

# Checks en troubleshooting voor nieuwe installaties

## **BELANGRIJK: Checklist voor nieuwe installaties**

\*\*\*Graag alle punten checken voor vertrek, bel met onze Customer Service als u hulp nodig heeft bij een of meerdere punten.

<b>Punten om te controleren voor vertrek (voor de installateur)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p><b>1. Lader heeft de laatste software versie</b></p> <p>Zie onderstaande link voor de laatste release notes:  <a href="https://support.wallbox.com/nl/release-opmerkingen-van-wallbox/">https://support.wallbox.com/nl/release-opmerkingen-van-wallbox/</a></p> <p><i>Zie hoofdstuk 5 over hoe te updaten.</i></p>	
<b>2. Lader is gelinked aan account van de klant</b>	
<p><b>3. Wallbox app kan verbinden met de lader via bluetooth</b></p> <p><i>Als de app geen verbinding krijgt met de lader via bluetooth, zie dan hoofdstuk 3</i></p>	
<p><b>4. Lader is correct geconfigureerd ten aanzien van beschikbare vermogen in de installatie</b></p> <p><i>Zie hoofdstuk 7</i></p>	
<b>5. Klant weet hoe de app werkt, ontgrendelen en vergrendelen van de lader, een laadsessie starten en een laadschema installen.</b>	
<p><b>6. In geval van een POWER BOOST installatie, is de powerboost correct geconfigureerd in de app.</b></p> <p><i>Zie hoofdstuk 6 over hoe een Power Boost te installeren en te configureren.</i></p>	
<b>7. De lader laadt, als er een auto wordt aangesloten verandert de status van groen naar blauw en pulserend blauw.</b>	
<p><b>8. In geval van Pulsar Plus, Commander 2 of Copper SB, weet de klant hoe te verbinden met WiFi.</b></p> <p><i>Zie hoofdstuk 4</i></p>	
<b>9. Klant weet hoe hij extra gebruikers kan toevoegen aan zijn lader</b>	
<p><b>10. Lader is niet in error mode (rode status led/halo)</b></p> <p><i>Zie hoofdstuk 9 over hoe errors te voorkomen</i></p>	

## Belangrijkste troubleshooting

1. EEN LAADSCHEMA INSTELLEN.....	4
2. GEBRUIKERS TOE VOEGEN AAN DE LADER.....	5
3. DE BLUETOOTH-VERBINDING HERSTELLEN.....	6
4. DE LADER VERBINDEN MET WIFI.....	7
5. DE SOFTWARE VAN DE LADER UPDATEN .....	8
6. DE POWER BOOST CORRECT AANSLUITEN.....	10
7. HET LAADVERMOGEN INSTELLEN .....	11
8. DE LADER ONTGRENDELEN EN VERGRENDELEN.....	12
9. WAT TE DOEN ALS DE LADER IN ERROR STAAT.....	13

## 1. EEN LAADSCHEMA INSTELLEN

Ik heb een schema ingesteld voor mijn oplader, maar het werkt niet zoals verwacht.  
Wat moet ik doen?

U kunt eenvoudig een schema instellen voor al onze opladers, als een geplande oplaadbeurt niet werkt zoals verwacht, volg dan deze stappen:

1. Ontkoppel de auto (Om een laadschema te verwijderen en/of opnieuw in te stellen moet er geen auto aangesloten zijn).
2. Blijf in de buurt van de oplader en zorg ervoor dat de App is verbonden via Bluetooth (in het geval van Commander 2 kan het ook via het touchscreen).
3. Verwijder de bestaande laadschema's die u al heeft (door op de drie puntjes te klikken).
4. Om ze opnieuw in te stellen, klikt u op het klok pictogram en selecteert u vervolgens de tijd waarop u het opladen wilt programmeren. Elke dag is standaard al geselecteerd, dus als u bijvoorbeeld niet op zaterdag en zondag wilt opladen, klikt u op die dagen om ze te deselecteren. Zodra het is ingesteld, klikt u op Opslaan.



U kunt eenvoudig controleren of het werkt door de EV-auto opnieuw op uw auto aan te sluiten. De Wallbox verandert van groen in knipperend turquoise (wat aangeeft dat hij wacht op het schema).



