

# ЧЗВ о зарядке электротранспорта

## Содержание

Общие вопросы.....	2
Что такое сеть зарядных станций Elektrum Drive? .....	2
Где и какие зарядные станции Elektrum Drive доступны? .....	2
Где еще планируется открыть зарядные станции Elektrum Drive? .....	2
Как найти зарядные станции Elektrum Drive?.....	2
Какие типы подключения и разъемы доступны на зарядных станциях Elektrum Drive? .....	2
Приложение.....	3
Что нужно сделать перед началом зарядки электротранспорта? .....	3
На каких языках доступно приложение для зарядки Elektrum Drive? .....	3
Каковы возможности зарядки электротранспорта на зарядных станциях Elektrum Drive, если номер телефона смарт-устройства зарегистрирован за границей (кроме стран Балтии)? .....	3
Оплата .....	3
Как происходит оплата услуги зарядки электротранспорта?.....	3
Платежная карта .....	4
Как добавить платежную карту при регистрации в приложении Elektrum Drive? .....	5
Как добавить платежную карту в приложении Elektrum Drive без осуществления зарядки? .....	5
Как сменить платежную карту в приложении Elektrum Drive?.....	5
Скачивание счетов .....	6
Что происходит со средствами, зарезервированными для списания, если зарядка не была начата?.....	6
Зарядка.....	6
Каковы основные шаги для начала зарядки?.....	6
Что делать, если не удастся начать зарядку?.....	6
Как происходит завершение зарядки?.....	7
Почему электротранспортное средство заряжается медленнее, чем обычно?.....	7
Что делать, если зарядка завершилась преждевременно?.....	7
Как связаться? .....	8

## Общие вопросы

### Что такое сеть зарядных станций *Elektrum Drive*?

В 2019 году под торговой маркой *Elektrum Drive* концерна Latvenergo открылись первые в Латвии коммерческие зарядные станции. Сеть зарядных станций *Elektrum Drive* создается исходя из спроса и предоставляет клиентам сверхбыстрые, быстрые и среднескоростные варианты зарядки, а также улучшенный пользовательский опыт благодаря специально разработанному приложению и системе оплаты объема потребленной электроэнергии.

В настоящее время осуществляется расширение сети зарядных станций *Elektrum Drive* за счет создания электрозаправочных станций в Литве и Эстонии.

### Где и какие зарядные станции *Elektrum Drive* доступны?

В настоящее время для зарядки электротранспорта в Латвии доступны зарядные станции торговой марки *Elektrum Drive* в Риге, Юрмале, Валмиере, Даугавпилсе, Айзкраукле, Екабпилсе, Елгаве, Лиепае, Вентспилсе, Марупском, Добельском и Бабитском краях.

### Где еще планируется открыть зарядные станции *Elektrum Drive*?

Непрерывно планируется открытие зарядных станций и в других местах Латвии, Литвы и Эстонии, о чем будет публиковаться отдельная информация.

### Как найти зарядные станции *Elektrum Drive*?

- a) В приложении *Elektrum Drive*.
- b) На домашней странице

в Латвии: [Зарядные станции для электромобилей](#);

- c) В различных приложениях гостевого абонирования, таких как Intercharge, Plugsurfing и т. д.

### Какие типы подключения и разъемы доступны на зарядных станциях *Elektrum Drive*?

На зарядных станциях *Elektrum Drive* доступны следующие разъемы с разной зарядной мощностью:

- **разъем ChaDeMo** – стандарт быстрой зарядки, характерный в основном для электромобилей азиатских производителей, но встречается также в некоторых моделях, произведенных в Европе;
- **разъем CCS**, или **Combo**, – стандарт быстрой зарядки, который дополняет разъем медленной зарядки двумя контактными гнездами постоянного тока, обеспечивая таким образом зарядку постоянным током;
- **разъем/гнездо Type 2** – стандарт подключения для медленной/среднескоростной зарядки, который официально выбран для использования на территории Европейского союза.

