



INFORMATIE VOOR DE GEBRUIKER

LAADPAS ACCOUNT AANMAKEN & LAADKAART AANVRAGEN DIGITAAL ONLINE

PLATFORM APP BEDIENING LAADTOESTEL HELPDESK

Versie november 2024

1. CenEnergy laadpas



Als e-Mobility Service Provider biedt CenEnergy tevens oplaadkaarten oftewel laadpassen aan in de markt.

Met de CenEnergy laadpas kan de klant zijn/haar voertuig opladen in Europa. Onze laadpas geeft vandaag **toegang tot ± 500.000 publieke laadpunten en ± 300 laadnetwerken in Europa**. Dit aantal breidt continu uit.

CenEnergy heeft **roamingovereenkomsten** afgesloten met de belangrijkste roaming platformen in Europa. Hierdoor zijn **kaarten van andere providers compatibel** (open standaard) op onze toestellen en kunnen de CenEnergy laadpassen overal gebruikt worden op publieke laadpunten in Europa, mits de eigenaren van deze laadpunten de laadpalen hebben opengesteld voor publiek laden.

Om uw **laadkaart aan te vragen en te activeren**, dient u zich op de website van CenEnergy te registreren. Zie **“Een account aanmaken & laadkaart aanvragen”**.

De **kWh-prijzen** zijn afhankelijk van het laadpunt waar u gaat laden en werden vastgelegd door de eigenaar van het desbetreffende laadpunt. Deze tarieven (indien gepubliceerd door de eigenaar van het laadpunt) zijn te vinden op de chargemap van onze website en in de CenEnergy App.

2. Een account aanmaken & laadkaart aanvragen

2.1. Particulier

Inzake de CenEnergy-laadpassen voor particulieren dient de klant zich te registreren op onze website <https://www.cenenergy.be/> bij “klantenzone” of via volgende url; **CenEnergy**.

De procedure is als volgt:

Medewerkers dienen zich te registreren als “**particulier**”.

- Vul alle gegevens in die verplicht zijn (aangeduid met een “*”)
- Gebruik uw privatief emailadres
- Duid aan “Nee, ik heb nog geen kaart. Stuur mij een kaart op bovenstaand adres.”
- Bij het aanmaken van uw account zal u aangeven akkoord te gaan met een domiciliëring vanuit Threeforce. Dit wordt ongeldig gemaakt van zodra uw account gevalideerd is. U mag er zeker van zijn dat er geen kosten van uw rekening gehaald worden. Uw bankgegevens worden louter gebruikt voor de terugbetaling van uw verbruikte energie thuis. Alle facturatiestromen gebeuren automatisch door CenEnergy.
- De laadkaart wordt vervolgens met de post verstuurd naar uw thuisadres, levertermijn hiervan is gemiddeld drie werkdagen. Indien u uw laadkaart na deze termijn niet heeft ontvangen, of u andere vragen heeft, gelieven CenEnergy te contacteren op; +32 (0)33 34 07 06 of via info@cenenergy.be.

2.2. Bedrijf

Inzake de CenEnergy-laadpassen voor bedrijven dient de klant zich te registreren op onze website <https://www.cenenergy.be/> bij “klantenzone” of via volgende url; **CenEnergy**.

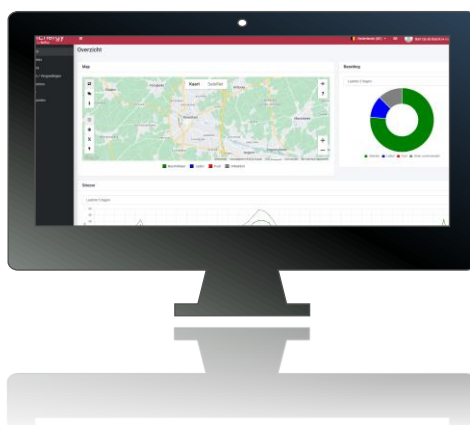
De procedure is als volgt:

Medewerkers dienen zich te registreren als “**Bedrijf**”.

- Vul alle gegevens in die verplicht zijn (aangeduid met een “*”)
- Gebruik het professioneel emailadres van de persoon of account die het bedrijfsprofiel zal beheren
- Indien medewerkers publiek mogen laden met hun laadpas duid dan aan : “Bedrijfsmedewerkers mogen gebruik maken van publieke oplaadpunten van CenEnergy.”

- Duid aan “Nee, ik heb geen kaart nodig.” (nadien zal CenEnergy met de accountbeheerder contact opnemen om een onboarding in te plannen en zo de belangrijkste features en afspraken vast te leggen, waaronder de laadpassen)
- Bij het aanmaken van uw account zal u aangeven akkoord te gaan met een domiciliëring vanuit Threeforce. Uw bankgegevens worden louter gebruikt voor de aanrekening van de verbruikte energie. Alle facturatiestromen gebeuren maandelijks automatisch door CenEnergy.
- Heeft u nog verdere vragen, gelieven CenEnergy te contacteren op; +32 (0)33 34 07 06 of via info@cenenergy.be.

3. CENERGY DIGITAAL ONLINE PLATFORM



De CenEnergy laadtoestellen zijn geïntegreerd met **een krachtig digitaal online platform**. De toestellen communiceren via een ingebouwde controller en GPRS module met het CenEnergy digitale back office platform.

