

STANDORTPARTNER FAQ

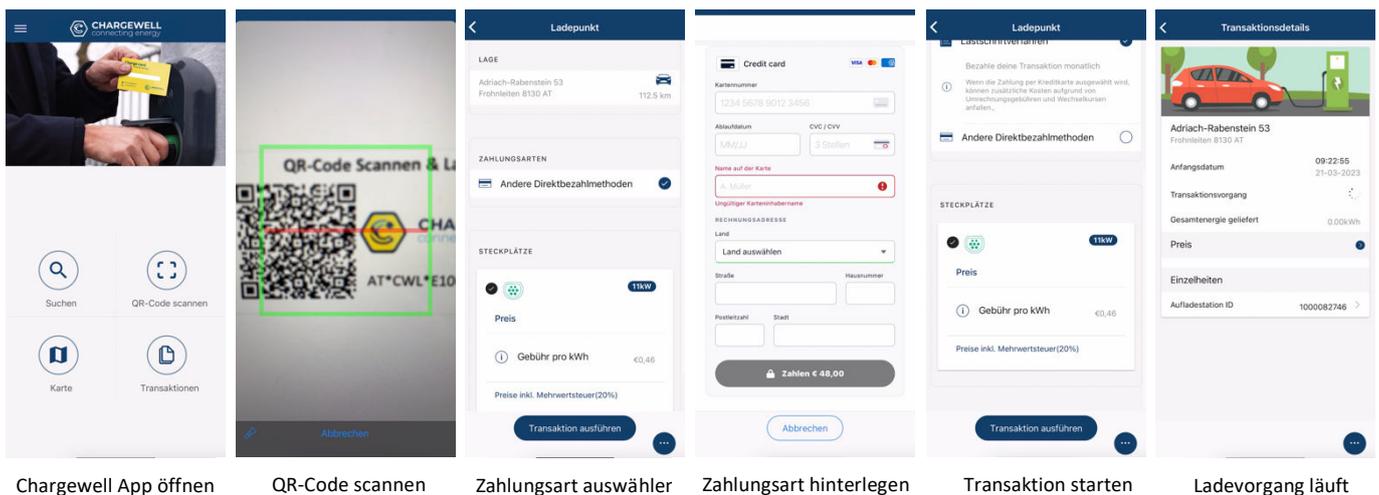
Wie funktioniert der Ladevorgang?

Der Ladevorgang kann entweder via App oder via Ladekarte gestartet werden.

Ad Hoc Laden (App)

Starten der Ladung

1. Verbinden Sie das Fahrzeug mit der Ladestation.
2. In der Chargewell App: Wählen Sie den Ladepunkt auf der Ladenetzkarte aus oder scannen Sie den QR-Code des Ladepunktes.
3. Folgen Sie den Anweisungen in der App und drücken Sie abschließend den „Transaktion ausführen“ Button. Tip: Wenn Sie sich registrieren, müssen Zahlungsart und Kreditkartendaten nicht jedes Mal aufs Neue eingegeben werden.
4. Der Ladevorgang startet, die LED-Leuchte leuchtet blau.



Chargewell App öffnen

QR-Code scannen

Zahlungsart auswahler

Zahlungsart hinterlegen

Transaktion starten

Ladevorgang läuft

Beenden der Ladung

1. Drücken Sie den „Transaktion beenden“-Button. (Abhängig von Marke und Modell, kann der Ladevorgang auch vom Bordsystem des Fahrzeugs aus beendet werden.)
2. Stecken Sie das Fahrzeug ab.

Laden mit Ladekarte

Starten der Ladung

1. Verbinden Sie das Fahrzeug mittels Ladekabel mit der Ladestation.
2. Halten Sie Ihre Ladekarte kurz (ca. 3 Sekunden) an das Kartenlesefeld.
3. Der Ladevorgang startet, die LED-Leuchte leuchtet blau.

Beenden der Ladung

1. Halten Sie Ihre Kundenkarte an das Kartenlesefeld, um den Ladevorgang zu beenden. (Abhängig von Marke und Modell, kann der Ladevorgang auch vom Bordsystem des Fahrzeugs aus beendet werden.)
2. Stecken Sie das Ladekabel vom Fahrzeug ab.

Hinweise

1. Die Sicherheitsüberprüfung zwischen Fahrzeug und Ladestation beim Start des Ladevorgangs kann bis zu 30 Sekunden dauern.
2. Auch das Aufsperrern des Fahrzeugs kann den Ladevorgang beenden.
3. Eine Kombination der Freischaltmethoden (Karte, Webseite) ist nicht möglich. Wurde die Ladung über die App gestartet, muss diese auch mit dem Smartphone beendet werden.

Womit kann geladen bzw. bezahlt werden?

Ad Hoc

Dabei stehen Kreditkarten von Master, Visa als auch American Express zur Verfügung. Hinweis: bei Kreditkartenzahlung wird zu Beginn der Ladung ein Sperrbetrag von €48,00 reserviert. Dieser wird nach der Ladung aufgelöst, es wird nur verrechnet was tatsächlich geladen wurde.

Die Abrechnung der Ladung erfolgt zum mit dem Standortpartner vereinbarten kWh Tarif, der jederzeit in der Chargewell App, beim jeweiligen Ladepunkt ausgewiesen ist.

Ladekarte

Chargewell Ladekarte

Nach einmaliger Registrierung in der App kann eine Ladekarte beantragt werden. Nach Erhalt der Ladekarte stehen, wie mit der Chargewell App, alle Ladepunkte von Chargewell wie auch von Roamingpartnern zur Verfügung.

