

An aerial, grayscale photograph of a city street grid. A bright green line is overlaid on the image, starting from the top center, moving right, then down, then left, then down again, and finally right. Three small green dots are placed at the corners of the path: one at the top-left corner, one at the bottom-left corner, and one at the bottom-right corner. The text is centered in the middle of the image.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA  
ZA JAVNE STANICE ZA PUNJENJE I  
WALLBOXE

## SADRŽAJ

0.	Rječnik i pojmovi.....	9
1.	Prvi koraci.....	11
1.0.	Opće informacije.....	11
1.0.1.	Što je SEAT/CUPRA Easy Charging?.....	11
1.0.2.	Gdje će i kada SEAT/CUPRA Easy Charging biti dostupan?.....	11
1.0.3.	Koja je uloga tvrtke Elli?.....	11
1.0.4.	Potpisuje li se ugovor sa SEAT/CUPRA Easy Charging ili tvrtkom Elli?.....	12
1.0.5.	Koja je uloga trgovca kod SEAT/CUPRA Easy Charging?.....	12
1.1.	Početak.....	12
1.1.1.	Je li za upotrebu SEAT/CUPRA Easy Charging potreban SEAT/CUPRA ID?.....	12
1.1.2.	Kako se mogu registrirati?.....	12
1.1.3.	Mogu li se naručiti više kartica za ostale članove obitelji?.....	13
1.1.4.	Je li SEAT/CUPRA ID isti?.....	13
1.1.5.	Hoće li samo SEAT/CUPRA kupci moći upotrebljavati SEAT/CUPRA Easy Charging?.....	13
1.2.	Tarife.....	14
1.2.1.	Koliko je tarifa trenutno u ponudi?.....	14
1.2.2.	Kako mogu odabrati tarifu?.....	14
1.2.3.	Kako mogu znati koja mi tarifa najbolje odgovara?.....	14
1.2.4.	Mogu li nadograditi svoju tarifu?.....	14
1.2.5.	Postoje li posebne tarife za punjenje u inozemstvu?.....	14
1.2.6.	Hoću li u inozemstvu više platiti?.....	15
1.2.7.	Koliko dugo vrijedi moja tarifa?.....	15
1.2.8.	Mogu li naručiti dodatne RFID kartice?.....	15
1.2.9.	Mogu li puniti s RFID karticom koja dolazi uz povezani wallbox i na javnim stanicama za punjenje? Vrijedi li RFID kartica za povezani Wallbox i za javne stanice za punjenje?.....	15
1.3.	RFID kartica.....	15
1.3.1.	Zašto je za punjenje nužna fizička RFID kartica?.....	15

1.3.2.	Kada i kako ću dobiti svoju RFID karticu?.....	16
1.3.2.1.	Tko može naručiti RFID karticu?.....	16
1.3.3.	Mogu li promijeniti svoju adresu ako je RFID kartica već naručena?.....	16
1.4.	Kako početi kad primim RFID karticu.....	16
1.4.1.	Zašto moram registrirati karticu u aplikaciji?.....	16
1.4.2.	Mogu li registrirati više od jedne kartice u SEAT/CUPRA EASY CHARGING aplikaciji?.....	16
1.4.3.	Kako mogu upariti karticu sa SEAT/CUPRA EASY CHARGING aplikacijom?.....	17
1.4.4.	Kartica mi više ne radi /izgubio sam je. Kako mogu dobiti novu?.....	17
2.	Punjenje kod kuće: SEAT/CUPRA punjači (wallbox).....	18
2.1.	Ponuda proizvoda.....	18
2.1.1.	Je li Seat/CUPRA Charger pripravan za punjenje/ne treba autorizaciju, dok Connect i Pro verzije trebaju NFC?.....	18
2.1.2.	Je li RFID identifikacija potrebna ako je kupac vlasnik kuće i jedini vlasnik električnog vozila?.....	18
2.1.3.	Je li moguće vidjeti napunjene kWh preko aplikacije, ako imam Charger?.....	18
2.1.4.	Ako kupac ima SEAT/CUPRA Charger može li u aplikaciji vidjeti koliko je vremena preostalo da se baterija u potpunosti napuni?.....	18
2.1.5.	Koji wallbox trebam za prikaz količine električne energije kućanstva koja se koristi za punjenje?.....	19
2.1.6.	Koji je konkretni slučaj upotrebe za mogućnost budućih updatea softvera (verzije Connect i Pro)?.....	19
2.1.7.	Ima li Charger Pro mjesečno podatkovno ograničenje? Koju količinu podatkovnog prometa treba redoviti korisnik?.....	19
2.1.8.	Kako funkcionira Wi-Fi veza za Connect verziju bez LTE? Mora li wallbox biti spojen na Wi-Fi (na primjer s telefonom u modusu routera)?.....	19
2.1.9.	Prilagođava li SEAT/CUPRA punjač snagu punjenja dostupnoj snazi kod kuće u svakom trenutku (zaštita od nestanka struje)?.....	19
2.1.10.	Mogu li svoje SEAT/CUPRA električno/hibridno vozilo puniti samo sa SEAT/CUPRA punjačem?.....	20
2.1.11.	Mora li se SEAT/CUPRA Charger montirati na zid ili može biti i samostojeći?.....	20

2.2. Postupak za kupca.....	20
2.2.1. Prodajni proces.....	20
2.2.1.1. Kako mogu kupiti punjač/Charger?.....	20
2.2.1.2. Mogu li se podaci prenijeti iz konfiguratora vozila u webshop?.....	20
2.2.1.3. Koliko traje isporuka u moju zemlju?.....	20
2.2.1.4. Kako se moj punjač dostavlja?.....	21
2.2.1.5. Kako mogu vratiti punjač?.....	21
2.2.1.6. Može li trgovac definirati datum instalacije?.....	21
2.2.2. Fakturiranje i naplata.....	21
2.2.2.1. Kako se odvijaju fakturiranje i naplata za kupca?.....	21
2.2.2.2. Može li kupac podijeliti fakturiranje troškova wallboxa i instalacije?.....	21
2.2.2.3. Jesu li cijene javne i dostupne u svim valutama?.....	21
2.2.2.4. Kad moram platiti svoju narudžbu?.....	21
2.2.2.5. Kada ću primiti svoju fakturu?.....	22
2.2.2.6. Mogu li otkazati narudžbu?.....	22
2.2.2.7. Mogu li se u obzir uzeti poticaji?.....	22
2.2.2.8. Uključuju li izračunate cijene PDV u dotičnim zemljama?.....	22
2.2.3. Korisnička podrška.....	22
2.2.3.1. Tko će mi pomoći s održavanjem mog wallboxa?.....	22
2.2.3.2. Tko će mi pomoći ako moj wallbox ne radi ispravno ili ako imam problema tijekom punjenja?.....	22
2.2.3.3. Kako funkcionira dijagnoza grešaka ako nije jasno radi li se o vozilu, kabelu, wallboxu ili napajanju?.....	23
2.2.3.4. Gdje mogu pronaći značenja kombinacije LED dioda?.....	23
2.2.3.5. Koja je funkcija RFID-a Charger Connecta?.....	23
2.3. Instalacija.....	23
2.3.1. Može li trgovac obaviti pretprovjeru za kupca?.....	23
2.3.2. Upravlja li pružatelj instalacijskih usluga (ISP) rezervacijom termina? Odvija li se instalacija prije isporuke vozila?.....	24
2.3.3. Tko komunicira s kupcem tijekom procesa instalacije?.....	24

2.3.4. Mogu li rezervirati uslugu instalacije za stanicu za punjenje kod kuće od strane drugog proizvođača?.....	24
2.3.5. Može li svatko instalirati wallbox kod kuće?.....	24
2.3.6. Koju podršku primam za instalaciju wallboxa?.....	24
2.3.7. Koliko vremena prođe do instalacije?.....	24
2.3.8. Koliko dugo traje instalacija?.....	25
2.3.9. Živim u stanu/naselju, mogu li ipak instalirati wallbox u vlastitoj garaži?.....	25
2.3.10. Mogu li otkazati instalaciju ako mi je preskupa ili se predomislim?.....	25
2.3.11. Kako mogu spriječiti preopterećenje osigurača ili kućnog napajanja i osigurati da ima na raspolaganju dovoljno električne energije?.....	25
2.3.12. Kako mogu znati ispunjavam li sve zahtjeve za instalaciju punjača?.....	25
2.3.13. Što ponuda provjere kod kuće obuhvaća i kako se rješavaju dodatni problemi?.....	26
2.3.14. Moram li biti prisutan tijekom instalacije?.....	26
2.4. Povezani punjači: Easy Charging aplikacija.....	26
2.4.1. Postavljanje.....	26
2.4.1.1. Koji je wallbox moguće upariti s Easy Charging aplikacijom?.....	26
2.4.1.2. Kako mogu upariti svoj wallbox s mojim računom?.....	26
2.4.1.3. Mogu li upariti više od jednog wallboxa na svoj račun? I obratno?.....	27
2.4.1.4. Mogu li upariti više od jedne RFID kartice na svoj račun?.....	27
2.4.1.5. Postoji li razlika između uključene RFID kartice s wallboxom i MSP?.....	27
2.4.2. Funkcije punjenja.....	27
2.4.2.1. Način rada i modaliteti.....	27
2.4.2.2. Pokrenite punjenje RFID karticom ili preko aplikacije.....	28
2.4.2.3. Zaustavljanje punjenja aplikacijom i RFID karticom.....	28
2.4.2.4. Povijest sesija punjenja.....	29

