



Guía del usuario

PULSAR PLUS
ESPAÑOL

wallbox

Índice

Recomendaciones de seguridad	3
Aviso legal	3
Instrucciones de seguridad	3
Recomendaciones del conector	4
Te damos la bienvenida a Wallbox	5
Conoce tu Wallbox Pulsar Plus	6
Estado del cargador	7
Descubre myWallbox	9
Aplicación Wallbox	10
1. Descargar la aplicación	10
2. Crear una cuenta myWallbox/Iniciar sesión	10
3. Añadir tu primer cargador	11
4. Lista de cargadores	11
5. Sincronización con tu cargador	12
6. Gestionar el cargador	12
7. Configuración	14
8. Editar tu perfil	17
Portal myWallbox	18
Crear una cuenta myWallbox	18
Acceder al sitio web	20
Cargadores	21
Estadísticas	23
Usuarios	24
Menú de la cuenta de usuario	27
Mantenimiento	28
Solución de problemas	28
Reparaciones	31

Recomendaciones de seguridad

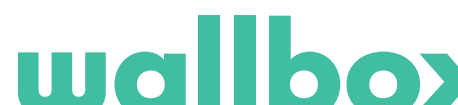
El usuario debe leer y comprender las instrucciones de seguridad proporcionadas. El incumplimiento o las acciones contrarias a la información y las instrucciones de seguridad contenidas en este manual, e impresas en el dispositivo, pueden provocar descargas eléctricas, incendios o lesiones graves, así como daños al vehículo o al dispositivo Wallbox. Cualquier daño derivado de tales acciones queda excluido de la garantía. La instalación de Wallbox debe realizarla un electricista profesional de acuerdo con todas las normas aplicables. La información proporcionada en esta guía de instalación no exime al usuario de la responsabilidad de seguir todas las normas y estándares o reglamentos locales que puedan aplicarse. El cargador Wallbox se ha diseñado, desarrollado y fabricado conforme a los requisitos, disposiciones de seguridad y normas. Además, cumple con las directivas presentadas en la declaración de conformidad.

Aviso legal

Este documento está diseñado para utilizarse como guía de referencia para el uso del cargador. Las imágenes que se muestran del producto son meramente ilustrativas y pueden no ser una representación exacta de este. Wallbox se reserva el derecho a realizar cambios en las especificaciones, los procesos del producto y la documentación en cualquier momento y sin previo aviso.

Instrucciones de seguridad

- No utilices el dispositivo si observas defectos físicos tales como grietas, roturas, corrosión u otros daños. En ese caso, ponte en contacto con tu distribuidor.
- Solo un especialista autorizado y el personal cualificado podrán abrir, desmontar, reparar, alterar o modificar el dispositivo Wallbox. La modificación no autorizada del equipo Wallbox anula la garantía del fabricante.
- Se prohíben todas las modificaciones o conversiones no autorizadas.
- Deben tomarse precauciones especiales en caso llevar implantes electrónicos. Ponte en contacto con el fabricante del dispositivo médico para averiguar los posibles efectos que el proceso de carga puede causarle.
- No se deben eliminar las advertencias que figuran en el dispositivo, tales como símbolos de seguridad, avisos de advertencia, placas de especificación de potencia y de identificación o marcas en los cables.
- Protege tu dispositivo Wallbox de cualquier tipo de impacto al que pueda exponerse.
- La estación de carga no tiene su propio interruptor de alimentación. Cumple siempre las normas y regulaciones locales sobre electricidad, según corresponda.
- Los cargadores Wallbox solo pueden utilizarse con los parámetros de funcionamiento especificados y dentro de un rango de temperatura ambiental de entre -25 °C y 40 °C.
- No utilices el cargador Wallbox en condiciones climáticas adversas que puedan afectar al vehículo o al dispositivo. No abras la cubierta bajo la lluvia.

The Wallbox logo is displayed in a large, bold, teal font at the bottom right of the page.

Recomendaciones del conector

- Antes de usarlo, comprueba siempre que el cable de carga y los contactos no presentan daños ni suciedad.
- No utilices nunca el cable de carga, el enchufe del vehículo o la toma de corriente de la infraestructura para hacer una carga si alguno de estos componentes está dañado.
- No utilices nunca contactos sucios o mojados.
- El conector solo debe conectarse a enchufes de vehículos y tomas de corriente de infraestructuras que estén protegidos del agua, la humedad y los líquidos.
- Después del proceso de carga, puedes desconectar el conector del vehículo y el enchufe del equipo. No utilices nunca la fuerza para desconectar el conector del vehículo de la toma o el enchufe del equipo de la toma de corriente. Hacerlo es peligroso y puede causar lesiones graves o incluso la muerte.
- Dependiendo de la estación de carga y del vehículo eléctrico, el tiempo para completar el proceso de carga y el de desbloqueo pueden variar.
- Algunos vehículos pueden arrancar con el cable de carga conectado. Asegúrate de desenchufarlo antes de conducir el vehículo.
- No utilices el cable de carga con alargadores ni adaptadores.
- Si el conector emite humo o comienza a derretirse, no toques el cable de carga bajo ningún concepto. Si es posible, detén el proceso de carga. En cualquier caso, desconecta la fuente de alimentación del dispositivo Wallbox.
- Mantén el cable de carga fuera del alcance de los niños.
- Ten cuidado de no pisar ni el conector ni el cable.
- El cable NO se debe tensar bajo NINGUNA CIRCUNSTANCIA si está conectado al vehículo.



Información importante para el correcto desecho del producto de acuerdo con la Directiva 2012/19/CE. Al final de su vida útil, el producto no debe desecharse como residuo urbano común. Debe llevarse a un centro de recogida de residuos especiales y diferenciados o a un distribuidor que preste dicho servicio.

Te damos la bienvenida a Wallbox.

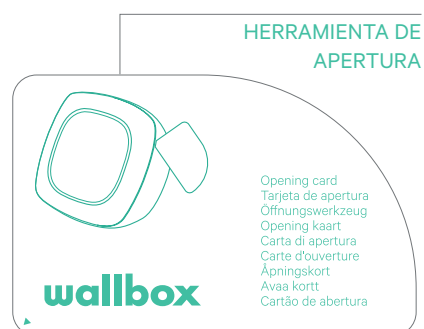
Te felicitamos por haber adquirido este revolucionario sistema de carga de vehículos eléctricos diseñado con tecnología de vanguardia para satisfacer tus necesidades diarias.

