibt ein Problem damit

Hinweis: Nicht die Option «Mit Google anmelden» benutzen! Zuerst muss zwingend die Registrierung vor Ort bei einer Verkaufsstelle durchgeführt werden.

Haben Sie ein Smartphone mit aktuellem Betriebssystem?

- Android: mindestens Version 9
- iPhone: mindestens iOS 12.1

Wird das Passwort verlangt?

- Das Passwort wird verlangt, wenn die App eGate-Digi 22 bis 30 Tage nicht mehr benutzt worden ist.
- Sie müssen Ihr bei der Registrierung verwendetes, **persönliches** Passwort eingeben.
    - *Hinweis: Das ist nicht der QR-Code aus der Verkaufsstelle!*
- Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf «Passwort vergessen». Es wird eine E-Mail an Ihre bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse geschickt.
    - Wenn Sie keine E-Mail erhalten (bitte Spamordner kontrollieren), kann es sein, dass Sie einen Tippfehler bei der Registrierung der E-Mail-Adresse gemacht haben → In diesem Fall schreiben Sie uns:
        - **info.stadtreinigung@bs.ch**
        - Betreff: Bioklappen-App - E-Mail-Adresse geht nicht
        - Bitte unbedingt angeben: Name, Vorname sowie vermutliche, bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse

→ Wir prüfen, ob diese E-Mail-Adresse im System hinterlegt worden ist, und melden uns.

Sie haben eine neue E-Mail-Adresse?

- Schreiben Sie uns:
    - **info.stadtreinigung@bs.ch**
    - Betreff**:** Bioklappen-App – Neue E-Mail-Adresse
    - Bitte unbedingt angeben: Name, Vorname sowie bei der Registrierung angegebene alte E-Mail-Adresse

Sie haben ein neues Smartphone?

- Die App eGate-Digi wieder herunterladen (sofern sie nicht schon installiert wurde). Bitte achten Sie darauf, dass es auch die neuste Version ist (Android hinterlegt teilweise einen alten Link).
- Sie müssen Ihre bei der Registrierung verwendeten Daten (**Passwort, E-Mail-Adresse**) eingeben.

Sonstige Fehler?

- **App findet keinen Container**
    - Die Containersuche und Öffnung funktionieren nur, solange **Bluetooth und GPS** aktiv sind. → Sie müssen den Zugriff auf diese Dienste erlauben.
        - Einstellung Android: App eGate-Digi - Berechtigungen - Geräte in der Nähe zulassen
    - Sie sollten nicht weiter als 2 Meter von der Bioklappe entfernt sein.
- **Keinen Zugriff auf Container (Fehlermeldung: Keinen Zugriff auf Container – Ihr Vertrag hat keinen gültigen Zugangsschlüssel ...)**
    - Die App bezieht ca. einmal wöchentlich via Internet Container-Informationen
    - Starten Sie die App zuhause bei einer stabilen Internet-Verbindung, damit die App Daten abgleichen kann.
    - Sollte immer noch eine Fehlermeldung auftreten, hilft es, sich bei bestehender Internetverbindung ab- und wieder neu anzumelden (Menu Profil).

Grundsätzliche Probleme mit der App eGate-Digi?

- Schreiben Sie uns:
    - **info.stadtreinigung@bs.ch**
    - Betreff**:** Bioklappen-App – Probleme
    - Bitte unbedingt angeben: Name, Vorname sowie bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse

Hinweis: Wir empfehlen den Kauf einer Zugangskarte bei einer Verkaufsstelle, wenn Ihnen die App zu viele Probleme bereitet.