Подробная информация о разъемах, доступных на зарядных станциях *Elektrum Drive*, и их зарядной мощности размещена в разделе приложения *Elektrum Drive* «Станции > конкретная станция > выбор разъема».

## Приложение

### Что нужно сделать перед началом зарядки электротранспорта?

Чтобы иметь возможность заряжать электротранспорт на зарядных станциях *Elektrum Drive*, сначала необходимо зарегистрироваться в приложении *Elektrum Drive*, которое доступно как для устройств Android, так и для iOS.

Если приложение *Elektrum Drive* пока не установлено, его можно бесплатно скачать с платформ AppStore и GooglePlay.

Следуйте указаниям в приложении *Elektrum Drive*:

- a) укажите запрашиваемые данные, обязательное требование – указать номер телефона;
- b) ознакомьтесь и согласитесь с условиями использования приложения и зарядки;
- c) можете сразу добавить платежную карту.

### На каких языках доступно приложение для зарядки *Elektrum Drive*?

В приложении *Elektrum Drive* предлагается возможность выбрать латышский, литовский, эстонский, английский и русский языки.

### Каковы возможности зарядки электротранспорта на зарядных станциях *Elektrum Drive*, если номер телефона смарт-устройства зарегистрирован за границей (кроме стран Балтии)?

В приложении *Elektrum Drive* можно зарегистрироваться и с телефонными номерами, зарегистрированными в других странах согласно предлагаемому выбору. На странице «Создать профиль для зарядки» приложения *Elektrum Drive* можно выбрать код другой страны, нажав на телефонный код страны.

## Оплата

### Как происходит оплата услуги зарядки электротранспорта?

Зарядка электротранспорта в сети *Elektrum Drive* является платной услугой. Осуществлять зарядку электротранспорта могут как физические, так и юридические лица. Доступны варианты мгновенной оплаты и постоплаты услуги зарядки электротранспорта:

- a) мгновенная оплата в приложении *Elektrum Drive* выполняется путем добавления платежной карты. После завершения зарядки можно скачать счет за услугу зарядки в формате PDF из приложения *Elektrum Drive*. Счет подготовлен согласно требованиям нормативных актов для представления в бухгалтерию;

- б) в случае постоплаты заключается договор. Для зарядки можно использовать приложение и/или RFID-карту. Счет высылается один раз в месяц на адрес электронной почты, указанный в договоре.

О доступности конкретной услуги с постоплатой можно узнать в разделе *Elektrum Drive* «Настройки > Тип профиля» или на домашней странице:

в Латвии:

для частных лиц: <https://elektrumveikals.lv/lv/majai/e-auto-uzlade/e-auto-uzlades-stacijas>

для предприятий: <https://elektrumveikals.lv/lv/uznenumam/elektroauto-uzlade/elektrum-uzlades-stacijas>

в Литве:

для частных лиц: <https://www.elektrum.lt/lt/elektrum-drive/automobilio-ikrovimas-su-atideto-mokejimo-paslauga-priva-tiems>

для предприятий: <https://www.elektrum.lt/lt/elektrum-drive/automobilio-ikrovimas-su-atideto-mokejimo-paslauga-verslui>

в Эстонии:

для частных лиц: <https://www.elektrum.ee/ee/eraklient/erakliendi-jarelmaksu-tautlusvorm>

для предприятий: <https://www.elektrum.ee/arikliendi-jarelmaksu-taotlusvorm>

- с) кроме того, за услугу зарядки электротранспорта на зарядных станциях *Elektrum Drive* можно рассчитаться посредством приложений гостевого абонирования (роуминга) деловых партнеров и RFID-карт/чипов. При зарядке посредством приложений гостевого абонирования (роуминга) следует ожидать дополнительную комиссионную плату.

Зарегистрировавшись в приложении *Elektrum Drive*, зарядку можно одновременно осуществлять в сети *Elektrum Drive* во всех странах Балтии – Латвии, Литве и Эстонии – без дополнительной регистрации и комиссионной платы.