Die Abrechnung der Ladung erfolgt zum mit dem Standortpartner vereinbarten kWh Tarif, der jederzeit in der Chargewell App, beim jeweiligen Ladepunkt ausgewiesen ist.

Ladekarte Fremdanbieter

Neben Zugangsmedien von Chargewell werden die Ladepunkte auch Ladekarten von Fremdanbietern mittels Roaming zugänglich gemacht. Da das Vertragsverhältnis für die Abrechnung der Ladung zwischen Ladekartenanbieter und Ladekunde zustande kommt, hat Chargewell hierbei keinerlei Handhabe über den abzurechnenden Tarif.

Eine Abrechnung der Ladung mit dem Ladekunden zum mit dem Standortpartner vereinbarten Tarif ist nicht möglich.

Über den folgenden QR-Code sind alle zurzeit verfügbaren Roamingpartner einzusehen. Chargewell als auch sein Backendanbieter sind bestrebt diese Liste kontinuierlich zu erweitern. Enthalten sind unter anderem: Audi Charging, Porsche Charging, VW We Charge, Skoda Powerpass, BMW Charging, Shell Recharge, usw.



Abbildung 1 Berechtigte Ladekarten von Fremdanbietern

Wie bekomme ich die Chargewell App auf mein Smartphone?

Die Chargewell App kann für iPhones im Apple Store kostenlos heruntergeladen werden. Für Smartphones mit dem Betriebssystem Android steht die App im Play Store zum Download zur Verfügung.



Abbildung 2: Download Chargewell App

Was kostet mich das Aufladen?

Der für die Ladung gültige Tarif ist abhängig von der Ladestation und der gewählten Autorisierungsmethode.

Chargewell App und Ladekarte:

Der gültige Tarif ist vor dem Ladevorgang bei Auswahl des Ladepunktes in der Chargewell App ersichtlich

Fremdanbieter Ladekarte:

Der gültige Tarif ist abhängig vom Vertrag zwischen Fremdanbieter und Ladekartenhalter. Chargewell hat keine Handhabe über die Tarifierung von Ladekarten von Fremdanbietern.

Wie schnell kann geladen werden?

Abhängig vom aktuellen Ladestand, der Batteriekapazität und der Ladeleistung muss das Auto unterschiedlich lange laden. In der Regel muss ein E-Auto über mehrere Stunden angeschlossen und aufgeladen werden. Viele verschiedene Faktoren spielen für die Ladedauer eine Rolle: Etwa, welcher Batterietyp verwendet wird, mit welcher Ladeleistung Strom geladen wird und wie hoch der Ladestand der Batterie des Fahrzeugs ist. Für 40 km Fahrdistanz (entspricht in etwa der durchschnittlichen täglichen Fahrleistung) muss mit einer Ladezeit von 2-3 Stunden an der Ladestation mit 3,7 kW Leistung oder mit ca. 45 Minuten an der Ladestation mit 11 kW gerechnet werden. Für eine Abschätzung der Ladedauer muss jedoch beachtet werden, dass sowohl das Fahrzeug als auch die Ladeinfrastruktur die entsprechende Ladeleistung bzw. den entsprechenden Standard unterstützen.

Mein Fahrzeug lädt mit zu wenig Leistung, woran liegt das?

Die folgenden Faktoren können die Ladeleistung beeinflussen:

- Fahrzeug Modell - jedes Fahrzeug hat eine individuelle maximale Ladeleistung. Wichtig ist hier auch, ob es sich um eine AC-(Wechselstrom) oder eine DC-(Gleichstrom) Ladung handelt. Die Station liefert nur, was vom Fahrzeug angefordert wird.
- Außentemperatur - im Winter kommt es oft zu geringerer Ladegeschwindigkeit, wenn der Akku des Fahrzeugs noch nicht vorgewärmt ist. Viele Fahrzeuge haben eine eigens dafür eingerichtete Wärmepumpe verbaut.
- SoC (State of Charge – Akkuladestand) der angeschlossenen Fahrzeuge - Je voller ein Akku, desto langsamer wird er geladen.
- Auslastung der Station - Bei Stationen und Standorten mit mehreren Anschlüssen kann die Leistung geringer ausfallen, da andere Fahrzeuge bereits laden.
- Sonstige Einschränkungen – Fahrzeug fordert wegen technischer Fehler oder unbewusster Voreinstellungen am Bordcomputer (diese dienen meist dazu den Akku zu schonen) nicht mehr Leistung von der Station an.

Was ist im Fall einer Störung zu tun?

- Was kann der Kunde tun?
Für Unterstützung an der Ladestation steht allen Nutzern die Chargewell **24/7 Hotline unter +43 (0)1 394 0030** zur Verfügung. Diese hilft Nutzern in allen Belangen des Ladevorgangs als auch dessen Abrechnung.
- Was kann der Standortpartner tun?
Hierbei unterscheiden wir zwischen zwei Fällen:
 - **Störung**, funktionale Störung der Ladestation: +43 (0)1 394 0030
 - **Akute Fälle**, mit gefahrenpotential z.B., wenn die Ladestation umgefahren wurde: Vorfall unter +43 (0)664 107 0732 melden und ggf. Einsatzkräfte kontaktieren
→ Falls möglich Ladestationen im Sicherungskarten aussichern

Ich kann nicht laden, wie wird mir geholfen?

An der Ladestation ist eine Anleitung als auch die Chargewell 24/7 Hotline angebracht. Im Anlassfall erhält der Kunden jederzeit via Hotline unter +43 (0)1 394 0030 Unterstützung.