

USER MANUAL

support@amber.team
085 – 301 15 13

versie 3.0 – juli 2018



Inhoudsopgave

Instructievideo's	3
Amber app	4
Inloggen	4
Reservations	4
Reserve a car	4
My trip	4
Profile	5
Other	5
De BMW i3	6
De auto starten	6
Een versnelling selecteren	7
De auto parkeren	7
Dashboard controls	8
Elektrisch rijden	8
Opladen	9
Een laadpunt vinden	9
De auto opladen	10
Veelgestelde vragen	11

Instructievideo's

Reserve a car
Unlock the car
Disconnect the charger
Drive off
Retrun to a hub

<https://youtu.be/vXfdozT3L58>
<https://youtu.be/jjNEyGQhAYk>
https://youtu.be/OrsE_h8p35Y
https://youtu.be/kXdQ6U_-Tyl
<https://youtu.be/ALGQnnie7ZE>

Amber app

De Amber app is beschikbaar voor iPhones met iOS 10 of hoger en voor Android-toestellen vanaf Android 4.3. Met de app kun je inloggen met je account, ritten plannen, en de auto openen en sluiten.

Inloggen

De eerste keer dat je de app opent verschijnt het inlogscherf. In dit scherm vul je het email-adres en wachtwoord in waarmee je je hebt aangemeld. De app onthoudt deze gegevens zodat je de volgende keer niet opnieuw hoeft in te loggen. Als je je wachtwoord vergeten bent, druk dan op de knop *Forgot your password?* om het wachtwoord te herstellen.

Als je ingelogd bent heeft de app 5 menuschermen: *Upcoming*, *Plan your trip*, *My trip*, *Profile* en *Support*.

Upcoming

In het eerste scherm *Upcoming* zie je een overzicht van alle toekomstige ritten. Iedere trip heeft een naam, bestemmingen, begintijd en eindtijd. De auto is altijd 15 minuten voor de geplande starttijd beschikbaar. Als je op een reservering klikt verschijnen de knoppen *Edit* en *Delete*, waarmee je de reservering kunt wijzigen of verwijderen. Ook zie je een indicatie van het accupcentage dat je gaat verbruiken tijdens de trip; als dit meer dan 100% moet je de auto opladen op je bestemming of onderweg snelladen.

Plan your trip

In het menu *Plan your trip* kun je een nieuwe reservering voor een auto maken. Dit kan op twee manieren; je kunt een trip handmatig plannen, of koppelen aan een bestaand agenda-item in je agenda.

Agenda-trips

Een agenda-reservering maak je met de knop *Use my calendar* door op een bestaand agenda-item te klikken. Klik op *Next* en op basis van de afspraak worden de tijden en locaties ingevuld. Je kunt de tijden, de bestemmingen, en de vertrek- en aankomst-hubs nog aanpassen. Als alles is ingevuld druk je op *Confirm*.

Wil je de auto 's nachts mee naar huis nemen, voor of na een afspraak? Dan geef je dit aan door de vertrek- en aankomst-tijden te veranderen.

Handmatige trips

Je kunt ook een handmatige trip plannen; dan hoef je alleen de vertrektijd, bestemming, en eindtijd in te vullen. Je kunt ook meerdere bestemmingen invullen. Als je vertrekt of aankomt op een andere hub dan je standaard-locatie, kies dan een andere hub uit de lijst. Je kunt ook nog een titel toevoegen.

Wil je de auto 's nachts mee naar huis nemen (woon-werk rit), dan maak je een handmatige reservering die op de ene dag begint en op de daarop volgende dag eindigt.

My trip

Het scherm *My trip* is het hoofdscherf van de app, dat je gebruikt tijdens een lopende reservering. Heb je geen lopende reservering, dan zie je op de kaart een overzicht van alle hubs die je kan gebruiken. Deze hubs zijn locaties waar Amber-auto's staan. Op al deze hubs kun je een auto ophalen of terugbrengen. Als je inzoomt op een hub en op de info-knop drukt zie je meer details, waaronder informatie over parkeren, laden, en openingstijden.

