



## Inhoudsopgave

<b>KIA (NL) LAADOPLOSSING (AANGEDREVEN DOOR PLUGSURFING)</b> .....	<b>2</b>
1. ALGEMENE INFORMATIE .....	2
2. TARIEVEN .....	2
<b>TERMINOLOGIE</b> .....	<b>3</b>
<b>KLANTENSERVICEHOTLINE NUMMER</b> .....	<b>3</b>
<b>ALGEMENE VRAGEN OVER PLUGSURFING (6)</b> .....	<b>4</b>
1. HOE WERKT PLUGSURFING? .....	4
2. HOE KAN IK PLUGSURFING GEBRUIKEN? .....	4
3. IN WELKE LANDEN KAN IK MET PLUGSURFING BETALEN? .....	4
4. WELKE OPLAADPUNTEN KAN IK GEBRUIKEN MET PLUGSURFING? .....	4
5. HOE NAUWKEURIG IS DE INFORMATIE OP DE PLUGSURFING KAART? .....	4
6. HOEVEEL KOST HET OM MET PLUGSURFING TE LADEN? .....	5
<b>LAADSLEUTEL (2)</b> .....	<b>5</b>
1. HOE ACTIVEER IK MIJN LAADSLEUTEL? .....	5
2. U BENT UW RFID-LAADSLEUTEL KWIJT? .....	6
<b>VRAGEN OVER OPLADEN (4)</b> .....	<b>6</b>
1. HOE KAN IK EEN LAADSESSIE STARTEN? .....	6
2. HOE KAN IK EEN OPLAADSESSIE BEËINDIGEN? .....	6
3. WAT BETEKENEN DE KLEUREN OP DE KAART? .....	7
4. WAAROM ZIJN SOMMIGE LAADPUNTEN ALLEEN TOEGANKELIJK MET DE APP EN ANDEREN ALLEEN MET DE LAADSLEUTEL? ...	7
<b>PROBLEMEN BIJ LAADSTATIONS (5)</b> .....	<b>7</b>
1. AAN WIE MOET IK EEN LAADPROBLEEM MELDEN? .....	7
2. VOLGENS DE APP IS EEN OPLAADSESSIE BEGONNEN, MAAR HET OPLAADPUNT WERKT NIET. WAT MOET IK DOEN? .....	7
3. WAT GEBEURT ER ALS IK MIJN EV MEERDERE DAGEN OP EEN OPLAADPUNT LAAT STAAN? .....	7
4. MIJN RFID-LAADSLEUTEL WORDT NIET GEACCEPTEERD.....	7
5. IK KAN DE OPLAADSESSIE NIET STOPPEN EN MIJN KABEL LOSKOPPELEN.....	8
<b>BETALING EN FACTURERING (3)</b> .....	<b>8</b>
1. WELKE BETAALMETHODEN ONDERSTEUNT PLUGSURFING? .....	8
2. WAT IS HET "TESTBEDRAG" BIJ HET TOEVOEGEN VAN EEN BETAALMETHODE? .....	8
3. HOE VAAK WORDT DE CREDITCARD VAN DE GEBRUIKER IN REKENING GEBRACHT? .....	8
<b>TARIEVEN (2)</b> .....	<b>8</b>
1. HOEVEEL KOST HET OM MET PLUGSURFING TE LADEN? .....	8
2. WIE BEPAALT DE PRIJS EN HOE WERKT DE AFREKENING? .....	9
<b>MIJN GEBRUIKERSACCOUNT (3)</b> .....	<b>10</b>
1. HOE KAN IK MIJN ACCOUNT VERWIJDEREN? .....	10
2. U BENT UW RFID-LAADSLEUTEL KWIJT? .....	10
3. IK BEN MIJN WACHTWOORD VERGETEN.....	10
<b>HELP ONS OM ONS NETWERK VAN LAADSTATIONS TE VERBETEREN (3)</b> .....	<b>10</b>
1. HOE KAN IK EEN OPLAADPUNT AAN UW KAART TOEVOEGEN? .....	10
2. AAN WIE MOET IK EEN PROBLEEM MELDEN? .....	10
3. WAT MOET IK DOEN ALS DE INFORMATIE OVER EEN STATION ONJUIST IS? .....	10

