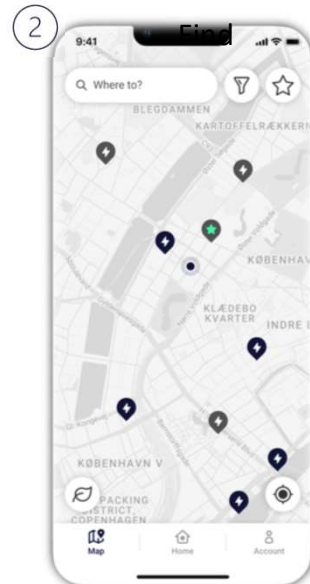


# Sådan kommer du nemt i gang med opladning med HomeCharge

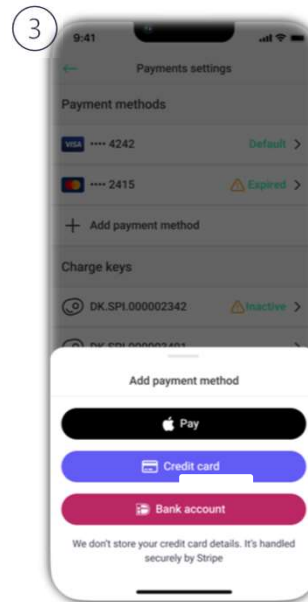
Med HomeCharge app kan du oplade både ude og hjemme



- Download HomeCharge App i APP store
- Når app er installeret, så skab en brugerprofil
- Tilføj betalingskort



- Vælg den ladestander, som du ønsker at oplade på.
- Anbefales at tillade lokationsdata for forbrugeroplevelse



- Vælg betalingsløsning
- Swipe for starte opladningen



- Tag ladekablet ud af din bil og flyt den til anden plads, så en anden el-bilist kan oplade sin bil. Det er god ladestil.

# Ofte stillede spørgsmål

## Hvordan finder jeg ladestanderne i app'en?

Vi anbefaler, at du anvender lokalitetstjenesten på din mobiltelefon, da den så vil finde den nærmeste ladestander i nærheden af dig. I app'en kan du se tilgængeligheden af ladestanderne.

## Ladeprisen

Prisen for opladning er dynamisk og følger strømpris pr. time inkl. alle gebyrer, tariffer og abonnementer i den pågældende time. Gebyrer og abonnementer justeres løbende over tid, så foreningens omkostninger dækkes. I app'en kan den aktuelle ladepris pr. time ses for hver enkelt ladestander. Priser frigives normalt for 24 timer ad gangen.

## Ladebrik

Vi anbefaler, at du køber en ladebrik, da det gør det meget nemt i hverdagen at lade. Ladebrikken tilkobles i app'en til din konto under Betalingsmuligheder, ved at indtaste nøglens unikke ID-nummer. Når man skal lade, så swiper man ladebrikken over ladeboksens front, og opladningen starter. Køb ladebrik i webshop på [homecharge.dk](http://homecharge.dk).

## Hvornår trækkes penge fra mit kort?

Når opladningen er færdig, og kablet er trukket ud af ladeboksen gennemføres betalingstransaktionen. Kvittering for opladningen findes i app'en. Den samlede pris er baseret på antallet af opladte kWh registreret i ladeboksen.

## God ladestil

Det er god ladestil kun at sætte din elbil til opladning, når du har brug for det. På den måde optager du ikke en ladeplads for en, som måske har mere behov, end du har.

- Flyt el-bilen, når den er ladet op
- Brug ladepladsen til opladning – ikke parkering
- Gør det let for el-bilister at kontakte dig

## Min bil lader ikke med fuld effekt

Ladestanderen vil altid tilbyde den maksimale strøm, som forsyningen kan levere dog maksimalt 22 kW pr. ladeboks. Den maksimale strøm vil være bestemt af forsyningens kapacitet og antallet af biler, som lader samtidig. Strømmen lastbalanceres automatisk mellem de ladende el-biler, og der er indbygget kø-system.

## Mit kabel sidder fast i ladestanderen

Nogle kabler sidder oftere fast end andre, afhængigt af det materiale og tolerancer, der bruges på kablet. Nogen kan have prøvet at trække kablet ud, når det er låst, og derfor forårsager spænding mellem låsearmen og kablet, som fastlåser kablet. Tag kablet ud af bilen. Skub kablet ind i ladeboksen og tryk samtidig på den lille knap, som er lige over lysdioden. Det vil aktivere låsearmen, og der vil lyde et lille bip fra ladeboksen. Skub samtidig håndtaget på kablet lidt op og træk samtidig kablet ud af ladeboksen, så løser det normalt problemet.

## kWh difference

Der vil være en mindre forskel på det antal kWh, som registreres i ladeboksen/app og i el-bil pga. ladetab og konvertering af strømmen. Det er helt normalt.

