

FAQ zu Ihrem Suzuki Tarif

Wie bekomme ich meine Suzuki Ladekarte?

Hier geht's zur Registrierung:



Wie viel Guthaben habe ich auf meiner Karte?

Sie starten mit einem Guthaben von 500 €.

Ihr aktuelles Restguthaben können Sie berechnen, indem Sie die Summen aus Ihrer Ladehistorie von Ihrem Startguthaben abziehen.

Ich habe noch Guthaben auf meiner Karte, aber in der Ladehistorie steht ein Preis neben der Ladung

Das ist korrekt. Dieser Preis ist rein kalkulatorisch und soll Ihnen helfen nachzuvollziehen, wie viel Sie von Ihrem Guthaben bereits verbraucht haben. Darüber hinaus hilft die Ladehistorie ihnen einzuschätzen wie viel ein regulärer Ladevorgang sie im Anschluss kosten könnte.

Solange Sie noch Restguthaben auf Ihrer Karte haben, wird Ihnen dieser Betrag nicht in Rechnung gestellt.

Kann ich neues Guthaben aufladen?

Nein, es ist leider nicht möglich, weiteres Guthaben aufzuladen.

Sie können Ihre Karte jedoch nach Verbrauch des Guthabens zu Charge Simple Konditionen weiter nutzen. Die dabei entstehenden Kosten werden ihnen monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

Was muss ich tun, wenn ich meine Karte verloren haben?

Wenn Sie Ihre Karte verloren haben, melden Sie sich bitte bei unserem Support unter support@smatrics.com.

Sie können auch ohne Karte bis zur Verlustmeldung aus Ihrem **Benutzerkonto** in der App heraus Ladevorgänge starten und so Ihr Guthaben weiter nutzen. Mit Aktivierung der Ersatzkarte wird ihr Ladeguthaben auf die neue Karte übertragen.

Muss ich meine Karte vor der ersten Nutzung aktivieren?

Ja. Um Ihre Karte und das damit verbundene Startguthaben nutzen zu können, müssen Sie sich über den Link registrieren, den Sie von Ihrem Händler erhalten haben.

Geben Sie dort im gleichnamigen Feld Ihre Kartennummer ein.

Ab dem Tag nach Ihrer Registrierung können Sie Ihre Karte erstmals nutzen.

Kann ich eine Zweitkarte bestellen?

Nein, solange Sie noch Guthaben auf Ihrer Karte haben, können Sie keine Zweitkarte für denselben Vertrag bestellen.

Nach Verbrauch des Guthabens ist die Bestellung einer weiteren Karte wieder regulär möglich.

Falls Sie bereits vor Verbrauch des Guthabens eine zweite Karte benötigen, können Sie einen weiteren Vertrag über unsere Tarifübersicht abschließen:

<https://smatrics.com/de/laden/tarife>

Die auf diesem Weg bestellte Ladekarte ist, gem. der Tarifkonditionen, kostenpflichtig.

Details finden sie direkt unter der Tariftabelle.

Kann ich die SMATRICS App zum Laden benutzen?

Ja, selbstverständlich.

Nach der Registrierung über den Link Ihres Händlers erhalten Sie eine Bestätigungsmail mit einem Link zum Anlegen Ihres Benutzerkontos.

Registrieren Sie sich dort mit Ihrer Kartennummer. Anschließend können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort in der App anmelden und Ladevorgänge starten.

Hinweis: Falls Sie noch kein Benutzerkonto haben, können Sie dieses hier anlegen:

<https://smatrics.com/de/laden/lade-faqs#paragraph-443>

Was passiert mit meiner Karte, wenn das Guthaben aufgebraucht ist?

Wenn Ihr Guthaben vollständig aufgebraucht ist, können Sie mit Ihrer Karte zu Charge Simple Konditionen weiterladen. Details könne sie ihrem Vertrag entnehmen.

Die dabei entstehenden Kosten werden ihnen monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. Zusätzlich haben Sie in der App die Möglichkeit, eigenständig auf einen roamingfähigen Tarif umzusteigen. Der Tarifwechsel erfolgt automatisch, sobald Sie nach dem Verbrauch des Guthabens weiterladen.

Wie viel zahle ich nach dem Aufbrauchen meines Guthabens fürs Laden?

Nach Verbrauch Ihres Ladeguthabens laden Sie zu denselben Konditionen weiter wie zuvor mit Guthaben.

Die genauen Konditionen können Sie in der App einsehen oder Ihrem Vertrag entnehmen.

Außerdem finden Sie die Konditionen hier:

<https://smatrics.com/de/laden/tarife>

Ihr Tarif entspricht dem „Charge Simple“.

Kann ich mit meiner Ladekarte roamen?

Solange Sie noch Guthaben auf der Karte haben, können Sie diese nur im SMATRICS & Partner Netz nutzen, nicht im Roaming. Details finden sie unter

[https://smatrics.com/de/laden/partnernetze.](https://smatrics.com/de/laden/partnernetze)

Nach Verbrauch des Guthabens haben Sie in der App die Möglichkeit, auf einen roamingfähigen Tarif (z. B. Charge & Roam oder Charge & Roam+) umzusteigen, um auch die Ladestationen unserer Roamingpartner zu nutzen.

Weitere Fragen

Für allgemeine Fragen rund um das Laden Ihres Elektroautos schauen Sie gerne auch in unserem Lade-FAQ vorbei:

<https://smatrics.com/de/laden/lade-fags>