Zorg ervoor dat de oplader ontgrendeld is wanneer u weggaat. Als de Wallbox geel is in plaats van turkoois knipperend, zal het geplande opladen niet starten.

## 2. GEBRUIKERS TOE VOEGEN AAN DE LADER.

Ik heb de oplader gekoppeld aan mijn account en wil nu iemand anders uitnodigen om de oplader ook te gebruiken. Wat moet ik doen?

Houd er rekening mee dat alleen de super admin (of admin) andere gebruikers kan uitnodigen voor de Wallbox.

Je kunt andere gebruikers uitnodigen om de lader te gebruiken via de myWallbox-portal: <https://my.wallbox.com>.

1. Log in op de myWallbox-website met je e-mailadres en wachtwoord (hetzelfde als in de Wallbox-app)
2. Selecteer de Wallbox Space waar je de gebruiker wilt uitnodigen, rechts bovenaan de pagina
3. Selecteer "Gebruikers", aan de linkerkant van het menu.
4. Klik hier op "Voeg gebruiker toe".
5. Voer vervolgens in het pop-up venster de gegevens van de nieuwe gebruikers in.

a. Selecteer of u de gebruiker wilt uitnodigen als "Gebruiker" (met beperkte toegang tot de oplader) of als "Beheerder" (met meer toegang tot de oplader).

b. Selecteer de oplader(s) die u aan deze nieuwe gebruiker wilt koppelen (groen: gekoppeld, rood: niet gekoppeld).

6. Klik vervolgens op "accepteren" en er wordt automatisch een e-mail naar de nieuwe gebruiker gestuurd.
7. Zodra de nieuwe gebruiker de uitnodiging accepteert en zich via de website of App met hetzelfde e-mailadres registreert, wordt hij aan die oplader gekoppeld.

INVITE USER

NAME

SURNAME

EMAIL

USER TYPE

USER ADMIN

The 'user' type only has permissions to use the chargers that he's assigned to

ASSIGNED CHARGERS

SN22499

ACCEPT

### 3. DE BLUETOOTH-VERBINDING HERSTELLEN

Ik heb de oplader gekoppeld aan mijn account, maar de Bluetooth verbinding werkt niet, ik kan de oplader niet synchroniseren met de APP. Wat moet ik doen?

Bluetooth is niet verbonden als je geen groen/blauw scherm en het Bluetooth-logo ziet. Het zal hoogstwaarschijnlijk paars blijven als je probeert verbinding te maken of grijs worden met een bericht met de tekst 'verbinding verbroken'.

Volg deze stappen om de Bluetooth-verbinding te herstellen:

1. 1. Zorg ervoor dat bluetooth is ingeschakeld op de telefoon van de klant met de Wallbox-app
2. Verwijder de Wallbox app volledig van de telefoon
3. Schakel de lader uit en weer in (uit en aan gedurende minstens 3 sec met behulp van de aardlekschakelaar)
4. Installeer de app opnieuw en log opnieuw in met het account.



Probeer nu opnieuw of de Bluetooth-verbinding tot stand komt. **Zo niet:**

5. Controleer of het serienummer correct is door de BLE-apparaten in de buurt te lezen.
  - a. Bluetooth settings voor Android
  - b. Gratis app "BLE Scanner 4.0" voor IOS
6. Zet de oplader terug naar de fabrieksinstellingen. Ook als maakt hij geen verbinding, kies in de app configuratie > installatie opties > HERSTELLEN.
7. Als het herstellen via de app niet werkt, probeer het dan met de interne knoppen (zie **pagina 13** van deze handleiding voor het proces) en probeer opnieuw te synchroniseren.

*\* Zorg ervoor dat je LOCATIETOESTEMMING is gegeven voor de wallbox-app, anders maakt bluetooth geen verbinding.*

**Als geen van de stappen werkt, bel dan het Service Support Team.**

#### 4. DE LADER VERBINDEN MET WIFI

Ik heb de lader gekoppeld aan mijn Wallbox-account en wil hem nu verbinden met mijn Wifi. Wat moet ik doen?