# Kia (NL) Laadoplossing (aangedreven door Plugsurfing)

## 1. Algemene informatie

Plugsurfing werkt samen met Kia Motors Nederland om een laadoplossing voor Kia's EV's te bieden. Hiervoor heeft Plugsurfing de **Kia Public Charging Solution** ontwikkeld en bieden we de Kia Public Charging app en RFID Charging Key (laadsleutel) aan om klanten van Kia Nederland toegang te geven tot meer dan 100.000 oplaadpunten in heel Europa.

- De oplaadoplossingen van Kia en Plugsurfing zijn bijna hetzelfde, het enige verschil zijn sommige delen van de prijsstelling (zie 2.) en het visuele ontwerp.
- Elk laadpunt dat wordt weergegeven op de Kia-oplaadapp kan worden gebruikt met de RFID-laadsleutel en/of met de Public Charging app.
- Plugsurfing stuurt de klant een maandelijkse factuur met alle gerealiseerde oplaadsessies binnen de betreffende maand, waar dan ook de klant in ons netwerk heeft opgeladen.
- De Kia/Plugsurfing laadsleutels worden met een €10 (incl. BTW) oplaadtegoed geleverd. Het tegoed is beschikbaar zodra de klant de laadsleutel in de app activeert.
- Klanten kunnen inloggen op de Kia Public Charging App met de inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) van de MijnKia App.

Om de **Kia Public Charging Solution** te gebruiken moet een klant:

- Zich registreren in de Kia Public Charging app of inloggen met MijnKia app inloggegevens.
- Een geldige betaalmethode toevoegen.
- De laadsleutel activeren die zij/hij heeft ontvangen toen de auto door de dealer werd geleverd.

## 2. Tarieven

Kia klanten kunnen tussen twee verschillende tariefmodellen kiezen:

### Tariefmodel 1 - omslagstelsel ("Pay as you go")

- Zonder maandelijkse abonnementskosten of andere vorm van vaste kosten.
- De prijzen zijn identiek aan die van de normale Plugsurfing app. Hier beslissen de operatoren van de oplaadpunten (CPOs) zelf of ze de EV-bestuurder willen aanrekenen voor het opladen aan hun stations.
- Prijzen zijn gebaseerd op de CPO-prijzen (deze kunnen per locatie verschillen). De volgende tariefmodellen zijn beschikbaar:
  - **Tarief op minuut-basis:** de prijs wordt per minuut weergegeven. De kosten gelden zolang de auto aangesloten is op het laadstation, ook als de auto al volledig opgeladen is. Dit wordt ook beschouwd als een parkeertarief. Operators gebruiken dit model om ervoor te zorgen dat de oplaadpunten niet onnodig lang bezet zijn, zodat deze sneller weer beschikbaar is voor de volgende EV-rijder.
  - **Verbruikstarief:** de prijs wordt weergegeven per kWh. De klant wordt gefactureerd op basis van de hoeveelheid stroom die gebruikt wordt om de auto op te laden.
  - **Starttarief:** onafhankelijk van hoe lang of hoeveel kWh er geladen wordt, alleen de starttarieven zijn van toepassing.
  - **Gemengde tariefmodellen:** een laadstation kan twee verschillende prijzen tonen. Hier gelden beide prijscomponenten. Bijvoorbeeld: een klant laadt aan een laadstation met de volgende prijzen voor 30 minuten: Starttarief 0,39€, 0,132€/Min. In dit geval gelden dan de volgende kosten:  $(0,132 \text{ €/minuut} \times 30 \text{ minuten}) + 0,39 \text{ €} = 4,35 \text{ €}$ .