2.4.2.4. Kompatibilnost tajmera punjenja.....	29
3. Punjenje na javnim stanicama za punjenje.....	29
3.1. Kako mogu pronaći stanicu za punjenje?.....	30
3.1.1. Koliko je danas stanica za punjenje unutar SEAT/CUPRA Easy Charging mreže?.....	30
3.1.2. Hoće li postojati ekskluzivne stanice za punjenje samo za SEAT/CUPRA kupce?.....	30
3.1.3. Je li moguće upotrijebiti SEAT/CUPRA Easy Charging za punjenje vozila drugih marki?.....	30
3.2. Zašto filtrirati?.....	31
3.3. Dostupni filteri.....	31
3.3.1. Vrsta priključka.....	31
3.3.2. Dostupnost Mogu li kupci vidjeti koristi li se stanica za punjenje?.....	32
3.3.3. Brzina.....	32
3.3.4. Ionity Što je Ionity?.....	33
3.3.4.1. Je li moguće punjenje većom snagom na IONITY stanicama za punjenje?.....	33
3.3.4.2. Mogu li puniti na Ionity stanicama za punjenje?.....	33
3.3.5. RFID/punjenje na daljinu.....	33
3.4. Kako puniti RFID vs. APP.....	33
3.4.1. Koja je razlika?.....	33
3.4.2. Tko prodaje SEAT/CUPRA Easy Charging RFID kartice i koji je prodajni pristup?.....	33
3.4.3. Koje su prednosti?.....	34
3.5. QR kodovi na stanicama za punjenje Mogu li pokrenuti punjenje QR kodom koji vidim na stanici za punjenje?.....	34
3.6. Kako se odvija autorizacija na stanicama za punjenje?.....	34
3.7. Mogu li zaštititi svoj Charger od neovlaštenog punjenja trećih strana ili dopustiti drugom korisniku?.....	34
3.8. Što je RFID autorizacija?.....	35
3.9. Stanice za punjenje.....	35

3.9.1. Rezervacija - Mogu li rezervirati stanicu za punjenje?.....	35
3.9.2. Dodavanje stanica Mogu li u aplikaciju dodati nove stanice za punjenje?.....	35
3.9.3. Stanica koju želim koristiti je na privatnom parkirnom mjestu/ ne mogu joj pristupiti.....	35
3.10. Pokušavam puniti, no ne funkcionira.....	36
3.10.1. Pokretanje punjenja RFID karticom?.....	36
3.10.2. Pokretanje punjenja na daljinu (aplikacija).....	36
3.11. Zaustavljanje punjenja.....	36
3.11.1. Pokrenuo sam punjenje RFID karticom.....	36
3.11.2. Pokrenuo sam punjenje preko aplikacije/na daljinu.....	37
3.11.3. Čitač kartica ne radi.....	37
4. Fakturiranje.....	37
4.1. Kad moram platiti SEAT/CUPRA Easy Charging?.....	37
4.1.1. Je li SEAT/CUPRA Easy Charging aplikacija besplatna?.....	37
4.2. Kako mogu platiti sesije javnog punjenja?.....	37
4.3. Gdje mogu preuzeti svoje račune?.....	38
4.3.1. Kako se izračunavaju sesije punjenja na javnim stanicama za punjenje?.....	38
4.3.2. Zašto ne vidim sesiju punjenja u povijesti punjenja?.....	38
4.3.3. Prikazuju li se troškovi za punjenje na javnim stanicama samo na mjesečnom računu?.....	38
4.3.4. Je li moguće uz Charger fakturirati za svakog korisnika posebno?.....	38
4.4. Naknade za blokiranje.....	39
4.4.1. Što je naknada za blokiranje.....	39
4.4.2. Zašto postoji naknada za blokiranje.....	39
4.4.3. Hoću li biti obaviješten prije naplate naknade za blokiranje?.....	39
4.4.4. Primjenjuje li se naknada za blokiranje na svim stanicama za punjenje?.....	39
4.4.5. Kad će se naknada za blokiranje primijeniti?.....	39
4.4.6. Hoće li se naknada za blokiranje primjenjivati i u inozemstvu?.....	39

4.5. Načini plaćanja.....	40
4.5.1. Kako mogu platiti?.....	40
4.5.2. Mogu li platiti Paypal / debitnom karticom / trajnim nalogom?.....	40
4.6. Sesija punjenja ne prikazuje se u povijesti.....	40
4.7. Punjenje u inozemstvu	
Kad vozim u inozemstvu – mogu li upotrijebiti svoju RFID karticu/punjenje na daljinu?.....	40
4.7.1. Kako mogu platiti?.....	41
4.7.2. Postoji li dodatna naknada za punjenje u inozemstvu?.....	41
5. Zaštita osobnih podataka.....	41
5.1 U koje će se svrhe koristiti moji podaci i kako su zaštićeni?.....	41
5.2 Gdje mogu pronaći uvjete korištenja i pravila o zaštiti podataka?.....	41
6. Ostalo.....	42
6.1. Mogu li otvoriti aplikaciju uz prepoznavanje lica ili otisak prsta?.....	42
6.2. Zaboravio sam lozinku, kako je mogu vratiti?.....	42
6.3. Može li se voznim parkom upravljati uz SEAT/CUPRA EasyCharging?.....	43
6.4. Kojom se aplikacijom koriste kupci PHEV vozila?.....	43
6.5. Mogu li upravljati svojim wallboxom uz SEAT/CUPRA Easy Charging aplikaciju?.....	43
6.6. Više o MOON rješenjima.....	43



## O. Rječnik i pojmovi

AC	Izmjenična struja	Kod PHEV vozila predstavlja trenutno jedini način punjenja vozila, dok je kod BEV vozila riječ o sporijem od dva načina punjenja vozila.
CPO	Operater stanice za punjenje	Operater stanice za punjenje (CPO) je tvrtka koja upravlja nizom stanica za punjenje.
DC	Istosmjerna struja	Brzo punjenje, dostupno za BEV vozila.
EV	Električno vozilo	Električno vozilo (EV), također nazvano vozilom na električni pogon je vozilo koje koristi jedan ili više električnih pogonskih motora.
lonity		IONTY je zajednički pothvat Volkswagen koncerna, BMW-a, Daimlera i Forda koji u ponudi ima stanice za punjenje s ekskluzivnim punjenjem velikom snagom (= brzo punjenje).
HEV	Hibridno električno vozilo	Je vozilo koje kombinira konvencionalni motor na izgaranje s električnim pogonom.
PHEV	Plug-in hibridno električno vozilo	Kombinacija konvencionalnog hibridnog električnog vozila (elektromotor, motor na izgaranje) i potpuno električnog vozila (priključak na električnu mrežu).
BEV	Električno vozilo na bateriju	Vrsta električnog vozila koje za pogon isključivo upotrebljava energiju pohranjenu u punjivom paketu baterija.
AER	Potpuno električni doseg	Potpuno električni doseg (AER) je doseg vozila koji koristi samo snagu iz svog električnog paketa baterija za prelazak određenog ciklusa vožnje. U slučaju električnog vozila na bateriju znači ukupni doseg po punjenju.
kWh	Kilovat-sat	Kilovat-sat (mjerna jedinica kWh) je jedinica energije jednaka 3.6 megadžula ako se energija prenosi ili koristi pri konstantnoj brzini (snazi) tijekom vremena, ukupna energija u kilovat-satima jednaka je snazi u kilovatima pomnoženo s vremenom u satima.
ZEV	Vozilo s nultom stopom emisija	Vozilo s nultom stopom emisija, ili ZEV, je vozilo koje ne ispušta ispušne plinove iz svog ugrađenog izvora snage.
Elli	Electric Life	Elli je društvo Volkswagen koncerna (pružatelj rješenja iz područja električne infrastrukture) čija su rješenja na hrvatskom tržištu distribuirana kroz brend MOON ( <a href="http://www.moon-power.hr">www.moon-power.hr</a> )

MSP	Mobility Service Provider	MSP je sažeta platforma za operatere javnih stanica za punjenje koja olakšava punjenje, plaćanje i fakturiranje punjenja električnih vozila. MSP sažima većinu javne infrastrukture za punjenje koja omogućuje markama SEAT/CUPRA da ponude jednostavno rješenje za javno punjenje BEV i PHEV vozila.
RFID	Radiofrekvencijska identifikacija	Kartica (poput kreditne kartice) koju možete upotrijebiti za autorizaciju sesije punjenja na javnim stanicama za punjenje.
Punjenje na daljinu		Znači pokretanje sesije punjenja u aplikaciji klikom na „Pokreni“ punjenje.



## 1. Prvi koraci

### 1.0. Opće informacije

#### 1.0.1. Što je SEAT/CUPRA Easy Charging?

SEAT/CUPRA Easy Charging je nova digitalna usluga (aplikacija) za punjenja marke SEAT ili CUPRA, koja nudi javne stanice za punjenje diljem Europe. Imate samo jedan ugovor, jedan mjesečni račun te možete upravljati svojim punjačem kod kuće i puniti na stanicama za punjenje velike mreže diljem Europe. Ako imate Elli wallbox (koji može biti brendiran Seat, Cupra ili MOON), njime možete upravljati putem iste aplikacije.

Pogledaj video



#### 1.0.2. Gdje će i kada SEAT/CUPRA Easy Charging biti dostupan?

SEAT/CUPRA Easy Charging aplikacija dostupna je već sada i možete je besplatno preuzeti u trgovinama AppStore (iOS) ili Google Play Store.

Google Play Store (Android)



App Store (iOS)



#### 1.0.3. Koja je uloga tvrtke Elli?

Elli je agent i pružatelj usluga punjenja koji omogućuje i agregira proizvode za punjenje Volkswagen koncerna.

#### 1.0.4. Potpisuje li se ugovor sa SEAT/CUPRA Easy Charging ili tvrtkom Elli?

Pristat ćete na uvjete poslovanja tvrtke Elli, koja djeluje u svojstvu agenta za SEAT/CUPRA Easy Charging - i spremni ste za punjenje.

#### 1.0.5. Koja je uloga trgovca kod SEAT/CUPRA Easy Charging?

Trgovac će kupca:

- a) obavijestiti o SEAT/CUPRA Easy Charging uslugama (javne stanice za punjenje + wallbox).
- b) uputiti na narudžbu autorizacijske kartice putem aplikacije SEAT/CUPRA Easy Charging.

