Mit uns gut leben

EVI

EVI Heimvorteil

Häufig gestellte Fragen (FAQ)



Inhaltsverzeichnis

EVI Heimvorteil 1
Häufig gestellte Fragen (FAQs) 1
1 Allgemeine Fragen 3
1.1 Was ist das EVI Heimvorteil-Treueprogramm? 3
1.2 Was sind Bedarfsfelder? 3
1.3 Für was erhalte ich Versorgungspunkte? 3
1.4 Was ist der Merkzettel? 3
2 Fragen zum Statuslevel 3
2.1 Was ist das Heimvorteil-Statuslevel? 3
2.2 Wie kann ich das Heimvorteil-Statuslevel einsehen? 3
2.3 Welche Vorteile bringt mir ein höheres Heimvorteil-Statuslevel? 3
2.4 Wie erhalte ich Versorgungspunkte? 3
2.5 Nach welchem Schema erfolgt die Zuordnung meiner Versorgungspunkte? 4
2.6 Wie lange sind meine gesammelten Punkte gültig? 4
2.7 Wann wird das Heimvorteil-Statuslevel aktualisiert? 4
2.8 Werden meine aktuellen Produkte automatisch im Treueprogramm aufgelistet? 4
3 Fragen zur Prämienausschüttung 4
3.1 Wie erfolgt die Ausschüttung meiner Treuevorteile? 4
3.2 Wie aktiviere ich die Ausschüttung meiner Treuevorteile? 4
3.3 Was für Treuevorteile gibt es? 4
4 Sonstige Fragen 5
4.1 Gibt es spezifische Voraussetzungen für die Teilnahme am Heimvorteil-Treueprogramm? 5
4.2 Wie ist mit Unstimmigkeiten in meiner Heimvorteil-Übersicht umzugehen? 5
5 Weiterführende Hilfe 5

1 Allgemeine Fragen

1.1 Was ist das EVI Heimvorteil-Treueprogramm?

- Regelmäßige Belohnung Ihrer Treue zur EVI Energieversorgung Hildesheim mit attraktiven Prämien, Gutscheinen und weiteren Vorteilen
- Strukturierter Überblick über Ihre Versorgung und das Angebot der EVI Energieversorgung Hildesheim rund ums Haus
- Möglichkeit Ihre erzielten Boni zu aktivieren oder auch Geldprämien zu spenden

1.2 Was sind Bedarfsfelder?

- Jedes Bedarfsfeld repräsentiert einen wesentlichen Aspekt der Hausversorgung
- "Energie", "Nachhaltigkeit und Innovation", "Gebäudetechnik", " E-Mobilität"
- Jedes Bedarfsfeld besitzt mehrere dazugehörige Produktkategorien

1.3 Für was erhalte ich Versorgungspunkte?

- Indem Sie Produktkategorien durch die Nutzung von Produkten (z. B. HI+ Ökostrom) ausfüllen

1.4 Was ist der Merkzettel?

- Markierte Produkte erscheinen unter „Merkliste“
- Berechnung hypothetischer Anzahl an Versorgungspunkte sowie Darstellung des damit erreichten Heimvorteil-Statuslevels

2 Fragen zum Statuslevel

2.1 Was ist das Heimvorteil-Statuslevel?

- Auskunft über den Versorgungsstatus, basierend auf gesammelten Versorgungspunkten
- Verschiedene Statuslevel: Blau, Bronze, Silber, Gold
- Je nach Statuslevel erhalten Sie unterschiedliche Prämien und Vorteile

2.2 Wie kann ich das Heimvorteil-Statuslevel einsehen?

- Individueller Link und QR-Code für Online-Statusabfrage verfügbar
- Alternativ: Einloggen auf der Homepage mit Anmeldedaten für Statusüberblick

2.3 Welche Vorteile bringt mir ein höheres Heimvorteil-Statuslevel?

- Je höher Ihr Heimvorteil-Statuslevel, desto attraktivere Prämien stehen Ihnen zur Verfügung

