

## Vanliga frågor – Milences laddhubb i Heudebouville

### 1. Var ligger Milences laddhubb?

Milences laddhubb ligger i Heudebouville nära Rouen, och har ett lättillgängligt läge precis vid motorvägen A13 mellan Paris och Le Havre. Läget är ett perfekt depåstopp för att ladda, samtidigt som det ligger längs transportrutter som förbinder den franska huvudstaden med en av Frankrikes största hamnar och hela Normandie-regionen.

Om du vill köra direkt till laddhubben kan du använda Milence-appen för smidig navigering. Alternativt kan du söka på "Milence Charging Hub" i Google Maps eller TomTom. Adressen till laddcentret är zac Ecomarc 2, 251 All de la Fosse Moret, 27600 Heudebouville.

### 2. Vilken service finns på anläggningen?

Milences laddhubb i Rouen-Heudebouville erbjuder tillgång till all service som behövs för en smidig och bekväm rast och laddningsupplevelse. Serviceutbudet innefattar:

- **Laddplatser:** Det finns fyra laddplatser tillgängliga, med möjlighet till snabbladdning upp till 400 kW. Observera att den maximala utgående effekten beror på faktorer som vad fordonet kan ta emot och antalet fordon som laddas samtidigt.
- **Säker parkering:** Parkeringen är endast avsedd för eldrivna lastbilar och anläggningen har stängsel och grindar. Lastbilar kan parkeras och laddas över natten.
- **Bekväm rastplats och soptunnor:** På Milences parkeringsplats kan förare koppla av och äta medhavd mat i en trevlig miljö med gröna ytor.
- **Restaurang samt service dygnet runt:** Intill anläggningen ligger en välrenommerad restaurang, Hildeboldus, som erbjuder olika typer av mat och dryck. Här finns också tillgång till grundläggande service som toaletter och duschar dygnet runt.
- **Gratis wifi:** Håll dig uppkopplad med kostnadsfritt wifi på hela området.
- **Milences supportnummer:** För eventuella tekniska problem med laddarna finns ett särskilt Milence-supportnummer tillgängligt. Användarna kan också använda snabbtelefonen som finns på baksidan av laddaren på laddplats 2 för att få hjälp.

Serviceinrättningarna och duscharna på Hildeboldus är gratis att använda för Milence-kunder. Extra kostnader kan tillkomma för andra tjänster.

### 3. Hur kör jag in på anläggningen och tar mig till laddplatsen?

För att säkerställa en smidig och säker laddningsupplevelse ska du göra följande när du närmar dig laddplatsen:

1. Kör fram till infartsgrindarna och tryck på den gröna knappen. Grinden öppnas då automatiskt.
2. Håll till vänster och kör långsamt fram till Milences laddplatser.
3. Parkera lastbilen mitt i laddplatsen och se till att förarhytten ligger i linje med slutlinjen.
4. Notera var ladduttaget sitter på ditt fordon och välj den närmaste kontakten. Observera att på plats 4 kan du bara ladda om uttaget sitter på förarsidan.

Om du planerar att besöka anläggningen eller parkera över natten ofta kan du kontakta Milence för att få sömlös åtkomst, kontrollera tillgängligheten eller boka din plats via [support@milence.com](mailto:support@milence.com).

### 4. Hur startar/följer/avslutar man en session?

a. Om du använder ett **eMSP-laddkort**:

1. Välj den närmaste kontakten och sätt i kontakten i fordonets ladduttag tills den klickar fast.
2. Håll ditt eMSP-laddkort mot kortläsaren för att starta laddningsprocessen.
3. Välj önskat uttag på laddarens skärm.
4. Tryck på displayen för att starta laddningssessionen.
5. Laddningsprocessen startar och relevant information som batteriladdningsnivå, återstående laddningstid och hur många kWh som har tillhandahållits visas på laddarens skärm.
6. Håll ditt eMSP-laddkort mot kortläsaren igen för att avsluta laddningssessionen.
7. Tryck på STOP-knappen på displayen för att stoppa laddningsprocessen.
8. Lossa laddkabeln från fordonet på ett säkert sätt.

b. Om du använder **Milence-appen**

1. Kontrollera referensnumret för laddkontakten i appen och välj den.
2. Sätt i kontakten i fordonets ladduttag tills den klickar fast.
3. Svep för att starta laddningssessionen i Milence-appen.
4. Laddningsprocessen startar och relevant information som batteriladdningsnivå, återstående laddningstid och hur många kWh som har tillhandahållits visas i appen.
5. För att avsluta din laddningssession går du till din pågående session i appen och sveper för att stoppa den.
6. Lossa laddkabeln från fordonet på ett säkert sätt och sätt tillbaka den i laddaren.

### 5. Vad är QR-koderna på laddarens dekal och laddarens display till för?



QR-koderna på laddarens dekal och laddarens display har olika syften för att förbättra din laddningsupplevelse:

1. **QR-koden på laddarens dekal:** När du skannar koden på laddarens dekal med Milence Driver-appen dirigeras du till exakt den kontakt du behöver för att ladda. Det gör att du effektivt kan hitta rätt laddpunkt för ditt fordon.
2. **QR-koder på laddarens display:** QR-koderna som visas på själva laddaren ger tillgång till viktig information, däribland:
  - **Aktuella laddningspriser & nedladdning av Milence-appen:** Läs mer om de laddningspriser som gäller för den specifika anläggningen och ladda enkelt ner Milence-appen om du inte redan har gjort det.
  - **Vanliga frågor och hjälp:** Hitta vanliga frågor och användbara resurser för att få hjälp med eventuella problem eller frågor som kan dyka upp under laddningsprocessen.
  - **Allmänna villkor:** Läs igenom de allmänna villkoren för användning av laddstationen och se till att följa relevanta policyer och regler.

