

Bedienungsanleitung

E-Ladestellplatz im Quartier Franky.

Anschluss in Ihrem Quartier gesucht?

Registrierung für einen E-Ladestellplatz, App-Registrierung und Verwendung

Inhalt

1. Registrierung für einen E-Ladestellplatz (für Privat- und Dienstfahrzeuge)	03
2. Einrichten der App / Erstellung eines Profils	04
3. Funktionen der App	05
4. Einrichten des WLAN	05
5. Hinweise zur Bedienung der Ladesäulen	06
a.) Ihr Modell	
b.) Statusanzeige	
c.) Statusanzeigesymbole	
d.) Ladevorgang starten	
e.) Ladevorgang beenden	
6. Support und Kontaktmöglichkeit	09
a.) was tun bei akutem Fehler	
b.) Support kontaktieren	
7. FAQs	10

Weiterführende Informationen:
www.mainova.de/charge-franky



Registrierung für einen E-Ladestellplatz

- 1** Kontaktieren Sie Ihren Vermieter für einen E-Ladestellplatz.
Sie erhalten von Ihrem Vermieter weiterführende Informationen und einen e-Stellplatz im Quartier zugewiesen.
- 2** Installieren Sie die "mainova:charge" App.
Geben Sie hier Ihre Daten ein.
- 3** Sie erhalten eine Vertragsbestätigung mit weiterführenden Informationen.
Ihre Ladestation ist nun freigeschaltet.
- 4** Bei Problemen und Fragen wenden Sie sich gern jederzeit an uns.
Über das Kontaktformular in der App oder über [www. mainova.de/charge-franky](http://www.mainova.de/charge-franky)

Informationen zum Ablauf der Registrierung in der App finden Sie in den nachfolgenden Kapiteln

Weitere Hinweise zum Vertrag:

Sie schließen den Vertrag mit den entsprechenden Konditionen für 24 Monate ab. Die konkreten Konditionen sowie unsere AGBs finden Sie in der mainova:charge App.

Registrierung für Dienstwagennutzer

Anmeldung:

Bitte folgen Sie für die Registrierung dem oben beschriebenen Prozess.

Zahlungsprozess:

Die Abrechnung erfolgt über die Mainova.

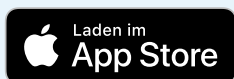
Sie zahlen zunächst selbst an die Mainova.

Nach Erhalt der Abrechnung kann diese an den Arbeitgeber zur Kostenerstattung weitergeleitet werden. Laden Sie hierzu die Abrechnung als PDF aus der mainova:chargeApp herunter. Eine direkte Weiterleitung von der Mainova an den Arbeitgeber findet nicht statt.

Einrichten der App / Erstellung eines Profils

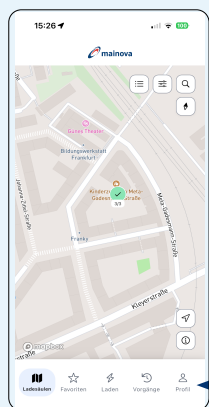
1

Installieren Sie die "mainova:charge" App

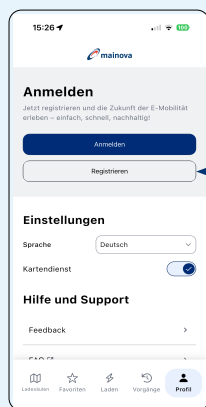


2

Wählen Sie im Navigationsbereich den Reiter "Mehr".
Tippen Sie anschließend auf "Registrieren".



Reiter auswählen



Button klicken

3

Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.
Füllen Sie alle Pflichtfelder aus und verifizieren Sie Ihre Emailadresse

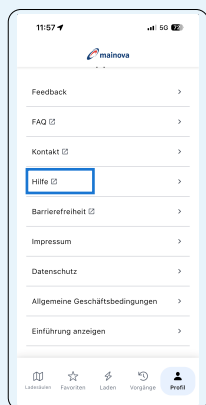
4

Hinterlegen Sie anschließend im eingeloggteten Zustand Ihr Zahlungsmittel über:
"Profil verwalten" -> Menü (drei Striche oben rechts) -> Nutzerverwaltung
-> Zahlungsmittel -> "Zahlungsmittel hinzufügen"

Funktionen der App



Ladevorgang
starten



Probleme melden/
Anfragen absenden

- » Ladesäule als Favorit abspeichern
- » Unter Vorgänge bisherige Ladezyklen
- » Profil verwalten und weitere Informationen erhalten