2.4 Wie erhalte ich Versorgungspunkte?

- Nutzung/Erwerb von Produkten aus den Bedarfsfeldern
- Punktevergabe für jede Produktkategorie der Bedarfsfelder
- Ziel: Alle Produktkategorien in jedem Bereich für ganzheitliche Erfüllung des Versorgungsbedarfs und maximalen Treuebonus abdecken

2.5 Nach welchem Schema erfolgt die Zuordnung meiner Versorgungspunkte?

- Die Zuordnung der Versorgungspunkte erfolgt individuell für jeden Kunden, daher sollte etwa Strom und Gas bei einem Vertragspartner liegen, damit die volle Punktzahl angerechnet wird
- Für die korrekte Zuordnung der Versorgungspunkten bei Haushalten mit mehreren Personen wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice

2.6 Wie lange sind meine gesammelten Punkte gültig?

- Die gesammelten Versorgungspunkte sind für das laufende Jahr gültig und bestimmen das Statuslevel
- Versorgungspunkte werden nicht in das nächste Jahr übernommen, da es sich um Punkte zur Bestimmung des Status handelt
- Natürlich werden Ihnen jedes Jahr die Punkte, entsprechend Ihrer Produktnutzung, neu zugeschrieben

2.7 Wann wird das Heimvorteil-Statuslevel aktualisiert?

- Das Heimvorteil-Statuslevel wird meist wöchentlich aktualisiert
- Verträge mit längerer Bearbeitungsdauer (bspw. Anschluss Gas) werden erst nach Aktivierung des Vertrages aufgeführt

2.8 Werden meine aktuellen Produkte automatisch im Treueprogramm aufgelistet?

- Bereits genutzte Produkte werden automatisch integriert
- Neue Produkte werden automatisch anerkannt. Sollte dies nach vier Wochen noch nicht der Fall sein, kontaktieren Sie gerne unseren Kundenservice

3 Fragen zur Prämienausschüttung

3.1 Wie erfolgt die Ausschüttung meiner Treuevorteile?

- Selbstständige Aktivierung Ihrer Treuevorteile
- Jährliche Ausschüttung zum 02.05. (Stichtag) - hierzu erhalten Sie gesondert per E-Mail Informationen

3.2 Wie aktiviere ich die Ausschüttung meiner Treuevorteile?

- Nachdem wir Sie benachrichtigt haben, müssen Sie Ihre Produkte vor dem 02.05. (Stichtag) prüfen und den Bonus-Button im Heimvorteil aktivieren

3.3 Was für Treuevorteile gibt es?

- Das aktuelle Prämienportfolio für Ihre Treue ist auf unserer Website vom EVI Heimvorteil einsehbar

4 Sonstige Fragen

4.1 Gibt es spezifische Voraussetzungen für die Teilnahme am Heimvorteil-Treueprogramm?

- Nutzung von mindestens einem Produkt von EVI Energieversorgung Hildesheim
- Achtung: Für die Ausschüttung Ihrer Treuevorteile ist eine selbstständige Aktivierung nötig (siehe Abschnitt „Prämienausschüttung“)
- Potenzielle Kunden haben die Möglichkeit, EVI Energieversorgung Hildesheim über den Gastzugang zu testen (ohne ein Produkt zu besitzen)

4.2 Wie ist mit Unstimmigkeiten in meiner Heimvorteil-Übersicht umzugehen?

- Bei Unstimmigkeiten (z.B. fehlende Produkte) in Ihrer Heimvorteil-Übersicht können Sie unseren Kundenservice über das entsprechende Kontaktformular hinter dem Button „Bereits abgedeckt?“ kontaktieren
- Gegebenenfalls erfolgt die Erstattung offener Prämienausschüttungen
- Berücksichtigen Sie bitte die wöchentliche Aktualisierung Ihres Heimvorteil-Statuslevels
- Je nach Produkt kann die Übernahme der Punkte bis zu vier Wochen dauern (z.B. Beginn Strombelieferung)

5 Weiterführende Hilfe

Noch nicht fündig geworden?

Wir sind für Sie da! Kontaktieren Sie uns und lassen Sie sich von unserem Kundenservice-Team beraten. Hier finden Sie, wie Sie uns erreichen können: https://www.evi-hildesheim.de/oeffnungszeiten