Je verbindt de lader eenvoudig met een Wifi-netwerk of door een hotspot op de telefoon aan te maken als er geen netwerken beschikbaar zijn. Ga als volgt te werk:

1. Zorg dat je dicht bij de oplader bent en synchroniseer via Bluetooth
2. Ga naar de configuratie(tandwiel rechtsboven)
3. Kies het menu "connectiviteit"
4. Klik op Wifi en activeer het
5. Hier verschijnt de lijst met beschikbare netwerken
6. Selecteer het gewenste netwerk en voer het wachtwoord in

Als er beschikbare netwerken in de buurt zijn, maar er zijn er geen zichtbaar in de app, probeer dan een hotspot op de telefoon te maken om te zien of deze verschijnt.

Als deze ook niet verschijnt, controleer dan de Raspi (verwijder en plaats het terug) en probeer het opnieuw.



Als u de netwerken ziet, maar geen verbinding kunt maken vanwege een foutmelding, controleer dan of het wachtwoord correct is en het wachtwoord en/of netwerknaam geen speciale tekens bevat.

Houd er rekening mee dat voor sommige beveiligde netwerken een autorisatie vereist kan zijn voor de verbinding.



## 5. DE SOFTWARE VAN DE LADER UPDATEN

Mijn oplader heeft een oude versie van de software en ik wil deze updaten, hoe doe ik dat?

Aangezien sommige problemen te maken kunnen hebben met verouderde software, moet de lader altijd worden bijgewerkt voordat u de site verlaat.

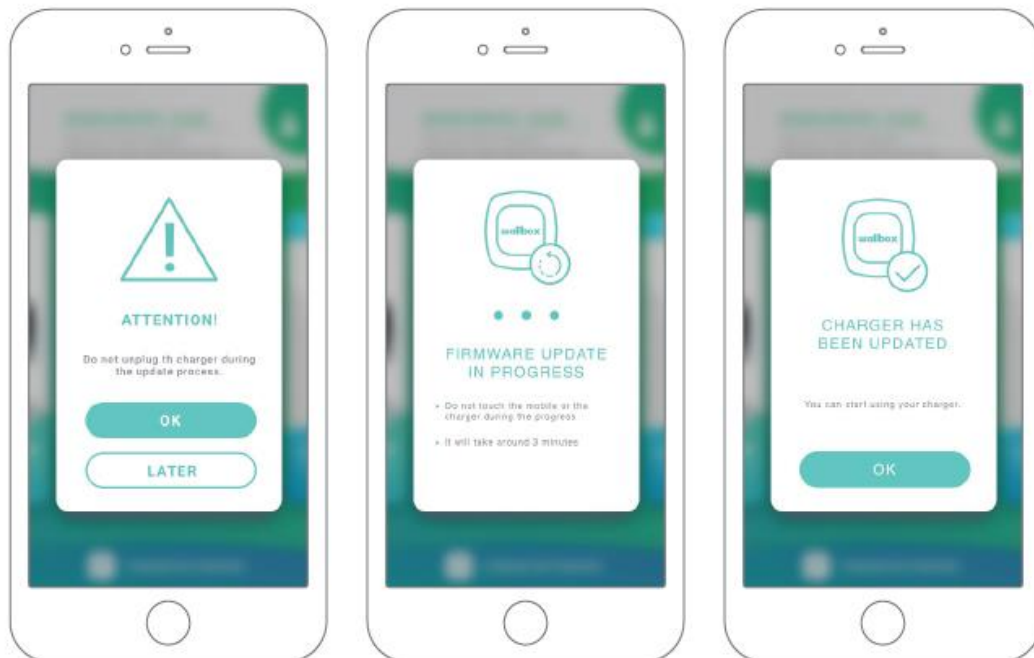
Houd er rekening mee dat om de update uit te voeren, de lader verbonden moet zijn met internet (wifi of ethernet/mobiele connectiviteit voor de Copper SB en Commander 2).

**Zodra de oplader online is, kunt u als volgt verder gaan:**

1. Maak verbinding met de lader in de app
2. Ga naar de configuratie (tandwiel rechtsboven)
3. Als er een update beschikbaar is, verschijnt onderaan een pop-upbericht
4. Volg de instructies op het scherm en zorg ervoor dat de kabel niet is aangesloten op de auto







5. Het proces kan enkele minuten duren (zodra de update in de app is voltooid, laat u de oplader nog een paar minuten de tijd om te verwerken en opnieuw te starten).