## Tariefmodel 2 - Maandabonnement

- Het maandabonnement kan geactiveerd worden in de Kia Public Charging app en heeft een prijs van €9,99 (incl. BTW) per maand. Dit wordt maandelijks in factuur gebracht. Het abonnement heeft geen vaste tijdsduur en kan steeds worden opgezegd. In dit model ontvangt de gebruiker een vaste prijs met korting per kWh:
  - 0,24 €/kWh in AC-oplaadpunten
  - 0,53 €/kWh in DC-oplaadpunten
- Als er geen abonnement wordt gekozen, gelden de "pay as you go" prijzen (zie hierboven).

## Terminologie

- EV: Elektrisch Voertuig
- Laadsleutel: kaart met RFID-chip waarmee u kunt beginnen met opladen aan publieke stations
- Laadsessie: de periode waarin de bestuurder zijn auto heeft opgeladen
- Openbaar opladen: elke oplaadsessie buiten het privé- of beroepsgebied.
- kWh: Kilowattuur
- Laadstation: een plaats waar een bestuurder van een EV zijn auto kan opladen; deze kan in grootte variëren van zeer klein tot vrij groot. Connectoren kunnen elektriciteit leveren als wisselstroom (AC) of gelijkstroom (DC).
- POI: "Point of Interest" = laadstation
- CPO: "Charge Point Operator" = operator van een laadstation

## Klantenservicehotline nummer

Onze service staat 24/7 voor u klaar.

Internationaal	+31 888 642311
Verenigd Koninkrijk	+44 (0)800 026 5552
Duitsland	+49 (0)800 627 9976
Oostenrijk	+43 (0)0800 400 245
Zwitserland	+41 (0)800 665 591
Nederland	+31 (0)800 225 5400
Luxemburg	+352 (0)800 40509
Frankrijk	+33 (0)8 05 98 11 59
België	+32 (0)800 61113
Spanje	+34 (0)800 000 847
Zweden	+46 (0)201 203 109
Noorwegen	+47 (0)800 62379
Finland	+358 (0)800 102 146

Houd er rekening mee dat 0800-nummers mogelijk alleen beschikbaar zijn in het betreffende land.

## Algemene vragen over Plugsurfing (6)

### 1. Hoe werkt Plugsurfing?

Plugsurfing is een e-Mobility Service Provider. Met behulp van onze app of onze RFID-laadsleutel heeft u toegang tot het grootste oplaadnetwerk in Europa. Er zijn geen vereiste abonnementskosten<sup>1</sup>: u betaalt alleen wanneer u oplaadt. U hoeft geen contracten te hebben met elke individuele operator: wij sturen u een maandelijkse factuur met al uw sessies, waar u dan ook in ons netwerk heeft geladen.

Volg deze stappen om te beginnen met het opladen met Plugsurfing:

- Maak een gebruikersaccount aan via onze website of onze app
- Voeg een geldige betaalmethode toe
- Vind een laadstation in uw omgeving met de app
- Verbind uw auto met het oplaadpunt
- Start een sessie met de app of de laadsleutel
- Stop de oplaadsessie en verwijder uw kabel
- Wij maken maandelijkse een factuur voor u aan

### 2. Hoe kan ik Plugsurfing gebruiken?

Maak uw Plugsurfing account aan op onze website of op onze app, vul een betaalmethode in, en klaar! U kunt uw oplaadsessies starten en via onze service betalen.

**Onze tips voordat u begint met opladen:**

- We raden u aan om de prijzen op onze app of onze website te controleren voordat u aan elk laadproces begint.
- Het opladen bij snelladers is veel duurder dan bij normale oplaadpunten. Controleer voor het aansluiten op een snellader of het tijdsvoordeel de moeite waard is in vergelijking met de hogere kosten voor het laden van uw elektrische auto.