Esta guía del usuario te mostrará cómo cargar tu vehículo eléctrico y también explica las funciones básicas para tu interacción con tu Wallbox Pulsar Plus.

wallbox

Conoce tu Wallbox Pulsar Plus

Antes de empezar, echa un vistazo rápido a tu Wallbox Pulsar Plus.



Cuando tu Wallbox Pulsar Plus esté listo y enchufado, podrás utilizarlo a través de la aplicación Wallbox. Utiliza el portal myWallbox para informarte sobre el consumo, el tiempo de carga, el coste del suministro eléctrico o las sesiones de tu cargador registradas.

El firmware está especialmente diseñado para controlar y gestionar completamente el proceso de carga a través de una serie de sencillas instrucciones, pero recuerda que siempre podrás simplemente enchufarlo y cargar. Así de sencillo.

wallbox

Estado del cargador

El Wallbox Pulsar Plus tiene un indicador LED que refleja el estado de carga mediante un código intuitivo de colores.



PREPARADO

El cargador estará en este estado cuando se encuentre listo para usar y no esté enchufado a ningún vehículo.



CONECTADO

El cargador detecta que está conectado a un vehículo. Hay algunas situaciones en las que el cargador estará en este estado:

- A la espera de la solicitud de conexión del vehículo: esta situación se produce cuando el vehículo no está preparado para iniciar la carga, pero el cargador sí. Esto se debe a uno de los siguientes casos:
 - La batería del vehículo está completamente cargada.
 - Se encuentra en el período de transición entre la conexión del vehículo y el comienzo de la carga.
 - Se encuentra en el período de transición entre la reanudación y el inicio de la carga.
- Carga en pausa: el usuario ha detenido la carga a través de la aplicación.
- Fin de la sesión de carga programada: cuando finaliza una sesión de carga programada, el cargador detiene la carga.



CONECTADO - SESIÓN PROGRAMADA

Cuando el Pulsar está conectado al vehículo, si el indicador LED se ilumina en color turquesa y parpadea, significa que hay una sesión de carga prevista en las próximas 12 horas. El dispositivo no cargará hasta la hora de inicio de la sesión de carga programada.

Estado del cargador



CARGANDO

El proceso de carga ha comenzado y el vehículo se está recargando para el próximo viaje.



BLOQUEADO

El cargador está bloqueado. Solo los usuarios autorizados pueden desbloquearlo. La autenticación del usuario debe realizarse mediante la aplicación Wallbox o el portal myWallbox.



ERROR

El cargador está en modo fallo. No lo intentes cargar mientras esté en este estado. Ponte en contacto con el Servicio Técnico de Wallbox para que te asesoren sobre el problema.

Descubre myWallbox.

wallbox

Aplicación Wallbox

1 Descargar la aplicación



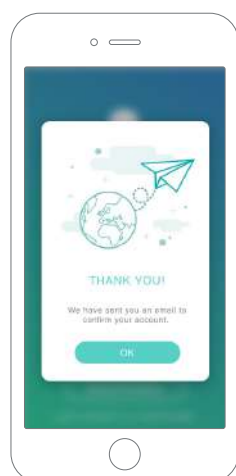
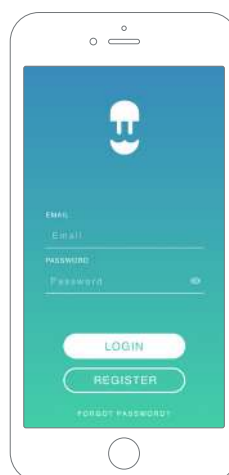
Te recomendamos que descargues la aplicación Wallbox en tu smartphone y crees una cuenta myWallbox para poder gestionar tu cargador a distancia. La aplicación Wallbox está disponible en PlayStore y AppStore.

Para descargarla, escanea el código QR.



2 Crear una cuenta myWallbox / Iniciar sesión

Si ya eres usuario registrado, utiliza tu correo electrónico y contraseña para iniciar sesión en la aplicación.



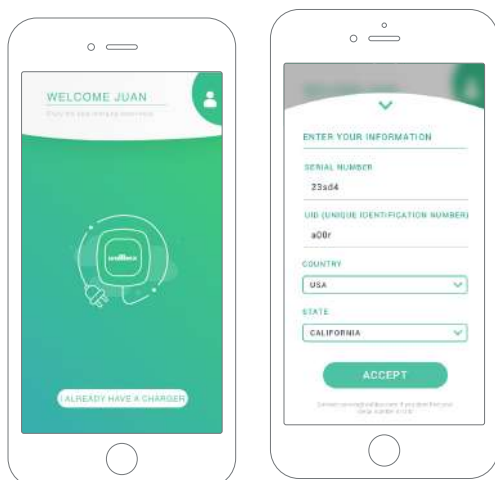
Para utilizar la aplicación Wallbox por primera vez, necesitarás una cuenta. Haz clic en el botón «Registrarse» para rellenar tus datos personales en el formulario de registro. En la pantalla aparecerá una ventana emergente de confirmación.

wallbox

Aplicación Wallbox

Recibirás un correo electrónico en tu bandeja de entrada para confirmar tu cuenta. Si no ves el correo electrónico en tu bandeja de entrada, comprueba la carpeta de correo no deseado.

Una vez abierto el correo electrónico, haz clic en el botón «Confirmar» para comenzar a utilizar tu cuenta.



3 Añadir tu primer cargador

Si aún no tienes ningún cargador vinculado a tu cuenta, haz clic en «Ya tengo un cargador» para añadir uno.

Agregue su cargador haciendo clic en el botón “+” en la página principal, introduzca el SN, UID, País y Estado/Región de su cargador”



4 Lista de cargadores

En esta pantalla encontrarás la siguiente información sobre el cargador:

- Nombre del cargador: se muestra el número de serie del cargador de forma predeterminada, pero puedes cambiarlo.
- Tipo de conexión actual: la conexión Bluetooth solo se muestra cuando el cargador está encendido y cerca.
- Estado del cargador: Si no se detecta el cargador, se muestra en gris; de lo contrario, se mostrará en verde.

Aplicación Wallbox





5 Sincronización con tu cargador

Cuando te conectas a un cargador, las sesiones de carga se sincronizan con la nube de myWallbox mediante la aplicación. Se muestra el porcentaje de sesiones sincronizadas.



