Baza najčešćih pitanja korisnika mobilne i web aplikacije/stranice za punjenje električnih vozila u sistemu EP BiH

Opšte informacije o mobilnoj aplikaciji

1. Šta je ova aplikacija i čemu služi?

   Aplikacija EP BiH Charge omogućava jednostavno i brzo punjenje vašeg električnog vozila na dostupnim punionicama. Pored pronalaženja najbliže punionice, kroz aplikaciju možete direktno pokrenuti punjenje i platiti uslugu koristeći platne kartice.

2. Na kojim uređajima mogu koristiti aplikaciju?

   Aplikacija je dostupna za preuzimanje na Android i iOS uređajima. Možete je pronaći u Google Play prodavnici i Apple App Store-u. Dodatno, na svakoj punionici možete pronaći QR kod sa linkom za instalaciju i povezivanje na datu punionicu.

3. Da li se aplikacija može koristiti i izvan Bosne i Hercegovine?

   Aplikacija trenutno podržava punionice u vlasništvu Elektroprivrede BiH u Bosni i Hercegovini, a u planu je proširenje i na mrežu partnerskih punionica, o čemu ćete biti blagovremeno obaviješteni.

4. Da li moram imati registrovan nalog da bih koristio/la aplikaciju?

   Da, za korištenje svih funkcionalnosti mobilne aplikacije, uključujući punjenje i plaćanje, neophodno je da se registrujete i kreirate nalog. Međutim, korisnici koji žele mogu koristiti naš servis i kao ad-hoc korisnici putem web aplikacije, bez registracije.

Punjenje vozila

1. Kako da pronađem najbližu punionicu?

   U aplikaciji možete koristiti mapu ili listu svih dostupnih punionica na kojoj možete raditi pretragu po bilo kojoj ključnoj riječi (lokacija, naziv punionice, itd.). Moguće je koristiti i navigaciju preko Google maps.

2. Kako da pokrenem punjenje mog električnog vozila putem aplikacije?

   Kada ste na punionici, nakon što fizički povežete konektor punjača sa svojim automobilom, otvorite aplikaciju, odaberite željenu punionicu i konektor, zatim pokrenite punjenje klikom na dugme "Start charging". Možete skenirati QR kod sa punjača. U slučaju određenih specifičnosti procedure punjenja na samoj punionici, upute za istu će biti istaknuto na samoj punionici.

3. Mogu li rezervisati punionicu unaprijed?

   Trenutno naša aplikacija ne podržava rezervacije. Punjenje je moguće započeti direktno kada ste fizički prisutni na punionici.

4. Kako da znam koji tip konektora mi je potreban?

   Informacije o tipu konektora vašeg vozila možete pronaći u priručniku vozila ili na etiketi punjača u vozilu. Također, aplikacija prikazuje tipove konektora dostupne na svakoj punionici.

5. Da li mogu pratiti status punjenja uživo?

   Da, tokom punjenja aplikacija prikazuje trenutni status, uključujući količinu napunjene energije i iznos utrošenog novca.

6. Šta da radim ako punjenje ne može da se pokrene?

   Provjerite da li ste pravilno povezali vozilo i odabrali pravi konektor. Također, provjerite da li imate aktivnu Internet konekciju, da li ste prijavljeni i imate ispravne podatke za plaćanje. Ako problem ostane, kontaktirajte našu korisničku podršku.

Plaćanje i kartice

1. Koje platne kartice su podržane?

Naša aplikacija podržava sve glavne platne kartice, uključujući Visa, MasterCard i kartice svih banaka koje koriste ove kartične kuće.

2. Kako funkcioniše plaćanje preko Monri servisa?

Monri je siguran platni servis koji omogućava brzu i sigurnu obradu transakcija. Kada pokrenete punjenje, bićete preusmjereni na Monri sistem za unos podataka o kartici, gdje se plaćanje izvršava direktno.

3. Da li su moji podaci sa kartice sigurni?

Da, vaši podaci se obrađuju u skladu sa najvišim sigurnosnim standardima i nikada se ne čuvaju u našoj aplikaciji. Plaćanja se realiziraju preko Monri servisa koji je PCI DSS certificiran.