Einrichten des WLAN in der Tiefgarage

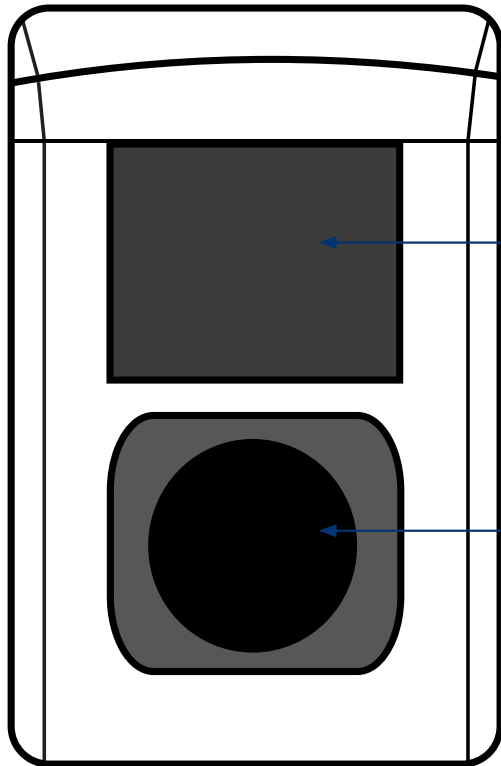
Da in der Tiefgarage kein Mobilfunknetz zur Verfügung steht, stellen wir Ihnen zur Nutzung der App und des Kontaktformulars ein WLAN bereit.

- 1 Öffnen Sie das WLAN-Menü auf Ihrem Smartphone
- 2 Wählen Sie das WLAN "Mainovafranky_mobility" aus
- 3 Folgen Sie den Anweisungen oder akzeptieren Sie die AGB
- 4 Sie sind nun mit dem Tiefgaragen-WLAN verbunden

Bitte beachten Sie, dass nur 100 MB am Tag genutzt werden können. Das Wlan steht damit ausschließlich zur Nutzung der mainova:charge App und des Kontaktformulars zur Verfügung.

Hinweise zur Bedienung der Ladesäulen

Ihr Modell:



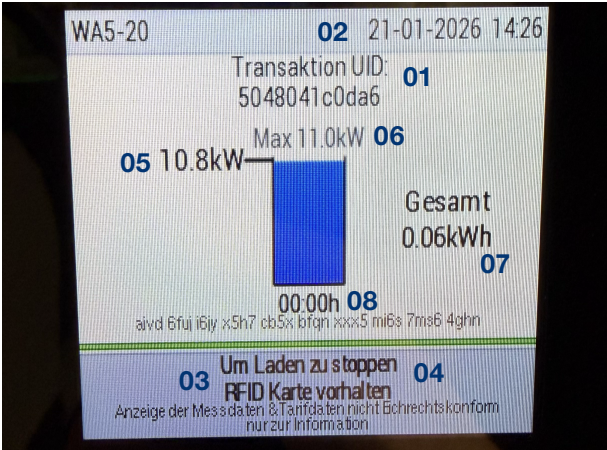
Display mit
Statusanzeige

Steckdose der Ladestation

Alfen Eve Single Pro Line




Statusanzeige auf dem Bildschirm der Ladestation



- 01 Ladestations-ID
- 02 Datum und Uhrzeit
- 03 Statusinformationen
- 04 Statusanzeige
- 05 Aktuelle Ladekapazität
- 06 Maximale Ladeleistung
- 07 Verbrauchte Energie
- 08 Dauer der Ladesession

Statusanzeigesymbole

-  **Vorgang erfolgreich**
App erkannt oder Kabel an Ladestation angeschlossen
-  **Beginn und Ende des Ladevorgangs**
Kommunikation mit dem Fahrzeug oder aufladen abgeschlossen
-  **Warnung**
Meldung mit Fehlercode
-  **Fehler**
Meldung mit Fehlercode
-  **Ladesession aktiv**
Mit Anzeige der Ladegeschwindigkeit
-  **Fortschrittsbalken**
Anzeige des bisherigen Ladeprozesses

Ladevorgang starten

1



Starten Sie den Vorgang über Scannen des QR-Codes mit der mainova:charge App (unter dem Reiter „Laden“). Es erscheint ein grüner Haken

2



Stecken Sie nun ihr Ladekabel in die Steckdose der Ladestation. Der grüne Haken ist weiterhin zu sehen.

3



Stecken Sie nun die andere Seite des Kabels in den vorgesehenen Ladeanschluss ihres Fahrzeuges. Auf dem Display erscheint eine Sanduhr – die Station nimmt Kontakt mit dem Fahrzeug auf.

4



Der Ladevorgang startet. Das Display zeigt die aktuelle Statusanzeige.

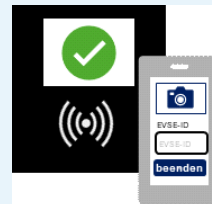
Ladevorgang beenden

1



Zeigt das Display nun wieder die Sanduhr, ist der Ladevorgang abgeschlossen.

