

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 profiler:
 - a. Privat profil: Detta konto innebär att alla laddningssessioner som äger rum i anslutning till hemmet och/eller publikt registreras på dig privat.
 - b. Företagsprofil: Denna profil kopplas till Ayvens och hanteras av Ayvens för tjänste- och förmånsbilar.
3. Lägg till din laddnyckel (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. Du kan även spara laddstationer för enklare navigering.

Ayvens Sweden AB

Box 511, 169 29 Solna

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

www.ayvens.se

Org. nr: 556506-1776

- **Filtrera laddstationer:** Filtrera laddstationer enkelt baserat på laddhastighet, operatör och/eller land.
- **Realtidsinformation:** Se status på aktuella laddstationer och pris i realtid direkt i appen.
- **Starta och stoppa laddning:** Kontrollera laddsessioner via appen.
- **Se laddningshistorik:** Få en översikt över dina tidigare laddningar.
- **Byt mellan profiler:** Växla smidigt mellan företags- och privatprofil.
- **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)*
- **Garo:** 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.

Ayvens Sweden AB

Box 511, 169 29 Solna

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

www.ayvens.se

Org. nr: 556506-1776

Priset för konvertering är 499 kr och faktureras kunden. 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). Ersättningen betalas ut direkt via Northe, där den första utbetalningen sker efter två månader (januaris laddsessioner ersätts i början av mars, och så vidare).
- **Delat drivmedel:** Automatisk ersättning för tjänstekörning. Privat laddning faktureras separat. Ersättningen betalas ut direkt via Northe, där den första utbetalningen sker efter två månader (januaris laddsessioner ersätts i början av mars, och så vidare).
- **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. Laddnyckel och laddning

Vad gör jag när jag mottagit min laddnyckel?

1. Din laddnyckel från Northe är redan kopplad till Ayvens.
2. Håll laddnyckeln 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 laddnyckeln mot kortläsaren igen.

Laddningshistoriken skickas automatiskt till Ayvens.

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

5. Vanliga problem och felsökning

Vad gör jag om laddstationen hemma inte fungerar?

Om du har köpt laddboxen via Evify, kontaktar du dem direkt enligt nedan kontaktuppgifter.

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

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

Kontakta customercare.se@ayvens.com så hjälper vi dig att spärra den gamla laddnyckel 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 Sweden AB

Box 511, 169 29 Solna

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

www.ayvens.se

Org. nr: 556506-1776

- **Ayvens:** customercare.se@ayvens.com
- **Northe support:** support@northe.app eller via in-app support. | Help center: <https://support.northecharge.com/hc/sv-se>
- **Evify:** ayvens@evify.se | 010-555 9140

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