

## FAQ – Milence-laadhub Heudebouville

### 1. Waar bevindt de Milence-laadhub zich?

De Milence-laadhub in Heudebouville bij Rouen is gemakkelijk te bereiken en ligt vlak bij de snelweg A13, tussen Parijs en Le Havre. De locatie is een perfecte pitstop om te laden op de route tussen de Franse hoofdstad en een van de grootste zeehavens of verder Normandië in.

Je kunt met de Milence-app zonder problemen direct naar de laadhub rijden. Je kunt ook zoeken op "Milence Charging Hub" op Google Maps of TomTom. Het adres van de laadhub is zac Ecoparc 2, 251 Allée de la Fosse Moret, 27600 Heudebouville (Frankrijk).

### 2. Over welke services beschikt de laadhub?

De laadhub van Milence in Rouen-Heudebouville heeft alle services bij de hand die ervoor zorgen dat de chauffeur snel en comfortabel kan laden. Aanwezig:

- **Laadplekken:** Er zijn vier laadplekken, waar je kunt snelladen tot 400 kW. Het is belangrijk op te merken dat het maximale laadvermogen afhangt van factoren zoals het vermogen van het voertuig om dit aan te vragen en het aantal voertuigen dat tegelijkertijd oplaadt.
- **Veilig parkeren:** Op de parkeerplaats mogen alleen elektrische vrachtwagens komen en het terrein is afgesloten door een hek en een poort. Vrachtwagens kunnen er ook 's nachts parkeren en laden.
- **Comfortabele rustplaats en afvalbakken:** Direct bij de Milence-parkeerplaats is er gelegenheid voor de chauffeurs om te ontspannen en hun eigen meegebrachte eten in een mooie groene omgeving te nuttigen.
- **Restaurant en 24/7 voorzieningen:** Restaurant Hildeboldus (met goede reviews) ligt naast de laadhub en heeft een diverse kaart. Daarnaast zijn er 24 uur per dag voorzieningen (zoals toiletten en douches) beschikbaar.
- **Gratis Wi-Fi:** Blijf verbonden dankzij de gratis Wi-Fi die beschikbaar is op het hele laadhub-terrein.
- **Milence-support:** Voor eventuele technische problemen met de laders is er een speciale Milence-supportlijn beschikbaar. Gebruikers kunnen voor assistentie ook gebruikmaken van de intercom die zich aan de achterkant van de laadpaal in laadstation 2 bevindt.

De voorzieningen en douches in restaurant Hildeboldus zijn gratis voor klanten van Milence. Voor andere services kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.

### 3. Hoe kom ik het terrein op en rijd ik de laadplek goed aan?

Om het laden vlot en veilig te laten verlopen, moet je bij het aanrijden van de laadplek de volgende stappen volgen:

1. Als je bij het toegangshek aankomt, druk je op de groene knop. Het hek gaat automatisch open.
2. Houd links aan en rijd rustig naar de Milence-laadplekken.
3. Parkeer je vrachtwagen midden op de laadplek, waarbij de cabine bij de eindstreep staat.
4. Let op waar de laadaansluiting zich op je voertuig bevindt en kies de dichtstbijzijnde connector. Houd er rekening mee dat je bij laadplek 4 alleen kunt opladen als je laadaansluiting aan de bestuurderskant zit.

Als je van plan bent de locatie vaker aan te doen of er te overnachten, kun je contact opnemen met Milence via [support@milence.com](mailto:support@milence.com), zodat je nog sneller toegang hebt, je de beschikbaarheid kunt controleren of je plaats kunt reserveren.