### 1.1. Početak

#### 1.1.1. Je li za upotrebu SEAT/CUPRA Easy Charging potreban SEAT/CUPRA ID?

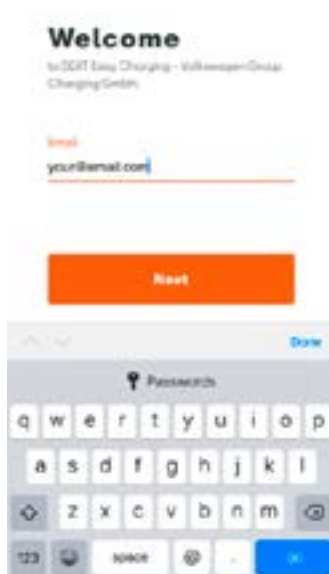
Da, SEAT ili CUPRA ID je obvezni sastavni dio SEAT/CUPRA ekosustava.

#### 1.1.2. Kako se mogu registrirati?

1. Kreirajte SEAT/ SEAT ID



2. Kliknite „Prijava uz SEAT-ID”  
Možete unijeti svoj ID ili kreirati novi.



3. Primit ćete e-mail za potvrdu.
4. Nakon što potvrdite svoj e-mail moći ćete pristupiti aplikaciji i:
  - unijeti detalje o vozilu (opcijski, nije nužno za upotrebu aplikacije)
  - upariti karticu (ako je imate)
  - ili naručiti RFID karticu (nužno za korištenje usluge)

### 1.1.3. Mogu li se naručiti više kartica za ostale članove obitelji?

Trenutačno je moguće naručiti samo jednu RFID karticu po ugovoru. Ako je potrebno više kartica, neophodno je kreiranje novog računa.

### 1.1.4. Je li SEAT/CUPRA ID isti?

Da! Možete upotrijebiti ili SEAT ili CUPRA ID za pristup aplikaciji.

### 1.1.5. Hoće li samo SEAT/CUPRA kupci moći upotrebljavati SEAT/CUPRA Easy Charging?

SEAT/CUPRA Easy Charging usredotočen je na SEAT i CUPRA kupce, no usluga je otvorena za sve koji kreiraju SEAT/CUPRA ID.

## **1.2. Tarife**

### **1.2.1. Koliko je tarifa trenutčno u ponudi?**

Postoje različite tarife koje se prilagođavaju potrebama kupca. Tarife mogu ovisiti o pojedinoj državi i vremenskom periodu. Cijena po kWh razlikuje se u svakoj tarifi. Postoje različite tarife koje pokrivaju potrebe vozača električnih vozila, od povremenih vozača (Free tarifa) do učestalih vozača (Premium tarifa).

### **1.2.2. Kako mogu odabrati tarifu?**

Nakon pretplate možete birati između svih tarifa koje su dostupne u vašoj državi.

### **1.2.3. Kako mogu znati koja mi tarifa najbolje odgovara?**

Ako imate PHEV vozilo:

- Postoji samo jedna PHEV tarifa.

Ako imate BEV vozilo:

- Free - ova tarifa vam pristaje ako ne puniti često na javnim mjestima, npr. ako imate wallbox kod kuće i/ili ne vozite na dugim relacijama. Ova tarifa nema mjesečnu naknadu
- Basis — ova tarifa vam pristaje ako imate nekoliko javnih punjenja, ima mjesečnu naknadu
- Premium - ova tarifa vam pristaje ako puniti isključivo na javnim stanicama za punjenje i imate puno mjesečnih sesija punjenja

### **1.2.4. Mogu li nadograditi svoju tarifu?**

Ta je značajka u planu, ali još nije aktivna.

### **1.2.5. Postoje li posebne tarife za punjenje u inozemstvu?**

Ne postoje posebne tarife za punjenje u inozemstvu. Vaša tarifa je važeća na svim europskim tržištima.

### 1.2.6. Hoću li u inozemstvu više platiti?

Ne, platit ćete isto (mjesečna naknada + cijena po kWh) kao i u vašoj zemlji kad puniti u inozemstvu.

### 1.2.7. Koliko dugo vrijedi moja tarifa?

Tarifa vrijedi 12 mjeseci i može se produžiti za godinu dana.

### 1.2.8. Mogu li naručiti dodatne RFID kartice?

Svaki ugovor ima jednu RFID karticu, ako kupac treba više kartica mora kreirati nekoliko CUPRA/SEAT ID-jeva i ugovora.

### 1.2.9. Mogu li puniti s RFID karticom koja dolazi uz povezani wallbox i na javnim stanicama za punjenje? Vrijedi li RFID kartica za povezani wallbox i za javne stanice za punjenje?

Da, RFID kartica isporučena uz povezani wallbox vrijedi i za javno punjenje. Morate se samo pretplatiti na tarifu i možete pokrenuti punjenje.

## 1.3. RFID kartica

RFID kartica (radio-frekvencijska identifikacija) je kartica poput kreditne kartice koja vam je potrebna na mnogim stanicama za punjenje kako biste autorizirali svoju sesiju punjenja.



### 1.3.1. Zašto je za punjenje nužna fizička RFID kartica?

Mnogi punjači i dalje zahtijevaju RFID autorizaciju i ne nude pokretanje/zaustavljanje na daljinu putem aplikacije.

### **1.3.2. Kada i kako ću dobiti svoju RFID karticu?**

Nakon prijave za tarifu u SEAT/CUPRA EASY CHARGING aplikaciji moći ćete naručiti RFID karticu. Karticu ćemo vam poslati na kućnu adresu. Ako ste naručili povezani wallbox, primit ćete RFID karticu koja će vrijediti za javno punjenje.

#### **1.3.2.1. Tko može naručiti RFID karticu?**

Kupac registracijom u SEAT/CUPRA EASY CHARGING aplikaciji.

### **1.3.3. Mogu li promijeniti svoju adresu ako je RFID kartica već naručena?**

Adresu fakturiranja nije moguće promijeniti, no ako kartica nije poslana možete promijeniti adresu dostave. Čim pošaljemo karticu primete e-mail s potvrdom nakon čega više nije moguće promijeniti adresu.

## **1.4. Kako početi kada primim RFID karticu**

### **1.4.1. Zašto moram registrirati karticu u aplikaciji?**

Morate povezati (upariti) svoj račun i odabrati tarifu za RFID karticu, kako bi se vaše sesije punjenja tijekom svakog punjenja fakturirale na vaš račun.

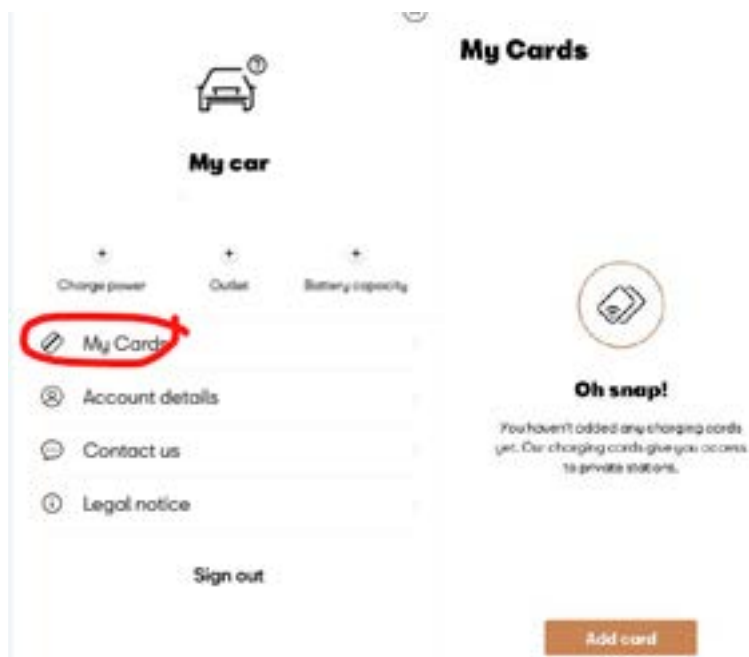
### **1.4.2. Mogu li registrirati više od jedne kartice u SEAT/CUPRA EASY CHARGING aplikaciji?**

Trenutačno je moguća registracija samo jedne kartice po SEAT/CUPRA EASY CHARGING korisničkom računu.

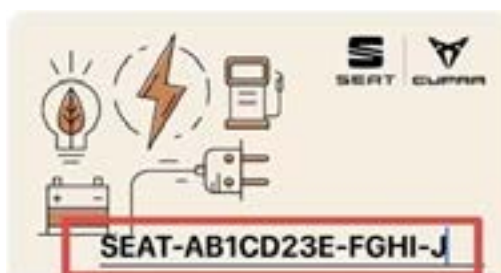


### 1.4.3. Kako mogu upariti karticu sa SEAT/CUPRA EASY CHARGING aplikacijom?

Kad primite svoju RFID karticu trebate ju upariti u svojoj aplikaciji. Kliknite na „moje kartice“ i zatim dodajte svoju karticu u SEAT/CUPRA EASY CHARGING aplikaciju.



Samo upišite broj s kartice (vidi sliku) u aplikaciju i potvrdite.



### 1.4.4. Kartica mi više ne radi /izgubio sam je. Kako mogu dobiti novu?

Prvi je korak blokiranje kartice u aplikaciji, a zatim putem aplikacije naručite novu RFID karticu ili alternativno nazovite službu za podršku za naručivanje nove kartice.

## **2. Punjenje kod kuće: SEAT/CUPRA punjači (wallbox)**

### **2.1. Ponuda proizvoda**

#### **2.1.1. Je li SEAT/CUPRA Charger pripravan za punjenje/ne treba autorizaciju, dok Connect i Pro verzije trebaju NFC?**

Da i ne. Osnovni model punjača je uvijek spreman za punjenje, odnosno ne postoji/nije potrebno provoditi autorizaciju prije početka punjenja. Za verzije Connect i Pro možete koristiti autorizaciju putem RFID kartice ili aplikacije za punjenje. Ovu je funkciju potrebno omogućiti na stranici konfiguracije wallboxa ili u aplikaciji.

Funkcija „Plug and Charge“ još nije implementirana, no moguć je update nakon uvođenja funkcije.

#### **2.1.2. Je li RFID identifikacija potrebna ako je kupac vlasnik kuće i jedini vlasnik električnog vozila?**

Hoće li se funkcija autorizacije wallboxa koristiti ili ne, u potpunosti je na vlasniku Charger Connect/Pro punjača. Načelno: samo je uz verzije Connect i Pro kupac siguran za buduće slučajeve upotrebe kao što su posebne inteligentne tarife struje za električna vozila.

