

Qwello Charge Point

Brugermanual

Status: 02/2026

OM QWELLO

Qwello er udvikler af banebrydende teknologier og ejer-operatør af innovative ladepunkter til elbiler. Med mere end 13.500 ladestationer i drift driver Qwello infrastruktur i syv europæiske lande, herunder byer som Stockholm, Berlin og London.

Qwello Danmark

www.qwello.dk

Indholdsfortegnelse

1. Velkommen til Qwello 3

2. Nyttige definitioner 3

3. Sikkerheds- og brugsinstruktioner 4

3.1 Ansvarsfraskrivelse 4

3.2 Formål og tiltænkt målgruppe 4

3.3 Forkert brug 4

3.4 Ophavsret 5

3.5 Sprog 5

3.6 Forklaring af brugte tekstinstruktioner 5

3.7 Databeskyttelse/Brugsvilkår 5

3.8 Komplementær information 5

4. Produktoversigt 6

4.1 Identifikationsmærke 6

4.2 CP05 Oversigt og teknisk datablad 7

4.3 CP06 Oversigt og teknisk datablad 8

4.4 CP07 Oversigt og teknisk datablad 9

4.5 CP21 Oversigt & Teknisk datablad 10

4.6 CP22 Oversigt & Teknisk datablad 11

5. Brugergrænseflade 13

6. Drift 16

6.1 At finde Qwello-ladningspunkter 16

6.2 Ankomst til Qwello Charge Point 16

6.3 Autorisation og adgang 16

6.3.1 Autorisation via Qwello-appen 17

6.3.2 Autorisation via Qwello RFID-kortet 17

6.3.3 Autorisation via kredit-/debetkort 17

6.3.4 Autorisation via Apple Pay 17

6.3.5 Autorisation via Google Pay 18

6.3.6 Autorisation via roamingpartner 18

6.4 Start af opladningssessionen 18

6.5 Afslutning af opladningssessionen 18

6.6 Signerede målte værdier 19

6.6.1 Offentlig nøgle og målte værdier 19

6.6.2 At få downloadlinket 19

6.6.3 Download signerede værdier via hjemmesiden 20

6.6.4 Gennemsigtighedssoftwaren 20

6.7 Betaling og fakturering 20

6.7.1 Betaling med en Qwello-konto 20

6.7.2 Betaling med kontaktløs betalingsmetode 22

6.7.3 Betaling med et roamingkort 22

7. Qwello-appen 22

7.1. Opsætning af din Qwello-konto 22

7.2 At finde Qwello Charge Point 23

7.3. Reservation af Qwello ladepunkt 23

7.4 Realtidsovervågning 24

8. Fejlkoder og fejlfinding 25

1. Velkommen til Qwello

Opladning i offentlige områder er en notorisk krævende opgave. Elektrisk mobilitet bruger nogle af de mest avancerede teknologier inden for design og funktionalitet af elbiler, men den nuværende opladningsoplevelse synes at være betydeligt nedgraderet med hensyn til brugeroplevelse og brugervenlighed. Qwello vil ændre det.

Vi skaber skræddersyede ladepunkter, der tilpasser sig dine behov og er lavet af den nyeste teknologi, der opnår samme kvalitetsniveau som dit køretøj. Vores app giver dig mulighed for at finde det ideelle Qwello-ladepunkt til dine behov, se i realtid hvor mange ladepunkter der er tilgængelige, og reservere plads, inden du ankommer til stationen. Vi eliminerer de daglige besvær og fokuserer udelukkende på dine behov ved at lade dig udføre alle opgaver til opladning direkte fra appen. Vi forenkler dit liv fuldstændigt.

Den positive oplevelse med Qwello-ladepunkter begynder allerede før din ankomst. Med Qwello-appen kan du finde og reservere tilgængelige ladepunkter. Derudover kan du administrere dine betalingsmetoder, godkende opladning eller sikkert kontakte vores kundeteam.

Qwello-ladepunktet genkender dig allerede, når du nærmer dig Qwello-stedet. Takket være integrerede sensorer registrerer ladestationerne, når parkeringspladsen foran er optaget. Afhængigt af omstændighederne beslutter ladestationen derefter, om der skal søges efter et ladetilladelse, om reservationen skal flyttes, eller om den kan advare ankommende bilister om, at de parkerer i en reserveret bås. Qwello-ladepunkterne tillader opladning op til 22 kW (AC). Følg blot instruktionerne på Qwello-ladepunktets store display for at oplade din elbil på ingen tid.

2. Nyttige definitioner

Opladningssession: En opladningsproces begynder, når du sætter dit elkøretøj i opladning og modtager en opladningstilladelse. Det slutter, når du trækker stikket ud af bilen.

Qwello-konto: Dine Qwello-kontooplysninger er sikkert gemt på vores proprietære cloud-tjeneste. Du registrerer dig og logger ind på din Qwello-konto via Qwello-appen. Når du er logget ind, kan du nemt administrere dine betalingsmetoder, foretage reservationer, se fakturaer eller på anden måde interagere med Qwellos digitale betalingsinfrastruktur.

Qwello-appen: Qwello-appen giver dig mulighed for at finde tilgængelige Qwello-opladningspunkter og foretage reservationer, administrere din Qwello-konto og betalingsmetoder eller følge fremdriften af en opladningssession. Du kan finde Qwello-appen i App Store eller Google Play Store, afhængigt af din enhed.

Opladningsautorisation: Opladningssessioner kan igangsættes, så snart der er en gyldig opladningsautorisation, dvs. når en betaling er blevet anerkendt, eller en gyldig konto er identificeret.

Qwello ladepunkter: Qwello ladestationen er hjertet i vores digitale ladeinfrastruktur. Sæt blot din elbil i opladning, og så er du klar til opladning.

Qwello ladehub: Qwello ladestationerne er normalt arrangeret i grupper af tre eller fire pr. sted. Vi kalder disse steder Qwello ladepunkter.

Type 2-forbindelse: Qwello-ladepunkterne understøtter opladning med biler udstyret med IEC 62196 type 2-stik. Dette er standardstikket til elbiler i Europa.

3. Sikkerheds- og brugsanvisninger

3.1 Ansvarsfraskrivelse

Dette dokument har gennemgået en grundig teknisk gennemgang før offentliggørelse. Den revideres med jævne mellemrum, og eventuelle ændringer og opdateringer inkluderes i efterfølgende udgaver. Selvom Qwello har gjort alt for at holde dette dokument så nøjagtigt og opdateret som muligt, påtager Qwello sig intet ansvar for fejl eller skader som følge af brugen af de oplysninger, der er indeholdt her. Denne manual kan opdateres og ændres. Fejl og udeladelser undtaget.