4. Da li mogu sačuvati karticu za buduća plaćanja?

Da, možete sačuvati karticu u aplikaciji za brže plaćanje u budućnosti, uz mogućnost upravljanja i brisanja sačuvanih kartica u podešavanjima.

5. Šta znače opcije plaćanja iskazane na mobilnoj aplikaciji?

Opcije plaćanja predviđaju rangove rezervacije sa pridruženim iznosom energije. Odabirom odgovarajućeg ranga, putem Monri servisa se izvrši rezervacija datog iznosa na Vašoj platnoj kartici. Nakon završenog punjenja, aplikacija će neutrošeni iznos vratiti na Vašu karticu. Sugerišemo da prilikom odabira ranga rezervacije vodite računa da isti bude veći od iznosa potrošnje koji očekujete na datom punjenju. U slučaju da iznos punjenja prekorači rezervisani iznos, sistem će obustaviti punjenje i ponuditi Vam mogućnost pokretanja nove transakcije punjenja.

6. Da li postoji mogućnost refundacije ako punjenje nije uspjelo?

Ukoliko punjenje nije uspješno, ili ste greškom naplaćeni, molimo vas da kontaktirate našu korisničku podršku što prije radi provjere i eventualnog povrata novca.

7. Šta da radim ako mi je naplaćeno, ali nisam koristio/la uslugu?

U tom slučaju, odmah se obratite korisničkoj podršci sa detaljima transakcije kako bismo riješili problem i, ako je potrebno, izvršili povrat novca.

Nalog i privatnost

1. Kako da se registrujem u aplikaciji?

Registracija je jednostavna i brza. Potrebno je da unesete svoj email, kreirate lozinku i prihvatite uslove korištenja. Nakon toga dobićete potvrdu registracije putem email-a.

2. Zaboravio/la sam lozinku–šta da radim?

Na ekranu za prijavu kliknite na opciju „Forgot password“ i unesite email adresu. Poslaćemo vam link za resetovanje lozinke kako biste mogli da kreirate novu.

3. Kako da promijenim svoje podatke (ime i prezime, itd.)?

Promjenu ličnih podataka možete izvršiti u podešavanjima aplikacije, u sekciji „Moj račun“. Ukoliko imate poteškoća, molimo da kontaktirate našu korisničku podršku.

4. Kako da obrišem nalog i sve podatke iz aplikacije?

Brisanje naloga je moguće preko podešavanja u aplikaciji, u sekciji „Moj račun“, opcija „Izbriši račun“ ili kontaktiranjem korisničke podrške. Nakon brisanja, svi vaši podaci će biti trajno uklonjeni iz sistema u skladu sa politikom sigurnosti i privatnosti podataka.

Tehnička podrška i problemi

1. Aplikacija mi se ne otvara/ne radi kako treba–šta da radim?

Prvo provjerite da li koristite najnoviju verziju aplikacije i da li na svom uređaju imate aktivnu Internet konekciju. Ukoliko problem i dalje postoji, pokušajte da restartujete uređaj ili reinstalirate aplikaciju. Ako ništa od toga ne pomogne, kontaktirajte korisničku podršku.

2. Ne mogu da povežem karticu–postoji li ograničenje?

Provjerite da li je vaša kartica aktivna i da li podržava online plaćanja. Također, provjerite da li ste unijeli tačne podatke. Ako problem ostaje, kontaktirajte svoju banku ili korisničku podršku.

3. Punjenje je stalo prije vremena–zašto?

Punjenje može prestati zbog različitih razloga, kao što su prekid veze sa punjačem, loša Internet konekcija ili tehnički problemi na punionici. Provjerite sve konekcije i pokušajte ponovo. Ako se problem ponavlja, obratite se korisničkoj podršci.

4. Kako da prijavim problem sa punionicom ili korištenjem servisa punjenja?

Za sve tehničke i druge probleme možete poslati e-mail na adresu: punionice@epbih.ba.

