



VESTA: FAQ
März 2021

FAQ: VESTA für Mieter

→ **Mit welchen Zahlungsmethoden kann ich mein Guthaben aufladen?**

Es stehen zeitgemäße Zahlungsmethoden zur Verfügung. Kreditkarten: Visa, Master Card, American Express, PostFinance Card, PostFinance e-Finance, PayPal, eBanking oder via Einzahlungsschein am Postschalter. Twint ist noch nicht verfügbar und aktuell in Prüfung.

→ **Ist die Bezahlung via Kreditkarte sicher?**

Ja, die Bezahlung wird mit den aktuellsten Sicherheitsmethoden geschützt.

→ **Benötige ich eine Washkarte, um meine Waschmaschine freizuschalten?**

Nein, mit dem digitalen VESTA Waschplan, buchen Sie schnell und einfach frei verfügbare Waschmaschinen. Diese werden am Display im Waschraum einfach mittels Eingabe des 4-stelligen PIN Codes freigeschalten.

→ **Ich bin neu im Miethaus und habe gesehen, dass der Waschraum über ein VESTA Display verfügt. Wie kann ich waschen?**

Sie benötigen ein Nutzerkonto und Guthaben darauf. Sie können dieses einfach unter vesta.eeproperty.ch einrichten oder mit Ihrer Verwaltung in Kontakt treten.

→ **Wie organisiere ich meine Waschtage?**

Ganz einfach über den digitalen Waschplan, der über die VESTA App in beiden App-Stores gratis heruntergeladen werden kann. Mit meinem Nutzerkonto sehe ich die freien Zeitfenster und buche diese. Die gleiche Funktion gibt es auch auf der Webseite vesta.eeproperty.ch

FAQ: VESTA für Mieter

Wie werden die Wasch- und Trocknungsprogramme abgerechnet?

- Die Preisberechnung findet pro Betriebsstunde statt. In diesem Fall schaltet der VESTA Display am Programmende das Waschgerät aus. Es wird mittels einer minutengenauen Feinregelung exakt abgerechnet und abgebucht.

Wie aktiviere ich die Waschmaschine oder den Trockner am VESTA Display?

- Nach Eingabe des 4-stelligen PIN kann die gewünschte Maschine sofort eingeschaltet und beladen werden.

Wie deaktiviere ich die Waschmaschine oder den Trockner am VESTA Display?

- Wenn die Maschine sofort aktiviert wurde, entscheidet der VESTA Display ob das laufende Programm bereits zu Ende ist und falls ja wird die Stromnetzverbindung unterbrochen.

Kann ich die Wäsche immer entladen?

- Manche Maschinen benötigen eine eingeschaltete Stromnetzverbindung zur Türöffnung. Das VESTA Display ermöglicht die Stromnetzverbindung für eine kurze Zeit ohne Authentifizierung, damit sie genügend Zeit haben die Maschine zu öffnen. Wenn kein Programm gestartet wurde, entsteht keine Kostenanrechnung.

Wie deaktiviere ich mein Login auf dem Vesta Display, so dass nicht jemand anderes mit meinem Guthaben waschen kann?

- Einfach nach Aktivierung des Waschganges auf dem Display auf „Verlassen“ drücken, um sich abzumelden

FAQ: VESTA für Verwaltungen / Eigentümer

Was wird benötigt, um VESTA in meinen Liegenschaften zu installieren?

- 1 Vesta Display pro Waschraum für bis zu 32 Waschraumgeräte und je Waschraumgerät 1 Satellit, der einfach in den Stromkreislauf integriert wird. Ergänzend wird ein aktiver Betriebsvertrag benötigt, damit die Software für das System aufgeschaltet und betriebsbereit ist.

Digitalisierung ist ein eher neueres Thema, wie ausgereift ist das VESTA System?

- Sehr, das VESTA System ist seit 2015 auf dem Schweizer Markt und bereits in 1000 Liegenschaften im Einsatz. Sie investieren in eine reife Entwicklung.