Als je een lopende trip hebt zie je in dit scherm een kaart met jouw eigen locatie en de locatie van de auto die bij de trip hoort. In het onderste scherm zie je alle informatie over jouw auto. Je vindt hier het kenteken, batterijlading en actieradius, en of de auto open of dicht is. De *Unlock/Lock*-knop is de sleutel van de auto; hiermee kun je tijdens uw reservering de auto ontgrendelen en vergrendelen, als je binnen bereik (~10 meter) van de auto bent. De app gebruikt hiervoor Bluetooth; zorg er dus altijd voor dat Bluetooth aan staat op je telefoon!

Als je de trip hebt afgerond en terug bent op een hub zal de app vragen om de trip te beëindigen als je de auto sluit. Je kunt de trip direct beëindigen, of de reservering verlengen voor 30 minuten, als je alleen iets wegbrengt of ophaalt. Beëindigen kan alleen als je de auto op een Amber-parkeerplaats hebt geparkeerd en heeft uitgeschakeld. **LET OP: als je het beëindigen bevestigt heb je geen toegang meer tot de auto!**

Na het beëindigen van de reservering verschijnt een feedback-scherm, waarin we vragen om aan te geven of je tevreden was met de trip. Je kunt hier ook extra opmerkingen achterlaten.

Profile

In het *Profile*-scherm vind je jouw persoonlijke gegevens, die je kan wijzigen. Als je vaak vanaf een andere hub vertrekt dan de hub waarvoor je geregistreerd hebt, dan kun je ook je *default hub* aanpassen.

In dit scherm vind je ook een overzicht van alle trips die je hebt gemaakt, en kun je uitloggen uit de app.

Other

In het laatste scherm vind je de contactinformatie voor vragen en opmerkingen: je kunt direct bellen, of een mailtje sturen. Je vindt hier ook een kort overzicht van de meest gestelde vragen (FAQ), de app

De BMW i3

Amber maakt gebruik van de BMW i3. Dit is een volledig elektrische hatchback met 4 zitplaatsen. De actieradius van de auto met volle accu is ongeveer 200 kilometer, afhankelijk van de rijstijl. De topsnelheid van de auto is 150 km/h. Daarnaast zijn alle auto's voorzien van air conditioning, elektrische ramen, parkeersensoren voor en achter, achteruitrijdcamera, en een infotainmentsysteem met AUX en USB interface, en Bluetooth telefoonkoppeling. Ook zijn alle auto's voorzien van veiligheidssystemen zoals ABS, stabiliteitscontrole en tractiecontrole.

De auto starten

Om de auto te starten houdt u de rem ingedrukt en drukt u op de START/STOP knop op de 'drive selector' hendel, rechts achter het stuur. De elektromotor wordt nu ingeschakeld. U hoort een geluidssignaal en op het scherm achter het stuur verschijnt 'READY'.

LET OP: als u de START/STOP knop indrukt zonder het rempedaal te bedienen, wordt alleen het dashboard van de auto ingeschakeld. De elektromotor blijft dan nog uitgeschakeld.



Figure 1: de 'drive selector' hendel achter het stuurwiel van de BMW i3.

Een versnelling selecteren

U gebruikt de 'drive selector' hendel achter het stuur om een versnelling te selecteren: parkeerstand, neutraal, drive of reverse. Het rempedaal moet ingedrukt zijn om van versnelling te veranderen.

Drive (D)

Om vooruit te rijden draait u de drive selector richting het dashboard, terwijl u de rem ingedrukt houdt, totdat de letter D groen wordt. Als u het gaspedaal indrukt wordt de handrem automatisch uitgeschakeld en rijdt u weg. De auto rijdt verder hetzelfde als een auto met automatische versnellingsbak.

Reverse (R)

Om achteruit te rijden draait u de drive selector weg van het dashboard, terwijl u de rem ingedrukt houdt, totdat de letter R groen wordt. De parkeersensoren worden ingeschakeld en op het display op het dashboard ziet u het beeld van de achteruitrijcamera. De auto is nu klaar om achteruit te rijden.