2



Wählen Sie nun in Ihrer App den Button „Beenden“. Der grüne Haken erscheint.

3



Entfernen Sie nun das Kabel von der Steckdose der Ladestation. Der grüne Haken ist weiterhin zu sehen.

4



Entfernen Sie nun das Kabel aus dem Ladeanschluss ihres Fahrzeuges.

Was tun bei akutem Fehler?



Fotografieren Sie die Störung am Ladestellplatz möglichst genau.



Bitte kontaktieren Sie uns über das Kontaktformular in Ihrer App oder über www.mainova.de/charge-franky.



Zum Kontaktformular

Support kontaktieren

1

Öffnen Sie das Kontaktformular über die App oder über www.mainova.de/charge-franky

2

Wählen Sie aus, ob Sie schon einen Ladepunkt besitzen oder ob Sie an einen Ladepunkt interessiert sind.

3

Wählen Sie nun Ihr konkretes Anliegen für den Betreff aus oder wählen Sie "Sonstiges".

4

Tragen Sie nun Ihre Daten ein – füllen Sie alle Pflichtfelder aus. In einigen Fällen wird um ein Foto gebeten.

Weiterführende Informationen:
www.mainova.de/charge-franky



FAQs

Grundlagen

1. Wie erfolgt die Anmeldung?

Die Anmeldung erfolgt zunächst über den Vermieter. Die Registrierung wird über die „mainova:charge“ App abgeschlossen. Einen Link finden Sie unter www.mainova.de/charge-franky. Der Vertrag bzw. die Freischaltung beginnt grundsätzlich nach der Anmeldung bis zum 01. des folgenden Monats.

2. Was ist die Freischaltungsgebühr?

Die Freischaltungsgebühr umfasst alle Schritte, die nötig sind, um Ihren Ladezugang einzurichten – von der Registrierung und Prüfung über die technische Einbindung ins Netzwerk bis hin zum vollständigen Onboarding und der Sicherstellung einer reibungslosen Abwicklung.

3. Was passiert bei erneuter Registrierung nach Kündigung?

Bei neuer Registrierung wird zunächst die Verfügbarkeit durch Ihren Vermieter geprüft. Ist eine E-Ladestellplatzvergabe möglich, wird Ihnen ein entsprechender Stellplatz zugewiesen. Die Freischaltgebühr fällt erneut an und die Ladefunktion kann genutzt werden.

4. Kann ein Ladepunkt von mehreren Personen genutzt werden?

Der Ladepunkt ist für den privaten Gebrauch vorgesehen.

Grundsätzlich ist dies jedoch möglich. Es können zwei Personen einen Account auf unterschiedlichen Geräten nutzen und auch zwei Fahrzeuge nacheinander auf einem Stellplatz laden.

Hinweis: Bei gleichzeitiger Nutzung desselben Accounts auf mehreren Geräten kann es vorkommen, dass sich die Geräte gegenseitig abmelden.

5. Was passiert, wenn ein Ladepunkt nach Kündigung weiter genutzt werden soll?

Nach der Kündigung eines Nutzers kann sich ein neuer Nutzer für den Ladepunkt im regulären Ablauf registrieren. Die Freischaltgebühr fällt auch für den neuen Nutzer an.

6. Kann ich die App auf mehreren Geräten nutzen?

Ja, die App kann auf mehreren Geräten installiert werden. Die Anmeldung erfolgt mit Ihren persönlichen Zugangsdaten.

Dienstwagennutzung

1. Kann ich die Wallbox auch privat nutzen?

Ja, die Wallbox kann auch für private Fahrzeuge genutzt werden. Sowohl für die private Anwendung als auch für die Dienstwagen-Anwendung benötigen Sie je eine Registrierung in der mainova:charge-App.

2. Unterscheidet sich der Preis zwischen dem Privatem-und dem Dienstwagen Laden?

Nein, der Preis ist identisch.

3. Kann ich mehrere Fahrzeuge (privat & Dienstwagen) über die App mainova:charge abrechnen?

Nein, die Abrechnung ist personenbezogen und erfolgt über den registrierten Nutzer. Sowohl für die private Anwendung als auch für die Dienstwagen Anwendung benötigen Sie je eine Registrierung in der mainova:charge-App.

4. Gibt es eine Möglichkeit, die Kosten direkt vom Arbeitgeber übernehmen zu lassen?

Aktuell erfolgt die Zahlung zunächst durch den Nutzer an die Mainova. Danach kann die Rechnung zur Erstattung beim Arbeitgeber eingereicht werden. Laden Sie hierzu die Abrechnung als PDF aus der mainova:charge-App herunter.

