

Hej,

Vi vill informera om hur ni och era medlemmar ska kontakta vår service och support framöver.

Vi har sett att flera föreningar och medlemmar har Christoffers direktnummer och ringer honom direkt. När ärenden kommer in på det sättet hamnar de ofta utanför vårt ärendesystem, vilket gör att ärenden kan tappas bort och att belastningen blir ojämn. Det kan i slutändan ge längre väntetider för alla.

**Från och med nu gäller därför följande huvudregel:**

- **Akuta ärenden → ring växel**
- **Övriga ärenden → skicka mejl eller använd formulären (Går också att hitta informationen via hemsidan – Kontakta oss)**
- **Ring inte direkt till enskilda medarbetare**

Detta gör att alla ärenden registreras korrekt och kan hanteras snabbare.

---

## 1. Skicka ärendet skriftligt

I de flesta fall går det snabbare att skicka in ärendet skriftligt i stället för att ringa.

När ni felanmäler via formulär:

- Hamnar ärendet direkt i vårt ärendesystem
- Ni får ett ärendenummer
- Vi får den information vi behöver direkt
- Vi kan fördela ärendet till rätt person
- Vi får bättre spårbarhet och uppföljning

Vi ber därför att styrelser och medlemmar **i första hand felanmäler skriftligt**, så länge ärendet inte är akut.

Felanmälan via formulär:

- [Support: Formulär.](#)
- [Ekonomi: Formulär.](#)
- [Övrigt: Formulär.](#)

E-post:

[service@ebbcharge.se](mailto:service@ebbcharge.se)

---

## 2. När ska man ringa?

**Ring växeln när ärendet är akut eller när ni behöver hjälp direkt.**

Exempel på situationer där ni ska ringa:

- Om det luktar bränt, ryker, blir onormalt varmt eller finns brandrisk (vid brand – ring alltid **112 först**)
- Om laddutrustningen är skadad (t.ex. sprucken kåpa, skadad kabel eller exponerade delar)
- Om stolpen eller uttaget verkar ha blivit påkört eller vandaliserat
- Om laddkabeln sitter fast i laddboxen/uttaget och inte går att få loss (vi kan ofta frisläppa kabeln eller göra en soft reset)
- Om laddningen inte går att stoppa via skärm, webb eller app
- Om nödstopp behöver användas eller har aktiverats och stationen behöver återställas

**Obs:**

Att en laddbox är offline är normalt **inte** ett skäl att ringa växeln. Skicka istället en felanmälan.

---

## 3. Vad betyder “påbörjas inom 48 timmar” i avtalet?

I ert service- och supportavtal står att ärendehantering påbörjas inom 48 timmar.

Det innebär att vi inom **48 timmar (helgfria vardagar kl. 08:00–17:00)**:

- registrerar ärendet
- gör en första bedömning (triage)
- sätter en plan för åtgärd (t.ex. fjärråtgärd, bokning av tekniker eller eskalering till leverantör)

Det är däremot **ingen garanti att felet alltid är åtgärdat inom 48 timmar**, eftersom åtgärdstiden kan bero på exempelvis typ av fel, reservdelar, tekniker eller externa leverantörer.

I akuta säkerhetsärenden är första prioritet alltid att säkra situationen.

---

## Kontaktvägar

Växel: +46 (0)10-188 07 80

Skriftlig felanmälan: [service@ebbcharge.se](mailto:service@ebbcharge.se)

Felanmälan via formulär:

- [Support: Formulär.](#)
- [Ekonomi: Formulär.](#)
- [Övrigt: Formulär.](#)

Öppettider: vardagar 08:00–17:00

Ni kan även hitta denna informationen via hemsidan – Kontakta oss

---

Tack för att ni hjälper oss att hålla en snabb och smidig support för alla föreningar och medlemmar.

Vänliga hälsningar,  
EBB Charge - Service & Support