### 4. Hoe begin / volg / beëindig je een laadsessie?

a. Als je een **eMSP-laadpas** gebruikt:

1. Kies de dichtstbijzijnde connector en steek de stekker in de laadaansluiting van de wagen tot deze stevig vastklikt.
2. Houd je eMSP-laadpas tegen de kaartlezer om het laadproces te starten.
3. Selecteer de gewenste stekker op het laadscherm.
4. Raak het scherm aan om het laden te starten.
5. Het laadproces begint en belangrijke informatie zoals het laadniveau van de batterij, het aantal kWh en de resterende laadtijd wordt weergegeven op het laadscherm.
6. Om de laadsessie te beëindigen, houd je je eMSP-laadpas opnieuw tegen de kaartlezer.
7. Druk op de STOP-knop op het scherm om het laden te stoppen.
8. Koppel de laadkabel veilig los van de vrachtwagen.

b. Als je de **Milence-app** gebruikt:

1. Controleer het referentienummer van de connector in de app en selecteer deze.
2. Steek de stekker in de laadaansluiting op de vrachtwagen tot deze stevig vastklikt.
3. Swipe om een sessie te starten in de Milence-app.
4. Het laden wordt gestart en belangrijke informatie zoals het laadniveau van de batterij, het aantal kWh en de resterende laadtijd, wordt weergegeven in de app.
5. Om je laadsessie te beëindigen, ga je naar je lopende sessie in de app en swipe je om te stoppen.
6. Koppel de laadkabel veilig los van de vrachtwagen en plaats hem terug in de lader.

## 5. Waarvoor zijn de QR-codes op de sticker op de lader en op de display van de lader bedoeld?

De QR-codes op de sticker op de lader en op de display van de lader zijn ervoor bedoeld om op verschillende manieren je laadervaring te verbeteren:

1. **QR-code op sticker op lader:** Door de code op sticker op de lader te scannen met je Milence Driver-app word je precies naar de connector geleid die je nodig hebt om te laden. Zo vind je gemakkelijk het juiste laadpunt voor je vrachtwagen.
2. **QR-codes op display van de lader:** De QR-codes op de display van de lader zelf geven toegang tot essentiële informatie, zoals:
  - **Actuele laadprijzen & download Milence-app:** Lees meer over de laadprijzen die gelden voor het specifieke station en download voor meer gemak de Milence-app (als je dat nog niet hebt gedaan).
  - **FAQ en helpfunctie:** Krijg toegang tot veelgestelde vragen en nuttige informatie om eventuele problemen of vragen tijdens het laadproces op te lossen.
  - **Algemene voorwaarden:** Raadpleeg de algemene gebruiksvoorwaarden voor het laadstation zodat al het beleid en de regelgeving worden nageleefd.

## 6. Wat kan ik doen tijdens het laden?

### a. Kan ik in mijn wagen blijven?

- Ja, je kunt in je wagen blijven terwijl deze wordt opgeladen. Voor specifiek advies over welke delen van de vrachtwagen veilig kunnen worden gebruikt tijdens het opladen, is het echter aan te raden om te overleggen met je operations manager of de handleiding van de vrachtwagen te raadplegen.

### b. Wat kan ik doen op de locatie?

- Gebruik de rustplaats om lekker te ontspannen, je eigen eten te nuttigen of om een praatje te maken met andere chauffeurs die op de locatie aanwezig zijn.
- Bezoek het naastgelegen restaurant voor een maaltijd of een lekkere kop koffie of maak gebruik van de toilet- en douchefaciliteiten om je op te frissen.
- Maak gebruik van de gratis Wi-Fi op het hele terrein om verbonden te blijven of de tijd te verdrijven.

## 7. Hoe verlaat ik de locatie?

Om de locatie te verlaten rijd je gewoon door naar de uitgang; het hek gaat automatisch open.

## 8. Hoeveel elektriciteit heb ik nodig?

Hoe kan ik bepalen hoeveel elektriciteit ik nodig heb om mijn elektrische vrachtwagen op te laden?

Hoeveel elektriciteit er nodig is om een elektrische vrachtwagen op te laden, hangt af van verschillende factoren zoals de huidige laadstatus, de capaciteit van de batterij, het energieverbruik per kilometer, de afstand tot je bestemming en de weersomstandigheden.

