

Ladesmart brukerguide

Velkommen som Ladesmart-bruker. I denne brukerguiden forteller vi hvordan du registrerer bruker, klargjør for lading og styrer ladingen på elbilen din. Dersom du støter på problemer, er du velkommen til å kontakte vår kundeservice på telefon 23 00 61 09.

1. Registrere bruker

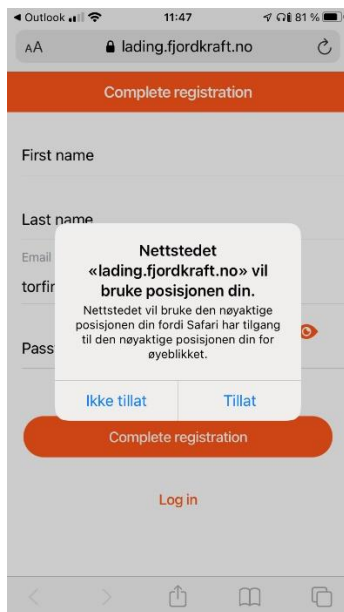
1. Bekreftelsesepost fra Fjordkraft

Du skal ha mottatt en til to eposter fra Fjordkraft. Den ene har emne «Fullfør registrering» og dersom du har din egen ladeboks, så har du fått en til med emne «Ladeboks tilegnet». Sjekk søppelpost/Spam-filter dersom du ikke finner de. Hvis de ikke er der, vennligst kontakt kundeservice.

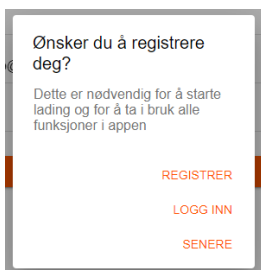
For å få registrert brukeren din, gå inn på eposten «Fullfør registrering» og velg «Fullfør registrering»



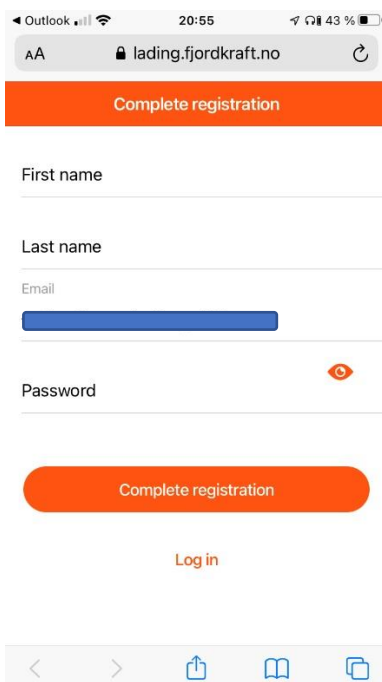
2. Du er nå inne i web-appen vår. Velg «Tillat» når du får melding om at «Nettstedet «lading.fjordkraft.no» vil bruke posisjoneringen din». Denne funksjonen brukes for å kunne registrere RFID-brikke litt senere.



NB! Dersom det kommer opp spørsmål om «Ønsker du å registrere deg» så velg «Senere»



Nå kan du fullføre registreringen ved å legge inn navn og et trygt passord som du husker på og klikk Fullfør registrering.

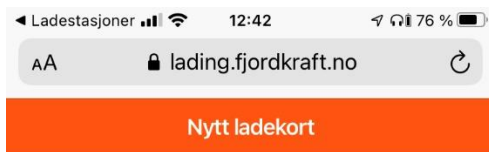


3. Deretter får du et valg om å registrere betalingsmetode. **Husk at du ikke får startet lading uten å ha lagt inn betalingsmetode når betaling er aktivert på ladeanlegget.** Vi anbefaler at du legger inn dette med en gang for å slippe stress med dette når du står ved bilen med henda fulle, er stressa og skal starte lading. Hvis det passer dårlig akkurat nå, så velg «Hopp over» og ta det senere.
4. Deretter får du spørsmål om du ønsker å legge til ladekort. Her kan du registrere et nesten hvilket som helst RFID-kort/brikke som du har fra før, for eksempel en nøkkelbrikke, ladebrikke fra Elbilforeningen eller NAF, adgangskortet til jobben eller et visa-kort av nyere dato (se under for mer detaljert info om hvilke kort og brikker som støttes). For å kunne fullføre dette trinnet må du ha godtatt at nettstedet «lading.fjordkraft.no» kan bruke posisjonen din.