Ons platform laat toe om **gecentraliseerd, online en in real-time** het volledige park van laadpunten te beheren en een real-time overzicht te geven van bijvoorbeeld het totale gebruik van alle laadinfrastructuur, van één bepaalde site tot op het detailniveau van één enkel laadpunt.

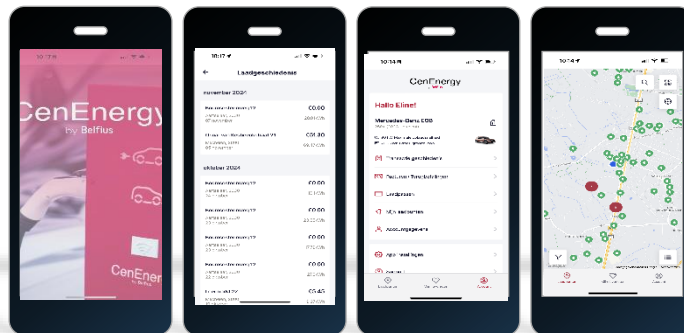
Het is **compatibel met andere platformen en protocollen** en is niet gebonden aan specifieke laad- of informatica technologieën.

Beschikbaar voor elke eindgebruiker biedt het o.a. een zicht op:

- Alle laadpunten zijn op de map zichtbaar met hun real-time status.
- Elke gebruiker kan zijn eigen laadpunt(en) beheren.
- Toegang tot de 24/7 service desk en hulplijn.
- Een volledig geautomatiseerd facturatie systeem volgens de Europese SEPA standaard en de nieuwe EU-omzet belastingregels waardoor de conformiteit van de facturatie gegarandeerd wordt.

Via een koppeling van onze laadpalen met bijv.. uw zonnepanelen en de netaansluiting, wordt het verbruik van de hernieuwbare energie gereguleerd, gedimensioneerd en weergegeven. Een unieke functionaliteit op de markt van laadinfrastructuur in België.

4. CenEnergy App



Onze laadpas is tevens gekoppeld aan de **CenEnergy App**. Via deze smartphone app kan de gebruiker:

- ✓ Publieke laadpunten in Europa opzoeken en hun beschikbaarheid of status controleren. Dankzij de handige zoekfuncties en filterinstellingen kan men zoeken op gemeente, postcode of zelfs op specifieke laadpunten, zoals bijv. snelladers. Gebruikers kunnen ook zoeken op hun actuele locatie.
- ✓ Laadpunten visualiseren op een kaart en er naartoe navigeren m.b.v. GPS-begeleiding.
- ✓ Een laadsessie starten/stoppen en tevens bedienen a.d.h. van een scan van de aanwezige QR-code op een laadpunt.
- ✓ Real-time status en overzicht krijgen van zijn/haar laadsessies en transacties.
- ✓ Facturen/vergoedingen raadplegen
- ✓ Bestaande laadpas deactiveren (bij verlies of diefstal)



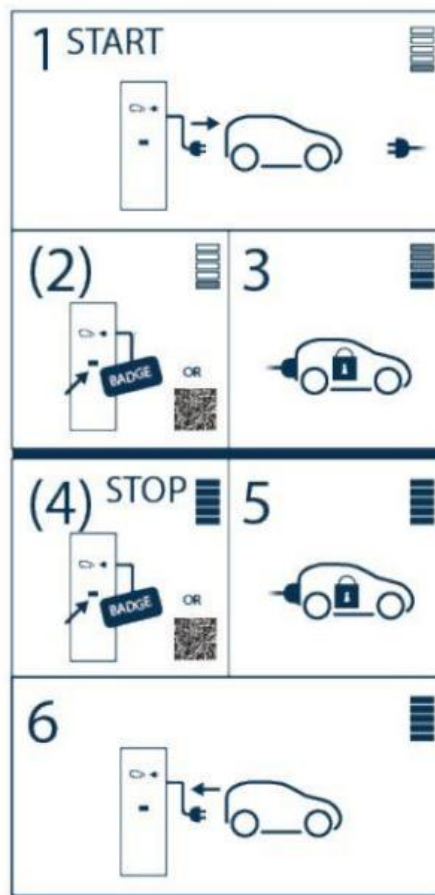
Deze app is gratis te downloaden via de App Store en Google Play.

U kan in de app inloggen met dezelfde gegevens als die van uw account op de website.

5. Bediening toestel

Hieronder vindt u de instructies voor het “starten” en “stoppen” van een CenEnergy laadstation en de laadsessie.

Dit kan d.m.v. het gebruik van de laadpas. Uw CenEnergy laadtoestel kan tevens worden bediend met onze **CenEnergy App** via de QR code, deze kan u aanvragen bij onze helpdesk.



6. Helpdesk

CenEnergy biedt **ondersteuning bij storingen of defecten**. Indien er een laadtoestel niet functioneert naar verwachting kan er **365/24/7** contact opgenomen worden met onze service desk op het hieronder vermelde telefoonnummer of online via ons digitaal platform. Er volgt een directe support in het Nederlands, Frans of Engels.

Voor alle overige vragen/inlichtingen kan er van maandag tot vrijdag tijdens de kantooruren contact opgenomen worden met de **CenEnergy Back Office** op tel. **+32 (0) 3 334 07 06** of via email info@cenenergy.be