Park (P)

Als u de auto geparkeerd heeft drukt u de P-knop in terwijl u de rem ingedrukt houdt. De hoofdletter P geeft licht en je kunt de rem nu los laten.

De auto parkeren

Als u de auto parkeert, op uw bestemming of aan het eind van uw reservering, doet u de volgende handelingen:

- Druk op de START/STOP knop terwijl u het rempedaal ingedrukt houdt. De auto schakelt nu uit en gaat vanzelf naar de parkeerstand (P).
- Schakel de parkeerrem in door de knop op de middenconsole omhoog te trekken.
- Sluit de auto aan op een laadpaal, indien mogelijk.
- Controleer dat alle deuren en ramen gesloten zijn en open de Amber app.
- Druk op de knop Lock in het *My trip*-menu. De auto sluit nu af. Controleer dat de deuren op slot zijn.

Dashboard controls

Alle functies van de auto op het display op het dashboard bedient u met de iDrive knoppen tussen de voorstoelen. De meeste functies kunt u ook bedienen met de knoppen op het stuur.



Figure 1: iDrive knoppen op de BMW i3 middenconsole.

Elektrisch rijden

Elektrisch rijden is in sommige opzichten anders dan rijden in een conventionele brandstofauto. De belangrijkste verschillen zijn:

Regeneratief remmen

Als u het gaspedaal los laat in een elektrische auto, zal de auto automatisch afremmen om de accu op te laden. Dit heet 'regeneratief remmen' en zorgt voor een veel grotere efficiëntie, voornamelijk in stadsverkeer. Dit betekent dat, in de meeste situaties, het rempedaal helemaal niet gebruikt hoeft te worden om af te remmen.

Gelimiteerde actieradius en ECO PRO

Elektrische auto's hebben nog niet dezelfde actieradius als brandstofauto's. De Amber app houdt altijd rekening met de afstand die u gaat rijden en de acculading van de auto. Als u desondanks vermoedt dat u uw eindbestemming niet gaat halen, dan kunt u de ECO PRO of ECO PRO+ modus inschakelen met de knop naast de bestuurdersstoel. In deze modussen is het energieverbruik van de auto veel lager, waardoor u meer kilometers kunt rijden op één acculading.

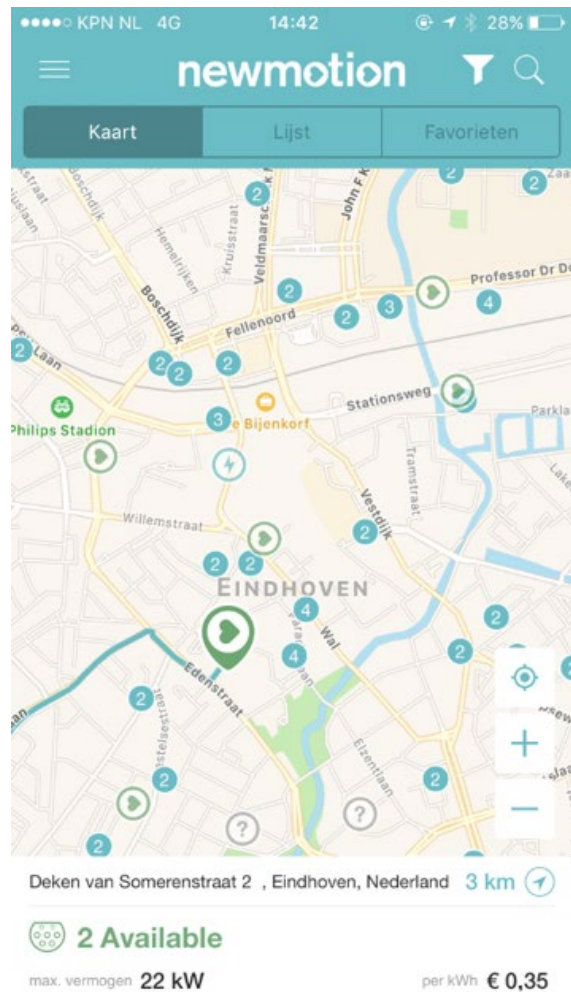
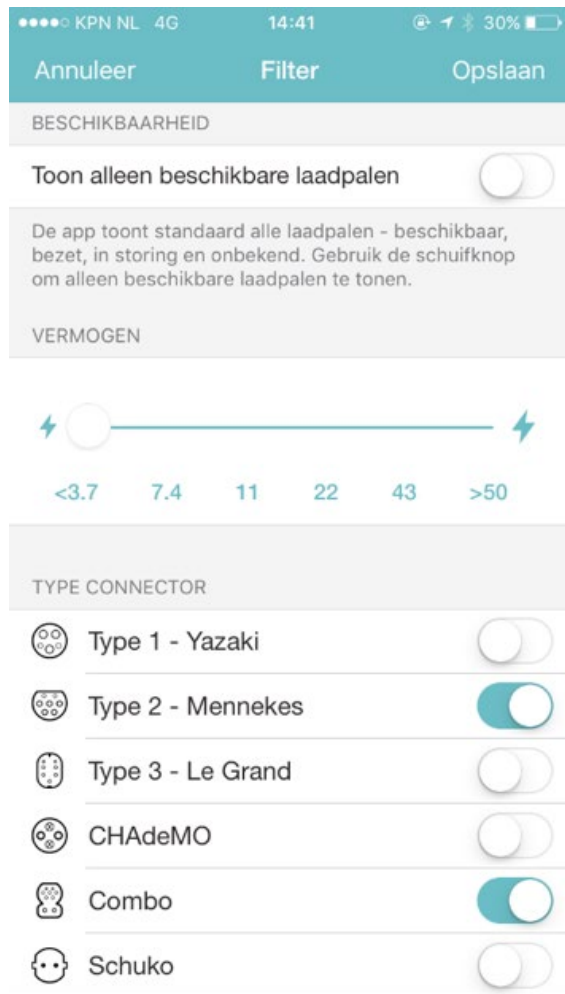
Opladen van de auto

