

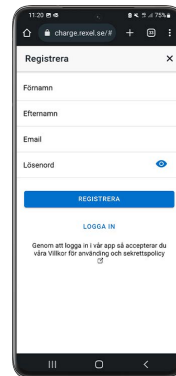
Rexolution Charge mobil- och webbapp

- SÅ ENKELT KOMMER DU IGÅNG



1. Ladda ner app eller använd webbläsare

Ladda ner appen "Rexolution Charge" eller använd webbapp på <https://charge.rexel.se>. OBS! App vid namn "Rexolution" ska ej laddas ner.

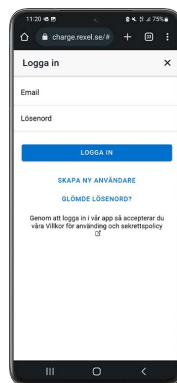


2. Registrera konto

Registrera konto genom att ange namn, e-post och lösenord. Har du fått en inbjudan att registrera dig kan e-post redan vara ifyllt. Ändra inte den adressen då det är denna som laddstationsägaren använt för att ge dig behörighet till laddning.

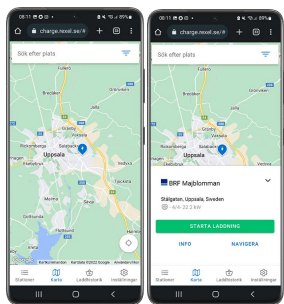
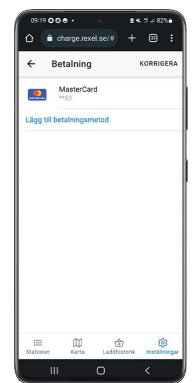
3. Logga in

När kontot har registrerats loggar du in genom att ange e-post och lösenord. Har du glömt lösenordet kan det återställas genom att klicka på "Glömt lösenord".



4. Lägg till betalkort

Lägg till ett giltigt betalkort som ska användas för att betala för laddning. Accepterade kort är VISA och Mastercard debit- och kreditkort. Uppgifterna sparas krypterat och du behöver bara ange dem en gång.

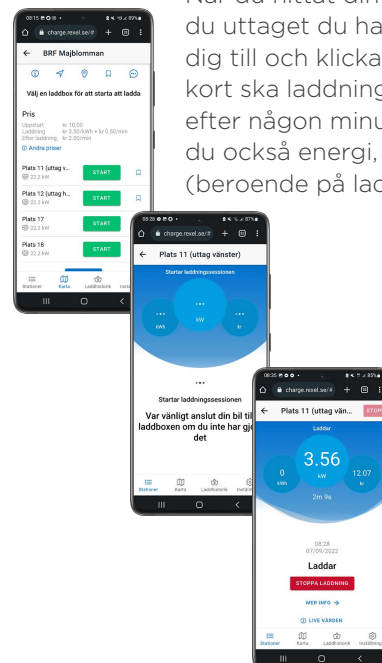


5. Hitta en laddstation och se detaljer

Välj fliken "Karta" för att se alla laddstationer du har tillgång till, både publika och privata. Under fliken "Stationer" hittar du favoritmarkerade och närliggande laddstationer. Genom att klicka på en station får du mer information. Klicka på "Starta laddning" för att se alla valbara ladduttag.

6. Starta laddning

När du hittat din laddstation väljer du uttaget du har eller ska koppla dig till och klickar på "Start". Inom kort ska laddningen starta och efter någon minuts fördröjning ser du också energi, effekt och pris (beroende på laddstation).



7. Historik och kvitton

Fliken "Laddhistorik" innehåller detaljerad information om avslutade laddsessioner. Här kan du se hur mycket du laddat och vad det har kostat. Här hittar du också kvitton. Obs! Dragning av pengar från betalkort sker endast en gång per månad, och det är först när betalningen gjorts som ett nedladdningsbart kvitto genereras.