## 6. Vad kan jag göra under laddningen?

### a. Kan jag stanna kvar i fordonet?

- Ja, du kan stanna kvar i fordonet medan det laddas. För specifika råd om vilka fordonskomponenter som kan användas på ett säkert sätt under laddning rekommenderar vi dock att du rådfrågar din driftchef eller läser fordonets handbok.

### b. Vad kan jag göra på anläggningen?

- använda rastplatsen för att koppla av, äta medhavd mat eller umgås med andra förare
- besöka restaurangen för att äta, njuta av en varm kopp kaffe eller använda toaletten och duschen för att fräscha upp dig
- dra nytta av det kostnadsfria wifi-nätverk som finns tillgängligt på hela anläggningen för att hålla kontakten med nära och kära eller för underhållning.

## 7. Hur lämnar jag anläggningen?

Vid avfärd kör du bara mot utfartsgrinden, som öppnas automatiskt.

## 8. Hur mycket energi behöver jag?

Hur kan jag avgöra hur mycket energi jag behöver för att ladda min eldrivna lastbil?

Hur mycket energi som behövs för att ladda din eldrivna lastbil beror på olika faktorer, som aktuell laddningsnivå, batterikapacitet, energiförbrukning per kilometer, avstånd till din destination och väderförhållanden.

I många fall har ditt planeringssystem redan beräknat laddstopp åt dig, vilka anges på färddatorn. Om du är frilansande förare eller om din arbetsgivare inte tillhandahåller denna information kan du göra följande:

- Kontrollera laddningsnivå och räckviddsberäknare: Använd fordonets instrumentpanel eller en telematikapp för att kontrollera aktuell laddningsnivå och uppskattad räckvidd. Det hjälper dig att bedöma hur många kilometer du kan köra med lastbilen.
- Skillnad mellan räckvidd och planerad rutt: Jämför din uppskattade räckvidd med den planerade rutten. Om avståndet till din destination är längre än den återstående räckvidden bör du planera in laddstopp längs vägen. Du kan hitta Milences laddcenter med hjälp av Milence-appen eller genom att söka på "Truckstop Heudebouville" i Google Maps.
- Ha säkerhetsmarginal: Ta hänsyn till omvägar, trafik och felaktigheter i räckviddsberäkningen genom att lägga till en säkerhetsmarginal i din planering.
- Planera in laddstopp i samband med raster: Utgå från rasterna i färdskrivaren när du planerar in laddstopp. Laddningstiden varierar beroende på faktorer som tillgänglig effekt och antalet fordon som laddas samtidigt. Avsätt minst 30 minuter för varje laddstopp.
- Ladda till 80 %: Ladda dina batterier till cirka 80 % om det är svårt att förutse energibehovet. Detta bidrar till att bibehålla batteriets hälsa.

Genom att följa dessa steg och använda integrerade fordonssystem eller externa appar kan du effektivt planera dina laddstopp och säkerställa en smidig körning.

## 9. Bör jag anpassa mina laddstopp utifrån rasterna i färdskrivaren?

Att anpassa laddstoppen utifrån rasterna i färdskrivaren kan vara praktiskt för att säkerställa att du har tillräckligt med tid för att ladda ditt fordon på ett effektivt sätt. Det beror på:

1. Varierande laddningstider: Laddningstiden kan variera beroende på faktorer som energibehov, antalet fordon som laddas samtidigt samt elnätets kapacitet och batteriets lagringskapacitet. För att ta hänsyn till detta rekommenderas det att avsätta minst 30 minuter för ett laddstopp.
2. Planering utifrån raster i färdskrivaren: Genom att planera dina laddstopp utifrån dina raster i färdskrivaren kan du använda pausen för att ladda ditt fordon. Det gör att du har tillräckligt med tid för att ladda batteriet till önskad laddningsnivå.
3. Inställning i färdskrivaren: Vi rekommenderar att du har färdskrivaren inställd på körning tills laddningssessionen startar ordentligt. När laddningssessionen börjar kan du växla till rast i färdskrivaren. Under rast och vila ska ditt fordon stå stilla. Om du ser till att laddningssessionen har börjat innan du ställer in färdskrivaren på rast eller vila kan du undvika avvikelser.

Genom att anpassa dina laddstopp utifrån dina raster i färdskrivaren och följa dessa rekommendationer kan du optimera din laddningsrutin och effektivt hantera dina kör- och vilotider samtidigt som du säkerställer att fordonets batteri är tillräckligt laddat för din fortsatta körning.

## **10. Vad gör jag om det uppstår problem under laddningssessionen?**

Det kan hända att du stöter på problem under laddningen, men det finns några saker du kan göra för att lösa dem:

- Läs igenom vanliga frågor: Se fråga nr 5 för att säkerställa att du har följt alla nödvändiga steg för att planera och genomföra din laddningssession. Det kan hjälpa dig att hitta aspekter du har missat eller ge dig potentiella lösningar.
- Kontakta supporten: Kontakta supportteamet för hjälp om det uppstår problem. Du hittar telefonnumret till supporten på dekalerna som sitter på laddarna. Supportteamet kan hjälpa dig att felsöka problem och se till att din laddningssession går så smidigt som möjligt.

Genom att följa dessa steg och be om hjälp från supportteamet när det behövs kan du åtgärda alla eventuella problem som uppstår under laddningssessionen och fortsätta din körning med minimala störningar.