## Fejlmelding

Oplever du en fejl på en ladestander, så kan du rapportere en fejl i app'en, når du i app'en står på den pågældende lokation. Her skal du vælge hvilke ladestander det er og give en beskrivelse af fejlen.

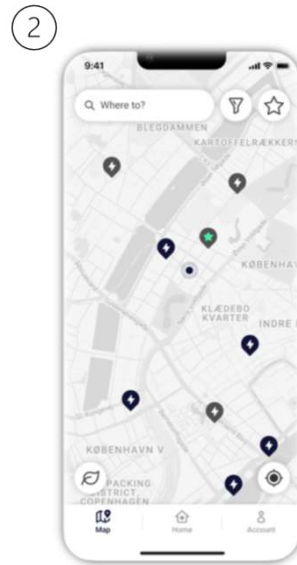
## Hjælp/spørgsmål

Har du spørgsmål til ladeløsningen, så kan du skrive til [info@homecharge.dk](mailto:info@homecharge.dk). Vi svarer normalt hurtigt indenfor normal arbejdstid mandag til fredag.

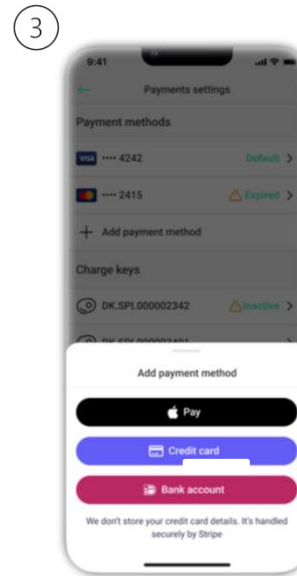
# Quick guide to charge your electric car



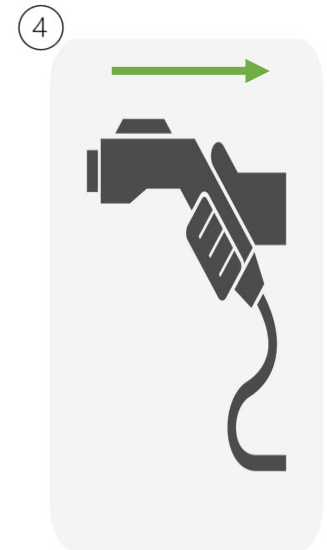
- Download HomeCharge App in App store
- When app is installed, create user account
- Add payment card



- Choose the charging station you have plugged your car into



- Choose payment type
- Swipe to start charging



- Unplug and move your car so another user in need can charge. That is the right thing to do.

# FAQ

## **How do I find the charging stations in the app?**

We recommend that you use the location service on your mobile phone, as it will find the nearest charging station near you. In the app you can see the availability of charging stations.

## **The charging price**

The price for charging is dynamic and follows the electricity price per hour incl. all fees, tariffs and subscriptions for the hour in question. Fees and subscriptions are continuously adjusted over time so that the costs are covered. In the app, the current charging price per hour is shown for each individual charging station. Prices are usually released for 24 hours at a time.

## **When will money be deducted from my card?**

When charging is complete and the cable is pulled out of the charging station, the payment transaction is completed. Receipt for the charge can be found in the app. The total price is based on the number of charged kWh registered in the charging station.

## **Charging key**

We recommend that you buy a charging key, as it makes charging very easy in everyday life. The charging key is connected in the app to your account under Payment options, by entering the key's unique ID number. When you need to charge, you swipe the charging key over the front of the charging box and charging starts. Buy a charging key in the web shop at [homecharge.dk](http://homecharge.dk).

## **My car does not charge at full power**

The charging station will always offer the maximum current that the power supply can deliver, however a maximum of 22 kW per charging box. The maximum current will be determined by the number of cars charging at the same time. The current is automatically load-balanced between the charging electrical cars, and there is a built-in queuing system.

## **My cable is stuck in the charging station**

Some cables stick more often than others, depending on the material and tolerances used on the cable ends. Someone may have tried to pull the cable out when it is locked, causing tension between the locking arm and the cable, which locks the cable. Remove the cable from the car. Push the cable into the charging box and at the same time press the small button which is just above the LED stripe. This will activate the locking arm - there will be a small beep from the charging box. At the same time, push the handle on the cable up a little bit and at the same time pull the cable out of the charging box, this usually solves the problem.

## **kWh difference**

There will be a minor difference between the number of kWh registered in the charging box/app and in the electric car due to charge loss and conversion of the current. It is completely normal.

## **Faults**

If you experience a fault on a charging station, you can report the fault in the app when you are in the app at the location in question. Here you must select which charging station it is and give a description of the fault.

## **Help/questions**

If you have questions about the charging solution, you can write to [info@homecharge.dk](mailto:info@homecharge.dk). We usually respond quickly within normal working hours Monday to Friday. Questions regarding the charging solution's charging capacity, number of stands, parking rules and more must be addressed to the association.