



Mijn laadkabel zit geblokkeerd in het laadpunt of ik kan de laadsessie niet stoppen, wat doe ik?

Een laadkabel wordt pas vrijgegeven wanneer de **laadsessie gestopt** is. Controleer dus eerst of je de laadsessie hebt beëindigd en let erop dat je dat doet op dezelfde manier als waarop je de sessie gestart hebt: **starten met de app betekent dus ook stoppen met de app, starten met je laadpas betekent dat je moet stoppen met diezelfde laadpas.**

- Zorg ervoor dat je **wagen ontgrendeld** is.
- Heb je voorgaande stappen gecontroleerd en blijft de laadkabel geblokkeerd, dan kan je best **contact opnemen via het nummer +32(0)14 75 23 00** of indien niet dringend via Support@Powerlink21.eu zodat we het probleem verder kunnen onderzoeken.

Het laadpunt herkent mijn laadpas niet. Wat moet ik doen?

1. Doet het probleem zich voor wanneer je een laadsessie probeert te stoppen, controleer dan even of je de **laadpas gebruikte waarmee je de laadsessie hebt gestart**. Deze moet namelijk altijd dezelfde zijn.
2. Wanneer je een laadsessie probeert te starten, controleer dan eerst of je het **laadpunt in de app kan terugvinden**.

Wat moet ik doen als de laadsessie niet start na activatie via de app?

1. Controleer of je **laadkabel diep genoeg in het stopcontact** zit, zowel langs de kant van je wagen als bij het laadpunt.
2. Om via de app een sessie te kunnen starten, heb je een goede **mobiele dataverbinding** nodig. Verplaats jezelf eventueel een beetje.
3. Lukt dat nog steeds niet, start je laadsessie met je laadpas. Op dit moment is een **laadpas** nog steeds de meest gebruikte en meest stabiele manier om een sessie te starten.

Kan een derde mijn laadsessie stoppen?

Neen, een laadsessie moet altijd worden gestopt op dezelfde manier als waarop ze werd gestart. Dat kan dus enkel met de app op jouw smartphone (als je die gebruikte om de sessie te starten) of met jouw laadpas (als je daarmee de sessie hebt gestart).

Daarnaast is het stoppen van de sessie ook mogelijk door de wagen te ontgrendelen en de laadkabel uit de wagen te halen, op die manier stopt de sessie ook automatisch, maar zonder sleutel van de wagen is dit onmogelijk. Enkel de uitbater van het laadpunt kan, doorgaans vanop afstand, je laadsessie stoppen in functie van klantenondersteuning of bij technische problemen.

Is er een pincode noodzakelijk bij het gebruik van mijn laadpas?

Nee. Een laadsessie kan worden gestart door je laadpas dicht in de buurt van de RFID-lezer (laadpaslezer) te brengen. Een pincode is niet nodig.

Ik ben mijn telefoon kwijt. Wat nu?

Het is heel belangrijk dat je eerst jouw toestel/sim-kaart laat blokkeren zodat niemand anders toegang heeft tot jouw account. Eenmaal je een nieuw toestel hebt, download je dan opnieuw de app (waarmee je de sessie hebt gestart). Je kan gewoon terug inloggen en verder genieten van alle diensten.

Wat is e-charging?

E-charging is het opladen van jouw voertuig aan een laadstation. Powerlink21 stelt het rijcomfort van bestuurders van een elektrisch voertuig op nummer 1 en heeft hiervoor reeds een ruim netwerk aan laadstations opgebouwd.

Kan ik een laadpaal reserveren?

Omdat we begrijpen dat het praktisch is om laadmomenten in te plannen, hebben we ervoor gezorgd dat je kosteloos een stekker kan reserveren. Dit kan maximum 15 minuten op voorhand én enkel indien je je binnen een straal van 30 km van de laadpaal bevindt.

Als extra hulpmiddel kan je via de app steeds zien welke stekkers beschikbaar zijn door middel van een eenvoudige kleurindicatie:

- Groen: vrij
- Blauw: aan het laden
- Oranje: gereserveerd
- Rood: error

Waar kan ik opladen?

Bij Powerlink 21 is jouw rijcomfort prioritair. Op dit ogenblik beslaat het netwerk uit enkel publiek toegankelijke oplaadpunten in de Benelux.

Waar bevinden zich al de voor jou toegankelijke laadstations?
Dit kan je heel eenvoudig zien via jouw app.

Op de app kan je de laadpunten zowel als kaart-of als lijstweergave raadplegen. Klik bij e-charging op 'stations'. Om te veranderen tussen de kaart en de lijst, klik je in de rechterbovenhoek op respectievelijk het lijst- of kaarticoontje.

Heb je problemen bij het laden? Controleer eerst even volgende zaken.

- Is de stekker niet gereserveerd door een andere klant? Via de app kan je aan de kleur van het icoon de status van de stekker controleren. Als het icoontje een oranje kleur heeft, dan is de stekker gereserveerd. Indien er een technische fout is, kleurt het icoontje rood. Kies dus een stekker met een groene kleur.
- Heb je een vrije stekker gekozen en lukt het laden niet? Probeer de stekker nog eens goed (diep) in het stopcontact te steken.
- Indien er nog genoeg krediet op jouw account staat en het laden nog steeds niet lukt, dien je contact op te nemen met de eigenaar van de laadpaal. De contactgegevens kan je op elke laadpaal terugvinden.

Niet gevonden wat je zocht?

Aarzel niet om ons te contacteren via de volgende e-mail adressen:

- Algemene vragen en opmerkingen: Info@Powerlink21.eu
- Servicedesk – technische hulp: Support@Powerlink21.eu