6 Gestionar el cargador

Esta pantalla se muestra cuando estás conectado al cargador. Los controles de la mitad superior de la pantalla te permiten realizar las siguientes acciones:

- Seleccionar la corriente de carga utilizando la rueda.
- Bloquear/desbloquear el cargador.
 -  Si el cargador está bloqueado, pulsa para desbloquearlo.
 -  Si el cargador está desbloqueado, pulsa para bloquearlo.
- Detener/Reanudar la carga.
 -  Si la carga está en pausa, pulsa para iniciar la carga.
 -  Si está cargando, pulsa para detener la carga.
- Acceder al menú de configuración del cargador.
- Programar una sesión de carga.

Aplicación Wallbox



SESIONES DE CARGA PROGRAMADAS

La mitad inferior de la pantalla muestra las sesiones de carga programadas. Para editar o eliminar una, pulsa en los tres puntos verticales situados a la derecha de la sesión programada.

Para establecer una nueva sesión de carga, pulsa el botón del reloj. Aparecerá el siguiente menú.

Selecciona la hora de INICIO y de FIN de la sesión de carga y los días de la semana en los que quieres que se realice. Ten en cuenta que, de forma predeterminada, todos los días de la semana se muestran como activos con un fondo azul.

Por último, pulsa ACEPTAR para enviar los datos al cargador.

ESTADÍSTICAS

En la mitad inferior de la pantalla, debajo de las cargas programadas, se muestra un resumen de las estadísticas de carga del mes en curso.

Al abrir la pantalla de estadísticas, se muestran las sesiones de carga del mes en curso. La pantalla se divide en dos partes:

Filtrado de sesiones por fecha: puedes seleccionar cualquier intervalo de fechas para mostrar las sesiones dentro de dicho intervalo.

Visualización de los datos mediante el filtro: los datos se pueden visualizar de dos maneras, en modo gráfico y en modo lista.

- Modo gráfico: muestra los datos en función del consumo energético o del tiempo de carga.
- Modo lista: muestra una lista de todas las sesiones de carga dentro del intervalo de fechas seleccionado.

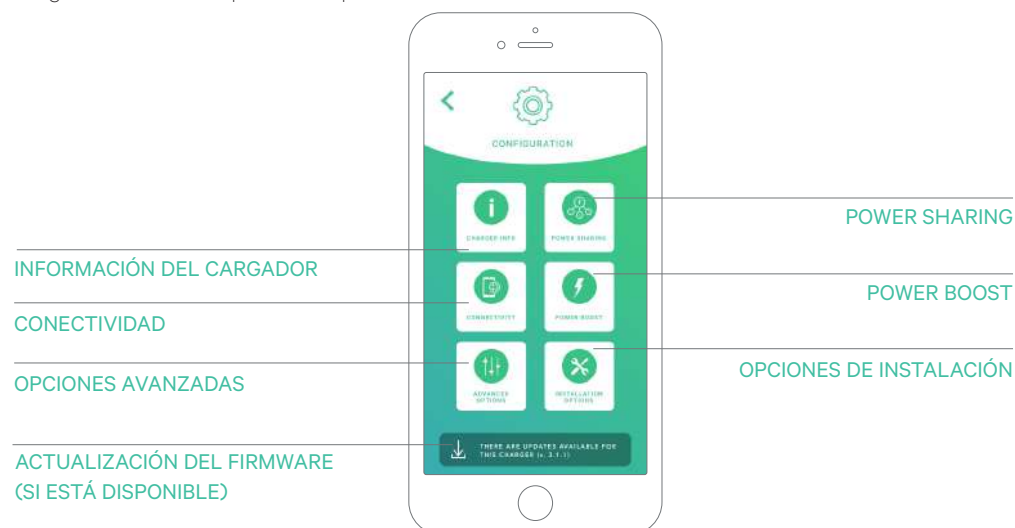


wallbox

Aplicación Wallbox

7 Configuración

En el botón del enlace a la configuración del cargador encontrarás las opciones de configuración activas para el dispositivo.



INFORMACIÓN DEL CARGADOR

Muestra la información del cargador.

- Nombre: pulsa para modificarlo.
- Número de serie
- Versión del cargador
- Corriente máxima por fase
- Limitación de corriente ajustable

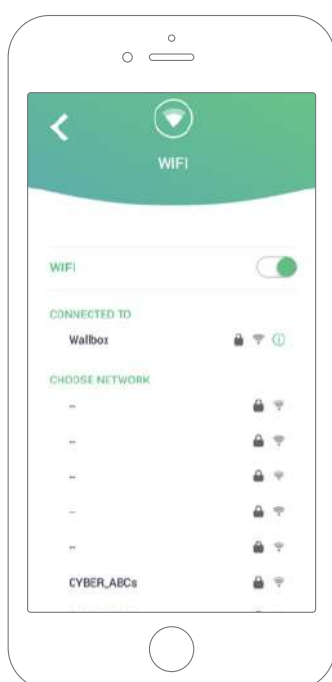
Después de cada modificación que realices en esta sección, asegúrate de pulsar «Guardar» para conservar los cambios.

Aplicación Wallbox

CONECTIVIDAD


Pulsar Plus cuenta con otro método de conexión adicional:

- Wifi.



Wifi

Puedes activar o desactivar la opción de conexión wifi del cargador. Una vez activada, aparecerá la lista de redes disponibles. Cuando pulses en una de ellas, tu dispositivo se conectará a la red o, si está protegida, se te pedirá que introduzcas la contraseña.

Para ver más información sobre la red cuando el dispositivo se haya conectado, pulsa en el icono .

Aplicación Wallbox



OPCIONES AVANZADAS

En «Opciones avanzadas», puedes cambiar el coste del suministro eléctrico que aplica el cargador para que muestre el coste estimado de cada sesión de carga. Desde esta pantalla también puedes restaurar la configuración de fábrica de tu cargador.

OPCIONES DE INSTALACIÓN

Las opciones de instalación del cargador que se pueden seleccionar en esta pantalla incluyen:

- Desvincular el cargador de tu cuenta de usuario.



POWER SHARING

Si tu cargador va a formar parte de un sistema Power Sharing Smart, asegúrate de que dispones de las instrucciones necesarias para realizar esta instalación. Si tienes alguna duda, ponte en contacto con tu agente de ventas.