Voor de Amber service, waarin de auto's intensief gebruikt worden, is het van groot belang dat de auto's zo veel mogelijk opgeladen worden. Daarom vragen we u om de auto altijd aan een laadpaal te zetten als het mogelijk is.

Opladen

Een laadpunt vinden

Om een laadpunt te vinden op uw bestemming opent u de NewMotion app. Hierin staan alle openbare laadpalen in Nederland. Voordat u een laadpaal uitkiest moet u eerst filteren op de juiste stekker. Druk op het trechter-icoontje rechtsboven en selecteer alleen de stekkers *Type 2 – Mennekes en Combo*. Vanaf nu laat de kaart alleen laadpunten zien die geschikt zijn voor de BMW i3.



Bij iedere laadpaal staat het maximale vermogen van de laadpaal vermeld, in kilowatt (kW). Hoe hoger het vermogen van de laadpaal, hoe sneller de auto oplaadt. Onderstaande tabel geeft een indicatie van de laadtijd afhankelijk van laadvermogen bij opladen van 0 tot 80%. In de laatste 20% van het laden neemt het laadvermogen altijd langzaam af totdat de auto vol is; het laatste deel gaat dus altijd langzamer.

Laadvermogen	Laadtijd (0 tot 80%)	Laadtijd (0 tot 100%)
3.7 kW	7 uur	10 uur
7.4 kW	3,5 uur	5 uur
11 kW	2,5 uur	3,5 uur
50 kW	30 minuten	1 uur

De auto opladen

Als u de auto heeft geparkeerd bij een laadpaal volgt u de volgende stappen om een laadsessie te starten:

- Pak de laadpas uit de pashouder in het dashboardkastje van de auto
- Pak de laadkabel uit de kofferbak van de auto
- Sluit de kabel aan; de kleine stekker in de laadpaal, en de grote stekker in de auto
- Houdt de laadpas voor de paslezer op de laadpaal totdat de laadpaal reageert en de laadsessie wordt gestart
- Steek de laadpas terug in de pashouder in de auto en sluit de auto af met de app

In het *My trip*-menu van de app kunt u de voortgang van het laden volgen. Om het laden te stoppen doet u alle handelingen in omgekeerde volgorde. U dient de laadpas aan te bieden voordat u de kabel los maakt; de kabel is aan beide kanten vergrendeld tijdens het laden.