Također vidimo tendenciju nadležnih tijela koje predlažu propise u smjeru povezanih wallboxa, pa bismo svim kupcima preporučili kupnju verzija Charger Connect ili Pro.

#### **2.1.3. Je li moguće vidjeti napunjene kWh preko aplikacije, ako imam Charger?**

Ne, uz Charger Connect nije moguće vidjeti napunjene kWh preko aplikacije. Kupac može vidjeti samo vremenske oznake pokretanja i završetka punjenja te trajanje sesije punjenja.

Charger Pro za razliku od toga može mjeriti količinu napunjenih kWh.

#### **2.1.4. Ako kupac ima SEAT/CUPRA Charger može li u aplikaciji vidjeti koliko je vremena preostalo da se baterija u potpunosti napuni?**

Ne, ta informacija nije moguća jer se kod AC punjenja ona ne prenosi punionicama od strane vozila.

### **2.1.5. Koji wallbox trebam za prikaz količine električne energije kućanstva koja se koristi za punjenje?**

Potreban vam je Charger Pro s ugrađenim brojilom. S verzijom Connect možete vidjeti samo izvješće sa svim sesijama punjenja koje prikazuje datum, vrijeme i trajanje sesija punjenja te tko je autorizirao punjenje.

### **2.1.6. Koji je konkretni slučaj upotrebe za mogućnost budućih updatea softvera (verzije Connect i Pro)?**

Slučajevi upotrebe su:

- sigurnosni update
- dodatne funkcije (npr. Plug and Charge na temelju ISO 15118, koji omogućuju korisniku sigurno upravljanje pristupom bez potrebe za provlačenjem kartice / pritiskanjem tipke u aplikaciji)
- Smart Charging (npr. punjenje za vrijeme povoljnije struje ili kada vlastiti fotonaponski sustav stvara energiju)

### **2.1.7. Ima li Charger Pro mjesečno podatkovno ograničenje? Koju količinu podatkovnog prometa treba redoviti korisnik?**

Ne, neće biti podatkovnog ograničenja i procjenjujemo da je potrebno 50 MB mjesečno plus 200 MB godišnje za update podataka.

### **2.1.8. Kako funkcionira Wi-Fi veza za Connect verziju bez LTE? Mora li wallbox biti spojen na Wi-Fi (na primjer s telefonom u modusu routera)?**

Ako kupac želi upotrebljavati „connected funkcije“ Connect verzije, mora biti dostupna Wi-Fi mreža na mjestu instalacije (tj. kućna Wi-Fi mrežu kupca). Alternativno, moguće je položiti LAN kabel od kućnog routera kupca do wallboxa kako bi se wallbox mogao povezati na internet putem LAN veze. Ako ništa od navedenog nije dostupno, preporučujemo odabir Pro verzije uređaja koja ima integriranu LTE vezu.

### **2.1.9. Prilagođava li SEAT/CUPRA punjač snagu punjenja dostupnoj snazi kod kuće u svakom trenutku (zaštita od nestanka struje)?**

Zaštita od nestanka struje je dodatna značajka koja je dostupna za sve wallbox varijante. Međutim, potrebna eksterna oprema nije dio serijske

opreme punjača. Partneri za instalaciju će Vam rado ponuditi dodatnu opremu u vidu strujnih zavojnica za mjerenje struje kućnog priključka i instalaciju kao dodatnu uslugu povrh standardne instalacije.

### **2.1.10. Mogu li svoje SEAT/CUPRA električno/hibridno vozilo puniti samo sa SEAT/CUPRA punjačem?**

Ne, moguće je koristiti i punjače za električna/hibridna vozila drugih marki jer su svi priključci načelno standardizirani za europsko tržište. U budućnosti će postojati i specijalizirana rješenja za punjenje i za ostale marke Volkswagen koncerna.

### **2.1.11. Mora li se SEAT/CUPRA Charger montirati na zid ili može biti i samostojeći?**

Načelno je SEAT/CUPRA Charger moguće montirati na zid ili drugu fiksnu, ravnu površinu. Tijekom pružanja usluge instalacije rado ćemo vam pomoći pri odabiru prikladne površine. Možda ćemo u budućnosti moći ponuditi i dodatnu opremu za samostojeću instalaciju.

## **2.2. Postupak za kupca**

### **2.2.1. Prodajni proces**

#### **2.2.1.1. Kako mogu kupiti punjač/Charger?**

Naš Charger možete jednostavno naručiti kod bilo kojeg SEAT/CUPRA trgovca gdje možete i vidjeti punjač te potražiti savjet, odnosno bilo kojeg SEAT/CUPRA servisnog partnera.

#### **2.2.1.2. Mogu li se podaci prenijeti iz konfiguratora vozila u webshop?**

U konfiguratoru vozila možete odmah izabrati i SEAT/CUPRA rješenja za punjenje vozila iz Elli ponude.

#### **2.2.1.3. Koliko traje isporuka u moju zemlju?**

Vrijeme isporuke ovisi o trenutnoj dostupnosti uređaja na skladištu. U slučaju da uređaj nije dostupan na skladištu, vrijeme isporuke može iznositi otprilike 4-6 tjedana. No, određene količine MOON brendiranih Elli punjača su gotovo uvijek dostupne na hrvatskom tržištu i spremne za isporuku unutar nekoliko dana.

#### **2.2.1.4. Kako se moj punjač dostavlja?**

Načelno se naši punjači mogu osobno preuzeti kod SEAT/CUPRA trgovaca ili servisnih partnera.

#### **2.2.1.5. Kako mogu vratiti punjač?**

Punjač možete vratiti sukladno uvjetima poslovanja pojedinog SEAT/CUPRA trgovca ili servisnog partnera, osobno ili poštom.

#### **2.2.1.6. Može li trgovac definirati datum instalacije?**

Ne, trgovac ne može postaviti datum instalacije. Partner za instalaciju nazvat će kupca prema trenutno važećim rokovima i dogovoriti datum provjere kod kuće/instalacije.

### **2.2.2. Fakturiranje i naplata**

#### **2.2.2.1. Kako se odvijaju fakturiranje i naplata za kupca?**

Naplata uređaja se odvija izravno kod SEAT/CUPRA trgovca ili servisnog partnera, dok naknadu za provjeru infrastrukture i/ili instalaciju punjača kupac direktno podmiruje prema pružatelju instalacijskih usluga.

#### **2.2.2.2. Može li kupac podijeliti fakturiranje troškova wallboxa i instalacije?**

Da, fakturiranje wallbox uređaja je u pravilu zasebno od fakturiranja instalacije uređaja.

#### **2.2.2.3. Jesu li cijene javne i dostupne u svim valutama?**

Cijene uređaja su javno dostupne kod svih SEAT/CUPRA trgovaca i servisnih partnera, dok cijena instalacije ovisi o uvjetima na lokaciji ugradnje i definira se unaprijed po obavljenom inspekcijskom pregledu infrastrukture koji se također naplaćuje prema trenutno važećem cjeniku.

#### **2.2.2.4. Kad moram platiti svoju narudžbu?**

Plaćanje kupoprodajne cijene dospijeva u trenutku preuzimanja uređaja pri čemu trgovci i servisni partneri potencijalno mogu zahtijevati avans.

### 2.2.2.5. Kada ću primiti svoju fakturu?

Fakturu za uređaj ćete primiti pri preuzimanju uređaja kod svog SEAT/ CUPRA trgovca ili servisnog partnera. Fakturu za uslugu provjere instalacije ili same instalacije ćete zaprimiti zasebno od pružatelja instalacijskih usluga.

### 2.2.2.6. Mogu li otkazati narudžbu?

Kako bismo osigurali da je vaša narudžba otkazana prije isporuke ili instalacije kako bi troškovi i za vas i za nas ostali što je manje mogući, o svojoj nas odluci obavijestite čim prije pisanim putem, pute e-maila ili pošte. Obavezno navedite adresu fakturiranja i broj narudžbe.

### 2.2.2.7. Mogu li se u obzir uzeti poticaji?

Mogućnost ostvarivanja poticaja ovisi o trenutno važećim programima unutar države. Preporučamo provjeriti detalje na web stranicama Fonda za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost.



### 2.2.2.8. Uključuju li izračunate cijene PDV u dotičnim zemljama?

Da, PDV je uračunat.

## 2.2.3. Korisnička podrška

### 2.2.3.1. Tko će mi pomoći s održavanjem mog wallboxa?

Standardna verzija wallboxa ne zahtijeva održavanje. Na umreženim se modelima wallboxa održavanje može provesti putem daljinskog pristupa. I ažuriranja softvera se odvijaju automatski sve dok je wallbox spojen na internet.

### 2.2.3.2. Tko će mi pomoći ako moj wallbox ne radi ispravno ili ako imam problema tijekom punjenja?

Možete se s povjerenjem obratiti svom trgovcu koji će vam pružiti prve

savjete, odnosno proslijediti upit prema odjelu tehničke podrške za vas. Ako to ne upali, poslat ćemo tehničara na vašu lokaciju čim prije. Imajte na umu: Sve neispravnosti otklanjamo besplatno. Jedni je uvjet da ih niste uzrokovali vi sami. Kako biste bili posve pokriveni, preporučujemo upotrebu usluge profesionalne instalacije.

### **2.2.3.3. Kako funkcionira dijagnoza grešaka ako nije jasno radi li se o vozilu, kabelu, wallboxu ili napajanju?**

Prvi pokazatelj je sam wallbox, jer će prikazati moguće očekivana greške na LED diodama/HMI.

Za podršku na lokaciji, Charger Connect i Charger daju uvid u daljnje informacije putem upravljanja konfiguracijom wallboxa.

Načelno kupci mogu pozvati odjel podrške za SEAT/CUPRA kupce.

### **2.2.3.4. Gdje mogu pronaći značenja kombinacije LED dioda?**

Wallbox prikazuje 3 ili 4 statusne LED diode kako bi prikazao trenutačni status. Značenje kombinacija dioda i boja možete pronaći ili u priručniku koji je priložen punjaču ili učitajte QR kod.



### **2.2.3.5. Koja je funkcija RFID-a Charger Connecta?**

Za identifikaciju i autorizaciju korisnika.