Преимущество зарядных станций *Elektrum Drive*: оплата должна производиться за потребленные киловатт-часы (кВт·ч), а не за общее время зарядки.

С тарифами зарядки можно ознакомиться в разделе «Станции» приложения *Elektrum Drive*, выбрав конкретную интересующую станцию и открыв информационное окно «i». Отобразится информация об имеющихся на станции разъемах, их доступности и цене зарядки за 1 кВт·ч для каждого разъема.

### **Платежная карта**

При регистрации в приложении *Elektrum Drive* клиент выбирает язык и страну, в которой желает выполнить первичную регистрацию. По умолчанию страна предлагается в соответствии с выбранным языком. Можно изменить страну на другую согласно предложенному выбору – Латвия, Литва, Эстония (есть дополнительный вариант выбора страны – «Другая», в таком случае зарядка

возможна только с мгновенной оплатой). В случаях, когда зарядка осуществляется в других странах Балтии, перед зарядкой необходимо повторно подключить платежную карту. Клиент может добавить ту же платежную карту, что и в профиле основной страны, или любую другую платежную карту.

Следует помнить: на платежной карте должна быть активирована функция совершения покупок в Интернете и иметься минимальная денежная сумма для резервирования.

Если платежная карта зарегистрирована, частично отображается номер платежной карты, чтобы клиент мог определить, какая платежная карта подключена.

В приложении *Elektrum Drive* к профилю выбранной страны можно одновременно привязать только одну платежную карту.

Удобнее добавить и сохранить платежную карту в разделе «Настройки» приложения *Elektrum Drive*.

Если у клиента возникли проблемы с добавлением платежных карт и совершением платежей при использовании PayPal, Payser, Revolut и подобных платежных карт, необходимо обратиться в банк, выпустивший карту.

### **Как добавить платежную карту при регистрации в приложении *Elektrum Drive*?**

Последним шагом регистрации в приложении *Elektrum Drive* является сохранение платежной карты. Будет задан вопрос: «Хотите ли Вы сохранить платежную карту для более удобной зарядки?» Да/Нет. При нажатии ответа «Да» клиент перенаправляется в раздел «Настройки -> Платежная карта», где можно выполнить необходимые действия для добавления платежной карты.

### **Как добавить платежную карту в приложении *Elektrum Drive* без осуществления зарядки?**

В приложении *Elektrum Drive* перейдите в раздел «Настройки -> Платежная карта», где доступна функция «Добавить платежную карту», с помощью которой можно выполнить необходимые действия для добавления платежной карты.

### **Как сменить платежную карту в приложении *Elektrum Drive*?**

В случае смены платежной карты необходимо удалить сохраненную платежную карту в приложении *Elektrum Drive*. Сделать это можно, зайдя в раздел приложения «Настройки -> Платежная карта -> Удалить», где появится уведомление с вопросом, действительно ли Вы хотите удалить платежную карту, после чего нужно нажать «Удалить».

Затем в разделе «Настройки -> Платежная карта» станет доступна функция «Добавить платежную карту», с помощью которой можно выполнить необходимые действия для добавления новой или другой платежной карты.

## **Скачивание счетов**

В случае мгновенной оплаты откройте приложение *Elektrum Drive* и нажмите кнопку «Транзакции» в нижней части главной страницы. На открывшейся странице можно выбрать нужный счет и скачать его.

В случае постоплаты счет высылается один раз в месяц на адрес электронной почты, указанный в договоре.

## **Что происходит со средствами, зарезервированными для списания, если зарядка не была начата?**

Если зарядка на зарядных станциях *Elektrum Drive* не была начата, зарезервированные денежные средства возвращаются автоматически в кратчайший срок, обычно в течение 10 минут.