Ostala pitanja

1. Da li postoji pretplata ili skriveni troškovi?

Ne, za korištenje naše aplikacije i punjenje nema mjesečne pretplate, niti skrivenih troškova. Plaćate samo utrošenu energiju prema važećim cijenama na punionici.

2. Mogu li dobiti račun za punjenje?

Da, nakon završetka punjenja dobijate e-račun na mail adresu sa kojom ste registrovali nalog.

3. Da li aplikacija bilježi istoriju punjenja i troškova?

Da, aplikacija čuva evidenciju svih vaših punjenja i izvršenih plaćanja, koju možete pregledati u sekciji „Transakcije“.

4. Šta se dešava ako nakon završetka punjenja ostavim vozilo na parking mjestu?

Nakon završetka punjenja, imate 15 minuta da oslobodite parking mjesto bez dodatnih troškova. Ukoliko vozilo ostane duže od tog perioda, automatski se obračunava tarifa za prekomjerno korištenje parking prostora. Molimo vas da pratite obavještenja u aplikaciji kako biste izbjegli dodatne troškove.

Ad-hoc korištenje aplikacije (bez registracije)

1. Mogu li koristiti punionicu bez instalacije mobilne aplikacije?
   Da, punjenje možete pokrenuti i putem web stranice (postaviti link), bez potrebe za registracijom.

2. Kako funkcioniše punjenje bez registracije?
   Skenirajte QR kod sa punjača ili unesite njegov ID na web stranici, izaberite način plaćanja i pokrenite punjenje.

3. Koje načine plaćanja podržava web stranica?
   Web aplikacija podržava iste načine plaćanja kao mobilna aplikacija, dakle putem platnih kartica (Visa, MasterCard i druge) koristeći Monri servis.

4. Da li su moji podaci sigurni kada koristim web aplikaciju bez naloga?
   Da, svi podaci se obrađuju preko sigurnog platnog servisa (Monri) i ne čuvaju se na stranici.
5. Mogu li dobiti račun ako koristim servis bez registracije?
   Da, nakon završetka punjenja, možete preuzeti e-račun račun direktno sa web stranice.

6. Da li mogu vidjeti status punjenja uživo i kada da prekinem punjenje?
   Da, tokom punjenja možete pratiti status u realnom vremenu u web aplikaciji i prekinuti punjenje kad god želite.

7. Mogu li kasnije registrovati nalog i povezati istoriju punjenja?
   Istorija punjenja ad-hoc korisnika se ne vezuje za nalog. Međutim, možete uvijek sačuvati e-račun za ličnu evidenciju.

8. Šta da radim ako punjenje preko web aplikacije ne funkcioniše?
   Provjerite da li imate aktivnu i stabilnu Internet konekciju i ispravne podatke sa kartice. Ako problem ostane, kontaktirajte korisničku podršku.

Pitanje 1: Na kojim lokacijama EPBiH ima punionice?

Odgovor: JP Elektroprivreda d.d. - Sarajevo ima AC punionice na sljedećim adresama u krugu svojih poslovnih objekata:

- Sarajevo, Vilsonovo šetalite 15
- Bihać, Krupska bb.
- Goražde, Selvera Sijerčića broj 23
- Mostar, Adema Buća broj 34
- Travnik, Šumeće broj 182/a
- Tuzla, Mitra Trifunovića Uče broj 5
- Zenica, Safvet-bega Bašagića broj 6
- Jablanica, Jaroslava Černija broj 1
- Tuzla, 21 april 4
- Kakanj, Čatići bb.

Osim u krugu poslovnih objekata, AC punionice se nalaze i na sljedećim adresama:

- Konjic, Trg državnosti bb.
- Ključ, Dubočanska bb.
- Cazin, Hasana Mujezinovića bb.
- Travnik, Šišava bb. (lokalitet Babanovac)
- Visoko, Prijeko bb.
- Sarajevo, Džemala Bijedića broj 160
- Srebrenik, Mije Gudeljevića bb. (punionica na ovoj lokaciji je trenutno van funkcije),

te DC punionicu na sljedećoj lokaciji:

- Autocesta A1, Odmorište Lepenica, smjer od Mostara prema Sarajevu (DC punionica)

Pitanje 2: Gdje mogu naći lokaciju punionica EP BIH na mapi, radi lakše navigacije:

Odgovor: Ujedno Vas obavještavamo da su punionice EPBIH već unesene na slijedeće internacionalne mape punionica:

- bihamk.ba/bs/mapa
- www.plugshare.com
- chargemap.com
- puni.hr
- polni.si

Pitanje 3: Koje je radno vrijeme vaših punionica?