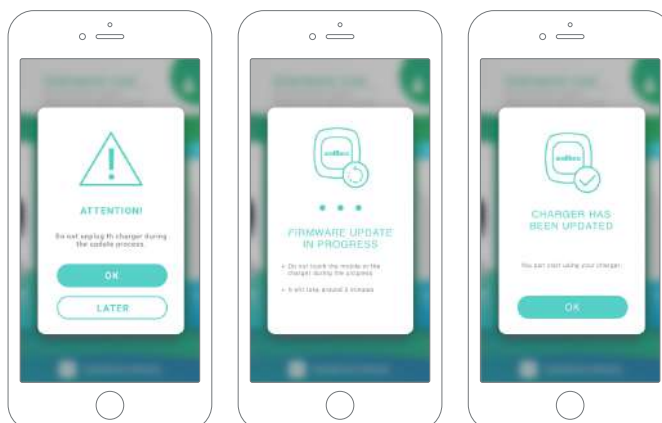
POWER BOOST

Si tu cargador va a formar parte de un sistema Power Boost, asegúrate de que dispones de las instrucciones necesarias para realizar esta instalación. Si tienes alguna duda, ponte en contacto con tu agente de ventas.

Aplicación Wallbox

ACTUALIZACIÓN DEL FIRMWARE

Puedes actualizar el firmware del cargador para incorporar nuevas características y mejoras. Cuando hay una actualización de firmware disponible, se muestra una notificación en la aplicación. Pulsa en la notificación emergente para iniciar el proceso de actualización del firmware y sigue los pasos que se te indiquen.

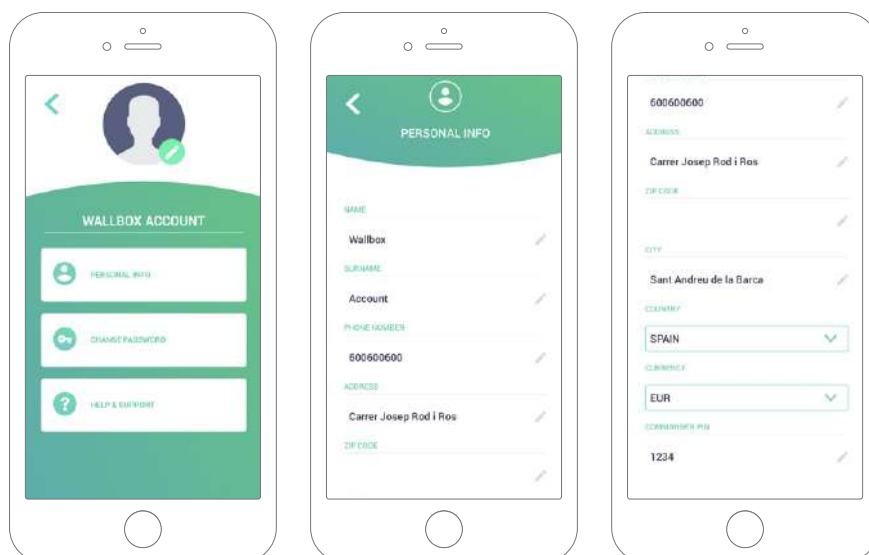


Ten en cuenta que la función de actualización del firmware requiere que el cargador esté conectado a Internet. Se mostrará un mensaje de confirmación al finalizar el proceso.

8 Editar tu perfil

Puedes editar los detalles de tu cuenta myWallbox en esta sección. Edita tus datos personales, cambia la contraseña de la cuenta myWallbox o la divisa que deseas utilizar.

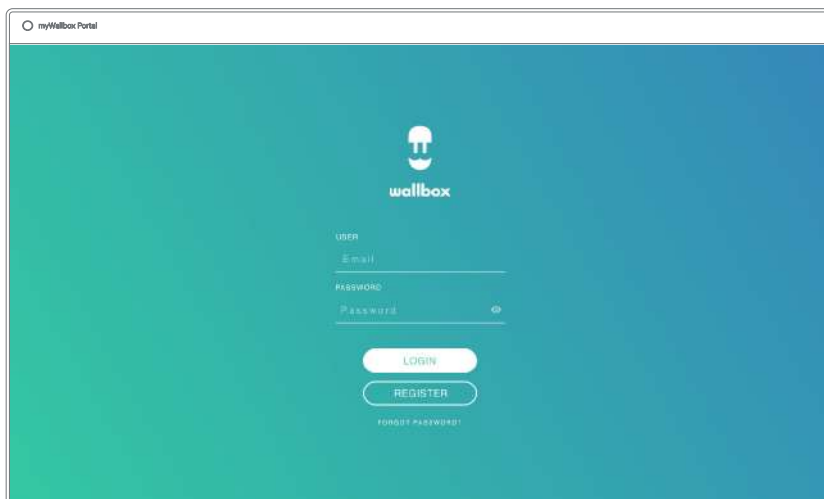
También puedes añadir una imagen en tu perfil de myWallbox.



wallbox

Portal myWallbox

Primer acceso al portal myWallbox. URL: <https://my.wallbox.com/login>

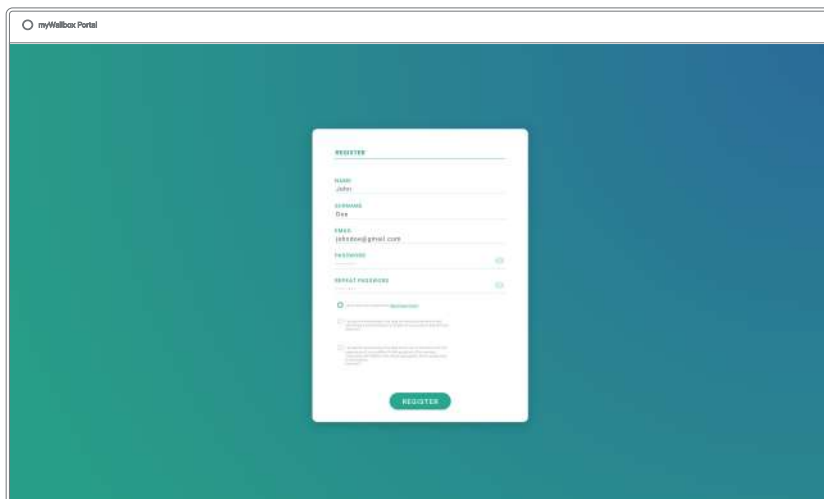


NOTA:

si ya has creado una cuenta con la aplicación Wallbox, puedes utilizar el mismo nombre de usuario y contraseña para iniciar sesión en el sitio web. De lo contrario, puedes crear una nueva cuenta ahora a través del sitio web.

Crear una cuenta myWallbox

Haz clic en el botón «Registrarse». Aparecerá una ventana emergente de registro.