## **2.3. Instalacija**

### **2.3.1. Može li trgovac obaviti pretprovjeru za kupca?**

Da, trgovac može obaviti online pretprovjeru s kupcem tijekom postupka savjetovanja kupca prilikom odabira vozila.

### **2.3.2. Upravlja li pružatelj instalacijskih usluga (ISP) rezervacijom termina? Odvija li se instalacija prije isporuke vozila?**

Da, u slučaju da je naručena usluga instalacije, ISP kontaktira kupca za zakazivanje termina. Wallbox bi trebao biti instaliran i postavljen prije isporuke vozila.

### **2.3.3. Tko komunicira s kupcem tijekom procesa instalacije?**

Pružatelj usluge instalacije kontaktira kupca vezano za zakazivanje termina i pripremu provjere kod kuće i također instalaciju.

### **2.3.4. Mogu li rezervirati uslugu instalacije za stanicu za punjenje kod kuće od strane drugog proizvođača?**

Usluga instalacije dostupna je samo u kombinaciji s jednim od naših modela punjača.

### **2.3.5. Može li svatko instalirati wallbox kod kuće?**

To ovisi o nekoliko različitih stvari. Ako živite u vlastitoj kući, s vlastitim brojiлом, garažom ili parkirnim mjestom, ispunjavate najvažnije kriterije. No ako primjerice iznajmljujete nekretninu, a imate vlastito parkirno mjesto, uobičajeno je moguće instalirati wallbox. Najbolje je stupiti u kontakt s odabranim SEAT/CUPRA trgovcem koji će vam ponuditi provjeru instalacije u organizaciji pružatelja instalacijskih usluga.

### **2.3.6. Koju podršku primam za instalaciju wallboxa?**

Uz našu uslugu instalacije nudimo kompletnu profesionalnu uslugu. Ona uključuje planiranje, instalaciju i pokretanje wallboxa koje provodi certificirani tehničar za instalaciju. Alternativno, wallbox možete instalirati sami ili pronaći drugog pružatelja usluga. Imajte na umu da načelno besplatno otklanjamo sve kvarove vašeg wallboxa. No to ne možemo učiniti ako je uzrok kvara neispravna instalacija.

Naša je usluga profesionalne instalacije najbolji način zaštite.

### **2.3.7. Koliko vremena prođe do instalacije?**

Ako ste rezervirali našu uslugu, kolega će vas kontaktirati unutar 72 sata. Zatim ćemo provesti završnu provjeru kod kuće i onda samo preostaje dogovor termina za instalaciju. Koliko će sve skupa trajati može ovisiti o vašoj dostupnosti i neplaniranim uvjetima. Obično je vaš novi wallbox instaliran na vašem zidu dva tjedna nakon narudžbe.



### **2.3.8. Koliko dugo traje instalacija?**

Trajanje instalacije ovisi o uvjetima na mjestu instalacije. Instalater će vam dati procjenu vremena na temelju provjere kod kuće. U prosjeku planirajte tri do četiri sata za instalaciju i puštanje vašeg punjača u pogon.

### **2.3.9. Živim u stanu/naselju, mogu li ipak instalirati wallbox u vlastitoj garaži?**

Načelno da, premda prema zakonu većina stanara koji žive u višestambenim zgradama moraju biti suglasni. Izvedivost instalacije također ovisi o pristupu infrastrukturi električne mreže na vašem parkirnom mjestu.

Tijekom provjere kod kuće naši će vam partneri za instalaciju pomoći stručnom procjenom vaše situacije.

### **2.3.10. Mogu li otkazati instalaciju ako mi je preskupa ili se predomislim?**

Instalaciju je moguće otkazati ako je preskupa, ako nije moguća ili se ne može izvršiti zbog drugog razloga. Ako se instalacija otkazuje nakon osobne provjere kod kuće, naplatit će se naknada za provjeru kod kuće.

### **2.3.11. Kako mogu spriječiti preopterećenje osigurača ili kućnog napajanja i osigurati da ima na raspolaganju dovoljno električne energije?**

Sve varijante punjača moguće je opcijski opremiti zaštitom od nestanka struje. Ona stalno nadzire opterećenje napajanja i prilagođava brzinu punjenja u skladu s tim. Time se sprječavaju nestanci struje, a vaše se vozilo puni što je brže moguće.

### **2.3.12. Kako mogu znati ispunjavam li sve zahtjeve za instalaciju punjača?**

Ako svoj punjač kupite od SEAT/CUPRA partnera, vaš će vam SEAT/CUPRA partner prvo pomoći inicijalnim savjetovanjem. Jednostavno odgovorite na nekoliko kratkih pitanja o vašem kućnom okruženju kako biste dobili početnu procjenu — bez ikakvih obveza.

Nakon provjere kod kuće naš pružatelj instalacijskih usluga vam može dati obvezujuću procjenu ispunjavate li kriterije. Imajte na umu: provjera kod kuće je dio paketa instalacije i u ponudi je samo ako naručite punjač uz instalaciju našeg partnera za instalaciju.

### 2.3.13. Što ponuda provjere kod kuće obuhvaća i kako se rješavaju dodatni problemi?

Standardni paket provjere kod kuće uključuje izlazak na vašu lokaciju od strane pružatelja instalacijskih usluga, provođenje pregleda te izradu troškovnika i ponude za materijal i radove potrebne za ugradnju punjača.

### 2.3.14. Moram li biti prisutan tijekom instalacije?

Preporučujemo da tijekom instalacije budete na lokaciji kako biste primili nužne upute o stanici za punjenje kod kuće te omogućili potpuno postavljanje verzija Connect i Pro. Po dovršetku instalacije ćete morati potpisati izvješće o puštanju u rad.

## 2.4. Povezani punjači: Easy Charging aplikacija

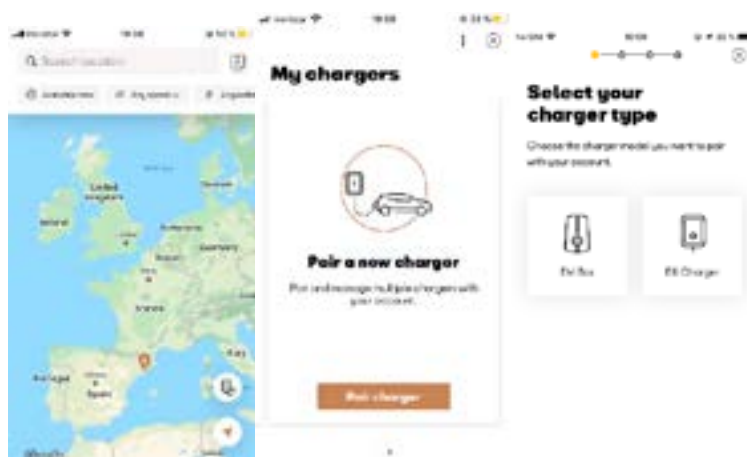
### 2.4.1. Postavljanje

#### 2.4.1.1. Koji je wallbox moguće upariti s Easy Charging aplikacijom?

SEAT i CUPRA Easy Charging aplikacija može se upariti s Connect i Pro punjačima tvrtke Elli. Moguće je također upariti VW ID, Škoda i MOON brendirane uređaje.

#### 2.4.1.2. Kako mogu upariti svoj wallbox s mojim računom?

Nakon instalacije wallboxa i povezivanja na internet, morate pristupiti ikoni punjača i pratiti korake kako biste uparili svoj punjač. Odaberite model „Elli Charger“. Postupak je potrebno izvršiti samo jedanput.



### 2.4.1.3. Mogu li upariti više od jednog wallboxa na svoj račun? I obratno?

Wallbox je moguće upariti samo s jednim računom. Jedan račun može imati više uparenih wallboxa.

### 2.4.1.4. Mogu li upariti više od jedne RFID kartice na svoj račun?

Jednu je karticu moguće upariti samo s jednim računom.

### 2.4.1.5. Postoji li razlika između uključene RFID kartice s wallboxom i MSP?

Ne, možete je koristiti ili za punjenje kod kuće (wallbox) ili za javno punjenje (MSP).

## 2.4.2. Funkcije punjenja

### 2.4.2.1. Način rada i modaliteti

Funkcije na daljinu omogućuju vam provjeru i upravljanje sesijama punjenja s bilo koje lokacije putem vašeg smartphona. Pod izbornikom „Postavke“ možete odabrati između „Instant“ i „Privatnog“ punjenja. Za „Instant punjenje“ nije potrebna autorizacija za pokretanje punjenja. Bilo koji korisnik može priključiti vozilo i punjač pokreće punjenje.

„Privatno punjenje“ uvijek zahtijeva autorizaciju za pokretanje punjenja. Nju je moguće izvršiti ili s RFID karticom ili aplikacijom. Zaustavljanje punjenja moguće je izvršiti putem RFID kartice, aplikacije ili iz vozila.

#### Authorizations

##### Instant Charging

Charge immediately without a card



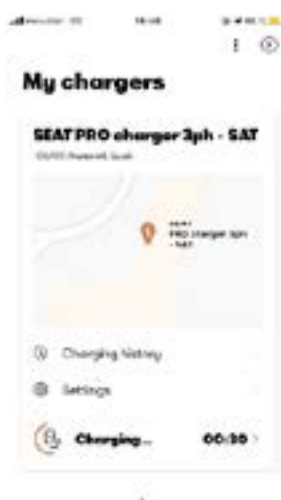
##### Private Charging

Charge by swiping authorized cards



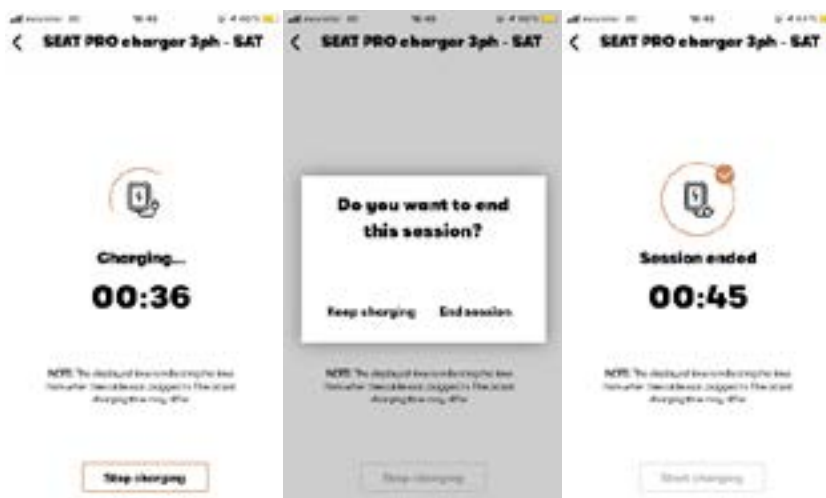
### 2.4.2.2. Pokrenite punjenje RFID karticom ili preko aplikacije

Prije priključivanja vozila idite na izbornik „Postavke“ u svojoj aplikaciji i svakako odaberite „Privatno punjenje“. Provjerite je li LED status wallboxa zelen. Utaknite kabel u svoje vozilo i pričekajte autorizaciju. Kad se LED na wallboxu promijeni u žuto vrijeme da postavite svoju uparenu RFID karticu ispred punjača ili ga pokrenite putem aplikacije.