## 6. DE POWER BOOST CORRECT AANSLUITEN

Het is erg belangrijk om dit te controleren voor een correcte werking van de Power Boost.



**Gebruik altijd STP c5e kabel**



**Gebruik enkele draden, geen draden samenbinden**



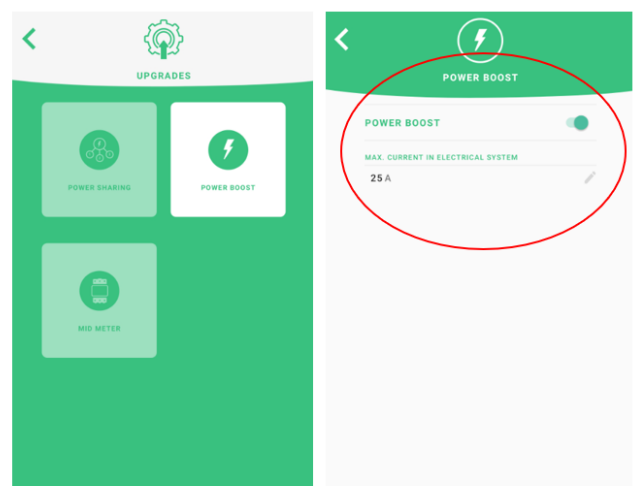
**Een klein beetje koper mag zichtbaar zijn**

Wanneer er een Power Boost installatie is, is het belangrijk om te controleren of de App ook goed is geconfigureerd. Hoe kunnen we het instellen?

1. Open de App in de buurt van de oplader en maak verbinding via bluetooth.
2. Ga naar configuratie->upgrades  
->power boost.
3. Schakel de Power Boost-optie in en klik op de penknop.
4. In "Max. stroom in elektrisch systeem" moet u het maximum aantal Ampères per fase van de hele installatie invullen. Heeft de klant bijvoorbeeld 3x25A gecontracteerd, dan vul je 25 in.
5. Klik op opslaan.

**Als Power Boost niet te selecteren is, dan is er geen communicatie met de meter : controleer de bekabeling en de **RS485** switch moet op **positie T** staan en de **weerstand** tussen **D+** en **D-** moet **60 Ohm** zijn.**

Wallbox **App** Powerboost Setting  
Equals **MCB** Main Power Input Amperage:  
(to do this you must connect with Bluetooth, do not forget to **Save**)



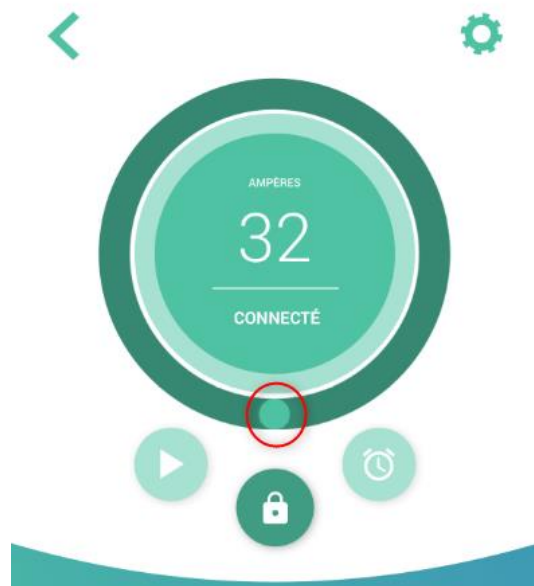
## 7. HET LAADVERMOGEN INSTELLEN

Mijn lader laadt langzamer dan verwacht, wat kan dit zijn?

Allereerst de **positie van de current selector** in de oplader. Hiermee wordt de lader hardwarematig begrensd tijdens de installatie.

POSITION	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
CURRENT (A)	R	6	10	13	16	20	25	32	R	R

Vervolgens kun je in de app de laadsnelheid ook wijzigen, de buitenkant van de laadcirkel is een draaiknop. Hiermee kan de lader nog verder begrensd worden, van 6A to 32A max (De max is afhankelijk van de instelling van de current selector.