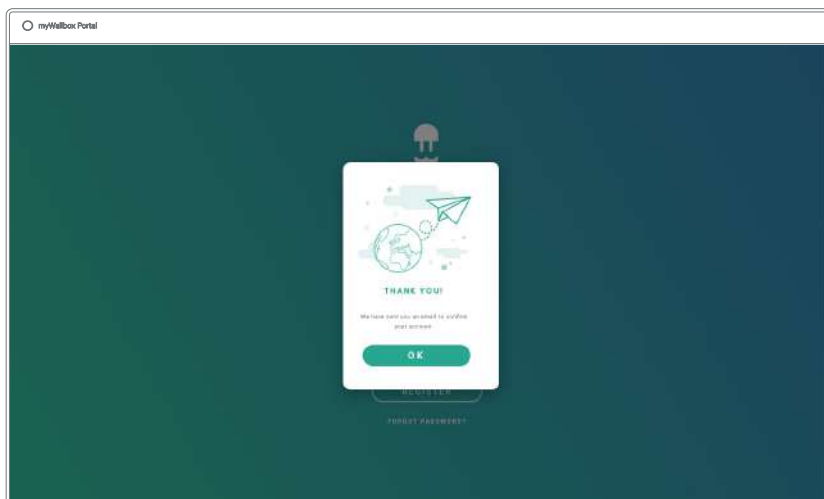


Introduce tus datos personales y continúa.

wallbox

Portal myWallbox

Se mostrará una ventana emergente de confirmación.



A continuación, recibirás un correo electrónico en tu bandeja de entrada para confirmar tu cuenta.

Si no ves el correo electrónico en tu bandeja de entrada, comprueba la carpeta de correo no deseado.

Abre el correo y haz clic en el botón «Confirmar» para comenzar a utilizar tu cuenta.



Abre el correo y haz clic en el botón «Confirmar» para comenzar a utilizar tu cuenta.

wallbox

Portal myWallbox

Cuando hayas creado tu cuenta, pertenecerás a un grupo en el que tendrás la categoría de superadministrador. Cuando otros usuarios te invitan a unirte a sus grupos, no tendrás esa categoría. Serás administrador o usuario, dependiendo de las especificaciones de tu invitación al grupo.

Acceder al sitio web

INICIO DE SESIÓN

Una vez confirmada tu cuenta, solo tienes que iniciar sesión en el sitio web de myWallbox.

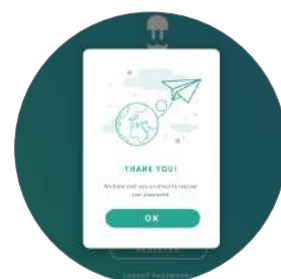
Se te redirigirá a la página principal de myWallbox.

CONTRASEÑA OLVIDADA

Si no recuerdas la contraseña, haz clic en el enlace «¿Has olvidado tu contraseña?» que encontrarás en la parte inferior del formulario de inicio de sesión.

Completa el formulario con tu dirección de correo electrónico y continúa.

Se mostrará una ventana emergente de confirmación.



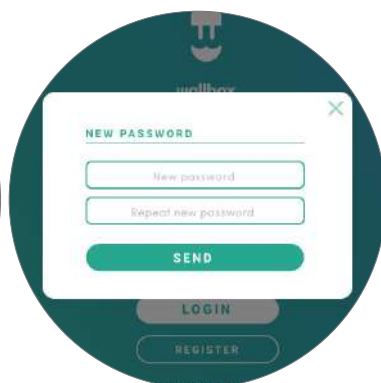
wallbox

Portal myWallbox

A continuación, recibirás un correo electrónico con instrucciones sobre cómo crear una nueva contraseña. Si no ves el correo electrónico en tu bandeja de entrada, comprueba la carpeta de correo no deseado.



Cuando abras el correo electrónico, haz clic en el botón «Restaurar contraseña» para comenzar a utilizar tu cuenta.



Después de hacer clic en este enlace, se te redirigirá al sitio web y se mostrará la ventana emergente para restaurar la contraseña.

Introduce tu nueva contraseña dos veces en el formulario y continúa.



Aparecerá una ventana emergente de confirmación. Ahora puedes iniciar sesión con tu nueva contraseña.

Portal myWallbox

Primer acceso

Cuando hayas iniciado la sesión correctamente en el sitio web de myWallbox, se te redirigirá a la página principal del sitio, que muestra la lista de todos los cargadores vinculados a tu cuenta.

INFORMACIÓN DEL CARGADOR

Cuando el cargador se vincule a tu cuenta, podrás comprobar los datos en la cuenta de usuario de myWallbox.



La información que se muestra incluye:

Estado de bloqueo: cuando se muestra en amarillo, el cargador está bloqueado. Cuando se muestra en verde, el cargador está desbloqueado.

Imagen del cargador.

Nombre/número de serie del cargador. Al principio, se muestra el número de serie del cargador. Sin embargo, puedes modificar el nombre en la sección de detalles del cargador y en su lugar se mostrará el nuevo nombre que hayas asignado.

Tipo de conexión a Internet actual. La primera vez que el cargador se conecte a Internet aparecerá un icono que muestra la conexión (este no se muestra antes de la primera conexión). Los tipos de conexión que se muestran aquí incluyen: Wi-Fi y 3G/4G. La conexión Bluetooth nunca se muestra aquí.

Estado del cargador:

- | | |
|--|---|
| • Desconectado de la red | • Cargando |
| • Preparado | • Estado no disponible |
| • Power Sharing: datos maestros no configurados | • Bloqueado, no está cargando |
| • Conectado: esperando a la siguiente sesión de carga programada | • Esperando que el cargador se desbloquee para cargar |
| • Conectado: carga detenida por el usuario | • Conectado: en cola por Power Boost |
| • Conectado: esperando la petición de conexión del vehículo | • Error |
| • Conectado: fin de la sesión de carga programada | |

