

Hoe werkt het?

Hoe laad ik mijn elektrische auto op?

Om uw auto op te laden koppelt u deze aan de laadpaal via uw oplaadkabel. Vervolgens meldt u zich aan met uw laadpas of app. Zodra het led-lampje lichtblauw kleurt, is de laadsessie gestart.

Hoe lang duurt een laadsessie?

De laadtijd van een elektrisch voertuig is afhankelijk van meerdere factoren:

- Type laadpaal
- De capaciteit van de netaansluiting
- De oplaadtechnologie in de auto
- Het aantal fasen van de auto
- De huidige lading en totale capaciteit van de accu
- Andere auto's die ook bij de paal laden

De publieke laadpalen van Total zijn 22 kW AC-laders. De meeste laders zijn aangesloten op een 3x25 ampère netaansluiting. Dit betekent dat er maximaal drie fasen 25 ampère geleverd kan worden aan auto's die dit ook kunnen ontvangen. Een enkelfasige auto geschikt voor 16 ampère zal bijvoorbeeld maar één fase 16 ampère kunnen laden.

Hoe verloopt de betaling en facturatie van het laden?

De facturatie en betalingen worden verzorgd door uw laadpasaanbieder, ofwel Mobility Service Provider (MSP). Zij bieden de laadpas of app aan en factureren de laadsessies. Indien u geen abonnement heeft bij een laadpasaanbieder, kunt u via creditcard betalen indien deze gekoppeld is aan de Charge Assist app.

Hoe vraag ik een laadpas aan?

Er zijn legio laadpasaanbieders die geaccepteerd worden op onze Total palen. U kunt ze online vinden en vergelijken. Aangezien zij ook verschillende voorwaarden en kosten hanteren, adviseren we u om goed te onderzoeken welke aanbieder het meest gunstig is in uw situatie.

Wat zijn de laadtarieven?

Voor het laadtarief verwijzen wij u naar uw laadpasaanbieder. Zij bepalen de eindprijs richting de gebruiker. Indien u via uw creditcard betaalt, gelden onze tarieven. Voor de actuele prijs van de laadpaal bij u in de buurt, kijkt u [hier](#).

Storings

Ik krijg mijn oplaadkabel niet losgekoppeld, wat kan ik doen?

Soms komt het helaas voor dat de oplaadkabel niet automatisch loskoppelt. Wij kunnen u dan op afstand assistentie verlenen. Bel hiervoor het telefoonnummer wat op de laadpaal staat: 030-4100 887 en houd het unieke TNLP-nummer van de laadpaal bij de hand. Dit 6-cijferige nummer is op de sticker van de laadpaal vermeld.

Wat moet ik doen als de laadpaal niet werkt?

Als de laadpaal in storting is, kunt u het beste contact opnemen met onze telefonische helpdesk via het telefoonnummer op de laadpaal: 030-4100 887. Onthoud u het unieke TNLP-nummer van de laadpaal zodat onze helpdeskmedewerkers de juiste locatie kunnen vinden en u verder kunnen helpen. Dit 6-cijferige nummer is op de sticker van de laadpaal vermeld.

Wat moet ik doen als mijn laadpas niet wordt geaccepteerd?

Wanneer het led-lampje rood knippert zodra de laadpas wordt aangeboden, wordt deze helaas niet geaccepteerd. In sommige gevallen komt dit voor als uw laadpasaanbieder geen overeenkomst met ons heeft. In andere gevallen kan er iets mis zijn met de laadpas en kan uw laadpasaanbieder u verder helpen. Bel ons via 030-4100 887 zodat wij kunnen controleren of het laadpunt correct werkt en uw laadpas geaccepteerd zou moeten worden. Indien het een probleem lijkt te zijn met de fysieke pas, verwijzen we u door naar uw laadpasaanbieder. Zij zijn verantwoordelijk voor uw laadpas en kunnen controleren wat het probleem is.

Ik heb geen (werkende) laadpas, maar wil toch laden. Wat moet ik doen?

Het is mogelijk om te laden zonder laadpas. Hiervoor heeft u de Charge Assist app nodig en een creditcard. Volg de volgende stappen:

- Download de 'Charge Assist' app.
- Koppel uw creditcard aan de app.
- Plug de stekker in het laadpunt.
- Zoek de betreffende laadpaal op. Dit kan op basis van adres of locatie óf scan de QR-code op de paal.
- Start de laadsessie via de knop in de app.
- Het laden start.

Zodra u het laden wilt stoppen, stopt u de sessie via de knop in de app. Vervolgens kunt u de stekker ontkoppelen en uw weg vervolgen.

Er is onlangs een laadpaal geplaatst, maar hij werkt nog niet. Wanneer wordt deze geactiveerd?

Het kan soms voorkomen dat een laadpaal geplaatst is, maar dat hij nog niet actief is omdat er bijvoorbeeld een defect in de paal zit of de aansluiting op het elektriciteitsnet nog niet plaats kon vinden. In deze gevallen zit er een blauwe sticker op de laadpaal die aangeeft dat hij tijdelijk buiten gebruik is. Mocht de laadpaal na een week nog niet operationeel zijn en u wilt weten wanneer hij werkt, mail dan naar elektrischrijden@total.com met het TNLP-nummer én het adres waar de paal geplaatst is. Zij komen er dan spoedig bij u op terug.