Wir haben Waschräume mit unterschiedlichen Herstellergeräten, kann VESTA auch dort eingesetzt werden?

- Ja, VESTA ist Hersteller- und Waschraumgeräte unabhängig. Es können Waschmaschinen, Wäsche- und Waschtrockner verbunden werden. Raumluftwäschetrockner (Secomat etc.) sind ausgeschlossen.

Wir haben viele Liegenschaften und Mieter, die wir verwalten. Kann VESTA das managen?

- Ja, es können unbegrenzt Liegenschaften, Waschräume und Mieter - zentral und online verwaltet werden.

Heute ist das Inkasso ein großer Aufwandsposten bei uns. Inwiefern verringert sich mein Aufwand mit VESTA?

- Stark, der aufwändige Weg über das Laden von Guthaben via Hauswart oder direkt zu Ihnen entfällt komplett. Die Mieter haben mit VESTA die direkte Möglichkeit Ihr Guthaben via vielen modernen Zahlungsmethoden, Banküberweisungen und klassisch über Einzahlungsschein am Postschalter aufzuladen. Das Zählen von Münzen und Jetons gehören ebenfalls der Geschichte an.

Wie sicher ist der Zahlungsverkehr von den Mietern zu uns?

- Sehr sicher, eeproperty verwaltet die Guthaben und überweist Ihnen automatisch auf Quartals Basis, abzüglich der vereinbarten Betriebspauschale von CHF 0.35 pro Stunde/Waschgerät.

FAQ: VESTA für Verwaltungen / Eigentümer

Was ist in den Servicegebühren von CHF 0.35 pro Betriebsstunde enthalten?

- Sehr viel, Mieterhotline, 1st Level Service und Support (ohne Geräteöffnung), Sammlungsmanagement des Inkassos, Internet Abo für die VESTA Display und Banktransaktionsgebühren

Mit wem schließe ich den Vertrag ab?

- V-ZUG ist Kooperationspartner zu eeproperty und führt bei Ihnen die Installationen der Displays/Satelliten im Waschraum durch. Sie als Verwaltung und Eigentümer schließen einen direkten Betriebsvertrag mit eeproperty ab, um von den Servicedienstleistungen zu profitieren.

Wie passiert das Onboarding mit VESTA?

- eeproperty erfasst Ihre Liegenschaften, die Registration der Mieter erfolgt durch die Mieter direkt. Diese erhalten nach der Installation ein Infoblatt in den Briefkasten als Unterstützung zur Anmeldung Online oder auf dem Postweg. Die weitere Verwaltung wird in der Webplattform bereitgestellt.

Wo kann ich VESTA ausprobieren?

- Unsere ZUGORAMA werden mit VESTA ausgestattet. Bitte nehmen sie vorgängig mit dem ZUGORAMA Kontakt auf.

Wie verwenden ältere Leute ohne Smartphone VESTA?

- Guthaben wird via Einzahlungsschein aufgeladen. Die Waschplanung kann mit Rücksprache mit der Verwaltung gebucht werden (z.b. mit Fixem Waschlott pro Woche) und das Aktivieren der Waschraumgeräte ist einfach am Display durchzuführen.

Wer bestimmt und programmiert die Tarife?

- Die Tarife werden von der Verwaltung / Eigentümer definiert und er kann die Hotline von eeproperty anrufen und die Tarife einstellen lassen. Die Tarife basieren auf Stundenbasis pro Betriebsstunde des Waschgeräts und werden dem Nutzer belastet.

FAQ: VESTA für Verwaltungen / Eigentümer

Kann man weitere 'Verbraucher' über VESTA abrechnen lassen (eBike-Ladestation / Waschplatz etc.)?

→ Weitere 'Verbraucher' über VESTA abrechnen lassen kann man nicht direkt. eeproperty bietet aktuell ein zweites System namens Volta an für Elektrofahrzeuge, dieses verkaufen wir aber nicht.

Ist angedacht das bestehende Card System mit dem VESTA zu ersetzen mit der Zeit?