Qwello er ikke ansvarlig for følgende sager:

- Manglende overholdelse af instruktionerne i denne manual, især de specificerede driftsbetingelser.
- Forkert brug.
- Ydre skader.
- Fejl fra elnettet eller GPS/GPRS-leverandøren.
- Brugen af ladepunktet uden for dets specificerede driftsbetingelser.
- Situationer uden for Qwellos kontrol (force majeure).
- Fejl i en Open Charge Point Protocol (OCPP) backend.
- Skade på elbilen.

3.2 Formål og tiltænkt målgruppe

Denne manual gælder for de Qwello-producerede ladepunkter CP05, 06, 07, 21 og 22. Qwello-ladepunktet er udelukkende beregnet til opladning af elbiler og kan bruges af utrænede personer. Følg denne manual nøje for at sikre korrekt idriftsættelse af ladepunkterne.

3.3 Forkert brug

Qwello ladepunkter er sikre at bruge, når de brug es korrekt. De er certificeret af TÜV Sud for at overholde gældende sikkerhedsstandarder for e-mobilitetsprodukter. Enhver anden brug eller ændringer af ladepunkterne betragtes som forkert brug og er derfor ikke tilladt. Vores ladepunkter er designet til offentlig brug og overholder branchestandarder for opladning af elbiler. Qwello-ladepunktene understøtter opladning med biler udstyret med IEC 62196 type 2-stik. Afhængigt af modellen kan ladepunktet:

- Giv et fast opladningskabel med en maksimal effekt på 11 kW.
- Kræver et eksternt opladningskabel, der understøtter opladningshastigheder på op til 22 kW.

For flere detaljer om Qwello-ladepunktmodellerne, se venligst kapitel 4.

Bemærk venligst følgende sikkerhedsretningslinjer:

- Flyt ikke dit køretøj, mens det er forbundet til ladepunktet.
- Brug ikke et Qwello-ladepunkt, der ser ud til at være beskadiget på nogen måde (f.eks. hvis det er blevet ramt af en bil). Rapporter venligst beskadigede ladepunkter via hjælpfunktionen i Qwello-appen eller ring til vores kundeservice døgnet rundt.
- Brug ikke et inkompatibelt kabel.
- Brug ikke dit eget ladekabel, hvis det eller din bil ikke er i god stand.
- Tving ikke et fast opladningskabel ind i en ikke-matchende bilport.
- Brug ikke ikke-certificerede adaptere eller tilbehør, som kan kompromittere sikkerheden.
- Forsøg aldrig selv at åbne eller reparere Qwello-opladningspunkter. Hvis der er behov for hjælp, bedes du kontakte vores supportteam på det telefonnummer, der er angivet i denne manual (+44 20 8016 2444).

- Oplad ikke ikke-elektriske køretøjer eller brug ladepunktet til utilsigtede formål.
- Brug ikke Qwello-appens grafiske brugerflade, mens du kører dit køretøj.

3.4 Ophavsret

Gengivelse, distribution og brug af dette dokument samt kommunikation af dets indhold til tredjepart uden eksplicit tilladelse fra Qwello UK eller en af dets tilknyttede selskaber er strengt forbudt.

3.5 Sprog

Den engelske version af dette dokument er den oprindelige kilde. Dokumenter på andre sprog er oversættelser af denne kilde.

3.6 Forklaring af brugte tekstinstruktioner

Forsigti

"Forsigtighed" er signalordet, der angiver en potentielt farlig situation, som, hvis den ikke undgås, kan resultere i mindre eller moderat skade.

Bemærk

"Note" er signalordet, der giver yderligere information eller information om mulig produktskade.

3.7 Databeskyttelse/Brugsvilkår

Vi gør en stor indsats for at beskytte vores kunders personlige data og reducere mængden af indsamlede data til et absolut minimum.

Du kan læse hele privatlivspolitikken på følgende side: https://qwello.uk/privacy

Du kan finde brugsvilkårene på: https://qwello.uk/terms

3.8 Komplementær information

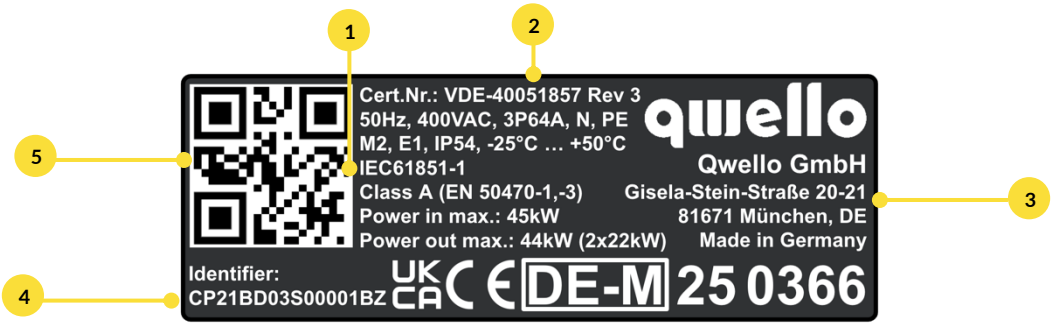
Information	Link
Privatlivspolitik	https://qwello.uk/privacy
Brugsvilkår	https://qwello.uk/terms
Sådan oplader du i Qwello	https://qwello.uk/en/how-to
FAQ	https://qwello.uk/en/faq
Faktura	https://qwello.uk/en/receipt
Kontakt	https://qwello.uk/en/contact
Opladning – Oplevelsen	https://qwello.uk/en/experience

4. Produktoversigt

I det følgende afsnit introduceres og forklares de forskellige Qwello-ladningspunkter i detaljer. Selvom den grundlæggende funktion af alle Qwello-ladningspunkter forbliver den samme, fremhæves specifikke forskelle mellem modellerne gennem hele dette dokument. Dette sikrer, at brugerne nemt kan identificere eventuelle variationer, der er relevante for deres specifikke ladepunkt.

4.1 Identifikationsmærke

Produkterne er passende mærket for at muliggøre tilknytning til en bestemt produktionsbatch. Navneskiltet fungerer som et middel til at spore hvert enkelt produkt og fungerer dermed som identifikation. Det muliggør sporbarhed til en specifik produktionsbatch og forbinder produktet til en bestemt stregningsliste (samlinger tildeles også et serienummer og kan spores).



