

Laddningslösningar med Northe och Ayvens

Vanliga frågor och svar

Välkommen till Ayvens laddningslösningar! Här har vi samlat svaren på de vanligaste frågorna och guidar dig steg för steg i hur du kommer igång med Northe-appen, hemmaladdning och hantering av ersättningar. Har du fler frågor? Kontakta oss så hjälper vi dig gärna!

1. Kom igång med Northe

Hur laddar jag ner och aktiverar Northe-appen?

1. Ladda ner Northe-appen från [App Store](#) eller [Google Play](#).
2. Aktivera ditt konto via mejlet från Northe. Det finns två typer av konton:
 - a. Privat konto: För hemmaladdning och privat publik laddning.
 - b. Företagskonto: Detta konto kopplas till Ayvens och hanteras av Ayvens för tjänste- och förmånsbilar. Ayvens aktiverar detta konto åt dig.
3. Lägg till din laddbricka (RFID) i appen under "Inställningar".

Behöver du mer hjälp? Klicka på länkarna för att läsa mer:

[Kom igång med Northe | Fleet förare](#)

[Kom igång med Northe | Fordon](#)

Vilka funktioner finns i Northe-appen?

- **Hitta laddstationer:** Sök och filtrera publika laddpunkter i hela Europa.
- **Starta och stoppa laddning:** Kontrollera laddsessioner via appen.
- **Se laddningshistorik:** Få en översikt över dina tidigare laddningar.

Ayvens Sweden AB

Box 511, 169 29 Solna

Tel: 08-501 122 00 – customercare.se@ayvens.com

www.ayvens.se

Org. nr: 556506-1776

- **Byt mellan profiler:** Växla smidigt mellan företags- och privatkonto.
- **Planera din rutt:** Få optimerade laddstopp baserat på din bilmodell.

2. Hemmaladdning

Hur beställer jag en laddbox till hemmet?

1. Kontakta Ayvens på customercare.se@ayvens.com för att göra en beställning.
2. Fyll i dina uppgifter via den länk som skickas till din e-postadress.
3. Laddboxen skickas till ditt närmaste postombud. En elektriker kontaktar dig för att boka installation.

Kan jag ansluta en befintlig laddbox?

Ja! Din laddbox kan anslutas till Northe, om den är kompatibel mot systemet. Här är exempel på kompatibla modeller:

- **Zaptec:** Go, Pro
- **Easee:** Core, Lite
- **Charge Amps:** Halo, Dawn, Aura
- **Defa:** Power
- **Alfen:** Eve Pro-line, S-line *(kan kräva manuell konvertering beroende på modellserie)*
- **Garö:** GLB+

För att kunna bli ersatt för kostnaden av hemmaladdning förutsätter det att du har delat drivmedel eller drivmedelsförmån samt att din arbetsgivare är ansluten till Northe via Ayvens. Priset för konvertering är 499 kr och faktureras föraren. Läs mer om konvertering av befintlig laddbox [här](#).

Vad ingår i installationen?

- **Laddbox och installation**
- **Lastbalansering** (om elmätare med P1-port finns)
- **Eventuella tillval:** Kabelhållare och laddkabel

3. Ersättning och drivmedelsmodeller

Hur fungerar ersättning för hemmaladdning?

Din arbetsgivare avgör ersättningen baserat på följande modeller:

- **Drivmedelsförmån:** Automatisk ersättning upp till maxbelopp (t.ex. X kr/kWh).
- **Delat drivmedel:** Automatisk ersättning för tjänstekörning. Privat laddning faktureras separat.
- **Huvudregeln:** Ingen automatisk ersättning. Du ansöker om manuellt om milersättning.

Behöver jag rapportera körsträcka?

- **Drivmedelsförmån och delat drivmedel:** Ja, rapportera dina körsträckor i MyAyvens.
- **Huvudregeln:** Nej, du behöver inte rapportera din körsträcka.

4. Laddbricka och laddning

Vad gör jag när jag mottagit min laddbricka?

1. Din laddbricka från Northe är redan kopplad till Ayvens.
2. Håll laddbrickan mot kortläsaren på laddstationen för att starta laddningen.
3. Koppla in laddkabeln i bilen. Laddningen startar inom några sekunder.
4. Avsluta laddningen genom att hålla laddbrickan mot kortläsaren igen.

Laddningshistoriken skickas automatiskt till Ayvens.

OBS: Vissa stationer kräver att laddkabeln är ansluten till bilen innan laddningen kan startas.

Ayvens Sweden AB

Box 511, 169 29 Solna

Tel: 08-501 122 00 – customercare.se@ayvens.com

www.ayvens.se

Org. nr: 556506-1776

5. Vanliga problem och felsökning

Vad gör jag om laddstationen hemma inte fungerar?

Kontakta Evify:

- E-post: ayvens@evify.se
- Telefon: 010-555 9140

Jag har tappat bort min laddbricka. Hur beställer jag en ny?

Kontakta customercare.se@ayvens.com så hjälper vi dig att spärra den gamla laddbrickan och beställa en ny.

Laddning startar inte. Vad kan vara fel?

- Kontrollera att laddaren är ansluten korrekt.
- Kontrollera appen för att se om laddstationen är "tillgänglig".

Om problemet kvarstår, kontakta Northe på support@northe.app.

6. Support och kontaktinformation

- **Ayvens:** customercare.se@ayvens.com
- **Northe support:** support@northe.app | Help center: northe.app/help
- **Evify:** ayvens@evify.se | 010-555 9140

Ladda ner Northe-appen och kom igång med din laddningsresa redan idag!