

FAQ:

Spørsmål: Jeg får meldingen "Feil" når jeg prøver å opprette brukerkonto i Parkeringsportalen?

Svar: Kontroller at du har skrevet korrekt ansattnummer og telefonnummer. Får du fortsatt feilmelding, send fullstendig navn, ansattnummer og telefonnummer til:

Kundesenter@apcoa.no

Spørsmål: Jeg får feilmelding - Ikke godkjent adresse når jeg registrer meg med min utenlandske adresse i parkeringsportalen?

Svar: Ved registrering av utenlandske adresser i parkeringsportalen Apcoa skal dette formatet benyttes: **SE-11351**, der de første bokstavene i nummeret er en landskode (NO, DK, SE osv.). Formatet heter «ISO country code».

Dere kan oppleve at noen vil prøve å skrive postnummeret på denne måten: **113 51 Stockholm**. Dette er ikke godkjent av APCOA, for det formatet brukes kun innlands i Sverige og vil gi en feilmelding under registrering.

Spørsmål: Jeg får opprettet brukerkonto, men får meldingen "Basert på din ansatt ID ble det ikke funnet noen tilgjengelige tillatelser" når jeg skal velge tjeneste?

Svar: Kontroller at du har registrert korrekt ansattnummer, og vær oppmerksom på at ditt ansattnummeret blir aktivt først et par dager før ditt arbeidsforhold starter. Får du fortsatt feilmelding, send fullstendig navn, ansattnummer og telefonnummer til: Kundesenter@apcoa.no

Spørsmål: Får jeg kvittering på at jeg har registret meg i Parkeringsportalen?

Svar: Du får automatisk tilsendt en bekreftelse på e-post når registreringen er fullført.

Spørsmål: Jeg får opp feilmeldingskode på Easypark app, hva betyr feilkodene?

Svar: Feilkode 11336 - Parkeringstid 20 timer er oppbrukt.

Svar: Feilkode 11338 –Det er ikke opprettet konto i parkeringsportalen.

Svar: Feilkode 10101 –Det er benyttet feil brukernavn eller passord.

Spørsmål: Jeg får ikke startet Easypark app, og jeg har registrert meg i parkeringsportalen?

Svar: Husk å trykke på velg for å betale med EasyPark mobil app i parkeringsportalen. Husk også å deaktivere Easypark app hvis du hadde den fra tidligere, og last den opp igjen etterat registreringen i parkeringsportalen er ferdig.

+ Registrer bil og brikkenummer

1. Legg til bilens reg.nr og klikk "Velg tjeneste". 2. Klikk på tjenesten du ønsker. 3. Ønsker du å legge til flere biler - gjenta trinn 1 og 2.

Tast inn registreringsnummeret for kjøretøyet du ønsker å registrere

Reg. nr
AA12345

+ Velg tjeneste

Klikk her om du ønsker TagMaster/brikkeløsning tilsendt i posten

Klikk her om du ikke ønsker å benytte TagMaster, men ønsker å betale med EasyPark mobil APP

Velg

Velg

Spørsmål: Får jeg kvittering for innkjøring/passering med elektronisk brikken og hvordan kan jeg se mine passeringer?

Svar: Du får et "push" varsel via EasyPark app. (Se -Mine parkeringer-innstillinger i app.)

Spørsmål: Hvor lenge kan jeg stå parkert?

Svar: Parkeringen er gyldig i 20 timer fra første passering, du kan forlate og komme tilbake flere ganger innenfor tidsrommet på 20 timer uten å bli belastet flere ganger.

Spørsmål: Mitt ID kort virker ikke på Parkeringsautomaten?

Svar: Ring Apcoa, telefonnummer står på parkeringsautomaten. Vi anbefaler Easypark app eller elektronisk brikke/Easypark app som betalingsform. På grunn av tekniske problemer kan det være problemer med å få ditt ID kort til å virke på P-automatene.

Spørsmål: Jeg har hatt permisjon/har begynt å jobbe her igjen men nå virker ikke Easypark app?

Svar: Hvis det opplyses i parkeringsportalen: *Ingen aktiv tjeneste* under avsnittet for avtaler, må ansattnummer aktiveres igjen. Skriv inn reg.nr. i kolonnen, trykk på velg tjeneste og velg; Klikk her om du ikke å ønsker å benytte Tagmaster, men ønsker å betale med EasyPark mobil APP. Ditt avtale blir aktivert igjen. Easypark app kan benyttes omgående på sone 6734 igjen.

 Registrer bil og brikkenummer

1. Legg til bilens reg.nr og klikk "Velg tjeneste". 2. Klikk på tjenesten du ønsker. 3. Ønsker du å legge til flere biler - gjenta trinn 1 og 2.
Tast inn registreringsnummeret for kjøretøyet du ønsker å registrere

Reg. nr
AA12345

 Velg tjeneste

Klikk her om du ønsker TagMaster/brikkeløsning tilsendt i posten

Klikk her om du ikke ønsker å benytte TagMaster, men ønsker å betale med EasyPark mobil APP

Spørsmål: **Jeg bruker elektronisk brikke/Easypark app og har byttet bankforbindelse, og har fått nytt bankkort. Hvordan registrerer jeg nytt bankkort?**

Svar: Ved bytte av bankforbindelse eller nytt bankkort må betalingsdetaljer dateres i Easypark app i tillegg til parkeringsportalen.

Spørsmål: **Jeg har kjøpt ny bil, hva må jeg gjøre?**

Svar: Ved bruk av Easypark app som betalingform må reg.nr. på nye bilen registreres i app.

Ved bruk av elektronisk brikke må ny brikke bestilles via parkeringsportalen (se fremgangsmåte under avsnittet for elektronisk brikke).

Reg.nr. på den nye bilen registreres så i app, og Easypark app benyttes i påvente av at ny brikke blir tilsendt i posten. Det tar ca. 1 uke.

Spørsmål: **Jeg har begynt å jobbe her igjen men får ikke logget meg inn i parkeringsportalen. Jeg husker ikke e-post adressen som jeg benyttet som brukernavn eller jeg har fått ny e-post adresse?**

Svar: Send fullstendig navn, ansattnummer og telefonnummer til:
Kundesenter@apcoa.no

De må slette din brukerkonto, og når det er klart må du registrere deg som ny bruker.

Spørsmål: **Jeg får ikke registrert meg i parkeringsportalen og får dermed ikke betalt parkeringsavgift?**

Svar: Se fremgangsmåte under avsnitt kontakt.