NEJ.	Beskrivelse
1	Specifikation
2	VDE-certificeringsnummer
3	Adresse
4	Identifikator = Type + Serienummer
5	QR-kode for identifikator

4.2 CP05 Oversigt og teknisk datablad



NEJ.	Beskrivelse
1	Statuslys synligt gennem LED
2	Parkeringssensorer
3	Symbolbaseret visning
4	Betalingsterminal
5	Stikkontakt til 22 kW opladning
6	Integreret kabel til 11 kW opladning med en længde på 6,50 meter

Teknisk datablad

Produktnavn	CP05
Norm	IEC 61851-1 IEC 61439-7 Klasse A EN 50470-1
Vægt	40 kg (plus 3 kg tilbehørspose, 11,5 kg bundmetalrør, 72,8 kg fundament)
Driftstemperatur	-20°C til +50°C
Relativ luftfugtighed	< 95% (ikke-kondenserende)
Kølemekanisme	Aktiv luftkøling (ventilatorer)
Opladningstilstand	Mode 3, i overensstemmelse med IEC 61851-1
Indtrængningsmodstand (IP-kvalitet)	IP54
Slagmodstand (IK-kvalitet)	IK10 (Viser IK08)

Elektrisk beskyttelsesklasse	1 (E1, M2)
Strømforsyning	AC, 50Hz, 400VAC, 3P32A N PE
Maksimal effekt (type 2 sokkel)	22 kW (32A)
Maksimal effekt (kabeltrommel, type 2-stik)	11 kW (16A)
Belastningsstyring	Ja
Betalingsmetode	Ad hoc via kontaktløst kreditkort, debetkort eller Apple Pay, Google Play. Via App, RFID
Visning	7" LCD-skærm
Certifikater	CE, Modul D, Modul B (tysk kalibreringslov)

4.3 CP06 Oversigt og teknisk datablad



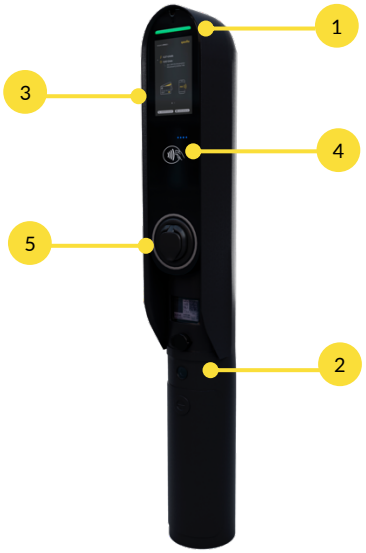
NEJ.	Beskrivelse
1	Statuslys synligt gennem LED
2	Parkeringssensorer
3	Symbolbaseret visning
4	Betalingsterminal
5	Integreret kabel til 11 kW opladning med en længde på 6,50 meter

Teknisk datablad

Produktnavn	CP06
Norm	IEC 61851-1 IEC 61439-7 Klasse A EN 50470-1
Vægt	29 kg (plus 3 kg tilbehørspose, 11,5 kg bundmetalrør, 72,8 kg fundament)
Driftstemperatur	-20°C til +50°C
Relativ luftfugtighed	< 95% (ikke-kondenserende)
Kølemekanisme	Aktiv luftkøling (ventilatorer)
Opladningstilstand	Mode 3, i overensstemmelse med IEC 61851-1
Indtrængningsmodstand (IP-kvalitet)	IP54
Slagmodstand (IK-kvalitet)	IK10 (Viser IK08)

Elektrisk beskyttelsesklasse	1 (E1, M2)
Strømforsyning	AC, 50Hz, 400VAC, 3P32A N PE
Maksimal effekt (kabeltrommel, type 2-stik)	11 kW (16A)
Belastningsstyring	Ja
Betalingsmetode	Ad hoc via kontaktløst kreditkort, debetkort eller Apple Pay, Google Play. Via App, RFID
Visning	7" LCD-skærm
Certifikater	CE, Modul D, Modul B (tysk kalibreringslov)

4.4 CP07 Oversigt og teknisk datablad



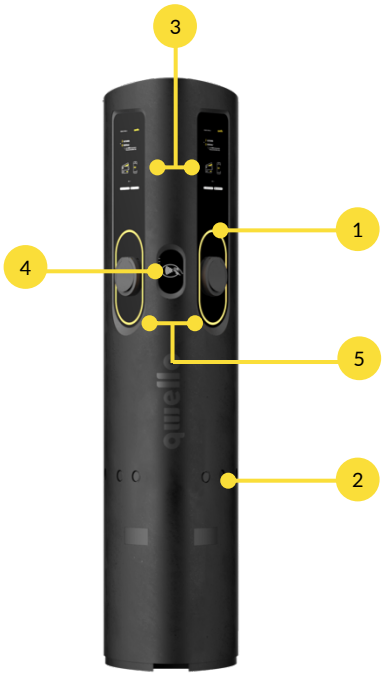
NEJ.	Beskrivelse
1	Statuslys synligt gennem LED
2	Parkeringssensorer
3	Symbolbaseret visning
4	Betalingsterminal
5	Stik Type 2

Teknisk datablad

Produktnavn	CP07
Norm	IEC 61851-1 IEC 61439-7 Klasse A EN 50470-1
Vægt	20,5 kg (72,8 kg fundament)
Driftstemperatur	-20°C til +50°C
Relativ luftfugtighed	< 95% (ikke-kondenserende)
Kølemekanisme	Aktiv luftkøling (ventilatorer)
Opladningstilstand	Mode 3, i overensstemmelse med IEC 61851-1
Indtrængningsmodstand (IP-kvalitet)	IP54
Slagmodstand (IK-kvalitet)	IK10 (Viser IK08)

Elektrisk beskyttelsesklasse	1 (E1, M2)
Strømforsyning	AC, 50Hz, 400VAC, 3P32A N PE
Maksimal effekt (kabeltrommel, type 2-stik	22 kW (32A)
Belastningsstyring	Ja
Betalingsmetode	Ad hoc via kontaktløst kreditkort, debetkort eller Apple Pay, Google Play. Via App, RFID
Visning	7" LCD-skærm
Certifikater	CE, Modul D, Modul B (tysk kalibreringslov)

4.5 CP21 Oversigt & Teknisk datablad



NEJ.	Beskrivelse
1	Statuslys synligt gennem LED
2	Parkeringssensorer
3	To uafhængige skærme
4	Betalingsterminal
5	To stikkontakter til 22 kW opladning