Hvis du takket nei til å dele posisjon innledningsvis, så er det bare å hoppe over dette trinnet og gjøre det senere. Hvis du godtok geo-posisjonering innledningsvis, så vil det dukke opp en eller flere ladestasjoner som du kan velge. Klikk på nærmeste ladeboks.

Dersom du får beskjed om at vi ikke finner noen ladebokser i nærheten, så ringer du kundeservice på 23 00 61 09, så kan vi registrere brikken for deg.

Du blir nå bedt om å sveipe ladebrikken på den valgte ladeboksen.



**Vennligst skann kortet ditt på
ladeboksen du valgte**

Et rødt lys kan vises på laderen. Ingen fare

...

Venter på kortet ditt

Lukk



Hold ladebrikken inntil RFID-brikke-leseren på laderen (under LED-ringene med Z i midten på ladebokser fra Zaptec og under LED-stripen på ladebokser fra Easee). Når du hører du et pip fra laderen, vet du at brikken er registrert. Du får da følgende melding:



Suksess!

Kortet er lagt til

Legg til navn (Valgfritt)

Lukk

Legg inn navn på ladebrikken om du vil, eller klikk Lukk.

Du er nå ferdig registrert, og klar for en Ladesmart hverdag for deg og elbilen din!

Merk! Dersom du ikke **fullfører registrering i løpet av én uke**, så vil ikke «Fullfør registrering»-lenken være gyldig lenger og du får ikke registrert brukeren din. Bare ta kontakt med oss hvis det skjer, så ordner vi opp.

2. Slik laster du ned appen Ladestasjoner til din telefon og logger inn

1. Gå inn på telefonen din og åpne appen du bruker til å laste ned apper. Hvis du har en iPhone går du til App Store, har du en annen telefon kan du gå til Google Play. Du kan også scanne symbolene under med kameraet på telefonen. Da åpnes nedlastingssiden automatisk
2. Søk opp appen LADESTASJONER og last ned denne.
3. Når du åpner appen for første gang, velger du «Betal for lading i borettslag»