In veel gevallen berekent je planningssysteem al laadstops voor je, en dit wordt gecommuniceerd via de boordcomputer. Als je echter zzp'er bent of als je werkgever deze informatie niet verstrekt, kun je het volgende doen:

- Controleer SoC (State of Charge) en geschatte actieradius: Op het dashboard van de vrachtwagen of in een telematica-app voor de chauffeur kun je de actuele laadstatus en geschatte actieradius controleren. Zo weet je hoeveel kilometer je nog kunt afleggen met je vrachtwagen.
- Vergelijk actieradius met geplande route: Vergelijk je geschatte actieradius met de geplande route. Als de afstand tot je bestemming groter is dan de resterende actieradius, plan dan laadstops in langs de route. Je kunt Milence-laadpunten vinden via de Milence-app of door te zoeken op "Truckstop Venlo" in Google Maps.
- Houd een veiligheidsbuffer aan: Houd rekening met omleidingen, verkeer en onnauwkeurigheden bij de geschatte actieradius door een veiligheidsbuffer op te nemen in je planning.
- Plan laadstops rond pauzes: Houd rekening met je tachograafpauzes wanneer je laadstops inplant. Laadtijden variëren afhankelijk van factoren zoals de beschikbaarheid van stroom en het aantal voertuigen dat tegelijkertijd laadt. Trek minstens 30 minuten uit voor elke laadlocatie.
- Laad tot maximaal 80%: Als het lastig is om je stroombehoefte nauwkeurig te voorspellen, probeer dan je batterijen op te laden tot ongeveer 80% capaciteit. Dit helpt om de batterij in goede conditie te houden.

Door de volgende stappen te volgen en in de vrachtwagen geïntegreerde systemen of externe apps te gebruiken, kun je je laadstops effectief plannen zodat je rit soepel verloopt.

## **9. Moet ik mijn laadstop afstemmen op mijn tachograafpauze?**

Het kan handig zijn om je laadstop af te stemmen op je tachograafpauze: dit zorgt ervoor dat je voldoende tijd hebt om je vrachtwagen effectief op te laden. Dit is de reden:

1. Variabele laadtijden: De laadtijd kan variëren afhankelijk van factoren zoals stroomvraag, het aantal vrachtwagens dat tegelijkertijd aan het laden is en de capaciteit van het elektriciteitsnet en de batterijopslag. Om met deze variabelen rekening te houden, raden we aan om voor iedere laadlocatie minimaal 30 minuten uit te trekken.
2. Planning rond tachograafpauzes: Door je laadstops in te plannen rondom je tachograafpauzes kun je de pauze gebruiken om je vrachtwagen op te laden. Zo heb je voldoende tijd om de batterij weer op te laden tot de gewenste staat.
3. Tachograaf instellen: Het is aan te raden om je tachograaf in te stellen op rijtijden totdat het laden echt begint. Zodra de laadsessie begint, kun je de tachograaf op rusttijden instellen. Tijdens rusttijden moet je vrachtwagen stilstaan. Door ervoor te zorgen dat de laadsessie is



begonnen voordat de tachograaf wordt ingesteld op rusttijd, kunnen afwijkingen worden voorkomen.

Door je laadstop af te stemmen op je tachograafpauze en deze aanbevelingen op te volgen, kun je het laden optimaliseren en rij- en rusttijden effectief beheren terwijl je er tegelijkertijd voor zorgt dat de batterij van je wagen voldoende is opgeladen voor de rit die voor je ligt.

## **10. Wat moet ik doen als ik problemen heb tijdens het laden?**

Problemen tijdens een laadsessie kunnen voorkomen, maar door het volgende te doen kun je ze oplossen:

- Raadpleeg de FAQ: Raadpleeg eerst FAQ nr. 5 om te controleren dat je alle vereiste stappen hebt gevolgd voor het plannen en uitvoeren van je laadsessie. Hiermee kun je zien of je misschien iets over het hoofd hebt gezien, of wat je kunt doen om een probleem op te lossen.
- Neem contact op met Support: Neem bij eventuele problemen contact op met het supportteam voor hulp. Je kunt het support-telefoonnummer vinden op stickers op de laders. Het supportteam helpt je om problemen op te lossen en zorgt ervoor dat je laadsessie zo vlot mogelijk verloopt.

Door deze stappen te volgen en indien nodig hulp te vragen aan het supportteam, kun je eventuele problemen oplossen die zich voordoen tijdens de laadsessie en je rit met minimale onderbreking voortzetten.