Teknisk datablad

Produktnavn	CP21
Norm	IEC 61851-1/IEC 61439-7 Klasse A EN 50470-1 ISO15118 (klar)
Vægt	40-60 kg (plus 60-80 kg fundament)
Dimensioner	Højde: 140 cm; Fodaftryk: 900 cm², 37 cm x 33 cm
Driftstemperatur	-25°C til +50°C
Relativ luftfugtighed	< 95% (ikke-kondenserende)
Kølemekanisme	Aktiv luftkøling (ventilatorer)
Opladningstilstand	Mode 3, i overensstemmelse med IEC 61851-1
Indtrængningsmodstand (IP-kvalitet)	IP54
Slagmodstand (IK-kvalitet)	IK10 (Viser IK08)

Elektrisk beskyttelsesklasse	1 (E1, M2) & IPXXB (fingersikkerhed)
Strømforsyning	AC, 50Hz, 400VAC, 3P64A N PE
Maksimal effekt (kabeltrommel, type 2-stik	44kW (64A) [Op til 2x 22 kW (2x32A)]
Fordelingsboks (fødestolpe)	Intern Smart-Meter-Gateway forberedt fødestolpe (integreret i ladepunktet)
Belastningsstyring	Ja
Betalingsmetode	Ad hoc via kontaktløst kreditkort, debetkort eller Apple Pay, Google Play. Via App, RFID
Visning	7" LCD-skærm
Tilgængelighed	Ifølge DIN 18040-3 & PAS1899
Certifikater	CE, Modul D, Modul B (tysk kalibreringslov)

4.6 CP22 Oversigt & Teknisk datablad



NEJ.	Beskrivelse
1	Statuslys synligt gennem LED
2	Parkeringssensorer
3	Delt display til samtidig brug
4	Betalingsterminal
5	To stikkontakter til 22 kW opladning

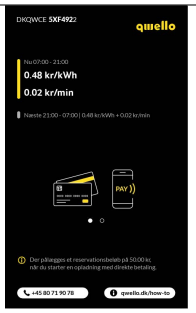
Teknisk datablad

Produktnavn	**CP22**
Norm	IEC 61851-1/IEC 61439-7 Klasse A EN 50470-1 ISO15118 (klar)
Vægt	27 kg (plus 55 kg fundament)
Dimensioner	Højde: 1s0 cm; Fodaftryk: 645 cm², 29 cm x 28 cm
Driftstemperatur	-25°C til +50°C
Relativ luftfugtighed	< 95% (ikke-kondenserende)
Kølemekanisme	Aktiv luftkøling (ventilatorer)
Opladningstilstand	Mode 3, i overensstemmelse med IEC 61851-1
Indtrængningsmodstand (IP-kvalitet)	IP54
Slagmodstand (IK-kvalitet)	IK10 (Viser IK08)
Elektrisk beskyttelsesklasse	1 (E1, M2) & IPXXB (fingersikkerhed);

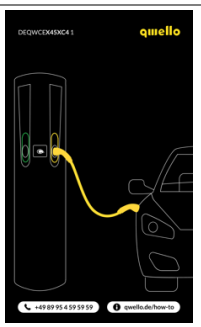
	Reststrømsafbryder (RCCB), 4P, 40A, B-EV Miniatureafbryder (MCB), 3P, 40A, C-kurve
Strømforsyning	AC, 50Hz, 400VAC, 3P64A N PE
Maksimal effekt (kabeltrommel, type 2-stik	44kW (64A) [Op til 2x 22 kW (2x32A)]
Fordelingsboks (fødestolpe)	Ekstern enhed
Belastningsstyring	Ja
Betalingsmetode	Ad hoc via kontaktløst kreditkort, debetkort eller Apple Pay, Google Play. Via App, RFID
Visning	7" LCD-skærm
Tilgængelighed	Ifølge DIN 18040-3
Certifikater	CE, Modul D, Modul B (tysk kalibreringslov)

5. Brugergrænseflade

På displayet kan brugerne straks se den aktuelle status på ladepunktet. Derudover giver den information om taksten og klare instruktioner til opkrævningsprocessen.

Brugergrænseflade Handling	Visning billede
Dette ladepunkt er reserveret. Vælg venligst et tilgængeligt ladepunkt. Du kan nemt identificere status på ladepunktet på dets statuslys. Grøn betyder, at ladepunktet stadig er tilgængeligt.	
Ladestationens parkeringssensorer registrerer automatisk, når et køretøj er parkeret. Parkering på disse pladser uden opladning er ikke tilladt. For at begynde at opkræve skal du autentificere dig selv.	
Opladningsprisen består af to komponenter: det kWh-baserede gebyr og det tidsbaserede gebyr. Den samlede pris beregnes ud fra disse faktorer. For mere information om taksten kan du scanne QR-koden. For at begynde at opkræve skal du autentificere dig selv. Dette kan gøres via kontaktløs betaling, ved hjælp af vores Qwello-app, Qwello RFID-kort, debet-/kreditkort eller med et kort fra en af vores roamingpartnere.	
Autentificeringen lykkedes ikke. For mere information om fejl, se kapitel 8. Hvis du er i tvivl, kontakt vores kundeservice døgnet rundt, 365.	
Autentificering succesfuld	

Afhængigt af modellen kan du enten bruge kablet, der er indbygget i Qwello-ladepunktet (11 kW), eller du kan bruge dit eget kabel (22 kW) med Qwello-ladepunktet. Hvis du bruger kablet, der er integreret i Qwello-opladningspunktet, skal du rulle det helt ud. Kun de adaptere, der er godkendt af producenten af elbilen, må bruges. Forlængerkabler må ikke bruges.



*afhængigt af modellen vises den tilsvarende model på skærmen og visuelt viser, hvordan ladestationen skal bruges.

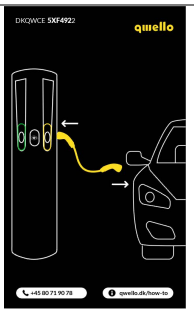
Behandling



Opladning



Når sessionen er stoppet, skal du afbryde opladningskablet fra bilen. Hvis ladepunktet har et indbygget kabel, skal du tage stikket ud og sætte det pænt tilbage i stikholderen. Hvis du har brugt dit eget kabel, skal du først tage stikket ud af bilen, derefter afbryde det fra ladepunktet og opbevare det sikkert i bilen. For yderligere instruktioner om afslutning af opladningssessionen, se kapitel 6.5.



*afhængigt af modellen vises den tilsvarende model på skærmen og visuelt viser, hvordan ladestationen skal bruges.