Cuando el cargador está conectado: **información de la carga actual.**

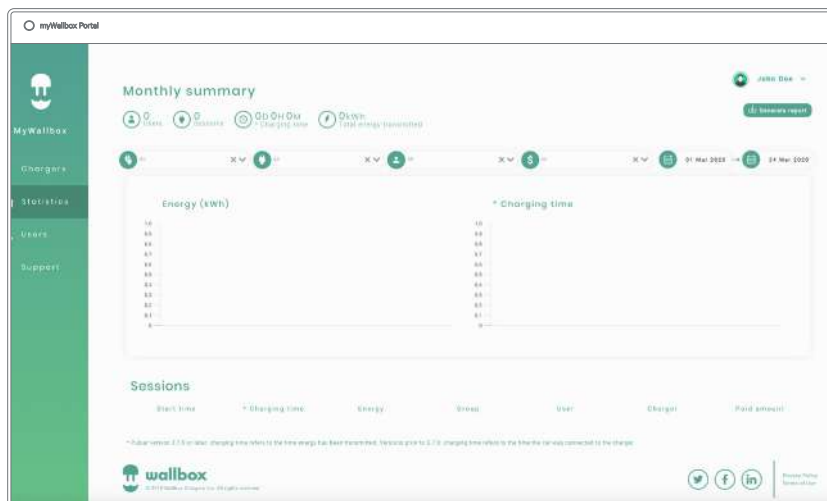
Para cargadores desconectados: **fecha de la última conexión/sincronización.**

Al hacer clic en el icono de información, se te redirigirá a la página de datos del cargador.

Portal myWallbox

Estadísticas

Accede a las estadísticas desde el menú principal situado en la parte izquierda del sitio web de myWallbox.



Puedes ver las sesiones de todos los cargadores a los que estás vinculado en este momento.

Los filtros disponibles para las sesiones de carga incluyen:

Por grupo: filtrar por los diferentes grupos asociados a tu usuario.

Por usuario: filtrar por usuarios en tus grupos.

Por cargador: filtrar por cargadores en tus grupos.

Por fechas de inicio y final: selecciona las fechas de inicio y final que desees ver.

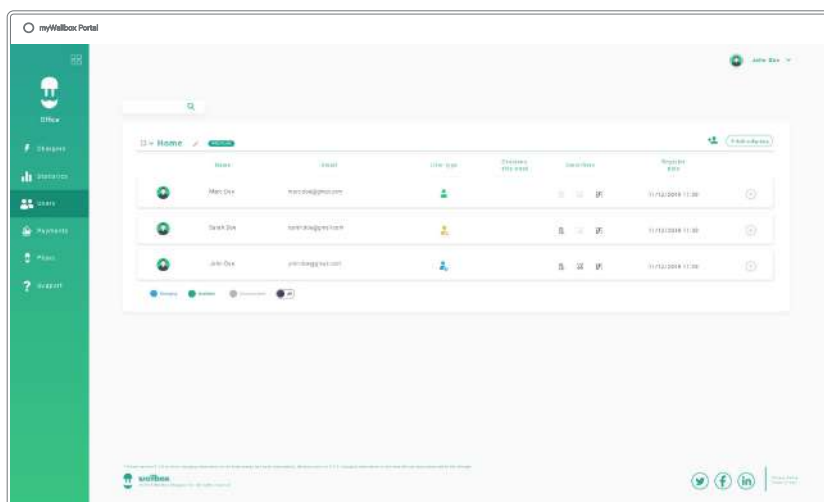


Puedes generar un informe en Excel en cualquier momento; solo tienes que hacer clic en «Generar informe».

Portal myWallbox

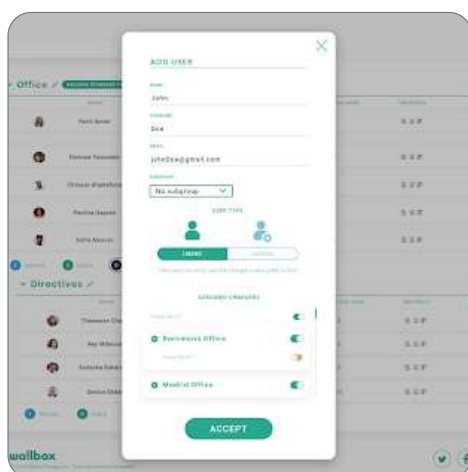
Usuarios

Gestionar los usuarios que tienen acceso a los cargadores.



AÑADIR UN USUARIO A TU GRUPO

Añade un usuario nuevo/existente al grupo para darle acceso a los cargadores.

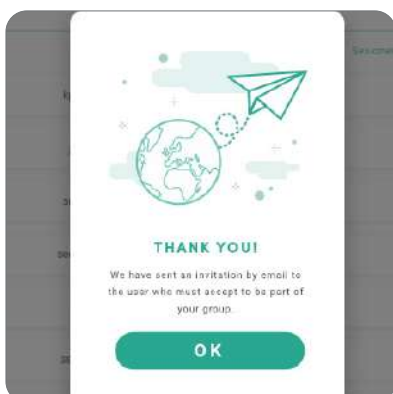


Completa la información del usuario y establece los permisos como usuario o administrador.

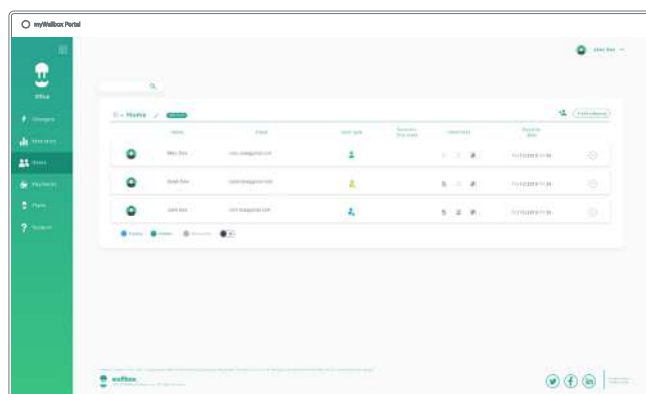
Usuario: permítele que acceda a los cargadores seleccionados incluidos en la lista que se muestra a continuación.

Administrador: permítele que acceda a todos los cargadores de tu grupo y que gestione los dispositivos y usuarios del grupo.

Portal myWallbox



Cuando se envía la invitación, aparece una ventana emergente de confirmación que indica que se ha enviado la invitación al usuario.



El usuario invitado aparece automáticamente en la lista de usuarios (si no aparece, actualiza la página).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Una vez que el usuario esté vinculado al grupo, puede consultarse su información principal en la lista de usuarios.






La información mostrada aquí es la siguiente:

Nombre y apellidos del usuario.

Dirección de correo electrónico del usuario.

Tipo de usuario:

-  Superadministrador
-  Administrador
-  Usuario

Número de sesiones de carga: Número de sesiones de carga realizadas por este usuario.

