autosphere

Roulez en électrique sans la charge mentale

App MaBorne - Foire aux questions

Configuration

Comment se connecter à l'application MaBorne ?

Au lancement de l'application, la connexion se fait avec vos identifiants habituels (Google, Apple, ...). Si vous n'avez pas de compte existant, vous pouvez en créer un en renseignant une adresse email et un mot de passe sur la page d'accueil de l'application MaBorne.

Comment améliorer la réception WiFi ?

Votre routeur WiFi a une portée pouvant être limitée par la distance le séparant de votre borne, ou par des obstacles, comme des murs.
Pour en augmenter la portée, vous pouvez installer un répéteur WiFi ou un système WiFi mesh compatible avec votre borne (fréquence 2.4GHz). Consultez le site de votre opérateur internet pour déterminer quelle solution technique est la plus adaptée à votre situation.

J'ai besoin d'ajouter manuellement mon chargeur.

Dans le parcours d'ajout de chargeur, vous pouvez entrer manuellement le nom du réseau hotspot et le mot de passe associé. Vous les trouverez sur l'étiquette de la page de couverture du guide de prise en main rapide.
Si vous n'avez plus ces codes de connexion, contactez votre service client.

Je veux scanner le QR code pour ajouter automatiquement la borne.

Vous trouverez le QR code de la borne imprimé sur le guide de prise en main rapide fourni avec le chargeur.
Si vous n'avez plus le guide de prise en main rapide, contactez votre service client.

Je change d'abonnement internet, comment puis-je me reconnecter à la borne ?

Refaites un appairage WiFi en utilisant le QR code de la borne.
Ce code est sur le guide de prise en main rapide fourni avec le chargeur.
Si vous n'avez plus le guide, contactez votre service client.

Je change de téléphone, comment puis-je me reconnecter à la borne ?

Il vous suffit de réinstaller l'application sur votre nouveau smartphone, puis de vous connecter avec vos identifiants MaBorne.
Si le problème persiste, contactez le support client.

Sécurité

J'ai besoin de sécuriser l'accès à MaBorne, comment faire ?

Rendez-vous dans le panneau de sécurité d'accès : Menu / Réglages / Sécurité d'accès, et activez la sécurisation.
Une fois la borne sécurisée, vous pourrez lancer la recharge via votre application, en cliquant sur le bouton «start».

Je veux débloquer le câble de la borne, comment faire ?

Dans l'application MaBorne, rendez-vous dans le panneau de sécurité d'accès : Menu / Réglages / Sécurité d'accès.
Position déverrouiller : bouton à gauche.
Si malgré cette manipulation la prise reste bloquée dans le chargeur, contactez le support client.

Réglages

Comment utiliser le mode éco ?

Le mode éco consiste à charger pendant la nuit, de minuit à six heures du matin.
Pour activer ce mode, rendez-vous dans : Menu / Mode éco.
Puis activez le mode éco.

Vous pouvez alors choisir de recharger immédiatement votre batterie jusqu'à un seuil minimum, de manière à garantir vos besoins urgents de mobilité. Ce réglage sera prioritaire sur le mode éco.
Dans ce cas, la recharge se fera jusqu'à ce seuil dès que le véhicule sera branché à la borne.

Une fois le seuil fixé atteint, la recharge sera stoppée et reprendra pendant la nuit (minuit-6h).
La charge peut être interrompue à distance via votre application MaBorne, ou simplement en débranchant le câble.

A quoi correspondent les lumières sur la borne ?

La face avant de la borne dispose d'un grand indicateur lumineux qui vous informe sur l'état
technique du chargeur :

- **Vert :** tout va bien, le chargeur est disponible.
- **Bleu dynamique :** la recharge est en cours.
- **Vert fixe :** la recharge est complète, la batterie est à 100% ou au niveau que vous avez défini dans votre véhicule, ou dans votre application automobile.
- **Bleu fixe :** votre véhicule est configuré avec un programme de recharge.
  La recharge démarrera suivant le programme défini.
- **Bleu et rouge :** la borne est en accès sécurisé.
  Pour lancer la recharge, vous devrez utiliser votre application MaBorne.
- **Rouge clignotant :** la recharge n'a pas pu démarrer.
  Débranchez votre câble et recommencez la procédure.
- **Rouge fixe :** une panne est détectée.
  Redémarrez votre Chargeur : sur votre tableau électrique, coupez le disjoncteur correspondant à votre borne puis réarmez-le. Ceci va réinitialiser la borne.
  Cette réinitialisation peut prendre jusqu'à 15 minutes.
  Si le problème persiste, rapprochez-vous de votre service client.
- **Blanc clignotant :** cela peut intervenir après un redémarrage lors d'une coupure de courant, cela signifie que le réseau hotspot de configuration est activé.
  Votre borne reste complètement fonctionnelle et vous pouvez recharger votre véhicule. Le clignotement blanc disparaitra au bout d'une heure.

Dépannage

L'application indique que le chargeur est hors-ligne.

Pour réactiver la connexion :

1. Redémarrez votre box internet.
2. Redémarrez votre chargeur : sur votre tableau électrique, coupez le disjoncteur correspondant à votre borne puis réarmez-le. Ceci va réinitialiser la borne.
Cette réinitialisation peut prendre jusqu'à 15 minutes.

Cette double réinitialisation rétablira la communication entre la chargeur et l'application.

L'application ou la borne indique une erreur avec un témoin rouge.

Redémarrez votre chargeur : sur votre tableau électrique, coupez le disjoncteur correspondant à votre borne puis réarmez-le. Ceci va réinitialiser la borne.
Cette réinitialisation peut prendre jusqu'à 15 minutes.

La communication entre le chargeur et l'application sera alors rétablie.

Si le problème persiste, contactez le support client.

autosphere

À vos côtés sur toute la route