

VOLTIVA

Välkommen som ny laddkund hos Voltiva

Snart aktiveras **Voltivas** betaltjänst på era laddstationer vilket innebär att du som idag hyr en parkeringsplats med kopplat ladduttag kommer att behöva en laddrättighet från **Voltiva** för att kunna ladda din bil.

Nedan svarar vi på de vanligaste frågorna som brukar dyka upp inför start av tjänst.

Hur får jag min laddrättighet?

Du kommer att få ett mejl utskickat till denna adress med ett förslag om laddrättighet från noreply@voltiva.se. Hittar du inte mejlet; kolla om det har hamnat bland skräpposten och hittar du det inte ändå så hör av dig, så skickar vi ut ett nytt.

Klicka på länken "**SE AVTAL**" i mejlet och logga in med mobilt **BankID** för att se, och läsa igenom, avtalsförslaget. Fyll i dina person- och betaluppgifter och klicka på "**Godkänn**" så är du igång.

Hur laddar jag?

Så snart du godkänt avtalet får du automatiskt tillgång det, eller de, ladduttag din laddrättighet innefattar via **Voltivas app** som följer med tjänsten. Appen laddar du ner via **Google Play** eller **App Store**. Anslut din bil till laddstationen, välj uttag i appen och starta din laddning. Svårare än så är det inte. Manual till appen bifogas välkomstmejlet.

Vill du hellre använda dig av **RFID-bricka** för att ladda går det bra att beställa en sådan från oss till en engångskostnad på 100 SEK. Har du redan en RFID-bricka kan vi koppla denna kostnadsfritt till ditt avtal. Laddningar via **RFID-bricka** knyts till ditt konto, precis som laddning via appen.

Hur betalar jag för min laddning?

Alla dina laddsessioner registreras i vårt system och du blir debiterad i efterhand en gång per månad för föregående månads förbrukning.

Du väljer själv hur du vill betala; brev-, mejl-, E-faktura, autogiro eller kortbetalning finns att välja mellan. Observera att brevfaktura medför en administrationskostnad på 49 SEK/faktura. Övriga betalsätt medför ingen extra kostnad.

Du kan se alla dina laddsessioner, avtal och fakturor via "**Mina sidor**" i **Voltivas app** eller genom att logga in via www.voltiva.se.

Vilka bindningstider har ni?

Vi har inga bindningstider på våra tjänster, du kan när som helst säga upp ditt avtal. Detta gör du via appen, hemsidan, eller genom att mejla vår support. Uppsägningstiden ligger på 1 månad.

Hur kontaktar jag er om jag upplever problem?

Kontakta vår support så ser vi till att hjälpa dig.

- Vår support kan nås på flera olika sätt:
 - Mejl - support@voltiva.se
 - Telefon - 020-89 94 80
 - Chat – via www.voltiva.se