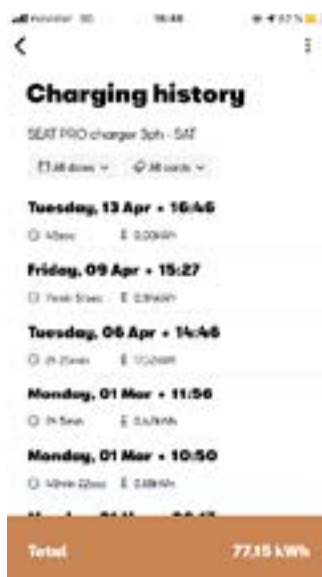
### 2.4.2.3. Zaustavljanje punjenja aplikacijom i RFID karticom

Ako je vaša baterija u potpunosti napunjena ili morate zaustaviti sesiju punjenja, punjenje možete zaustaviti na isti način na koji ste ga pokrenuli, prinošenjem RFID kartice čitaču kartica ili odabirom „Zaustavi punjenje“ u aplikaciji.



### 2.4.2.4. Povijest sesija punjenja

S glavnog zaslona možete pristupiti svim sesijama punjenja. Ovdje možete provjeriti datum, trajanje, RFID karticu koja je autorizirala punjenje (ako je primjenjivo), i potrošenu energiju tijekom sesije (samo uz verziju Charger Pro). Novi filteri i značajke poput izvoza sesija još se razvijaju pa svakako redovito ažurirajte svoju aplikaciju kako biste mogli koristiti sve najnovije značajke.



### 2.4.2.5. Kompatibilnost tajmera punjenja

Ako ste postavili tajmer za punjenje za svoje vozilo/Connect aplikaciju i punjač/Easy Charging aplikaciju, vozilo će se puniti samo ako su aktivirana oba tajmera. Ako je bilo koji od njih u „OFF modusu“ vozilo se neće puniti. Iz tog se razloga preporučuje programiranje samo jednog kanala (vozilo ili wallbox).

## 3. Punjenje na javnim stanicama za punjenje

Sve stanice za punjenje koje su povezane na SEAT/CUPRA Easy Charging aplikaciju je moguće vidjeti u aplikaciji. Kako biste vidjeli stanice, morate preuzeti aplikaciju i kreirati SEAT/CUPRA ID.

### 3.1. Kako pronaći stanicu za punjenje?

Lokacije stanica za punjenje integrirane u SEAT/CUPRA Easy Charging aplikaciju. Možete ih pretraživati po gradu, mjestu ili postaviti oznaku u područje u kojem želite tražiti.



#### 3.1.1. Koliko je danas stanica za punjenje unutar SEAT/CUPRA Easy Charging mreže?

SEAT/CUPRA Easy Charging mreža obuhvaća oko 200.000 (status: travanj 2021.) stanica za punjenje na 28+2 tržišta (pogledajte i pokrivenost Elli stanica za punjenje). Mreža stanica za punjenje stalno se povećava kako bismo vam pružili bolju uslugu.

#### 3.1.2. Hoće li postojati ekskluzivne stanice za punjenje samo za SEAT/CUPRA kupce?

Ne, to trenutačno nije u planu.

#### 3.1.3. Je li moguće upotrijebiti SEAT/CUPRA Easy Charging za punjenje vozila drugih marki?

Moguće je upotrijebiti SEAT/CUPRA Easy Charging karticu za svako električno/hibridno vozilo.

## 3.2. Zašto filtrirati?

Kako biste pronašli ispravnu stanicu za punjenje za vaše vozilo preporučuje se filtriranje. Dakle, aplikacija vam samo prikazuje stanice koje su trenutno dostupne, nudi vrstu priključka koju podržava vaše vozilo i brzinu koja vam odgovara.

## 3.3. Dostupni filteri

Postoji tri dostupna filtera

1. po dostupnosti
2. vrsti priključka
3. brzini

### 3.3.1. Vrsta priključka

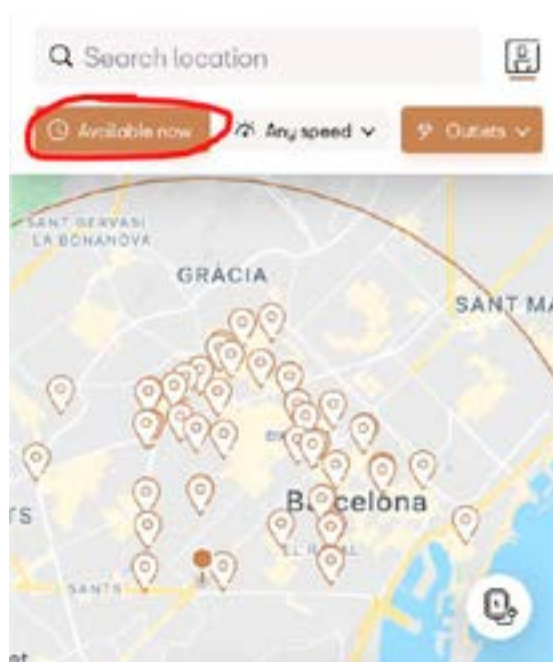
U ovom filteru možete vidjeti sve dostupne vrste priključaka. Odaberite jedan koji je prikladan za vaše vozilo (najmanje jedan).



### 3.3.2. Dostupnost

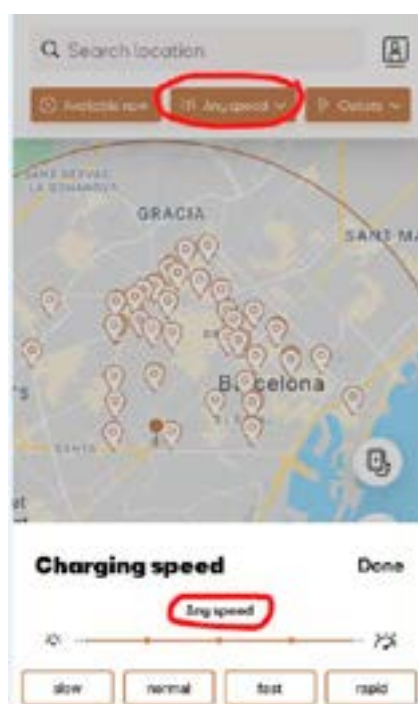
#### Mogu li kupci vidjeti koristi li se stanica za punjenje?

Naravno! Aplikacija ima nekoliko filtera, jedan od njih (u gornjem lijevom kutu) možete filtrirati „dostupnost“ i vidjeti samo stanice za punjenje koje se trenutno ne koriste.



### 3.3.3. Brzina

U ovom filteru možete vidjeti sve brzine punjenja. Odaberite onu koja je prikladna za vaše vozilo.





### **3.3.4. Ionity** **Što je Ionity?**

IONITY je zajednički pothvat VW koncerna, BMW-a, Daimlera i Forda, kojim se gradi 400 stanica za punjenje visoke snage diljem Europe do 2020.

#### **3.3.4.1. Je li moguće punjenje većom snagom na IONITY stanicama za punjenje?**

Da, IONITY podržava punjenje velikom snagom do 350 KW.

#### **3.3.4.2. Mogu li puniti na Ionity stanicama za punjenje?**

Da, uz SEAT/CUPRA Easy Charging aplikaciju možete puniti na Ionity stanicama za punjenje. U vašim ćete tarifama vidjeti točnu tarifu.

### **3.3.5. RFID/punjenje na daljinu**

Ovaj filter stiže uskoro, a tada ćete moći filtrirati stanice koje podržavaju RFID karticu, na daljinu ili oboje.

## **3.4. Kako puniti RFID vs. APP**

### **3.4.1. Koja je razlika?**

RFID punjenje: znači da punjenje pokrećete i završavate pomoću RFID kartice, aktivacijom procesa držeći RFID karticu ispred čitača kartica koji se nalazi za stanici za punjenje.

Punjenje na daljinu znači da pokrećete i zaustavljate punjenje putem aplikacije. Klikom na „Pokreni punjenje“ aplikacija se spaja na servere operatera punionice, čime se autorizira vaša sesija punjenja i pokreće se punjenje. Kad poželite završiti sesiju možete to učiniti klikom u aplikaciji.

### **3.4.2. Tko prodaje SEAT/CUPRA Easy Charging RFID kartice i koji je prodajni pristup?**

Kartice se ne prodaju nego se naručuju putem SEAT/CUPRA Easy Charging aplikacije.

### 3.4.3. Koje su prednosti?

#### **RFID punjenje:**

Prednost je da pokrećete punjenje bez mobitela. Pri tome nećete imati poteškoća u slučaju kada vam je baterija mobitela prazna ili za slučaj da nemate signala.

#### **Punjenje na daljinu:**

Nije vam potrebna RFID kartica, a sesiju punjenja možete pokrenuti i zaustaviti svojim mobilnim telefonom. Možda će pokretanje/zaustavljanje sesije punjenja malo duže potrajati – a brzina ovisi o vezi vašeg mobilnog telefona kao i brzini servera operatera stanice za punjenje.