Når opladningssessionen er afsluttet, vises den samlede omkostning. Yderligere information om opladningsprocessen kan tilgås via det medfølgende link. For mere information om betaling og fakturering, se kapitel 6.7.



Afslutningsbesked: Tak og kør forsigtigt!



6. Drift

Qwello ladepunkter kan oplade elektriske køretøjer med IEC 62196 type 2 stik. Dette er standardstikket for elbiler i Europa. Qwello-ladepunkterne understøtter opladning med op til 22 kW vekselstrøm. For yderligere hjælp til opladningssessionen, besøg vores "How-To"-hjemmeside, som tilbyder mange videoer og forklaringer: https://qwello.uk/en/how-to

6.1 At finde Qwello-ladningspunkter

For at finde et Qwello-ladepunkt nær en bestemt destination kan du bruge Qwello-appen, navigationstjenester eller vores lokalisator på Qwello-hjemmesiden.
Qwello-appen giver dig også mulighed for at reservere et ladepunkt i op til 15 minutter**, så** du er tilgængelig, når du ankommer. Yderligere information om den præcise brug af Qwello-appen i *6.3.*

6.2 Ankomst til Qwello Charge Point

Når du ankommer til et Qwello-ladecenter, skal du søge efter et tilgængeligt Qwello-ladepunkt. Det farverige oplyste statuslys informerer brugeren på afstand om tilgængeligheden af ladepunktet:

Farve	**Status**
Blå	Køretøjet oplader aktivt. Tag venligst ikke kablet ud eller flyt køretøjet, før opladningen er færdig.
Grøn	Ladepunktet er klar til brug. Du kan starte en opladningssession ved at følge instruktionerne i denne manual eller bruge Qwello-appen.
Gul	Ladepunktet er reserveret. Den bliver tilgængelig, når reservationsperioden udløber, eller brugeren påbegynder opkrævning.
Rød	Ladepunktet er optaget af et ikke-opladende køretøj eller er på anden måde blokeret. Sørg venligst for, at kun autoriserede elbiler bruger ladestationen. Hvis et problem fortsætter, kontakt Qwellos kundesupport døgnet rundt.

Bemæ Statuslampen er standardudstyr på alle Qwello-ladepunkter. Selvom dens placering kan variere mellem modeller, er LED-indikatoren altid tydeligt synlig.

Qwello-ladepunktet genkender parkerede biler ved hjælp af indbyggede sensorer. For at sikre, at din bil bliver genkendt, bedes du parkere direkte foran ladestationen. Dette er især vigtigt, hvis din bil er særligt kort. Når den er parkeret, vil statuslyset skifte fra grønt til gult, og takstskærmen vil vises på displayet.

Bemæ Når du har reserveret et ladepunkt med hjælp fra vores Qwello-app, skal du autentificere dig selv ved den ved hjælp af en af Qwello-medlemsspecifikke metoder, der bruger den Qwello-konto, der blev brugt til reservationen. Dette sikrer, at kun Qwello-medlemmet, der har reserveret reservationen, kan bruge deres reserverede Qwello-ladepunkt.

6.3 Autorisation og adgang

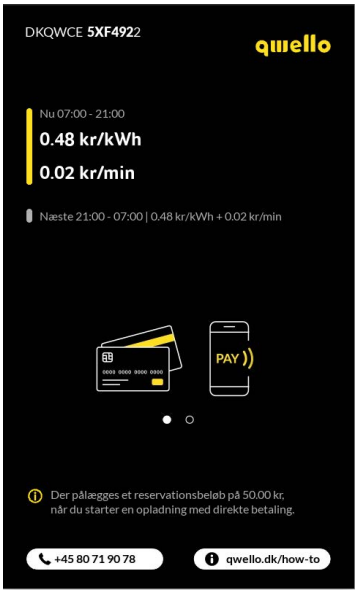
For at bruge ladepunktet kræves godkendelse. Dette kan gøres på forskellige måder: Qwello-appen, Qwello RFID-kort, kredit-/debetkort, Apple Pay, Google Pay eller et roaming-partner-RFID-kort.

Den nemmeste måde at lade op på er som Qwello-medlem. Det er dog også muligt at supplere ad hoc. Alt du behøver er et kredit-/debetkort, Apple Pay

eller Google Pay. Du kan endda bruge RFID-kortet fra en af vores hundredvis af roamingpartnere til at starte en opladningssession.

Under alle omstændigheder bedes du forsøge at autentificere dig inden for to minutter efter ankomst til Qwello-ladestationen, da parkering her uden opladning er forbudt. Opladningsstikket forbliver låst, indtil betalingsgodkendelse eller forhåndsgodkendelse er modtaget.

Qwello-opladningspunktet vil bede dig om en betalingsautorisation som følger:



Skærmen viser dig også den aktuelle takst.

6.3.1 Autorisation via Qwello-appen

Medlemskab af Qwello har mange fordele. Muligheden for at reservere et Qwello-ladepunkt er blot én af dem. Qwello-medlemmer har også fordel af nemme godkendelsesmetoder. For at blive medlem skal du blot downloade og åbne Qwello-appen og registrere dig der. Under alle omstændigheder bedes du forsøge at autentificere inden for to minutter efter ankomsten til Qwello-ladestationen, da parkering her er forbudt uden opladning. Opladningsstikket forbliver låst, indtil en betalingsautorisation eller forhåndsgodkendelse er modtaget.

Når du er ankommet til et Qwello-ladepunkt, åbner du Qwello-appen. Du vil se, at 'Charge'-knappen bliver aktiv for det ladepunkt, hvor du parkerede. Hvis nødvendigt, vil Qwello-appen bede dig opdatere dine betalingsoplysninger. I nogle tilfælde vil polen bede om at indtaste en 3-cifret kode, som vises på mastens display, for at bekræfte, hvilken oplader du vil bruge.

6.3.2 Autorisation via Qwello RFID-kortet

Hold blot dit Qwello RFID-kort mod læseren under displayet og vent, indtil autorisationen er modtaget. Qwello-ladepunktet låses automatisk op efter en vellykket autorisation, så du blot kan starte opladningsprocessen.

6.3.3 Autorisation via kredit-/debetkort

Bank blot dit NFC-aktiverede kredit-/debetkort mod læseren under displayet og vent på, at betalingstilladelsen kommer.

For de fleste transaktioner vil Qwello forhåndsgodkende £50. Denne forhåndsgodkendelse kan fremgå af dit kredit-/debetkortudtog, indtil den endelige opgørelsesværdi for din transaktion er beregnet.