Veelgestelde vragen

De service

Is de helpdesk altijd bereikbaar?	Ja, de helpdesk is op ieder moment bereikbaar op nummer 085 – 301 15 13.
Op welke tijden kan ik Amber gebruiken?	U kunt Amber op elk moment van de dag gebruiken voor zakelijk vervoer. Het is afhankelijk van uw werkgever of u Amber ook mag gebruiken voor woon-werk of prive-ritten.
Mag ik anderen meenemen in de auto?	Ja, u kunt tot 3 extra personen meenemen. De persoon die de reservering heeft gemaakt moet wel altijd de bestuurder van de auto zijn.
Mag ik de auto 's avonds mee naar huis nemen als ik vroeg of laat op de dag een afspraak heb?	Ja, dat is toegestaan. U moet dan een handmatige reservering maken die op de ene dag begint en op de volgende dag eindigt. U moet de auto dan ook 's nachts opladen.
Mag ik de auto in het weekend mee naar huis nemen?	Ja, dat is toegestaan, mits de auto op maandagochtend voor 9.00 uur weer terug is (of u op maandagochtend nog een zakelijke afspraak heeft).
Mag ik privé-ritten maken met de auto?	U mag geen prive-ritten maken met uw zakelijke account. Als je een persoonlijk Amber-account hebt kun je switchen naar 'Personal' voor prive-ritten.
Ik wil stoppen met het gebruik van Amber.	Stuur een e-mail naar helpdesk@ambermobility.com en we helpen u verder.

De Amber app

Ik kan de auto niet openen of sluiten.	Controleer of u de laatste app update heeft geïnstalleerd, en dat Wi-Fi/4G en Bluetooth aan staan. Als dat niet werkt, probeer de app opnieuw op te starten. Als het openen of sluiten nog niet lukt, bel dan de helpdesk.
Ik krijg geen auto te zien in de app terwijl mijn reservering al loopt.	Het kan 10 seconden duren voordat de auto verschijnt in de app. Als de auto daarna nog niet verschijnt, bel dan de helpdesk.
Hoe integreer ik mijn agenda in de app?	De eerste keer dat de app opstart zal de app dit vragen. Daarna kunt u altijd bij <i>Instellingen</i> op uw telefoon de Amber app selecteren en aangeven dat de app uw agenda mag gebruiken.
Na mijn reservering zie ik geen auto verschijnen. Heb ik iets fout gedaan?	15 minuten voor het begin van uw reservering kunt u in de app zien welke auto is toegewezen. Tot die tijd ziet u nog geen auto in de app.
Ik ben mijn gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten, wat nu?	Druk op de knop "Forgot your password?" in het inlogscherm van de app en volg de instructies.

Reserveringen en afspraken

Kan ik mijn reservering aanpassen of annuleren?	Ja, u kunt uw reservering aanpassen of annuleren door op de reservering te klikken. De knoppen <i>Edit</i> en <i>Cancel</i> verschijnen dan.
Ik heb onverwacht een auto nodig. Kan ik direct een auto meekrijgen?	Ja, dat kan. U kunt een handmatige trip maken met de huidige tijd als starttijd en krijgt dan direct een auto toegewezen.
Waar kan ik mijn afgelopen reserveringen terugvinden?	In het <i>Profile</i> -scherm vindt u een lijst met al uw afgelopen reserveringen, op chronologische volgorde.
Mijn afspraak loopt uit, waardoor mijn reservering al afgelopen is. Wat moet ik doen?	U hoeft niets te doen. De reservering blijft geldig zolang u nog onderweg bent. Direct nadat u de auto op de hub parkeert wordt de reservering beëindigd.
Hoe kan ik een reservering maken voor meerdere afspraken achter elkaar?	U kunt meerdere afspraken selecteren in uw agenda, en de app voegt die afspraken dan samen in 1 trip.
Mag ik de auto de hele dag meenemen voor één lange afspraak?	Ja, dat mag. Echter blijft de reserveringstijd wel doorlopen tegen normaal tarief terwijl de auto geparkeerd staat.
Geldt het uurtarief ook 's nachts als de auto bij mij thuis staat?	Nee, 's nachts gelden andere regels. Tussen 7.00 uur 's ochtends en 19.00 uur 's avonds geldt het normale tarief voor rijden en parkeren. Tussen 19.00 en 7.00 uur geldt het normale tarief alleen voor de tijd dat de auto rijdt; parkeertijd is dan dus gratis.