### 3.5. QR kodovi na stanicama za punjenje Mogu li pokrenuti punjenje QR kodom koji vidim na stanici za punjenje?

QR kodovi pripadaju operateru stanice za punjenje i nisu link za Easy Charging aplikaciju.

### 3.6. Kako se odvija autorizacija na stanicama za punjenje?

Možete puniti pomoću RFID kartice, autorizirati punjenje na mjestu punjenja ili započeti punjenje na daljinu koristeći aplikaciju.

### 3.7. Mogu li zaštititi svoj Charger od neovlaštenog punjenja trećih strana ili dopustiti drugom korisniku?

RFID autorizacija je funkcija Charger Connect i Charger Pro verzija punjača koja vam omogućuje odrediti tko smije koristiti vašu stanicu za punjenje kod kuće.

Ovu funkciju možete aktivirati i deaktivirati putem aplikacije. Kad je ova funkcija aktivirana punjenje je moguće samo upotrebom RFID kartice. Ta je RFID kartica formata uobičajene kreditne kartice i djeluje kao ključ. Postupak punjenja moguće je pokrenuti samo RFID karticom koja je aktivirana u aplikaciji.

### 3.8. Što je RFID autorizacija?

Ako vaš punjač nije instaliran u zatvorenom prostoru, svoj Charger Connect i Charger Pro možete zaštititi RFID autorizacijom ili upotrijebiti ovu funkciju za dopuštanje pristupa trećim stranama.

### 3.9. Stanice za punjenje

#### 3.9.1. Rezervacija - Mogu li rezervirati stanicu za punjenje?

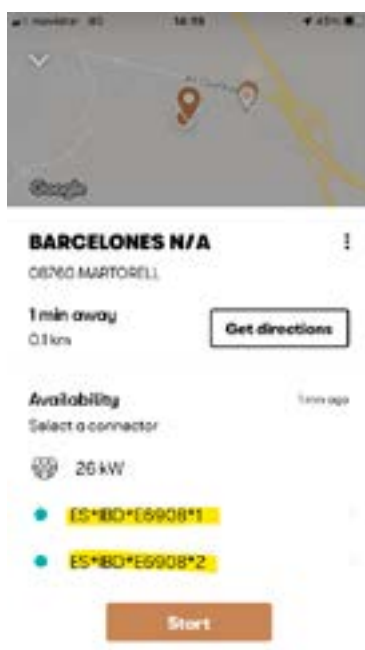
Ne, to trenutno nije moguće.

#### 3.9.2. Dodavanje stanica Mogu li u aplikaciju dodati nove stanice za punjenje?

Kako bi se osigurala kvaliteta stanica za punjenje, samo tvrtka Elli može dodavati nove stanice za punjenje u aplikaciju. Tvrtka Elli stalno pregovara s novim operaterima stanica za punjenje tako da mreža povezanih stanica stalno raste. Trenutačno (status: travanj 2021.) postoji više od 200 000 stanica za punjenje diljem Europe.

#### 3.9.3. Stanica koju želim koristiti je na privatnom parkirnom mjestu /ne mogu joj pristupiti.

Zahvaljujemo na informaciji. Molimo navedite točnu lokaciju i broj stanice (detalji su u aplikaciji, primjer ES\*IBD\* ) — za prijavu problema.



## **3.10. Pokušavam puniti, no ne funkcionira**

Problem može biti u stanici za punjenje ili vozilu. Slijedite korake:

1. Provjerite je li RFID kartica ispravno uparena s vašim računom u aplikaciji. Aktivacija traje nekoliko minuta no tada će moći koristiti karticu. Provjerite jeste li aktivirali karticu. Kliknite desno na osobu, zatim se otvara izbornik. Idite na „Moje kartice“ i provjerite je li vaša kartica povezana.
2. Provjerite je li stanica za punjenje uključena (obično postoji kontrolna žaruljica ili je uključen zaslon).
3. Provjerite je li kabel ispravno priključen na vaše vozilo i na stanicu. U vašem će se vozilu uključiti kontrolna žaruljica (obično bijele boje, provjerite u vozilu).

### **3.10.1. Pokretanje punjenja RFID karticom?**

Držite karticu do 30 sekundi ispred čitača kartica, pokušajte različite položaje i pokušajte okrenuti karticu i pričekajte.

### **3.10.2. Pokretanje punjenja na daljinu (aplikacija)**

Jeste li pokrenuli punjenje putem aplikacije? Pričekajte još malo jer ponekad je veza između stanice za punjenje i servera spora i može potrajati do minute da se potvrdi autorizacija. Ako ni nakon čekanja ne funkcionira, pokušajte autorizaciju provesti RFID karticom.

## **3.11. Zaustavljanje punjenja.**

### **3.11.1. Pokrenuo sam punjenje RFID karticom**

Ako ste pokrenuli RFID karticom, sesiju punjenja možete završiti RFID karticom ili prekidom punjenja u vozilu. U slučaju primjene RFID kartice, samo držite karticu ispred čitača kartica i pričekajte dok stanica za punjenje ne da signal. Obično na zaslonu možete vidjeti je li sesija zaustavljena. Prekidanje punjenja u vozilu možete provesti pritiskom tipke za otključavanje na daljinskom upravljaču (kod AC punjenja) ili pritiskom tipke za zaustavljanje punjenja u infotainmentu vozila (kod AC i DC punjenja).

### **3.11.2. Pokrenuo sam punjenje preko aplikacije/na daljinu**

Ako ste započeli punjenje aplikacijom/na daljinu morate ga završiti aplikacijom/na daljinu - samo pritisnite tipku „Zaustavi punjenje“ u aplikaciji i pričekajte nekoliko sekundi. Alternativno, punjenje možete također zaustaviti u vozilu, prema procesu opisanom u prethodnom odlomku.

### **3.11.3. Čitač kartica ne radi**

Ako čitač kartica ne očitava vašu RFID karticu pokušajte provesti autorizaciju aplikacijom.

Ako ste pokrenuli punjenje i ne možete ga zaustaviti (jer čitač kartica ne očitava karticu) sesiju punjenja uvijek možete zaustaviti odspajanjem kabela. Samo pritisnite tipku otključavanja na svom ključu vozila i prvo isključite kabel na strani vozila. U slučaju da postoje upute na punionici za poseban postupak isključivanja kabela, preporučamo da ga uvažite. Čim je kabel odspojen sesija se više ne naplaćuje.

## **4. Fakturiranje.**

### **4.1. Kad moram platiti SEAT/CUPRA Easy Charging?**

Stvarne sesije javnog punjenja plaćate u skladu s odabranom tarifom. Punjenje kod kuće integrirano je u SEAT/CUPRA Easy Charging aplikaciju - za upotrebu funkcije potrebna je povezana verzija wallboxa.

#### **4.1.1. Je li SEAT/CUPRA Easy Charging aplikacija besplatna?**

Nema naknade za registraciju, u skladu s odabranom tarifom potencijalno ćete imati mjesečnu naknadu za tarifu.

### **4.2. Kako mogu platiti sesije javnog punjenja?**

Tijekom registracije u aplikaciji dodali ste svoju bankovnu karticu. Vaše će se sesije punjenja naplaćivati putem te kartice.

Primit ćete mjesečni račun za sve sesije javnog punjenja. Tijekom registracije za SEAT/CUPRA Easy Charging tarifu (dostupno je nekoliko tarifa) je potrebno unijeti podatke o bankovnoj kartici.

### **4.3. Gdje mogu preuzeti svoje račune?**

Prijavite se u aplikaciju, kliknite desno gore i vidjet ćete izbornik, kliknite na „Povijest“ i vidjet ćete sažetak svojih sesija punjenja.

#### **4.3.1. Kako se izračunavaju sesije punjenja na javnim stanicama za punjenje?**

U aplikaciji možete pronaći sažetak svih svojih sesija punjenja u Povijesti. Za svaku sesiju javnog punjenja podatke primamo od operatera stanice za punjenje s kojim smo sklopili partnerstvo. Na tu se evidenciju punjenja primjenjuje vaša tarifa te se navodi na vašoj osobnoj fakturi.

#### **4.3.2. Zašto ne vidim sesiju punjenja u povijesti punjenja?**

Mogući uzroci:

- Može potrajati nekoliko minuta dok se sesija punjenja ne prikaže u povijesti.
- Pokrenuli/zaustavili ste punjenje putem aplikacije: u tom slučaju može potrajati još i duže jer ovisi o vašoj internetskoj vezi i brzini CPO-a.
- Provjerite jeste li zaista uspješno punili vozilo (moguća poruka o grešci na stanici za punjenje).

#### **4.3.3. Prikazuju li se troškovi za punjenje na javnim stanicama samo na mjesečnom računu?**

Nakon svake sesije punjenja troškovi i detalji bit će prikazani u povijesti punjenja u SEAT/CUPRA Easy Charging aplikaciji.

#### **4.3.4. Je li moguće uz Charger fakturirati za svakog korisnika posebno?**

Charger Pro ima MID certificirano brojilo koje omogućuje individualno fakturiranje po potrošaču.

## **4.4. Naknada za blokiranje**

### **4.4.1. Što je naknada za blokiranje?**

Naknada za blokiranje je dodatni iznos koji se naplaćuje kada „blokirate“, odnosno predugo koristiti stanicu. Vozilo bi trebalo ukloniti kad se postupak punjenja dovrši kako bi stanica bila dostupna drugim vozilima.

### **4.4.2. Zašto postoji naknada za blokiranje?**

Uvedena je kako bi se izbjegla zlouporaba parkirnih mjesta sa stanicom za punjenje. Ta su parkirna mjesta namijenjena punjenju vozila a ne besplatnom parkiranju.

### **4.4.3. Hoću li biti obaviješten prije naplate naknade za blokiranje?**

Informacije o naknadi za blokiranje prikazane su zajedno u segmentu cijena punjenja u sklopu pretrage stanica za punjenje u aplikaciji Easy Charging.

### **4.4.4. Primjenjuje li se naknada za blokiranje na svim stanicama za punjenje?**

Primjenjuje li se naknada je navedeno uz podatke o naplati u aplikaciji Easy Charging za pojedinu stanicu za punjenje.