→ Unsere Card-/Coin Systeme bleiben weiterhin unverändert im Sortiment. VESTA kann jedoch problemlos bei Austausch oder Reparatur integriert werden.

Wie hoch sind die allfälligen Kosten für eine Signalverstärkung im Waschraum?

→ Bei Bedarf zusätzlicher Maßnahmen erfolgt eine separate Offerte direkt durch den Dienstleister. Die Kosten werden durch den Kunden getragen. Aus Erfahrung betrifft dies etwa 10% der Waschräume. Die Signalverstärkungs-Kosten bewegen sich aus Erfahrung bei CHF 1'000 - 2'000 pro Gebäude für Hardware und Installation. Dies nur als Richtwert. Das ist jedoch individuell zu überprüfen und zu offerieren.

Über welche Distanz können die Satelliten mit dem Display kommunizieren?

→ Die Distanz zwischen Satelliten und Display ist weniger relevant, sondern welche Wände sich dazwischen befinden. Da Satelliten in den allermeisten Fällen im gleichen Waschraum platziert werden wie das Display, ist die Verbindung problemlos möglich (oder auch bei zwei direkt nebeneinanderliegenden Waschräumen, wenn das Display direkt außerhalb platziert wird).

Wenn ein Display zerkratzt, wird der ganze Display ersetzt?

→ Nein, das ist normale Abnutzung. Im Falle von Vandalismus, kann eine Versicherung mit eeproperty als Option im Betriebsvertrag abgeschlossen werden.

Wie werden die max. 32 Geräte markiert?

→ Jedes Waschgerät erhält eine Nummer mittels eines Aufklebers zur Kennzeichnung.

FAQ: VESTA für Verwaltungen / Eigentümer

Wer schult die Verwaltungen bzgl. Einstellungen etc. ?

- VESTA als System wird funktionsfähig abgegeben. Diverse Grunderfassungen passieren bereits vor der Installation im Waschraum. Im Webportal von VESTA sind zudem Hilfefunktionen vorhanden.

Wie lange ist die Garantie auf dem VESTA System?

- Bei bestehendem Betriebsvertrag mit eeproperty ist die Garantie unbegrenzt. Vandalismus und übliche Abnutzungen sind ausgeschlossen. Gegen Vandalismus kann jedoch optional für CHF 5.-/Monat eine Versicherung bei eeproperty abgeschlossen werden.

Was passiert, wenn die Geräte nur bis 21.00Uhr laufen dürfen(eingestellt ist) und jemand fängt um 20.45 Uhr an zu waschen?

- Der Waschgang wird abgeschlossen, denn der Mieter ist selbst dafür verantwortlich, seine Waschzeiten einzuhalten und niemanden zu blockieren. Die Verwaltung kann aber "Straf-Gebühren" für überzogene Waschzeiten (x CHF pro Stunde Überzug) aktivieren. Dies ist jedoch standardmässig deaktiviert.

FAQ: VESTA für Verwaltungen / Eigentümer

In welchen Sprachen ist VESTA verfügbar?

→ Deutsch, Französisch und Englisch. Italienisch folgt voraussichtlich bis Ende 2021.

Woher kommt der PIN-Code?

→ Mieter meldet sich direkt selber an oder bekommt den PIN von eeproperty mitgeteilt, je nach Wunsch per Email oder per Post.

Wie kann der Servicetechniker das Gerät testen nach einer Reparatur?

→ Es finden keine Reparaturen an den VESTA Hardware Komponenten statt. Diese werden bei Ausfall ersetzt. Unser Fullservice ist geschult, damit der Austausch schnell und einfach funktioniert.

Wer installiert den VESTA Display und Satellit

→ V-ZUG Fullservice installiert exklusiv VESTA Display und Satellit direkt beim B2B Kunden

Ist das Datenschutzkonform, wenn der Vermieter die Namen der Nutzer sieht, wann sie was machen?

→ Ja, Abklärungen zum Datenschutz haben stattgefunden