Derudover indeholder dit kredit-/debetkortudtog en Qwello-transaktionstoken, som du kan bruge til at hente fakturaen og detaljerne.

6.3.4 Autorisation via Apple Pay

Sørg for, at Apple Pay er sat op på din Apple-enhed. Dobbelttryk på sideknappen på din smartphone eller Apple Watch og autentificer med enten Face ID, Touch ID eller en PIN-kode. Hold nu din telefon op mod læseren på Qwello-ladepunktet. Et flueben på skærmen viser, hvornår betalingsgodkendelsen er modtaget.

For de fleste transaktioner vil Qwello forhåndsgodkende £50. Denne forhåndsgodkendelse kan fremgå af dit kredit-

/debetkortudtog, indtil den endelige opgørelsesværdi for din transaktion er beregnet.

Derudover vil din Apple Pay-udtog indeholde en Qwello-transaktionstoken, som du kan bruge til at hente regningen og oplysningerne. For at downloade regningen, indtast denne transaktionstok på følgende hjemmeside: https://qwello.uk/invoice

6.3.5 Autorisation via Google Pay

Sørg for, at din Android-enhed er sat op til Google Pay, og at NFC er slået til. Hold nu blot din Android-enhed op mod læseren på Qwello-opladningspunktet. Et flueben på skærmen viser, hvornår betalingsgodkendelsen er modtaget.

For de fleste transaktioner vil Qwello give en forhåndsgodkendelse på £50. Denne forhåndsgodkendelse kan fremgå af din kreditkortkontoudtog, indtil den endelige værdi af din transaktion er beregnet.

Derudover vil din Google Pay-udtog indeholde en Qwello-transaktionstoken, som du kan bruge til at hente regningen og oplysningerne. For at downloade regningen, indtast denne transaktionstok på følgende hjemmeside: https://qwello.uk/invoice

6.3.6 Autorisation via roamingpartner

Vi tilbyder roamingtjenester med udvalgte e-mobilitetsudbydere. Yderligere information findes på vores hjemmeside. For at godkende en opladningssession ved en Qwello-ladestation, skal du blot trykke dit medlemskort mod betalingsterminalen. Så snart Qwello-opladningspunktet har kontrolleret kortets gyldighed, aktiveres stikket, og du kan starte opladningssessionen.

Bemærk venligst, at roaming-taksterne adskiller sig fra den standard Qwello-takst. Beløbet vil blive opkrævet af den e-mobilitetsudbyder, hvis medlemskort du bruger. Bemærk venligst, at det af tekniske årsager kan tage op til en måned, før oplysningerne bliver behandlet af din e-mobilitetsudbyder, og at transaktionsbeløbet fremgår af din regning.

6.4 Start af opladningssessionen

Når du har autentificeret dig selv eller indtastet en betalingsmetode, låses ladepunktet op, og du kan begynde at opkræve. Statuslyset forbliver gult, og displayet beder dig om at starte opladning.

! Forsigti Sørg for, at opladningskablet og stikket er rene, tørre og uskadte, før du sætter det i. Brug af en beskadiget eller våd forbindelse kan føre til elektriske farer.

Afhængigt af modellen kan du enten bruge kablet, der er indbygget i Qwello-ladepunktet, til at oplade op til 11 kW, eller du kan bruge dit eget kabel med Qwello-ladepunktet til at oplade op til 22 kW. Hvis du bruger kablet, der er integreret i Qwello-ladestationen, skal du rulle det helt ud. Kun de adaptere, der er godkendt af producenten af elbilen, må bruges. Forlængerkabler må ikke bruges.

! Forsigti Vrid, bøj eller kør ikke over opladningskablet. Skader på kabelisoleringen kan medføre alvorlige sikkerhedsrisici.

Opladningspunktskærmen skifter til et batteri for at indikere, at opladning er i gang. Mængden af elektricitet, der oplades, vises også. Under opladningsprocessen lyser parkeringslysets ring op med blåt.

6.5 Afslutning af opladningssessionen

Opladningen stopper som regel automatisk fra bilens side, når opladningsproppen låses op. For at afslutte din opladningssession korrekt, skal du først låse dit køretøj op eller stoppe sessionen via din bils app, hvis det er relevant. Du kan også afslutte

sessionen direkte via Qwello-appen, hvis du har brugt den til at begynde at oplade.

Forsigti Afbryd ikke opladningskablet med magt. Følg altid korrekt afkoblingsprocedure via køretøjet eller ladepunktet for at undgå skader på stikket eller opladningsporten.

Når sessionen er stoppet, skal du afbryde opladningskablet fra bilen. Hvis ladepunktet har et indbygget kabel, skal du tage stikket ud og sætte det pænt tilbage i stikholderen. Hvis du har brugt dit eget kabel, skal du først tage stikket ud af bilen, derefter afbryde det fra ladepunktet og opbevare det sikkert i bilen.

Forsigti Sørg for, at opladningskablet opbevares korrekt efter brug (hvis relevant). At lade den ligge på jorden kan skabe en snublefare eller føre til skade.

Efter afbrydelsen vil ladepunktets display vise "Behandling", og statuslyset skifter fra blå til gul. Systemet beregner derefter den samlede omkostning, som vises på skærmen.

Bemæ Bemærk venligst, at Qwello-ladepunktet ikke kan bruges til parkering, hvis dit køretøj ikke aktivt oplader. For at sikre tilgængelighed for andre brugere, gør opladningsbåset tilgængeligt, så snart din session er afsluttet.

6.6 Signerede målte værdier

Qwello ønsker at give dig den mest bekvemme oplevelse muligt, når du oplader din elbil, men samtidig bekymrer vi os om din sikkerhed og overholder alle officielle regler. En del af dette er at give dig mulighed for at tjekke din regning og mængden af elektricitet, der opkræves når som helst. Af denne grund er alle vores Qwello- ladepunkter udstyret med et særligt måleinstrument, der er underlagt og opfylder kravene i den tyske måle- og kalibreringsforordning (MessEV), især bilag 2, 1.2.2.1. og 1.2.3.1. af MessEV.

Der er flere måder at få de signerede målinger på for at verificere vores målinger af den opladede mængde elektricitet, som vi præsenterer i de følgende afsnit.