De auto

Ik heb iets laten liggen in de auto. Wat moet ik doen?	Bel de helpdesk en we zorgen dat u uw bezittingen terug krijgt.
De auto is erg vies. Kan ik een andere auto meekrijgen?	Ja, u kunt dit melden aan de helpdesk. We geven u een andere auto mee als dat mogelijk is en we zorgen dat de auto snel schoon wordt gemaakt.
Ik krijg de auto niet in beweging. Wat doe ik fout?	Zorg ervoor dat de handrem uitgeschakeld is en houd altijd de rem ingedrukt terwijl u de START/STOP en D/P/N/R-knoppen gebruikt. Lukt het nog niet? Bel dan de helpdesk.
Hoe kan ik efficiënter rijden met de BMW i3?	Door de ECO PRO of ECO PRO+ modus in te schakelen op de middenconsole verbruikt u minder energie en wordt de range van de auto groter.
Kan ik gratis parkeren omdat ik elektrisch rijd?	Nee, parkeren is niet gratis met een elektrische auto. U bent zelf verantwoordelijk voor het betalen van parkeergelden.

De auto opladen

Ik moet verder rijden dan de actieradius van de auto. Wat moet ik doen?	Als het verschil klein is kunt u de ECO PRO+ modus inschakelen en zorgen dat u niet te hard rijdt en optrekt. Is het verschil groot, dan zal de app aangeven dat u moet opladen op uw bestemming.
Ik kan geen laadpaal vinden.	In de <i>NewMotion</i> app kunt u alle laadpalen in Nederland vinden. Is er geen laadpaal in de buurt, bel dan de helpdesk.
De laadkabel blijft vast zitten in de auto.	Zorg ervoor dat u de laadsessie heeft gestopt met de laadpas, en open de auto met app. Lukt het nog niet? Bel dan de helpdesk.
De laadkabel blijft vast zitten in de laadpaal.	Zorg ervoor dat u de laadsessie heeft gestopt met de laadpas. Lukt het nog niet? Bel dan de helpdesk. U mag de laadkabel niet achterlaten in de laadpaal!
De laadpaal geeft een foutmelding en het laden wordt niet gestart.	Probeer te laden bij een andere laadpaal als dat mogelijk is. Zo niet, bel dan het storingsnummer dat op de laadpaal staat.
Ik sta stil langs de weg met een lege accu. Wat moet ik doen?	Bel de helpdesk en we helpen u verder.
Kan ik de auto snelladen?	Ja, dat kan. Bij snellaadstations met een Combo of CCS-stekker kunt u de auto binnen een half uur opladen tot 80%.
Wie betaalt voor het opladen?	Amber betaalt altijd voor het opladen, via de laadpas. Gebruik daarom altijd de laadpas die bij de auto hoort.

Schades en boetes

Ik heb schade gereden met de auto tijdens mijn reservering. Wat moet ik doen?	Bel altijd direct de helpdesk. Maak ook direct foto's van de schade; we zullen u vragen deze door te sturen.
Wat zijn de kosten als ik schade toebreng aan de auto?	Voor schade geldt een eigen risico van maximaal €200 per incident.
Ik heb een lekke band gekregen. Wat moet ik doen?	Bel de helpdesk en we helpen u verder met vervangend vervoer.
Ik heb een verkeers- of parkeerboete gekregen. Moet ik dit doorgeven?	Nee, u hoeft dit niet door te geven. Zodra de boete binnenkomt sturen we deze door naar de gebruiker die op dat moment in de auto reed.
Waar vind ik de autopapieren?	Een kopie van de autopapieren is te vinden in het dashboardkastje van de auto.