Als laatste kan de auto zelf een beperkende factor zijn, het is altijd goed om te weten welke auto er wordt geladen en op hoeveel fasen deze kan worden geladen en met hoeveel ampere max per fase.

**Zorg ervoor dat de klant hiervan op de hoogte is tijdens de installatie.**

## 8. DE LADER ONTGRENDELEN EN VERGRENDELEN

Het vergrendelen en ontgrendelen van de oplader is een belangrijke functie, vooral als de oplader in een openbare ruimte wordt geïnstalleerd. Door deze te vergrendelen, wordt voorkomen dat andere mensen de oplader kunnen gebruiken. Alleen gebruikers die aan de oplader zijn toegewezen en met toegang tot de APP kunnen de oplader ontgrendelen en beginnen met opladen.

### Handmatig vergrendelen en ontgrendelen:

1. Open de Wallbox APP
2. Selecteer de lader
3. Wacht tot u bent verbonden via Bluetooth
4. Klik op het slot pictogram onder de laadcirkel

*Het slotje verandert in groen als de lader is ontgrendeld en geel als de lader is vergrendeld:*



Charger locked, press to unlock.

Charger unlocked, press to lock.

**Als de oplader is vergrendeld, is de halo geel.**



### Om de AUTOMATISCHE VERGRENDELING AAN TE ZETTEN:

1. Open de Wallbox APP
2. Selecteer de lader
3. Wacht tot de lader is verbonden via bluetooth
4. Ga naar **configuratie > geavanceerde opties**
5. Activeer de automatische vergrendeling
6. Stel het aantal minuten in waarna de lader automatisch vergrendeld.

## 9. WAT TE DOEN ALS DE LADER IN ERROR STAAT

De oplader is correct geïnstalleerd, maar staat in error. Wat moet ik doen?

**De eerste stap is de lader HERSTARTEN.** U kunt dit doen via de APP of gewoon de stroom van de oplader voor 10 seconden uitschakelen. In de APP:

1. Ga naar configuratie.
2. Ga naar geavanceerde opties.
3. Selecteer HERSTARTEN.

**De oplader gaat knipperen in verschillende kleuren en is aan het einde van het proces groen. U kunt opnieuw proberen op te laden.**

**De tweede stap is het HERSTELLEN van de lader:**

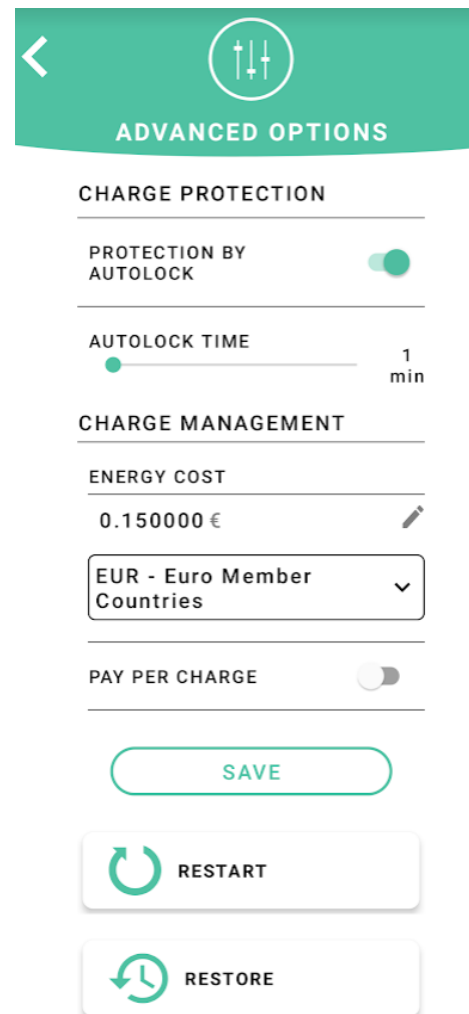
1. In de APP, ga naar configuratie.
2. Ga naar "Installatie Opties".
3. Select HERSTELLEN.

