

FAQ

## Spørgsmål og svar til Terra AC

Herunder finder du svar på de mest normale spørgsmål til ABB's Terra AC lader. Hvis du ikke kan finde svar herunder skal du kontakt stedet, hvor du har købt laderen.

Spørgsmål	Svar
<b>Kan man tilføje flere RFID kort til laderen?</b>	Ja, man kan via ChargerSync app'en tilføje op til 6 RFID kort til en lader. Man kan købe ekstra kort der hvor man har købt sin lader eller f.eks. online her: <a href="https://www.pricerunner.dk/pl/1622-3201989187/Elbil-opladere/ABB-RFID-Tags-5-pack-Sammenlign-Priser">https://www.pricerunner.dk/pl/1622-3201989187/Elbil-opladere/ABB-RFID-Tags-5-pack-Sammenlign-Priser</a>
<b>Jeg har mistet min PIN kode til laderen, hvordan får jeg en ny?</b>	Du kan udfylde denne formular og vil få fremsendt PIN koden indenfor 24 timer på hverdage: <a href="https://forms.office.com/e/kGsaFjNRMx">https://forms.office.com/e/kGsaFjNRMx</a>
<b>Jeg modtager ikke nogen mail fra ABB når jeg tilmelder mig i ChargerSync app'en?</b>	Kig i SPAM folderen eller prøv med en anden mail adresse.
<b>Hvor finder jeg manualen?</b>	I kassen med laderen, er der en QR-kode direkte til manualen. Den kan også findes her: <a href="https://new.abb.com/ev-charging/terra-ac-wall-box/ac-wallbox-manuals">https://new.abb.com/ev-charging/terra-ac-wall-box/ac-wallbox-manuals</a>
<b>I appstore på min telefon, får jeg to ABB ChargerSync app's frem, hvilken skal jeg bruge?</b>	ABB har frigivet version 2.0 af vores ChargerSync app. Den gamle findes stadig og hedder nu ChargerSync(legacy). Den nye hedder blot ChargerSync. Vi anbefaler at du bruger den nye app.
<b>Hvorfor kan jeg ikke forbinde til min lader, når jeg ikke er i nærheden af den?</b>	Laderen skal være opdateret med nyeste firmware og konfigureret til internettet. Du skal også være opmærksom på, at hvis laderen er forbundet til 3. part, som f.eks. Monta, kan ChargerSync kun forbinde til laderen via Bluetooth.
<b>Jeg kan ikke starte en opladning. ChargerSync app'en skriver "Remote offline session exceeded".</b>	Opdatere laderen til nyeste firmware og sluk for aktiveret netværks opsætning i ChargerSync app'en under 'Indstillinger for oplader' og 'Forbindelser'.

<b>Jeg kan ikke starte en opladning. ChargerSync app'en skriver "E-lock error".</b>	Stikket i bilen eller laderen, er ikke korrekt indsat. Tjek at stikket begge steder er indsat helt i stikket.  En anden mulighed er at laderen er monteret forkert. Tjek installations vejledningen og sikre at forsyningen bliver indført korrekt i laderen.
<b>ChargerSync app'en viser ikke mine lade sessioner?</b>	APP'en skal forbindes til laderen via Bluetooth for at overføre data. Sikre også at laderen er opdateret til senest firmware.
<b>I appstore på min telefon, får jeg to ABB TerraConfig app's frem, hvilken skal jeg bruge?</b>	ABB har frigivet version 2.0 af vores TerraConfig app. Den gamle findes stadig og hedder nu TerraConfig(legacy). Den nye hedder blot TerraConfig. Vi anbefaler at du bruger den nye app.
<b>Jeg skal bruge et login til TerraConfig.</b>	Du kan oprette dit eget login direkte i app'en.  Tryk på SIGN UP og udfyld de nødvendige informationer
<b>Hvordan opsætter jeg ABB Terra AC til Monta?</b>	Vi har sammen med Monta lavet en guide online. Den kan du finde her: <a href="https://monta.com/uk/help-center/abb-installation-guide/">https://monta.com/uk/help-center/abb-installation-guide/</a>
<b>Jeg kan ikke finde laderen i Monta's app?</b>	Først skal du sikre dig at laderen har en internet forbindelse. Hvis du har fulgt guiden til opsætnings af Monta ovenfor, skal du sikre dig at globus LED på fronten af laderen lyser konstant. Hvis ikke så tjek internet forbindelsen igen. Under opsætningen i TerraConfig er det vigtigt at du ikke har skrevet noget i feltet "Change charger name". Hvis dette er tilfældet så gentag guiden og slet, hvad der er skrevet i dette felt.
<b>Når jeg starte en opladning med mit ABB RFID kort stopper opladningen efter 1-10 sek.</b>	Hvis din lader er tilsluttet Monta, skal ligge dit ABB RFID kort ind i din Monta Wallet. Så et RFID kort tilføjet med ChargerSync skal også tilføjes i Monta app'en. Læs mere om hvordan her: <a href="https://monta.com/uk/help-center/add-charge-keys-monta/">https://monta.com/uk/help-center/add-charge-keys-monta/</a>
<b>Hvor kan jeg finde Mac Adressen på laderen?</b>	I TerraConfig under "Device Info".
<b>Jeg har problemer med at få laderen på Wi-Fi!</b>	Først skal du sikre dig at laderen er opdateret med nyeste firmware. Laderen vil kun forbinde til et Wi-Fi net der kører 2.4GHz, og du skal sikre at der er et stærkt signal, hvor laderen er placerede.
<b>Hvordan indstiller/begrænser jeg lade effekten?</b>	Installatøren kan begrænse lade effekten i app'en TerraConfig. Brugeren kan stille lade effekten i ChargerSync app'en.

<b>Kan jeg få el refusion på min ABB lader?</b>	<p>Alle ABB's Terra AC ladere opfylder kravene fra SKAT for refusion. Der er yderligere krav til installationen som man skal være opmærksomme på. f.eks. må man ikke have solceller eller allerede nedsat elafgift pga. f.eks. elvarme.</p> <p>Den nemmeste måde er få refusion er igennem Monta. Du kan læse mere om mulighederne her: <a href="https://monta.com/dk/hjaelp/kategori/anmod-el-refusion/">https://monta.com/dk/hjaelp/kategori/anmod-el-refusion/</a></p>
---	---