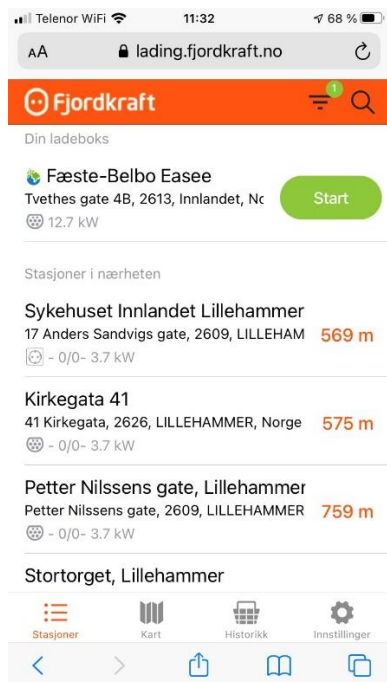


4. Klikk på «logg inn» nederst til høyre og skriv inn dine innloggingsdetaljer

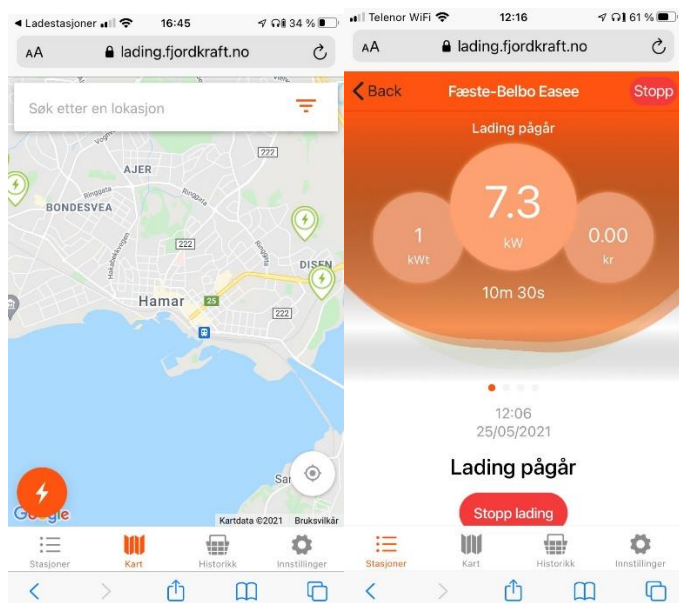


3. Slik styrer du ladingen fra appen

1. Åpne appen
2. Velg lader



3. Plugg ladekabel i ladeboks og bil
4. Start og stopp ladingen fra appen slik du ønsker når bilen er koblet til ladeanlegget. I appen vil du ha full oversikt over ladehastighet og hvor mye som er ladet. Klikk på det oransje runde ikonet med et hvitt lyn nederst til venstre på kartet, så får du opp status for lading på ladeøkten din. Sveip til høyre for å se flere detaljer.



4. RFID-brikke for autentifikasjon

I tillegg til å kunne benytte app til start og stopp av lading, kan du registrere RFID-brikke eller NFC-kort som kan benyttes til start og stopp ved å holde kort/brikke inntil symbolet for kortleser (under LED-ringen med en Z på ladebokser fra Zaptec og under LED-stripen på ladebokser fra Easee). Dette kan være kjekt å registrere på forhånd i tilfelle du for eksempel blir tom for strøm på telefonen og du trenger å starte lading. Ta kontakt med oss dersom du ønsker å bestille en egen ladebrikke, alternativt kan du bruke en brikke eller kort som du allerede har, se avsnitt under om hvilke kort og brikker som støttes.

Hvilke kort/brikker støttes?

Zaptec og Easee sine ladebokser støtter NFC / RFID standard: MIFARE Classic, som er den vanligste standarden for RFID ladebrikker og NFC ladekort.

Eksempler på ladebrikker som støttes:

- Ladebrikke fra ladeboksprodusenten
- Elbilforeningens og NAF sine ladebrikker
- Ladebrikker fra ulike hurtigladeoperatører
- Brikke fra din kommune for nedsenket avfallscontainer
- Brikke fra ditt lokale treningssenter

Eksempler på ladekort som støttes:

- VISA kort og Mastercard med NFC chip
- Adgangskort til kontor
- Byggebransjen ID kort

Hva må jeg gjøre for å registrere brikken min?

1. Gå til «Innstillinger», velg «Ladekort» og klikk på «Legg til kort». Følg stegene likt som i punkt 1.4 i denne guiden.

Start og stopp lading med RFID-brikke

1. Plugg ladekabelen i elbilen
2. Start lading ved å sveipe forhåndsregistrert RFID-brikke/kort
3. Stopp lading med nøkkel/app/knapp på elbilen eller ved å sveipe samme RFID-brikke/kort
4. Koble ladekabel fra elbil

5. Endre språk i appen

Du kan ha fått engelsk som språk da du ble registrert første gang. Dersom du ønsker å endre til norsk språk, gå på «Settings», velg «Preferences» og endre «Language» til Norsk.

6. Hvilken ladehastighet får jeg?

Ladehastighet, eller ladeeffekt, måles gjerne i kilowatt (kW) og når vi snakker om strøm i denne sammenhengen, mener vi elektrisk energi som gjerne måles i kilowattimer (kWh). Hvis du lader en elbil med en effekt på 11 kW i en time, så får du ca 11 kWh med elektrisk energi på batteriet.

Mange regner dette om til ladefart i km/t og rekkevidde i kilometer. La oss si at du lader elbilen din med 11 kW ladeeffekt i 2 timer. Da får du 22 kWh strøm på bilen. En elbil har et energiforbruk som gjerne ligger mellom 10 og 25 kWh/100 km, avhengig av størrelse på bilen og sesong. La oss for enkelhetens skyld si at bilen din har et forbruk på ca 22 kWh/100 km. Da har du fått 100 km rekkevidde på denne ladeøkten, og du har ladet med en hastighet på 50 km/t.

Hvor raskt du får ferdigladet bilen din kommer an på flere faktorer:

- Hvor mye strøm trenger du?
- Hvor mye strøm kan bilen din ta imot på en gang (ladeeffekt elbil)?
- Hvor mye strøm kan ladeboksen din levere på en gang (ladeeffekt ladeboks)?
- Hvor mye strøm kan gå igjennom det elektriske nettet på en gang (her er det gjerne kapasitet på hovedsikringen eller kurssikringen som setter begrensningen)?