5. Ich möchte einen zweiten Account für meine Dienstwagennutzung. Der Grundpreis soll aber für die Wallbox über meinen zweiten Account laufen. Wie gehe ich hier vor?

Kontaktieren Sie uns über das Kontaktformular, wir werden Sie über die nächsten Schritte informieren.

6. Was passiert, wenn ich den Dienstwagen wechsele?

Ein Fahrzeugwechsel hat keine Auswirkungen auf die Abrechnung, da diese nutzerbezogen erfolgt. Ihre Registrierung in der mainova:charge-App bleibt bestehen und kann weiterhin genutzt werden. Sie müssen dies nicht der Mainova melden.

7. Wie wird der Strom abgerechnet?

Der Strompreis ist für alle Ladepunkte im Quartier einheitlich. Die Abrechnung erfolgt monatlich. Abrechnungsdetails finden Sie in Ihrer App. Die Abrechnung erfolgt eichrechtskonform und entspricht allen gesetzlichen Vorgaben.

Vertragslaufzeit

1. Wie lange läuft der Nutzervertrag?

Der Vertrag läuft zunächst über 24 Monate. Danach verlängert er sich automatisch monatlich.

2. Wie kann ich kündigen?

Kündigungen erfolgen über das Kontaktformular auf der Mainova Homepage www.mainova.de/charge-franky. Zum Ende der 24 Monate beträgt die Kündigungsfrist ein Monat. Danach kann monatlich mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Bitte auch Ihren Vermieter über den Wechsel des Stellplatzes bitten.

3. Was passiert bei Kündigung des Wohnungsmietvertrags während der Vertragslaufzeit?

In diesem Fall besteht ein Sonderkündigungsrecht zum Enddatum des Mietverhältnisses.

4. Was passiert bei Kündigung des Ladevertrags, aber nicht des Wohnungsmietvertrags?

Die Kündigung betrifft ausschließlich den Ladevertrag. Ihr Wohnungsmietvertrag bleibt unverändert bestehen. Sie können die Ladeinfrastruktur nach der Vertragslaufzeit nicht mehr nutzen und es fallen keine weiteren Kosten für den Ladevertrag an. Sie erhalten wieder einen NICHT e-Stellplatz

Technik und Stromversorgung

1. Welcher Strom wird geliefert?

Es wird ausschließlich 100% Ökostrom geliefert –über die gesamte Vertragslaufzeit.

2. Mit welchem Ladekabel kann ich mein Elektrofahrzeug laden?

Mit einem Typ 2 Ladekabel gemäß dem technischen Stand in der EU. Sie laden mit ihrem eigenen Kabel.

3. Wie wird der Strom abgerechnet?

Der Strompreis ist für alle Ladepunkte im Quartier einheitlich. Die Abrechnung erfolgt monatlich. Abrechnungsdetails finden Sie in Ihrer App. Die Abrechnung erfolgt eichrechtskonform und entspricht allen gesetzlichen Vorgaben.

4. Ist es möglich mit einer anderen Ladekarte (Roaming) zu laden?

Nein, Roaming oder andere Ladekarten werden nicht akzeptiert. Die Nutzung erfolgt ausschließlich über die App „mainova:charge“

Weitere Fragen

1. Was mache ich, wenn die Ladesäule eine Störung hat?

Sollte eine Ladesäule nicht funktionieren, melden Sie die Störung bitte umgehend an den Support über das [Kontaktformular](#). Sie werden per E-Mail informiert, sobald das Problem behoben ist. Die Bearbeitung der Anfragen ist werktags Montag –Freitag von 8-17 Uhr gewährleistet.

2. Wie geht der Betreiber bei einer Störung vor?

Bei einer Störungsmeldung, die den Ladepunkt betrifft, wird werktags innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Meldung eine Analyse der Störung vorgenommen. Sie werden informiert, sobald die Störung behoben ist.

3. Ich habe eine technische Frage zur Ladesäule –an wen wende ich mich?

Technische Fragen können Sie direkt an den Support richten. Weitere Informationen finden Sie auch auf unserer Website (www.mainova.de/charge-franky) und hier in dieser Bedienungsanleitung.

4. Was passiert, wenn ich eine Beschwerde habe?

Sollten Sie mit unserer Leistung nicht zufrieden sein, teilen Sie uns dies bitte mit. Wir nehmen Ihre Beschwerde auf, prüfen sie und melden uns zeitnah bei Ihnen. Das entsprechende Kontaktformular finden Sie unter www.mainova.de/charge-franky oder in der mainova:charge App.

5. Wo finde ich weitere Informationen zur Ladeinfrastruktur oder zur App?

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website. Bei individuellen Fragen wenden Sie sich bitte an den Support über das Kontaktformular unter www.mainova.de/charge-franky.