### 3. In welke landen kan ik met Plugsurfing betalen?

Laad met Plugsurfing in de volgende landen:

Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, Nederland, België, Luxemburg, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, Ierland, Italië, Spanje, Kroatië, Denemarken, Finland, IJsland, Letland, Polen, Portugal, Tsjechië, Slowakije, Hongarije, Roemenië, Slovenië, Macedonië, Albanië, Kroatië en Uruguay. Om al onze oplaadpunten te zien, kunt u onze kaart raadplegen. Binnenkort volgen er meer!

### 4. Welke oplaadpunten kan ik gebruiken met Plugsurfing?

Met Plugsurfing kunt u meer dan 100.000 oplaadpunten gebruiken. Al deze oplaadpunten staan vermeld met alle informatie die u nodig heeft in onze app of onze kaart.

### 5. Hoe nauwkeurig is de informatie op de Plugsurfing kaart?

Wij ontvangen locatie, informatie, openingstijden en live status direct van de operator van het oplaadpunt. Deze zijn niet altijd 100% nauwkeurig, maar we zijn toegewijd aan het creëren van een perfecte database. Om een probleem te melden, neem dan contact met ons op.

---

<sup>1</sup> Tenzij u kiest voor een abonnementsmodel zoals beschreven in het vorige hoofdstuk (Kia (NL) Charging Solution - 2. Prijzen)

## 6. Hoeveel kost het om met Plugsurfing te laden?

Kia klanten kunnen tussen twee verschillende tariefmodellen kiezen:

### Tariefmodel 1 - omslagstelsel ("Pay as you go")

- Zonder maandelijkse abonnementskosten of andere vorm van vaste kosten.
- De prijzen zijn identiek aan die van de normale Plugsurfing app. Hier beslissen de operatoren van de oplaadpunten (CPOs) zelf of ze de EV-bestuurder willen aanrekenen voor het opladen aan hun stations.
- Prijzen zijn gebaseerd op de CPO-prijzen (deze kunnen per locatie verschillen). De volgende tariefmodellen zijn beschikbaar:
  - **Tarief op minuut-basis:** de prijs wordt per minuut weergegeven. De kosten gelden zolang de auto aangesloten is op het laadstation, ook als de auto al volledig opgeladen is. Dit wordt ook beschouwd als een parkeertarief. Operators gebruiken dit model om ervoor te zorgen dat de oplaadpunten niet onnodig lang bezet zijn, zodat deze sneller weer beschikbaar is voor de volgende EV-rijder.
  - **Verbruikstarief:** de prijs wordt weergegeven per kWh. De klant wordt gefactureerd op basis van de hoeveelheid stroom die gebruikt wordt om de auto op te laden.
  - **Starttarief:** onafhankelijk van hoe lang of hoeveel kWh er geladen wordt, alleen de starttarieven zijn van toepassing.
  - **Gemengde tariefmodellen:** een laadstation kan twee verschillende prijzen tonen. Hier gelden beide prijscomponenten. Bijvoorbeeld: een klant laadt aan een laadstation met de volgende prijzen voor 30 minuten: Starttarief 0,39€, 0,132€/Min. In dit geval gelden dan de volgende kosten:  $(0,132 \text{ €/minuut} \times 30 \text{ minuten}) + 0,39 \text{ €} = 4,35 \text{ €}$ .

### Tariefmodel 2 - Maandabonnement

- Het maandabonnement kan geactiveerd worden in de Kia Public Charging app en heeft een prijs van €9,99 (incl. BTW) per maand. Dit wordt maandelijks in factuur gebracht. Het abonnement heeft geen vaste tijdsduur en kan steeds worden opgezegd. In dit model ontvangt de gebruiker een vaste prijs met korting per kWh:
  - 0,24 €/kWh in AC-oplaadpunten
  - 0,53 €/kWh in DC-oplaadpunten
- Als er geen abonnement wordt gekozen, gelden de "pay as you go" prijzen (zie hierboven).