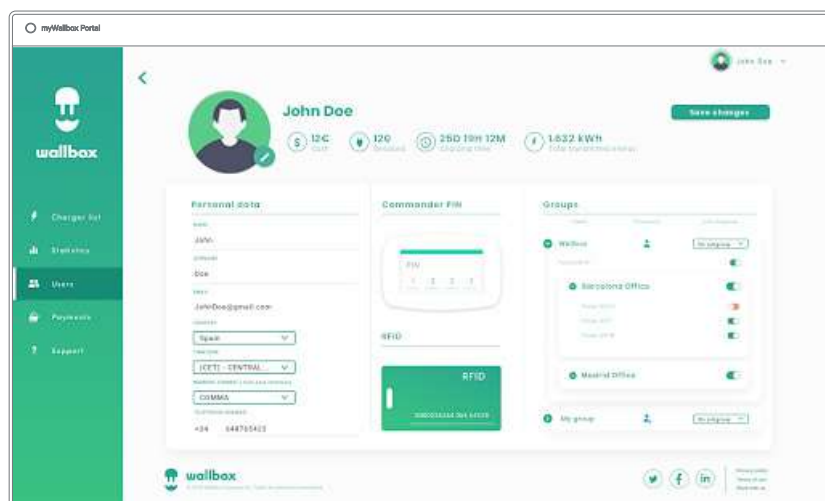
Fecha de registro.

Botón eliminar: elimina al usuario del grupo actual (no elimina la cuenta del usuario). No está siempre disponible.

Portal myWallbox

DATOS DEL USUARIO

Se puede acceder a los datos de la cuenta de un usuario haciendo clic en su nombre en la lista de usuarios.



En este apartado podrás:

- Ver los datos principales del usuario.
- Modificar el valor RFID (solo se aplica a los modelos Wallbox Copper y Wallbox Commander 2).
- Obtener la lista de los cargadores asignados/no asignados al usuario del grupo, asignar/cancelar la asignación de cargadores al/del usuario.

Información del usuario




La información del usuario se puede ver, pero no puede modificarse (excepto el valor RFID).

Lista de cargadores

Lista de cargadores de los grupos de usuarios. Esta lista incluye la opción de ver qué cargadores están disponibles para el usuario y asignar/cancelar la asignación de los mismos al/del usuario.



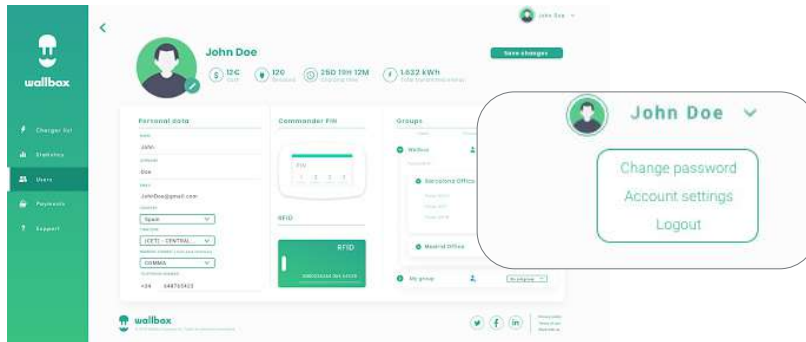
Significado de los colores:

-  No es posible modificar la asignación del cargador porque es un usuario administrador.
-  Usuario asignado al cargador. Al hacer clic en el interruptor, se anula la asignación del usuario.
-  Usuario no asignado al cargador. Al hacer clic en el interruptor, se asigna el usuario al cargador.

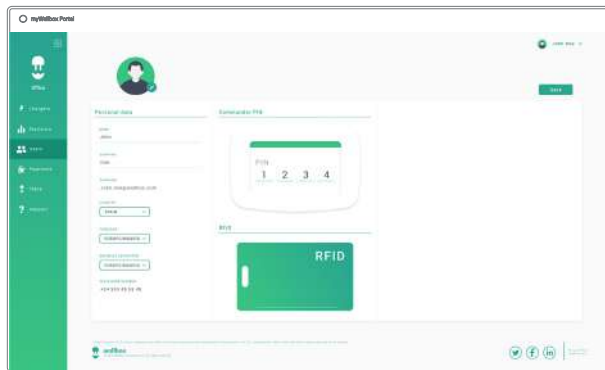
Portal myWallbox

Menú de la cuenta de usuario

En la parte superior derecha de la pantalla puedes acceder a la configuración del usuario.



Aquí, puedes modificar tu configuración de usuario.



Mantenimiento

Deberás tomar las siguientes precauciones para garantizar el correcto mantenimiento del dispositivo:

- Tu Wallbox no cuenta con ninguna pieza que requiera mantenimiento por parte del usuario. Solo un electricista cualificado puede abrir y modificar el dispositivo Wallbox.
- Asegúrate de apagar la fuente de alimentación antes de empezar a limpiar el cargador.
- Te recomendamos que utilices un paño suave, seco o húmedo para limpiar tu Wallbox. No uses un pulverizador ni agua a presión para limpiar el cargador Wallbox.
- Es obligatorio utilizar la pieza o el soporte de protección proporcionado para proteger el conector de la suciedad y de las inclemencias meteorológicas.

Solución de problemas

GENERALES

El cargador no se enciende

Puede ser que el suministro eléctrico no llegue al dispositivo Wallbox. El disyuntor podría estar desconectado o haberse disparado. Comprueba el disyuntor y asegúrate de que funciona. Pulsa el botón de prueba del disyuntor, debe desconectarse.

No se ha iniciado la sesión de carga

Esto podría deberse a cualquiera de los siguientes motivos:

- Está previsto que la sesión de carga del vehículo comience más tarde.
- El vehículo está completamente cargado.
- El vehículo puede presentar un error, revisa el vehículo.
- El enchufe de carga no está conectado correctamente, vuelve a conectarlo.
- El enchufe de carga puede estar sucio o dañado, comprueba que está en buenas condiciones.
- La sesión de carga se programó cuando la pistola EV estaba conectada al vehículo, por lo que no se registró dicha sesión. Elimina la carga programada y asegúrate de que la pistola EV no esté conectada al vehículo. A continuación, sincroniza la aplicación con el dispositivo Wallbox y programa la sesión de carga.

El vehículo no se ha cargado completamente, el tiempo de carga es mayor de lo normal o el vehículo solo carga a baja potencia.

Cuando la sesión de carga del vehículo está llegando a su fin, la velocidad de carga comienza a descender.