**De oplader gaat knipperen in verschillende kleuren en is aan het einde van het proces groen. Het kan soms tot 5 minuten duren voordat het herstellen begint. Probeer hierna opnieuw op te laden.**

Controleer na het herstellen of de error zich blijft voordoen in de fabrieksinstellingen en noteer de versie, update de lader vervolgens opnieuw en controleer of de error is verdwenen.

**Als geen van deze stappen werkt om de error te verwijderen:**

1. Maak een video van de interne LED's, vooral fout-LED 302.
2. Voer ook de volledige checklist met de metingen uit.

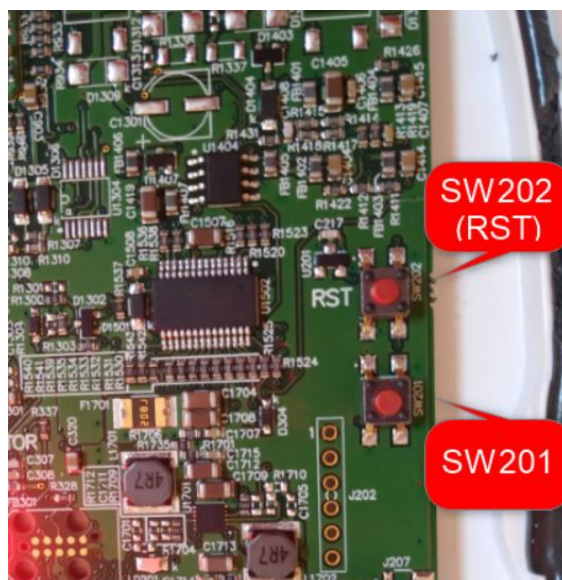


Bij een Pulsar Plus, Commander 2 of Copper SB kun je de oplader ook herstellen met de interne knoppen.

**Commander 2:** De Commander 2 kan worden hersteld met behulp van de fysieke knoppen op de binnenkant van het deksel, de procedure is als volgt:

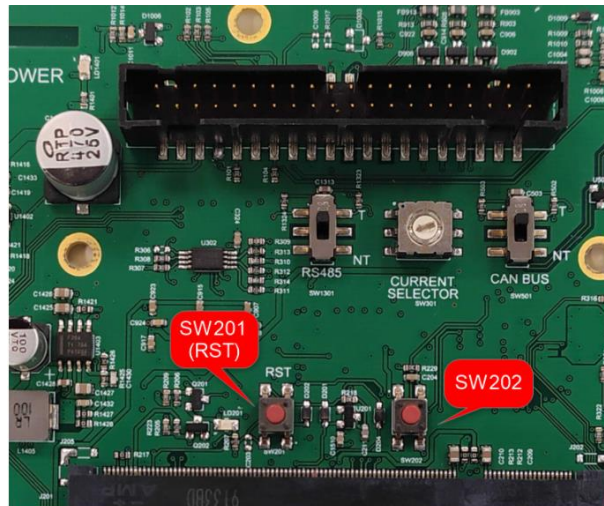
Terwijl de lader aanstaat:

- Druk **SW201** en **SW202(RST)** tegelijkertijd in, laat na 3 seconden **SW202(RST)** los en laat nog eens 10 seconden later **SW201** ook los. (het proces kan **tot 5 minuten** duren)



**Pulsar Plus:** De Pulsar Plus kan worden hersteld met behulp van de fysieke knoppen op de binnenkant van het deksel, alleen voor laders vanaf SN 44117. Terwijl de lader aanstaat is de procedure als volgt:

- Druk **SW202** en **SW201(RST)** tegelijkertijd in, laat na 3 seconden **SW201(RST)** los en laat nog eens 10 seconden later **SW202** ook los. (het proces kan **tot 5 minuten** duren)



**Copper SB revB or revC:** Copper SB kan worden hersteld met behulp van de fysieke knoppen op de binnenkant van het deksel. Terwijl de lader aanstaat is de procedure als volgt:

- Druk **SW201** en **SW202(RST)** tegelijkertijd in, laat na 3 seconden **SW202(RST)** los en laat nog eens 10 seconden later **SW201** ook los. (het proces kan **tot 5 minuten** duren)