### Onze tips voordat u begint met opladen:

- We raden u aan om de prijzen op onze app of onze website te controleren voordat u aan elk laadproces begint.
- Het opladen bij snelladers is veel duurder dan bij normale oplaadpunten. Controleer voor het aansluiten op een snellader of het tijdsvoordeel de moeite waard is in vergelijking met de hogere kosten voor het laden van uw elektrische auto.

## Laadsleutel (2)

### 1. Hoe activeer ik mijn laadsleutel?

U kunt uw laadsleutel activeren via onze app of onze website.

- Log in op uw account met uw e-mailadres en wachtwoord
- Ga naar de sectie "Laadsleutel/RFID-kaart".
- Voer het ID van de laadsleutel in. U vindt het ID direct op de achterkant van de laadsleutel.
- Klik op "Activeren".
- Hieronder ziet u de nieuw geactiveerde sleutel. Houd er rekening mee dat het volledig activeren van uw laadsleutel binnen alle laadnetwerken tot 24 uur kan duren.

## 2. U bent uw RFID-laadsleutel kwijt?

Onze RFID-laadsleutel is ontworpen om aan uw sleutelhanger te worden gehangen. Als u toevallig uw sleutel kwijtraakt, neem dan direct contact op met onze klantenservice om uw sleutel te deactiveren en elk onrechtmatig gebruik te voorkomen.

U kunt het overzicht van uw sessies altijd raadplegen in uw persoonlijke account. Als u verdachte activiteit ziet, neem dan direct contact met ons op.

## Vragen over opladen (4)

### 1. Hoe kan ik een laadsessie starten?

Afhankelijk van het station kunt u een laadsessie starten met de RFID-laadsleutel of met de app. Deze informatie wordt weergegeven in de gedetailleerde informatie van het laadstation.

Gebruik filters in de app om alleen de laadstations weer te geven die compatibel zijn met uw auto, de laadsleutel of de activering van de app.

#### **Start een oplaadsessie met de app:**

Klik op de kaart op het laadstation dat u wilt gebruiken. Er verschijnt gedetailleerde informatie over de status van het laadstation. Klik op de knop "Starten" om een sessie te starten. Deze knop wordt alleen getoond bij stations waar u kunt betalen.

#### **Start een oplaadsessie met de laadsleutel:**

Houd de laadsleutel vast aan het gemarkeerde aansluitpunt en de oplaadsessie start na enkele seconden. Afhankelijk van het station kunt u uw auto voor of na de autorisatie aansluiten.

#### **Heeft u een probleem met het opladen?**

- Als het station niet werkt of als er een probleem is met het station zelf, neem dan direct contact op met de operator. Het hotline-nummer vindt u direct op het station of op onze app.
- Als u een probleem heeft met de app of uw laadsleutel, neem dan contact met ons op via dit nummer +31 (0)800 225 5400 (24/7).

#### **Onze tips voor het opladen:**

- We raden u aan om de prijzen op onze app of onze website te controleren voordat u aan elk laadproces begint.
- Het opladen bij snelladers is veel duurder dan bij normale oplaadpunten. Controleer voor het aansluiten op een snellader of het tijdsvoordeel de moeite waard is in vergelijking met de hogere kosten voor het laden van uw elektrische auto.

### 2. Hoe kan ik een oplaadsessie beëindigen?

Tenzij u een minutieus tarief hanteert, wordt de oplaadsessie automatisch beëindigd zodra uw auto volledig opgeladen is.

#### **Een oplaadsessie eerder stoppen:**

- Als u onze laadsleutel gebruikt: Houd uw sleutel nog een keer vast aan het station om de oplaadsessie te beëindigen.
- Als u onze App gebruikt: klik op de knop "Stop" om de oplaadsessie te beëindigen (in Duitsland stopt u meestal een sessie door uw auto te ontgrendelen).

#### **Onze tips voor het opladen:**

- We raden u aan om de prijzen op onze app of onze website te controleren voordat u aan elk laadproces begint.
- Het opladen bij snelladers is veel duurder dan bij normale oplaadpunten. Controleer voor het aansluiten op een snellader of het tijdsvoordeel de moeite waard is in vergelijking met de hogere kosten voor het laden van uw elektrische auto.