Odgovor: Radno vrijeme punionica EPBiH je 24/7 osim punionice pred PTZ Direkcija Sarajevo u Vilsonovom šetalištu, te punionice u krugu poslovnog objekta Elektrodistribucije Bihać na adresi Bihać, Krupska bb.

Radno vrijeme punionice u Vilsonovom šetalištu 15 (kod PTZ Direkcija EP BiH) je vezano za mogućnost pristupa kroz saobraćajnicu Vilsonovo šetalište, kojom je moguće voziti vozilo pon-pet u periodu 00-17h. U ostalim terminima nije moguće pristupiti punionici jer je zabranjen saobraćaj motornih vozila i saobraćajnica služi kao pješačka zona.

Radno vrijeme punionice na adresi Bihać, Krupska bb. je svaki dan u terminu 06 do 23 sata.

Pitanje 5: Koje priključke i snage imaju punionice EPBiH?

Odgovor: AC punionice u vlasništvu EPBiH imaju Mode 3 Type 2 – 2x22 kW priključak za punjenje, dok DC punionica ima tri priključka: CCS Combo 2 – 50 KW, CHAdeMO – 50 kW i Mode 3 Type 2 – 22 kW.

Pitanje 6: Imaju li vaše punionica priključak za punjenje električnih bicikala ili električnih skutera?

Odgovor: Punionice EPBiH imaju konektore koji su prevashodno namijenjeni za punjenje električnih automobila a ne bicikala i motocikala. Električni bicikli i motocikli imaju standardni monofazni Schuko konektor, koji punionice EPBiH nemaju.

Pitanje 7: Zašto je punjenje na vašim punionicama tako sporo?

Punjenje na AC punionicama (i u BiH i u svijetu) je limitirano snagom ispravljača u vašem električnom vozilu. Stoga, iako je snaga AC punionice 22 kW, punjenje može biti višestruko puta sporije. Brže punjenje moguće je na DC punionicama, snagom do 50 kW ili više.

Pitanje 8: Možete li sagledati mogućnost priključka punionice na unutrašnje instalacije našeg objekta?

Odgovor: Nakon uvida u našu raspoloživu dokumentaciju i elektronsku evidenciju, obavještavamo vas da je prema elektroenergetskoj saglasnosti za mjerno mjesto broj xxxxxx odobrena priključna snaga xx,xx kW. Uvidom u energetsku karticu, u proteklih 12 mjeseci, maksimalna ostvarena vršna snaga na predmetnom mjernom mjestu iznosila je xx,xx kW. Imajući u vidu navedeno, moguće je / nije moguće priključiti dodatni uređaj – punionicu snage 22/43/50 kW na mjerno mjesto br. xxxxxx

Pitanje 9: Šta je sa zaštitom ličnih podataka?

Odgovor: Napominjemo vas da će se vaši podaci koje date čuvati u tajnosti i tretirati kao lični podaci te koristiti samo za svrhe vašeg punjenja na punionicama EPBiH.

Ukoliko ste pravno lice se prijavite kao registrovani korisnik punionica EPBiH, nakon čega dobivate vlastitu RFID karticu za punjenje na svim punionicama EPBIH i povezanih subjekata.

Pitanje 10: Ne mogu da izvadim konektor sa kablom iz DC punionice, kako da napunim svoje vozilo

Odgovor: Nakon odabira konektora morate jače povući kabl, kako bi se on oslobodio. Kablovi sa konektorima su nešto čvršće pričvršćeni radi njihove težine. Kada izvučete kabl, spojite ga sa vozilom i punjenje će početi.