### **4.4.5. Kad će se naknada za blokiranje primijeniti?**

Informacije o vremenu naplate naknade za blokiranje i iznosu iste možete pronaći tijekom provjere detalja svake stanice za punjenje. Vidjet ćete informacije o cijenama, a pored njih će biti informacije o naknadi za blokiranje.

### **4.4.6. Hoće li se naknada za blokiranje primjenjivati i u inozemstvu?**

Da. Vaše tarife, uključujući naknadu za blokiranje primjenjuju se i diljem Europe.

## 4.5. Načini plaćanja

### 4.5.1. Kako mogu platiti?

Tijekom registracije vam treba bankovna kartica, Visa ili MasterCard.

### 4.5.2. Mogu li platiti Paypal/debitnom karticom/trajnim nalogom?

Ovi načini plaćanja trenutno nisu omogućeni.

## 4.6. Sesija punjenja ne prikazuje se u povijesti.

Mogući uzroci:

- Punili ste na stanici za punjenje koja nije prikazana u aplikaciji. Tada fakturiranje nije moguće premda u nekim slučajevima punjenje funkcionira.
- Pokrenuli ste punjenje na daljinu: u skladu s brzinom veze sesije punjenja može biti potrebno nekoliko minuta.
- Ako nije tako: ustupite nam informacije o stanici za punjenje (kod ES\*IBD\*xxx, - pogledajte žuto istaknuto na slici – vremensku oznaku i karticu za punjenje koja je upotrijebljena -> pošaljite tvrtki Elli)



## 4.7. Punjenje u inozemstvu Kad vozim u inozemstvu – mogu li upotrijebiti svoju RFID karticu / punjenje na daljinu?

Da, možete. Samo otvorite aplikaciju i vidjet ćete stanice za punjenje diljem Europe. Možete puniti na bilo kojoj stanici koju vidite.



#### 4.7.1. Kako mogu platiti?

Platit ćete na isti način kao i u svojoj zemlji, putem bankovne kartice koju ste povezali u aplikaciji.

#### 4.7.2. Postoji li dodatna naknada za punjenje u inozemstvu?

Ne, isti se iznos naplaćuje u svim zemljama (u skladu s vašom tarifom).

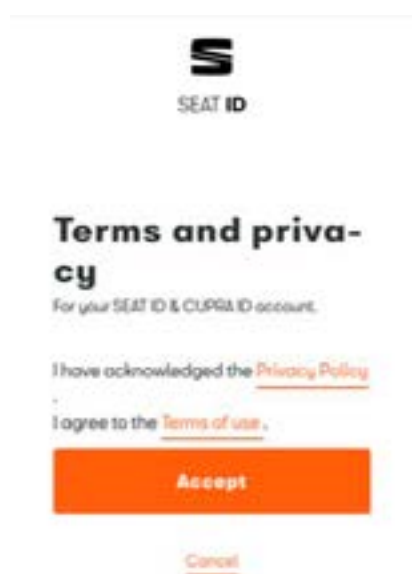
### 5. Zaštita osobnih podataka

#### 5.1. U koje će se svrhe koristiti moji podaci i kako su zaštićeni?

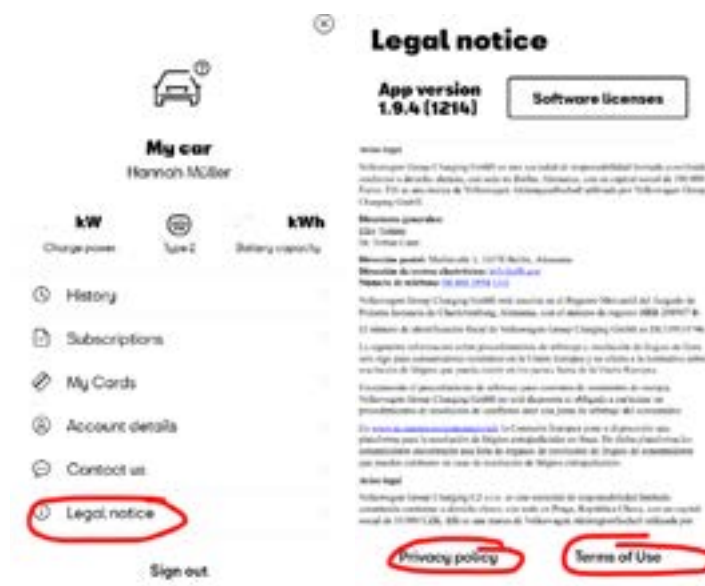
Sve bitne podatke možete pronaći u našoj izjavi o zaštiti osobnih podataka za koju ste dali prijavu tijekom registracije.

#### 5.2. Gdje mogu pronaći uvjete korištenja i pravila o zaštiti podataka?

Uvjete korištenja i pravila o zaštiti osobnih podataka možete pročitati tijekom registracije:



Nakon registracije uvjete korištenja uvijek možete ponovno pročitati klikom na glavni izbornik „Pravna obavijest“.



## 6. Ostalo

### 6.1. Mogu li otvoriti aplikaciju uz prepoznavanje lica ili otisak prsta?

Ova značajka trenutno nije dostupna, no nalazi se u planu razvoja aplikacije.

### 6.2. Zaboravio sam lozinku, kako je mogu vratiti?

Prijavite se e-mail adresom kojom ste se registrirali, kliknite „Dalje“ – kad se od vas zatraži unos lozinke, jednostavno kliknite „zaboravljena lozinka“.



### 6.3. Može li se voznim parkom upravljati uz SEAT/CUPRA Easy Charging?

Proizvod je trenutno dizajniran samo za privatnu upotrebu, međutim, u budućnosti će možda postojati i rješenje za vozne parkove.

### 6.4. Kojom se aplikacijom koriste kupci PHEV vozila?

SEAT/CUPRA Easy Charging aplikacija je za kupce BEV i PHEV vozila. Za kupce PHEV vozila može postojati posebna tarifa.

### 6.5. Mogu li upravljati svojim wallboxom uz SEAT/CUPRA Easy Charging aplikaciju?

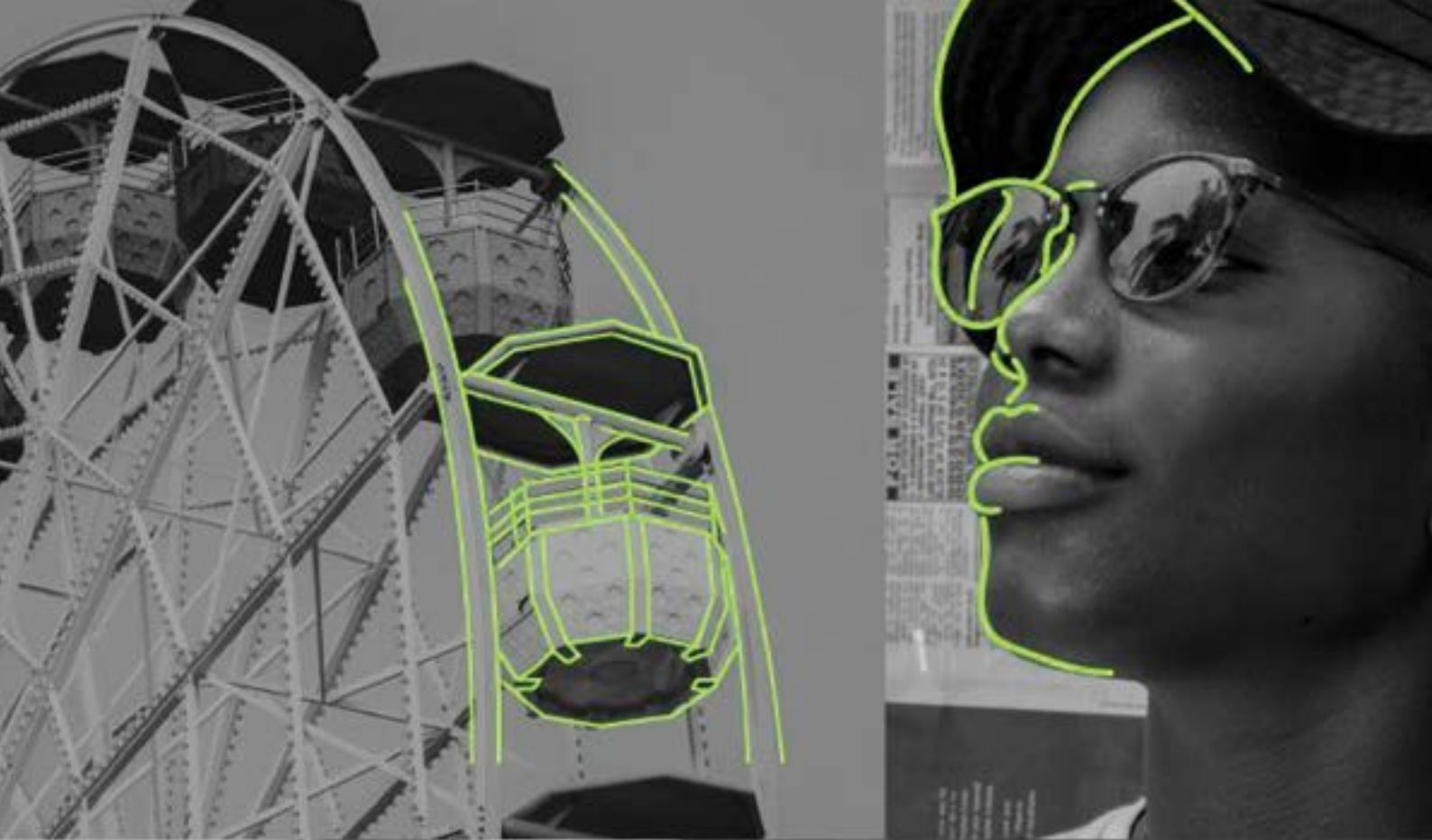
Da, uz SEAT/CUPRA Easy Charging aplikaciju možete upravljati svim svojim sesijama punjenja: kod kuće (samo povezani wallboxi) i na javnim stanicama za punjenje.

### 6.6. Više o MOON rješenjima



**MOON**  
*PRIKLJUČI SE,  
POKRENI SE!*





 SEAT

 CUPRA