### 3. Wat betekenen de kleuren op de kaart?

- Groen: Oplaadpunt is beschikbaar
- Rood: Oplaadpunt is bezet of buiten gebruik
- Grijs: De status van het oplaadpunt is onbekend, omdat we voor dit station geen statusgegevens hebben ontvangen.

### 4. Waarom zijn sommige laadpunten alleen toegankelijk met de app en anderen alleen met de laadsleutel?

Dit is afhankelijk van het type station. Sommige stations zijn uitgerust zonder RFID-lezer en sommige zijn nog niet door apps te bedienen. De meeste oplaadpunten zijn toegankelijk met de laadsleutel.

## Problemen bij laadstations (5)

### 1. Aan wie moet ik een laadprobleem melden?

#### **Voordat u een probleem meldt, gelieve te controleren:**

- Of de kabel goed is aangesloten. Als dat zo is en de auto nog steeds niet wordt opgeladen, stop dan de sessie en begin opnieuw.
- Of uw een sterke internetverbinding heeft als u de app gebruikt.

#### **Heeft u nog steeds een probleem?**

- Als het station niet werkt of als er een probleem is met het station zelf, neem dan rechtstreeks contact op met de provider. Het hotline-nummer vindt u direct op het station of op onze app.
- Als u een probleem heeft met de app of uw laadsleutel, neem dan contact met ons op.

### 2. Volgens de app is een oplaadsessie begonnen, maar het oplaadpunt werkt niet. Wat moet ik doen?

Controleer eerst of de kabel goed is aangesloten. Zo ja, en de auto is nog steeds niet aan het opladen, stop de sessie en begin opnieuw. Als u nog steeds problemen hebt, neem dan contact met ons op. Als u weet of vermoedt dat het probleem bij het laadstation zelf ligt, moet u de operator zelf bellen.

### 3. Wat gebeurt er als ik mijn EV meerdere dagen op een oplaadpunt laat staan?

De oplaadsessie eindigt meestal zodra het voertuig volledig opgeladen is.

Wees voorzichtig: Sommige aanbieders hebben echter een prijsstructuur die u per minuut in rekening brengt. Dat betekent dat u, zelfs nadat uw auto volledig is opgeladen, de minuutprijs moet betalen (vaak beschouwd als "parkeerkosten"). Houd hier rekening mee voordat u uw auto lange tijd parkeert.

Wij vragen u om uw voertuig te verwijderen zodra het opladen klaar is, zodat het kan worden vrijgemaakt voor de volgende bestuurder.

### 4. Mijn RFID-laadsleutel wordt niet geaccepteerd

Wanneer uw laadsleutel is geactiveerd, moet deze werken voor alle laadstations die RFID-toegang mogelijk maken. U kunt dit controleren in onze app en op de kaart. Als een laadstation uw sleutel niet accepteert, is dat waarschijnlijk om een van de volgende redenen:

#### **1. Het laadstation is offline**

Als het laadstation offline is, kan de RFID-sleutel niet worden goedgekeurd door het laadstation. Meestal zijn de laadstations verbonden met het internet via een mobiele datalink (zoals uw smartphone). In sommige gebieden kan een dergelijke datalink van tijd tot tijd niet worden gegarandeerd vanwege een onvoldoende dekking van het netwerk. In dit geval helpt het om een moment tot een paar minuten te wachten en het opnieuw te proberen.

### Let op:

Foutmeldingen zoals "Autorisatie mislukt" of "Autorisatie niet mogelijk" betekenen niet dat uw laadsleutel niet werkt. Helaas tonen veel laadstations dit bericht wanneer ze offline zijn.