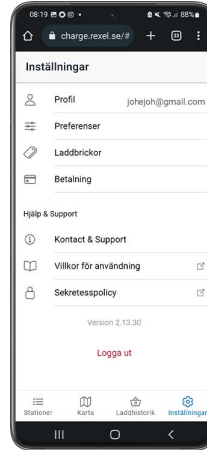
Fler tips om app och webbapp

- NÄR DU KOMMIT IGÅNG MED DIN FÖRSTA LADDNING

REGISTRERA RFID

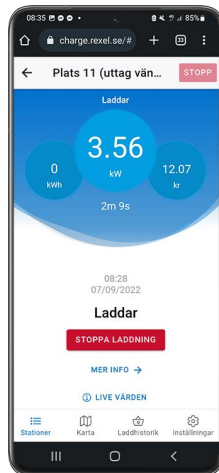
Vill du inte behöva använda appen för att starta och stoppa laddning kan du enkelt koppla valfria RFID-kort (s.k. laddbricka) till ditt Rexolution-konto. Detta rekommenderas då laddbrickan fungerar även om laddstationen exempelvis tappat uppkoppling. Du kan använda de flesta kort och taggar med RFID-chip såsom lås- och passerbrickor osv.

Under fliken "Inställningar", välj "Laddbrickor" och "Lägg till laddbricka". Följ instruktionerna.



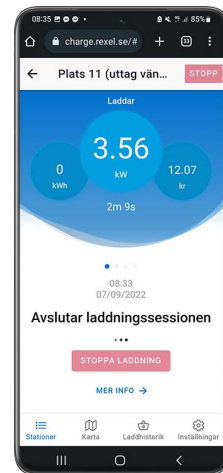
LÄDDNING
FÖRBEREDS

Förbered din laddning genom att sätta i kabeln i uttaget på laddaren samt i din bil. Förbered din bil för laddning, lås bilen. Klicka på din plats/det uttag du vill ladda på och klicka sedan på starta laddning. Var uppmärksam på vilken plats du står på och vilken plats du startar laddningen på.



LÄDDNING
PÅGÅR

När laddningen pågår visas information om laddsessionen i appen. Du kan se vilken effekt som laddas med just nu, hur mycket energi som överförs och vad det har kostat hittills. Denna information beror till viss del på laddstationens modell. Efter att en laddning startats tar det ca en minut eller mer innan denna information uppdateras.



LÄDDNING
AVSLUTAS

För att avsluta laddning antingen lås upp bilen och dra ur kabeln. Eller klicka på uttaget i appen där det laddar och klicka på avsluta laddning. I appen når du pågående laddsession också genom att klicka på blixtsymbolen i nedre vänstra hörnet.



Testa att klicka på mer info eller swipa vänster.

TÄNK PÅ ATT...

- * Samma konto gäller för både mobil- och webbapp.
- * Uppdatera betalkort i appen i god tid innan giltighetstiden går ut
- * Ha GPS påslagen på telefon och ge appen tillgång till enhetens plats.

Laddbox

- DE OLIKA DELARNA PÅ LADDBOXEN



1. STATUSINDIKERING

Grönt: Laddboxen är redo för laddning

Blått: Laddning pågår

Rött: Fel på laddboxen. Prova att dra ur kabeln och försök igen. Om problemet kvarstår felanmäl till charge@rexel.se. Ange anläggningsnamn och serie/ID-nummer på laddboxen.

Gult: Laddning förbereds/ Laddning är avslutad. Om laddning inte startar, dra ur kabeln och försök igen.

2. LADDUTTAG

Här placeras själva laddkabeln. På insidan finns ett motorlås som låser fast kabeln vid laddning.

3. RFID-LÄSARE

För situationer där inte laddningen ska startas via appen exempelvis om RFID-kort/bricka ska läsas av.

Vanliga frågor (FAQ)

Med uppgraderad laddtjänst och nya app är det mycket som är nytt både för er och oss. Vi hoppas att ni med hjälp av denna FAQ ska få snabba svar på några vanliga frågor. Annars står vår kundtjänst till ert förfogande.