## **Зарядка**

Четыре основных шага, которые необходимо учесть перед осуществлением первой зарядки на зарядной станции *Elektrum Drive*

### **Каковы основные шаги для начала зарядки?**

Перед началом первой зарядки на зарядной станции *Elektrum Drive* необходимо убедиться, что Вы успешно зарегистрировались в приложении *Elektrum Drive* и добавили платежную карту с активированной функцией совершения покупок в Интернете или заключили договор о постоплате.

Общее описание:

- a) главная страница приложения *Elektrum Drive* – карта, на которой можно выбрать зарядную станцию, при нажатии на иконку станции открывается описание станции;
- b) перед началом зарядки отсканируйте QR-код, расположенный на зарядном устройстве, или введите символы вручную;
- c) в случае мгновенной оплаты после подтверждения ввода QR-кода выберите сумму резервируемых средств;
- d) в зависимости от зарядного устройства подключите свой разъем к устройству и электротранспорту или разъем зарядного устройства к электротранспорту – начнется процесс зарядки. Пожалуйста, обратите внимание на конкретное устройство: возможно, потребуется выполнить еще какие-то действия.

В приложении *Elektrum Drive* можно указать время, в течение которого планируется использовать зарядное устройство, чтобы другие владельцы электротранспортных средств могли запланировать свою зарядку.

### **Что делать, если не удается начать зарядку?**

- a) Проверьте, правильно ли выполнены все необходимые действия в приложении *Elektrum Drive*.

- b) Убедитесь, что разъемы тщательно и должным образом подключены к электротранспорту и зарядному устройству и что электротранспорт выключен.
- c) После того как Вы убедились в выполнении всех вышеуказанных рекомендаций, обратитесь, пожалуйста, в круглосуточную службу поддержки *Elektrum Drive*, чтобы начать зарядку.

### **Как происходит завершение зарядки?**

Зарядка электротранспорта завершается одним из следующих способов:

- a) автоматическая остановка зарядки, выполняемая самим электротранспортом, когда аккумулятор достигает полного или установленного пользователем уровня заряда;
- b) автоматическая остановка зарядки после использования зарезервированных средств;
- c) остановка зарядки вручную в приложении *Elektrum Drive*.

В случае если зарядка не прекращается ни одним из вышеперечисленных способов, обратитесь, пожалуйста, в круглосуточную службу поддержки *Elektrum Drive*.

После завершения зарядки, в зависимости от зарядного устройства, отсоедините разъем от электротранспорта и поместите в предназначенное для него место в зарядном устройстве или отсоедините разъем от электротранспорта и зарядного устройства. В зависимости от модели электротранспорта может потребоваться выполнить дополнительные действия в электротранспортном средстве для отключения разъема.

### **Почему электротранспортное средство заряжается медленнее, чем обычно?**

На скорость зарядки электротранспортного средства оказывают влияние следующие факторы:

- a) температура аккумулятора;
- b) уровень заряда аккумулятора;
- c) температура окружающего воздуха.

Скорость зарядки контролируется только электротранспортным средством, а не зарядным устройством.

### **Что делать, если зарядка завершилась преждевременно?**

Убедитесь, что в электротранспортном средстве не установлен предел заряда аккумулятора.

Убедитесь, что приложения, контролирующие нагрузку, не делают это за Вас. Если имеются подозрения, что кто-то прервал процесс зарядки без Вашего разрешения или зарядка остановилась по другим причинам, свяжитесь со службой поддержки *Elektrum Drive*.

## Как связаться?

Со службой поддержки *Elektrum Drive* можно связаться через раздел «Помощь» в приложении *Elektrum Drive*, по номеру телефона, указанному на устройстве, или отправив письмо на адрес электронной почты:

в Латвии: [uzlade@elektrum.lv](mailto:uzlade@elektrum.lv)

в Литве: [info@elektrum.lt](mailto:info@elektrum.lt)

в Эстонии: [elektrumdrive@elektrum.ee](mailto:elektrumdrive@elektrum.ee)