6.6.1 Offentlig nøgle og målte værdier

Omtrent midt på vores Qwello-ladepunkt, direkte under holderen af opladningsstikket, er der et vindue, der viser både aflæsningen af den opladede mængde elektricitet og den offentlige nøgle til dette særlige Qwello-ladepunkt. Når du starter opladningssessionen med dit køretøj, ændres værdien på måleren afhængigt af belastningen og opladningsadfærden i dit bilbatteri. Vi bruger startværdien og slutværdien af denne måler til at beregne, hvor meget elektricitet der vil blive leveret. Både startværdien og slutværdien af sporet er officielt signeret i overensstemmelse med forordningen og kan ses når som helst senere. Bemærk venligst, at disse underskrevne læsninger er det bindende grundlag for oprettelsen af vores faktura; angivelser i kolonnens visning er kun til dine ikke-bindende oplysninger.

6.6.2 At få downloadlinket

Så snart opladningsprocessen er afsluttet, vises et link til en webside på displayet på opladningsstangen – se figur nedenfor. Dette link fører til en webside, hvorfra de signerede læsninger kan downloades. Formatet på linket er cirka https://qwello.uk/meter/597K37WP og vises på skærmen i 30 sekunder, så det enten kan fotograferes eller skrives ned.



Opladningspunktsskærm efter afslutningen af opladningsprocessen med visning af downloadlinket for de underskrevne målte værdier.

6.6.3 Download signerede værdier via hjemmesiden

Alternativt, for at downloade dine signerede læsninger, skal du blot bruge linket på din faktura. Den vil føre dig til vores downloadside, se billedet nedenfor:



Når downloadet af de signerede læsninger er startet, gemmes en xml-fil på din computer med alle læsningerne fra den relevante indlæsningssession.

6.6.4 Gennemsigtighedssoftwaren

Hvis du bruger gennemsigtighedssoftwaren for første gang, bedes du downloade den via linket, som også findes på vores downloadside til signerede læsninger. Når softwaren er blevet downloadet med succes, kan den installeres og startes blot ved at dobbeltklikke på den.

For at tjekke aflæsningen af målingen, gå venligst til rullemenuen "Fil" og vælg den relevante xml-fil i den mappe, hvor du downloadede den.

Du behøver ikke udfylde yderligere felter, da alle relevante data, inklusive den offentlige nøgle, allerede er inkluderet i de importerede data i xml-filen. Den offentlige nøgle kan krydstjekkes når som helst, da vores Qwello-ladepunkter også viser den offentlige nøgle, du modtog med xml-filen.

Når du har uploadet filen med dataene fra den relevante opladningssession, er værdierne synlige i gennemsigtighedssoftwaren, inklusive den offentlige nøgle til ladepunktet, der blev brugt i denne opladningssession.

Du kan nu tjekke de signerede aflæsninger af starttid, sluttid eller hele opladningsprocessen. Tjekket giver også yderligere oplysninger om din opladningsproces, såsom varigheden af opladningsprocessen.

6.7 Betaling og fakturering

Qwello bruger en energimåler til at måle den energi, der flyder under en opladningsproces. På grund af målerets tekniske egenskaber er faktureringsopløsningen begrænset til 10Wh-intervaller. For eksempel, hvis en ladning er under 10Wh, vil du ikke blive opladet for nogen energi. Det betyder også, at mængden af faktureret energi kan afvige fra den modtagne energimængde med maksimalt 10 Wh. Måden du modtager din faktura på, afhænger af betalingsmetoden, der bruges til opkrævning. Nedenfor er detaljerne for hver betalingsmulighed:

6.7.1 Betaling med en Qwello-konto

Hvis du er registreret Qwello-medlem, vil betalingen for din opladningssession blive behandlet automatisk. Cirka en dag efter brug af en Qwello-ladepost vil beløbet blive trukket på det kreditkort, der er tilknyttet din Qwello-konto. Når betalingen er behandlet, vil du modtage en faktura via e-mail. Du kan også finde

kvitteringer for tidligere sessioner i Historik-sektionen i Qwello-appen under Sessioner. Derudover vil din kredit-/debetkortudtog indeholde en Qwello-transaktionstoken, som du kan bruge til at hente faktura- og sessionsdetaljer ved at indtaste dem på følgende hjemmeside.

6.7.2 Betaling med kontaktløs betalingsmetode

Alle brugere har mulighed for at modtage en faktura i PDF-format for hver opkrævningssession, uanset om de er registrerede medlemmer af Qwello eller ej. Hver enkelt opladningssession inkluderer et link til downloadsiden for de signerede aflæsninger. Når et beløb bliver trukket fra din bankkonto af Qwello, uanset om det er via kredit-/debetkort eller PayPal, vil transaktionsobjektet indeholde en alfanumerisk Qwello-transaktionskode. Denne kode vises også på din kontoudtog, så du kan få adgang til din faktura og detaljer om opkrævningssessionen. For at downloade din faktura skal du blot indtaste transaktionskoden sammen med datoen for opkrævningssessionen på https://qwello.uk/en/receipt. Hvis du har opkrævet ved hjælp af en kontaktløs betalingsmetode (f.eks. kredit-/debetkort, Apple Pay, Google Pay), kan du nemt hente din kvittering ved at indtaste det transaktions-ID, der findes i dine bankoplysninger.



Din faktura kan genereres og downloades når som helst ved at indtaste debetdatoen og transaktionskoden.

6.7.3 Betaling med et roamingkort

Hvis du er en roamingkunde, der bruger vores ladepunkter, vil du modtage en faktura for din opladningssession fra din e-mobilitetsudbyder (EMP), hvorigennem du har autentificeret dig ved vores Qwello-ladestation. Denne faktura indeholder alle relevante oplysninger, som vi har videregivet gennem kommunikationsprotokollerne samt de underskrevne læsninger.

Vi er klar over, at forskellige EMP'er bruger forskellige måder at fakturere og levere faktureringsoplysninger til deres kunder på, så kontakt venligst din EMP direkte ved spørgsmål om modtagelse af fakturaer.

Bemærk venligst, at roaming-taksterne adskiller sig fra de standard Qwello-tariffer. Beløbet vil blive belastet af den e-mobilitetsudbyder, hvis medlemskort du brugte. Bemærk venligst, at det af tekniske årsager kan tage op til en måned, før oplysningerne bliver behandlet af din e-mobilitetsudbyder, og at transaktionsbeløbet fremgår af din regning.

7. Qwello-appen

Brugen af Qwelllo-appen giver dig en række fordele, herunder:

- 15-minutters reservation af et ladepunkt
- Realtidstilgængelighed (takket være de integrerede parkeringssensorer)
- In-app autentificering og betaling
- Opladningsmonitor
- Sessionens historie

7.1. Opsætning af din Qwello-konto

Når du bruger Qwello-appen for første gang, vil du blive inviteret til at oprette en Qwello-konto. Du kan bruge Qwello-appen uden en Qwello-konto til at finde tilgængelige Qwello-ladepunkter, men en Qwello-konto er påkrævet for at foretage

reservationer eller godkende betalinger ved en Qwello-ladestation.