### 2. Het laadstation maakt geen deel uit van het Plugsurfnetwerk.

Voor deze oplaadpunten hebben we nog geen contract met de exploitant - daarom is het laadstation niet toegankelijk via Plugsurfing. U kunt al onze oplaadpunten in de app of op de kaart bekijken. Ze zijn allemaal toegankelijk via Plugsurfing.

### 5. Ik kan de oplaadsessie niet stoppen en mijn kabel loskoppelen.

Wanneer uw kabel vastzit aan een laadstation, volg dan de volgende instructies:

- Wacht even en probeer het opnieuw.
- Gebruik de ontgrendelingsknop in de auto. De plaats van de knop wordt beschreven in de handleiding van uw auto.
- Zoek een ontgrendelingsknop op het station (slechts enkele stations hebben deze knop).
- Als de bovenstaande stappen het probleem niet oplossen, neem dan contact op met de operator van het laadstation. Het hotline-nummer vindt u direct bij het laadstation of in onze app.

Houd er rekening mee dat wij geen laadstations bezitten of beheren, en dat wij geen externe toegang tot deze stations hebben. Alleen de operator heeft op afstand toegang tot het laadstation.

## Betaling en facturering (3)

### 1. Welke betaalmethoden ondersteunt Plugsurfing?

Visa, Mastercard, AMEX en Paypal.

### 2. Wat is het "testbedrag" bij het toevoegen van een betaalmethode?

Zodra de betaalmethode is goedgekeurd, wordt u een "testbedrag" van €1,00 in rekening gebracht, dat onmiddellijk wordt terugbetaald.

### 3. Hoe vaak wordt de creditcard van de gebruiker in rekening gebracht?

Uiterlijk de 15<sup>e</sup> van elke maand wordt een bedrag in rekening gebracht op de kredietkaart van de gebruiker. Het bedrag dat in rekening wordt gebracht is gelijk aan het bedrag voor alle geregistreerde oplaadsessies van de vorige maand. (De gebruiker ontvangt op het einde van elke maand een factuur met een overzicht van alle oplaadsessies die in die maand zijn gerealiseerd.)

## Tarieven (2)

### 1. Hoeveel kost het om met Plugsurfing te laden?

De prijzen verschillen per operator. Afhankelijk van de eigenaar van het laadstation kunnen de prijzen worden gebaseerd op:

#### ▪ **Starttarief (eenmalig):**

De operator rekent een bedrag voor het starten van een oplaadsessie. Starttarieven kunnen worden gecombineerd met andere prijsmodellen.

#### ▪ **Opladen per kWh:**

De operator baseert de prijzen op het verbruik in kWh uitgedrukt.

#### ▪ **Opladen op minuut-basis:**



De operator stelt de rekening samen op basis van de tijd dat uw auto is aangesloten op het laadstation. Dit is inclusief parkeertijd na het opladen. Bij een laadstation dat dit model gebruikt, ziet u de volgende opmerking in onze app of op de kaart: “De kosten zijn van toepassing zolang uw auto is aangesloten op het laadstation, zelfs als het laadproces al is gestopt.”

- **Opladen per kWh en op basis van tijd:**

Deze operator factureert zijn laadsessies op basis van het kWh-verbruik in combinatie met de parkeertijd bij het laadstation.

**Onze tips voordat u begint met opladen:**

- We raden u aan om de prijzen op onze app of onze website te controleren voordat u aan elk laadproces begint.
- Het opladen bij snelladers is veel duurder dan bij normale oplaadpunten. Controleer voor het aansluiten op een snellader of het tijdsvoordeel de moeite waard is in vergelijking met de hogere kosten voor het laden van uw elektrische auto.

## 2. Wie bepaalt de prijs en hoe werkt de afrekening?

Plugsurfing is de leidende e-Mobility Service Provider in Europa. Wij sluiten contracten met laadpunteroperatoren zoals Innogy, EnBW, Allego, Vattenfall en andere voor het gebruik van hun laadstations.