Jag kan inte logga in - Fel e-mail eller lösenord

Detta meddelande kan ha två möjliga orsaker.

- 1) Det finns ett konto kopplat till denna e-postadress, men fel lösenord angavs.
- 2) Det finns inget konto kopplat till denna e-postadress.

Lösning: Välj "Glömt lösenord" och begär återställning av lösenordet. Ett e-postmeddelande med återställningslänk skickas till e-postadressen OM det finns ett registrerat konto. Tänk på att det kan vara en fördröjning innan mailet kommer fram. Om det inte kommer fram något mail rekommenderar vi att kolla skräpposten. Har det gått en längre tid kan du testa att återställa igen. Får du fortsatt inga mail beror det sannolikt på att det ej existerar något konto kopplat till den angivna e-postadressen. Kontakta kundtjänst på charge@rexel.se så hjälper vi dig.

Jag kan inte skapa konto - Registrering misslyckad

Om du försöker att registrera ett konto, men möts av felmeddelande (Registrering misslyckad - Användare existerar redan) när du trycker på knappen registrera så finns det redan ett konto kopplat till e-postadressen. Det beror på att kontot skapas automatiskt när du får tillgång till en laddstation genom att vi eller fastighetsägaren kopplar din e-post till en laddanläggning. Men eftersom kontot skapats automatiskt har du inte fått välja något lösenord.

Lösning: Kontot existerar, men du har inte valt något lösenord. Tryck "Glömt lösenord" för att återställa lösenordet. Du får ett mail till den angivna e-postadressen med instruktioner och en länk som du ska följa för att få välja ett nytt lösenord.

Jag har fått e-post, men länken fungerar inte

Detta mail skickas automatiskt när du för första gången ges tillgång till laddstationer i den uppgraderade tjänsten. I mailet uppmanas du att slutföra registreringen av ditt konto för att kunna logga in och ladda. Det kan hända att länken i mailet inte fungerar.

Lösning: Tryck "Glömt lösenord" för att återställa lösenordet. Du får ett mail till den angivna e-postadressen med instruktioner och en länk som du ska följa för att få välja ett nytt lösenord.

Jag ser inga laddstationer under "Stationer" i appen

Under fliken "Stationer" visas inget, det står bara att inga laddstationer finns i närheten.

Lösning: Här visas laddstationer som du är nära. Inom vilket avstånd som laddstationer ska visas kan du ändra genom att ändra filter. Klicka på filter-symbolen i övre högra hörnet. Där kan du sedan välja inom vilken radie laddstationer ska visas. Fungerar det ändå inte, trots att du är nära en laddstation? Kontrollera att du har telefonens GPS-funktion påslagen och att appen fått behörighet att använda telefonens plats.

Jag ser inte min vanliga laddstation på kartan

När jag går in på kartan och letar fram platsen där min laddstation ska finnas hittar jag inget. Jag hittar inte heller den under "Stationer", trots att jag ändrat filter.

Lösning: Oj, här kan det ha blivit något fel. Om det är en icke-publik laddstation, exempelvis hos en BRF eller på en arbetsplats, ska du ges särskild behörighet att ladda där. Denna behörighet kopplas till den e-postadress vi fått av din anläggningsägare. Om du exempelvis använt en annan e-postadress för ditt konto i Rexolution Charge, eller om något annat blivit fel, så kan det leda till att du inte fått rätt behörighet. Ta kontakt med kundtjänst via charge@rexel.se så hjälper vi dig.

Jag hittar inte appen Rexolution Charge

När jag söker på Rexolution Charge på Appstore eller Google Play så hittar jag inget, eller bara den gamla appen.

Lösning: Appen heter "Rexolution Charge", men tyvärr publicerades den först under namnet "Rexel Charge", så det kan du testa att söka efter också. Hittar du ändå inget är du välkommen att höra av dig till oss så hjälper vi dig. Tillsvidare kan du istället använda webbappen på <https://charge.rexel.se>. Samma konto fungerar där och den är identisk med mobilappen.



a world of energy