



## Probleme mit der App eGate-Digi für die Bioklappe

### Die App eGate-Digi ermöglicht

- die in der Nähe stehende Bioklappe anzuzeigen.
- das Aufschliessen des Deckels mit Visualisierung des Öffnungsvorgangs. Das Öffnen ist dann von **Hand** oder via **Fusspedal** möglich.
- Probleme bei einer Bioklappe zu melden.

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

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

### Haben Sie ein Smartphone mit dem aktuellsten Betriebssystem?

- Android: mindestens Version 7
- 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 **persönliches** Passwort eingeben, dass Sie zusammen mit Ihrer Email-Adresse bei der Registrierung erstellt bzw. eingegeben haben.
  - o **Hinweis: Das ist nicht der QR-Code aus der Verkaufsstelle!**
- Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf «Passwort vergessen». Es wird eine Email an Ihre Email-Adresse (angegeben bei der Registrierung) geschickt.
  - o Wenn Sie keine E-Mail erhalten (auch Spamordner kontrollieren), kann es sein, dass Sie einen Tippfehler bei der Registrierung der Email-Adresse gemacht haben. → In diesem Fall schreiben Sie uns:
    - **info.stadtreinigung@bs.ch**
    - **Betreff:** Bioklappen-App - Email-Adresse geht nicht
    - **Dazu bitte angeben:** Name, Vorname, vermutliche Email-Adresse in der App eGate-Digi

→ Wir prüfen dann, welche Email-Adresse im System hinterlegt worden ist und melden uns.

### Sie haben eine neue Email-Adresse?

- Nur Sie selbst können Ihre Email-Adresse anpassen.
  - o Dazu müssen Sie folgende Webseite öffnen: [digi.emz-egate.com](http://digi.emz-egate.com)
  - o Auf der Webseite mit Ihrer (alten) Email-Adresse und Ihrem Passwort einloggen (beides bei der Registrierung angegeben).
  - o Rechts oben auf Ihren Namen (Email-Adresse) klicken und **Profil** auswählen.
  - o Dann auf **Bearbeiten** klicken und im Feld **E-Mail**, Ihre Angaben ändern.

### 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 neueste Version ist (Android – hinterlegt teilweise einen alten Link).
- Mit Ihrer Email-Adresse und Ihrem **persönlichen** Passwort einloggen, welches Sie zusammen bei der Registrierung verwendet haben.

### Sonstige Fehler?

- **App findet keinen Container**
  - o Die Containersuche und Öffnung funktioniert 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
  - o 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 ...)**
  - o Die App bezieht ca. einmal wöchentlich via Internet Container-Informationen
  - o Starten Sie die App zuhause bei einer stabilen Internet-Verbindung, damit die App Daten abgleichen kann.
  - o 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
  - o **info.stadtreinigung@bs.ch**
  - o **Betreff:** Bioklappen-App - Email-Adresse geht nicht
  - o **Dazu bitte angeben:** Name, Vorname, vermutliche Email-Adresse in der App eGate-Digi
- Wir empfehlen den Kauf einer Zugangskarte bei einer Verkaufsstelle, wenn die App Ihnen zu viele Probleme bereitet.