- De prijzen voor het opladen in ons netwerk worden vastgesteld door de betreffende operator. Deze kosten kunnen variëren van laadpaal tot laadpaal, wij raden u aan om altijd eerst de prijzen te controleren in onze app of op onze website voordat u aan elk laadproces begint.

**Afrekening van laadsessies:**

Alle informatie over het afrekenen van de oplaadsessies wordt door de operator rechtstreeks aan ons doorgegeven. Plugsurfing heeft deze gegevens beoordeeld en maakt een factuur voor u als klant. Niet alle operators geven meteen informatie over laadsessies door.

## Mijn gebruikersaccount (3)

### 1. Hoe kan ik mijn account verwijderen?

Om uw Plugsurfing account te verwijderen, stuur ons een bericht naar [service@plugsurfing.com](mailto:service@plugsurfing.com). Vervolgens verwijderen we het account voor u en deactiveren we uw sleutel.

### 2. U bent uw RFID-laadsleutel kwijt?

- Onze RFID-laadsleutel is ontworpen om aan uw sleutelhanger te worden gehangen. Als u toevallig uw sleutel kwijtraakt, neem dan direct contact op met onze klantenservice om uw sleutel te deactiveren en elk onrechtmatig gebruik te voorkomen.
- U kunt het overzicht van uw sessies altijd raadplegen in uw persoonlijke account. Als u verdachte activiteit ziet, neem dan direct contact met ons op.

### 3. Ik ben mijn wachtwoord vergeten

U kunt uw wachtwoord eenvoudig opnieuw instellen via de volgende link:

<https://my.plugsurfing.com/en/resetting/request>

U kunt ook op "Wachtwoord Vergeten?" klikken.

## Help ons om ons netwerk van laadstations te verbeteren (3)

### 1. Hoe kan ik een oplaadpunt aan uw kaart toevoegen?

Wij verwelkomen altijd nieuwe stations in ons netwerk. Als u uw laadstation wilt aansluiten op het openbare Plugsurfnetwerk, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Weet u van een laadstation dat nog niet in ons netwerk is geïntegreerd? Laat ons weten wie de operator is en geef ons het adres van het station. Wij nemen dan direct contact op met de operator.

Houd er rekening mee dat we alleen de laadstations op onze kaart of in de app, waarvan we de gegevens van de exploitant hebben ontvangen, kunnen tonen.

### 2. Aan wie moet ik een probleem melden?

**Voordat u een probleem meldt, gelieve te controleren:**

- Of de kabel goed is aangesloten. Als dat zo is en de auto nog steeds niet wordt opgeladen, stop dan de sessie en begin opnieuw.
- Of uw een sterke internetverbinding heeft als u de app gebruikt.

**Heeft u nog steeds een probleem?**

- Als het station niet werkt of als er een probleem is met het station zelf, neem dan rechtstreeks contact op met de provider. Het hotline-nummer vindt u direct op het station of op onze app.
- Pro

### 3. Wat moet ik doen als de informatie over een station onjuist is?

Hoewel het onze hoogste prioriteit is om steeds nauwkeurige informatie over laadstations te weergeven, zijn wij nog steeds afhankelijk van de gegevens die aan ons worden doorgegeven. Mocht u verkeerde informatie over een laadstation tegenkomen, bijvoorbeeld een verkeerd adres of verkeerde verbindingssnelheid, aarzel dan niet om ons hierover te informeren. U helpt hiermee ons en andere EV-drivers enorm.

Om uw informatie te verwerken, moeten we het volgende weten:

- Exploitant van dit laadstation
- Adres (straat, stad)
- Welke informatie niet correct is
- Wat de correcte informatie zou zijn

Neem contact met ons op om onjuiste informatie te melden.

**Wat gebeurt er nadat ik onjuiste informatie heb gemeld?**

Nadat we uw melding hebben ontvangen, nemen we contact op met de operator en vragen we om gecorrigeerde gegevens. Zodra we deze ontvangen hebben, uploaden we de gecorrigeerde informatie in onze app en onze kaart.