For at oprette en Qwello-konto beder Qwello-appen om dit navn, din e-mailadresse og en adgangskode. Disse bruges til at identificere kontoen, genskabe den, hvis adgangskoden går tabt, og sende dig dine regninger.

Din adresse er nødvendig for at verificere dine kredit-/debetkortoplysninger og for at bestille et Qwello RFID-kort.

Dit kredit-/debetkort bruges til at betale for en Qwello-opladningssession og til at bestille et Qwello RFID-kort. Qwello supplerer Mastercard og Visa.

Bemæ Bemærk venligst, at vi ikke gemmer kreditkortoplysninger på vores servere. Disse oplysninger indsamles og behandles af EMS. Besøg venligst https://emspay.eu for mere information.

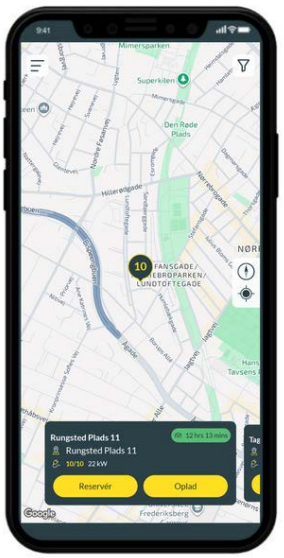
Efter at have givet disse oplysninger, vil en bekræftelsesmail blive sendt til den angivne e-mailadresse. Bekræft venligst modtagelsen af denne e-mail ved at klikke på linket i e-mailen for at aktivere din nye Qwello-konto. Når dette er gjort, vil du kunne logge ind på kontoen i Qwello-appen ved at bruge den angivne e-mailadresse og adgangskode.

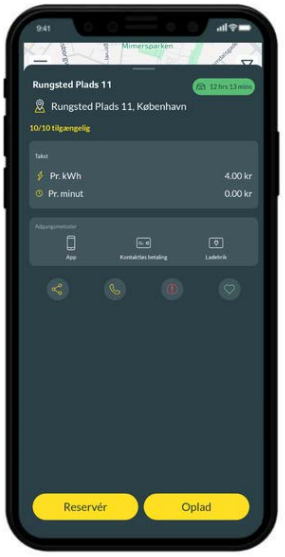
7.2 At finde Qwello Charge Point

For at finde Qwello-ladepunktet nær dig, tryk på sigtekornet:



Kortet er centreret omkring din position, og du kan se Qwello-ladningspunktet på kortet.





For at finde et Qwello-ladepunkt nær en bestemt destination, indtast destinationen i søgefeltet øverst på skærmen:

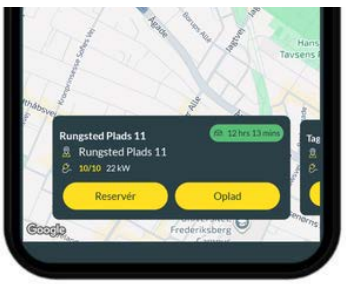
Qwello-appen giver dig et kort, der viser placeringen af Qwello-ladepunktet. Vælg et gult ikon for at få detaljeret information om Qwello-ladepunktet i det område.

7.3. Reservation af Qwello ladepunkt

Qwello-ladepunktet kan reserveres op til 15 minutter før ankomst, hvilket fjerner bekymringen om, at der ikke er en plads tilgængelig, når du ankommer.

Hver Qwello-ladepost har et reservationsgebyr på £1, inklusive moms. For at reservere en bay skal du logge ind på din Qwello-konto med gyldige betalingsoplysninger.

For at reservere et ladepunkt skal du blot trykke på "Reserver"-knappen på Qwello-placeringsdetaljeskærmen og følge instruktionerne på skærmen:





Bemæ Bemærk venligst, at reservationer kun kan foretages til Qwello-opladningspunkter, der ikke ligger mere end 15 minutters kørsel fra din nuværende placering.

Ved ankomsten til Qwello-ladepunktet skal du blot parkere ved siden af et Qwello-ladepunkt med et gult statuslys. Det gule lys indikerer, at et Qwello-ladepunkt er reserveret – i dette tilfælde til dig. Hvis mere end ét Qwello-ladepunkt har gult lys, vælg et af dem. Godkend automatisk en opladningssession med Qwello RFID-kortet eller Qwello-appen og forbind din elbil for at starte opladningssessionen.

7.4 Realtidsovervågning

Du kan overvåge din opladningssession i realtid ved hjælp af Qwello-appen.



Appen giver detaljerede indsigter, herunder:

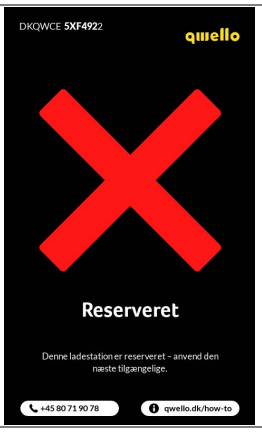
- Nuværende opladningsstatus (aktiv, pauset eller fuldført).
- Total opladet energi (kWh) og anslået resterende tid.
- Realtids omkostningsregistrering, så du altid ved, hvor meget du vil blive opkrævet.
- Sessionshistorik, så du kan gennemgå tidligere opladningsaktiviteter.

8. Fejlkoder og fejlfinding

Hvis der opstår en fejl eller fejl, og vores hardware ikke fungerer, er vores gratis kundeservicehotline det første kontaktpunkt for vores kunder. Vores kundesupportteam kan kontaktes via telefon, kontaktformular på hjemmesiden eller via kontaktformularen i appen. Telefonnummeret kan findes på skærmen ved ladestationen, i appen eller på hjemmesiden.

I nogle tilfælde vises en fejlkode på opladerens skærm. Dette hjælper kunden med at løse fejlen (f.eks. kredit-/debetkort afvist).

Fejl	Billede
Vedligeholdelsesstation (Ladepunktet er ude af drift og vil blive tjekket og repareret inden for typisk 48 timer)	
Utilstrækkelige midler ifølge banken	
Fysisk PIN-indtastning kræves	

Reserveret	
Betaling afvist	
Kort understøttes ikke	
Opladningsfejl	



E-opladning.
Omdefineret.

Kontakt

info@qwello.dk

https://www.qwello.dk/

qwello