

## Vanliga frågor – Milences laddhubb i Venlo

### 1. Var ligger Milences laddhubb?

Milences laddhubb är strategiskt beläget väster om Venlo, i den sydöstra delen av Nederländerna. Venlo är ett viktigt logistiknav och närheten till gränsen till Tyskland och Belgien gör staden till en perfekt plats för transport- och distributionsverksamhet.

Venlo har många distributionscenter och lager, vilket stärker stadens position som en viktig knutpunkt i den europeiska distributionskedjan. Detta livliga logistiknav lockar till sig en stor mängd godstrafik.

Om du vill köra direkt till laddcentret kan du använda Milence-appen för smidig navigering. Alternativt kan du söka på "Truckstop Venlo" i Google Maps eller TomTom. Adressen till laddcentret är James Cookweg 31, 5928 LJ Venlo.

### 2. Vilken service finns på anläggningen?

Milences laddcenter erbjuder en rad serviceinrättningar och tjänster för att säkerställa en smidig och bekväm upplevelse för förare av eldrivna lastbilar. Serviceutbudet innefattar:

- **Laddplatser:** Det finns fyra laddplatser tillgängliga, med möjlighet till snabbaddning 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.
- **Bevakad parkering:** Det finns totalt 390 bevakade parkeringsplatser tillgängliga för säker övernattnig. På vissa parkeringsplatser finns det möjlighet att ansluta kylsläp, vilket underlättar vid kyltransporter.
- **Restaurang på anläggningen:** Det finns en restaurang på anläggningen som erbjuder olika typer av mat och dryck, bland annat kaffe, så att förarna kan fylla på med energi under sina raster.
- **Service dygnet runt:** Serviceinrättningarna som drivs av Truckstop Venlo erbjuder tillgång dygnet runt till grundläggande service, bland annat toaletter och duschar.
- **Tvättmöjligheter:** Tvättservice finns på anläggningen för extra bekvämlighet under längre vistelser.
- **Gratis wifi:** Håll dig uppkopplad med kostnadsfritt wifi på hela området.
- **Varuautomater:** I varuautomaterna kan du köpa ytterligare snacks och förfriskningar.
- **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.

Observera att extra kostnader kan tillkomma för vissa tjänster. Användarna uppmanas att kontrollera priserna på Truckstop Venlos webbplats för mer information.

Med sitt omfattande serviceutbud ska laddhubben kunna ge förare av eldrivna lastbilar en sömlös och bekväm laddningsupplevelse, där de har tillgång till allt de behöver för en smidig körning.

### **3. Hur kommer jag in på anläggningen?**

Följ dessa steg för att komma in på anläggningen och använda laddstationerna:

1. Kör fram till infartsgrindarna och använd snabbtelefonen för att uppge att du är Milence-kund. Det informerar personalen på anläggningen så att du blir insläppt.
2. Ta inte en parkeringsbiljett när du kommer in på anläggningen. Observera att vi inte kan betala ut ersättning för parkeringsbiljetter som har skrivits ut. Parkeringsavgifter ska betalas på plats.
3. Följ markeringarna längs vägen för att köra till Milences laddplatser. Dessa markeringar guidar dig till det avsedda laddningsområdet.
4. Det är viktigt att du inte parkerar vid Milences laddplatser om du inte aktivt laddar ditt fordon. Om du behöver parkera en längre period efter att du har laddat ditt fordon kan du hämta en parkeringsbiljett vid infartsgrindarna och använda de allmänna parkeringsplatserna.

Om du planerar att besöka Milence Venlo ofta med din lastbil kan du kontakta oss för att få automatisk infart och utfart genom att registrera dina fordonsuppgifter i systemet. Kontakta [info@milence.com](mailto:info@milence.com) för att få hjälp med detta.

### **4. Hur kör man fram till laddplatsen?**

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

1. Följ markeringarna i asfalten: Titta efter markeringar som anger vägen till Milences laddplatser. Kör alltid framåt och undvik att backa så att manövreringen blir säkrare och effektivare.
2. Parkera innanför de angivna linjerna: Parkera ditt fordon innanför de linjer som är målade på asfalten för att undvika att blockera vägen och säkerställa att fordonet är korrekt parkerat vid laddstationen. Om du har en laddstation framför förarhytten har du parkerat rätt.
3. Tänk på var ladduttaget sitter: Notera var ladduttaget sitter på ditt fordon och välj en plats där rätt laddkontakt finns tillgänglig. Detta säkerställer att den är kompatibel med fordonet och möjliggör en lyckad laddningssession.

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

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

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

## 6. 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.

## 7. 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 mer kan jag göra på anläggningen?

- besöka restaurangen för en bit mat eller en varm kopp kaffe
- använda toaletten och duschen för att fräscha upp dig
- dra nytta av det kostnadsfria wifi-nätverket som finns tillgängligt på hela anläggningen för att hålla kontakten med nära och kära eller komma ikapp med jobbet.

## 8. Hur lämnar jag anläggningen?

- Använd grinden mitt emot den grind du använde när du körde in på anläggningen. Det ger ett smidigt trafikflöde och säkerställer effektiv utfart från anläggningen.
- Vid utfart ska du använda snabbtelefonen vid grindarna och uppge att du är Milence-kund. Det informerar personalen och underlättar din avfärd.
- Om du skaffade en parkeringsbiljett när du körde in på anläggningen ska du följa instruktionerna på anläggningen. Parkeringsbiljetter kan vanligtvis betalas i biljettautomaten som sitter på vänster sida om restaurangentrén. Om en biljett utfärdades vid ankomsten ska den betalas på plats. Observera att Milence inte kan betala ut ersättning för parkeringsbiljetter som redan har utfärdats.

Genom att följa dessa instruktioner får du en smidig utfart från anläggningen, vilket säkerställer en sömlös upplevelse från ankomst till avfärd.

## 9. 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 färddatort. 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 Venlo" 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.

## 10. 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.

## 11. 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.