Por otro lado, si el cargador o el vehículo detecta una temperatura demasiado alta, la potencia de carga se reduce por motivos de seguridad.

Además, es posible que debas actualizar el firmware del cargador. Entra en la aplicación Wallbox y selecciona «Ajustes». En la parte inferior de la página, comprueba si aparece una pequeña ventana emergente que indique: «Hay actualizaciones disponibles para este cargador». Si es así, selecciona esta opción y actualiza el firmware del cargador.

Si el vehículo solo se carga a baja potencia y nunca se ha cargado a una mayor, consulta con el instalador para que pueda comprobar el selector de corriente instalado dentro del cargador Wallbox.

El cable de carga no se desconecta del vehículo

El vehículo no ha finalizado la sesión de carga. Finaliza la sesión de carga del vehículo antes de desconectar el cable de carga. Consulta la guía del usuario del vehículo para saber cómo hacerlo, ya que cada uno tiene requisitos distintos.

CONECTIVIDAD

La aplicación Wallbox no se conecta al cargador

Asegúrate que el Bluetooth de tu smartphone o tableta esté conectado.

El rango BLE (conexión Bluetooth de baja energía) es inferior a 10 metros: permanece dentro de ese rango.

Apaga y enciende el Bluetooth del teléfono e intenta conectarte de nuevo.

Cierra la aplicación Wallbox y vuelve a abrirla.

Comprueba que la versión de la aplicación que tienes descargada en tu teléfono es la más reciente disponible. La forma más fácil de hacerlo es desinstalar la aplicación Wallbox y reinstalarla.

Si utilizas la conexión Bluetooth con muchos dispositivos distintos al mismo tiempo, a veces, las señales se cruzan y no siempre pueden comunicarse. Si es el caso, apaga y enciende el Bluetooth e intenta conectarlo de nuevo con el cargador.

No hay cobertura wifi donde está instalado el cargador

Si no es posible instalar el cargador en ningún otro sitio, un amplificador de señal wifi puede ser una solución. El cargador también se puede conectar a Internet mediante un cable Ethernet.

Puedes llamar a nuestro equipo de ventas y contratar el plan de suscripción «Wallbox Always Connected» para tener tu cargador siempre conectado a Internet.

Hay cobertura wifi, pero existen problemas de conexión.

Comprueba que tu red wifi y tu conexión a Internet funcionan correctamente.

- Intenta conectar otro dispositivo y comprueba que la red esté activa y que puede conectarse a Internet.
- Reinicia el router y comprueba las conexiones.
- Abre los puertos del router. Para conectar el cargador, deberás tener los siguientes puertos abiertos:
 - TCP 80 Utilizado para la transferencia de datos
 - UDP 123 Utilizado para la sincronización de tiempo
- Conéctate a través de otra red wifi.

Si no cuentas con otra red wifi disponible, puedes crear una con la conexión de datos de tu teléfono móvil mediante un punto de acceso wifi. A continuación, te indicamos cómo hacerlo con tu teléfono:

iPhone (iOS 13):

1. Ajustes
2. Datos móviles
3. Punto de acceso personal
4. Desde el cargador, selecciona el punto de acceso que has creado con tu iPhone

Android (10):

1. Ajustes
2. Red y ajustes
3. Punto de acceso y anclaje
4. Punto de acceso wifi
5. Activa el interruptor
6. Desde el cargador, selecciona el punto de acceso que has creado con tu teléfono Android.

Consejo: al activar el punto de acceso por primera vez, se completan automáticamente los ajustes predeterminados, como el nombre de la red y la contraseña.

Conecta tu Wallbox a esta nueva red wifi.

Desconexiones de la red wifi

Si el cargador ha perdido la conexión wifi, solo tienes que reiniciarlo y volverá a conectarse automáticamente.

Comprueba también tu módem wifi para asegurarte de que funciona correctamente.

Mensajes de advertencia

Wallbox comprueba constantemente la fuente de alimentación para garantizar un funcionamiento seguro. Si uno de los parámetros está fuera del rango de funcionamiento correcto, el dispositivo Wallbox no te permitirá cargar el vehículo y mostrará un mensaje de advertencia en la pantalla:

La estación de carga no está disponible:

- desconecta el disyuntor y espera unos segundos para volver a conectarlo.
- Si esto no funciona, consulta con el instalador para asegurarte de que el selector de corriente no está en las posiciones 0, 8 o 9.

La estación de carga no recibe suministro eléctrico:

- desconecta el cable de carga del vehículo. Desconecta el disyuntor, espera 10 segundos y vuelve a conectarlo. A continuación, vuelve a conectar el cable de carga al vehículo.

REGISTROS DE CARGA

Los registros de carga no aparecen en el sitio web de myWallbox ni en la aplicación Wallbox

Para que las estadísticas de carga aparezcan en la aplicación o en el portal myWallbox, el cargador debe estar conectado a Internet. Asegúrate de comprobar primero la conexión a Internet.

Si las estadísticas de carga siguen sin aparecer, puedes hacer lo siguiente:

- 1 Comprueba la última versión de firmware de tu cargador y asegúrate de que esté actualizada.
- 2 Desinstala la aplicación Wallbox de tu teléfono, vuelve a descargarla, conéctate al cargador mediante Bluetooth y deja que el dispositivo se sincronice con tu teléfono. Esto permitirá que el cargador envíe las estadísticas utilizando la conexión Bluetooth en lugar de Internet.
- 3 Reinicia el cargador. En la aplicación Wallbox, ve a: Ajustes > Opciones avanzadas > Reiniciar.

Reparaciones

¿Necesitas más ayuda? Ponte en contacto con nosotros:

Bélgica
[+32 28082353](tel:+3228082353)

Francia
[+33 186260541](tel:+33186260541)

Noruega
[+47 51742000](tel:+4751742000)

Suiza
[+41 435084675](tel:+41435084675)

Dinamarca
[+45 89870290](tel:+4589870290)

Italia
[+39 694804494](tel:+39694804494)

Portugal
[+351 308809158](tel:+351308809158)

Suecia
[+46 852503203](tel:+46852503203)

Alemania
[+49 303 11 99629](tel:+493031199629)

Países Bajos
[+31 202410845](tel:+31202410845)

Austria
[+43 720882116](tel:+43720882116)

Reino Unido
[+44 20 3318 3779](tel:+442033183779)

España
[+34 930181668](tel:+34930181668)

service@wallbox.com

www.wallbox.com

wallbox