Eksempel 1: Hvis bilen har en ombordlader med maks ladeeffekt på 11 kW og ladeanlegget og ladeboks kan levere 22 kW, vil du få maksimalt 11 kW ladehastighet.

Eksempel 2: Hvis bilen har en ombordlader med maks ladeeffekt på 22 kW og ladeanlegget og ladeboks kan levere maks 11 kW, vil du oppnå maksimalt 11 kW ladehastighet.

Eksempel 3: Hvis bil og ladeboks har en maks ladeeffekt på 22 kW, mens maks kapasitet på strømmettet er 11 kW, vil du oppnå maks 11 kW ladehastighet.

På ladeanlegg med flere ladebokser er det svært sjelden dimensjonert for at alle ladeboksene skal kunne yte maks ladeeffekt samtidig. Gjennom dynamisk laststyring vil være en køordning som gjør at ikke alle bilene lader på maks samtidig slik at ikke strømmettet skal overbelastes. Hvis du da har maks ladeeffekt på 22 kW på både bil og ladeboks, vil du da likevel få en lavere samlet ladehastighet så lenge det er flere biler som lader samtidig og det ikke er nok tilgjengelig effekt til at alle kan lade på maksimal hastighet. Ladeadministrasjonssystemet har køordninger som gjør at alle skal få ladet bilen sin så mye som de trenger.

7. Spørsmål og svar

Ladesmart er en trygg og sikker løsning. Problemer kan likevel oppstå. Da er det greit å vite at vi har døgnåpen telefonsupport for teknisk hjelp. Under har vi samlet noen av de vanligste spørsmålene, og forslag til hvordan disse løses.

Bilen lader ikke:

Det kan være flere årsaker til at bilen ikke lader.

- (Hvis laderen du bruker krever autentifisering): Du har glemt å starte lading i Ladestasjoner-appen eller ved å sveipe en forhåndsregistrert RFID-brikke eller -kort.
- Batteriet på bilen er fulladet

- Du har aktivert tidsstyring eller smart lading av bilen i en annen app, slik at bilen bare lader i visse perioder frem til den skal være ferdigladet
- Det kan være en feil på ladeanlegget. Kontakt oss, så sjekker vi status på anlegget.

Jeg får ikke ladekabelen løs fra ladeboksen:

Husk å alltid koble ladekabel fra bilen først. Dersom du har gjort det, og du fortsatt ikke får løsnet ladekabelen fra ladeboksen, sjekk at du har åpnet låsing av kabelen i appen. Gå til «Din ladeboks» ved å klikke på det oransje ikonet med hvitt lyn, og deaktiver «Fastlåst kabel». På Easee ladebokser: Trykk ladekabelen hardt inn i støpselet og trykk på touch-knappen ovenfor LED-stripen i ca 2 sekunder til du hører at låsepinnen løses ut, og trekk kabelen ut. Gjenta med større kraft dersom det ikke fungerer første gang.

Jeg får ikke ladekabelen løs fra bilen:

Sjekk at ladekontakten sitter ordentlig på plass i støpselet på bilen og prøv å løse ut på nytt (du finner en utløserknapp enten på bilnøkkelen, på sidepanelet inne i bilen, eller i bilens app. Det kan også fungere å låse og låse opp bilen på nytt, eller å ha igjen alle dører på bilen, eller å åpne minst en av dørene. Hvis ikke dette fungerer, sjekk brukermanualen til bilen din. Står du fortsatt fast, så ring oss, så hjelper vi deg!

Ladepunktet er offline eller frakoblet i appen:

Ladepunktet kan bli frakoblet fra appen ved for eksempel strømbrudd, manglende dekning eller dersom det er noe teknisk feil med appen. Start appen på nytt eller kontakt oss for hjelp.

For å kontakte kundeservice kan du ringe 23 00 61 09 eller sende epost til lading@fjordkraft.no. Teknisk support er døgnåpen. For andre henvendelser, for eksempel fakturaspørsmål, kan du kontakte oss alle hverdager fra 08-20.

Lykke til med Ladesmart!

Med vennlig hilsen

Fjordkraft