



## FAQ ZOEVER

### Hoe kan ik gebruik maken van ZOEVER?

Om gebruik van de ZOEVER te kunnen maken heb je een account nodig. Je ontvangt een activatiemail met daarin instructies om je account te activeren. Heb je geen activatiemail gehad, check dan eerst je junk/ongewenste mail. Indien hier geen activatie mail is te vinden, stuur dan een e-mail naar [janwillem@zoevers.nl](mailto:janwillem@zoevers.nl).

### Mijn link van de activatiemail werkt niet meer, hoe kan ik alsnog gebruik maken van ZOEVER?

Mocht deze link niet meer werken, download dan eerst de app (stap 2 uit mail) en open de app. Bij 'inloggen' klik je op 'wachtwoord (opnieuw) instellen'. Geef je e-mailadres op en je ontvangt vervolgens een e-mail voor het resetten van je wachtwoord. Meld je nu eenmalig aan in de App met jouw e-mailadres en gekozen wachtwoord

### Ik heb geen activatiemail ontvangen, wat moet ik nu doen?

Volg onderstaande stappen in volgorde:

1. Wellicht is de activatiemail in je junkmail/ongewenste mail terecht gekomen. Check 1 van deze.
2. Indien geen activatiemail in je junkmail is gevonden, stuur dan een e-mail naar [janwillem@zoevers.nl](mailto:janwillem@zoevers.nl).

### Hoe werkt het?

Je kunt in de Mobilock-app zien waar de dichtstbijzijnde ZOEVER staat. In de app kun je tot een half uur van te voren een ZOEVER reserveren. De gekozen fiets blijft dan een half uur lang voor jou gereserveerd. Eenmaal bij de fiets aangekomen, open je het slot met de Mobilock-app op je smartphone (dit kan enkele seconden duren). De fiets is tot 23.59 uur die dag te gebruiken.

Tijdens de huurperiode kun je de fiets natuurlijk gewoon op slot zetten (met de Mobilock-app) en weer ontgrendelen (ook met met de Mobilock-app) om verder te fietsen. Als je klaar bent met het gebruiken van de ZOEVER, zet hem dan weer terug in de stalling (inleverlocatie) en meld je hem door middel van de Mobilock-app af. Zo staat de fiets weer klaar voor de volgende gebruiker.

### Hoe lang kan ik een ZOEVER reserveren?

Je kunt de ZOEVER maximaal 1 dag (24 uur) reserveren, daarna moet je opnieuw een reservering plaatsen

\



## **Hoe kan ik mijn reservering annuleren?**

Je kunt jouw reservering annuleren door onder “mijn reserveringen” de reservering te annuleren. Heb je een Android-telefoon? Dan moet je de reservering langer indrukken waardoor de actie ‘annulering’ wordt gevraagd. Heb je een Apple-telefoon? Dan kun je onder “mijn reserveringen” de te annuleren reservering weg “swipen”.

## **Hoe kan ik mijn reservering verlengen?**

Je kunt een reservering niet verlengen. Voor verlenging dient een nieuwe reservering te worden gemaakt.

## **Hoe kan ik mijn ZOEVER gebruiken?**

Als je de ZOEVER gebruikt, kun je hem max 24 uur gebruiken. Tussentijds zet je de KeoBike door middel van de Mobilock-app op je smartphone op slot. Als je klaar bent met het gebruiken van de ZOEVER, breng je hem terug naar een van de inleverlocaties. Dit moet dezelfde zijn als de locatie waar je hem hebt opgehaald. Je plaatst de ZOEVER in de stalling, je zet de fiets op slot en in de Mobilock-app en meldt hem via de Mobilock- app af. Zo staat de fiets weer klaar voor de volgende gebruiker.

## **Hoe doe ik mijn ZOEVER op slot?**

Het slot van Mobilock bedien je gemakkelijk via de app.

## **Waar kan mijn ZOEVER terugbrengen?**

Je kan je fiets terugbrengen op 1 van de inleverlocaties die worden getoond in de app.

## **Wat voor een soort fiets is de ZOEVER eigenlijk?**

De ZOEVER is een robuuste E-bike van Qwic Dutch Design uit Amsterdam. Deze fiets is door speciaal ontworpen voor deelgebruik. Het zadel van de fiets kan in verschillende hoogtes versteld worden. De fiets is voorzien van een elektrisch slot welke m.b.v. de Mobilock-app geopend kan worden.

## **Kan ik met mijn lengte op de ZOEVER?**

Niet iedereen is even lang natuurlijk en daarom is het zadel van de ZOEVER makkelijk verstelbaar met een maximale lengte van 450 mm. De ZOEVER is daardoor geschikt voor mensen met een lichaamslengte tussen 155 en 200 cm.

## **Wat moet ik doen als de ZOEVER kapot is?**

Kun je niet fietsen omdat de fiets kapot is? Neem dan direct contact met het ZOEVER-team. [info@zoevers.nl](mailto:info@zoevers.nl) of 024-8200201.

## Wat moet ik doen bij pech onderweg?

In het geval je “pech onderweg” hebt, kan je gebruik maken van de pechservice van Enra verzekeringen, waar Ziever de E-bikes verzekerd heeft. De pechservice is te bereiken op telefoonnummer 088-8778044. De Gebruiker wordt geholpen op basis van het framenummer die staat vermeld op de E-bike. De pechservice brengt je weer naar het vertrekpunt van de E-bike. Ziever zal na de ontvangst van een melding overgaan tot de reparatie van de E-bike

## Hoe werkt het bedieningspaneel van de ZOEVER?

- **1. Aan / Uit & Verlichting:** Druk de ‘AAN/UIT’ knop 2 seconden in om het systeem aan of uit te schakelen. Alles dat in het display verschijnt wanneer het systeem niet staat ingeschakeld, kan genegeerd worden. Als het systeem 5 minuten niet gebruikt wordt, schakelt het zichzelf uit. Druk kort op de ‘AAN/UIT’ knop om de verlichting in te schakelen. Druk nogmaals op ‘AAN/UIT’ om deze weer uit te schakelen.
- **2. Keuzeveld selectie:** Druk kort op de ‘SET’ knop om te kiezen tussen de verschillende weergave opties.
- **3. Bekrachtigingsstand omhoog & Walk assist:** Gebruik de ‘PLUS’ en ‘MIN’ knoppen om te kiezen tussen de bekrachtigingsprogramma’s (0 tot 8). De 8<sup>e</sup> stand geeft de sterkste bekrachtiging. Walk assist: gebruik de Walk assist functie om de fiets gemakkelijk aan de hand mee te nemen zoals bij het uit een fietskelder lopen. Sta stevig naast de fiets en houd uw handen aan het stuur. Houd de ‘PLUS’ knop ingedrukt terwijl u het stuur stevig vasthoudt. Na enkele seconden slaat de motor aan. Zodra u de ‘PLUS’ knop loslaat schakelt de Walk assist functie zichzelf uit.
- **4. Bekrachtigingsstand omlaag:** Gebruik de ‘PLUS’ en ‘MIN’ knoppen om te kiezen tussen de bekrachtigingsprogramma’s (0 tot 8).



## Wat moet je doen als je batterij van de telefoon leeg is?

Voor het gebruik van de app is het natuurlijk belangrijk dat je telefoon is opgeladen. Maar het kan natuurlijk gebeuren dat je telefoon een keer leeg is. Je kunt dan een telefoon lenen van een vriend(in) of collega en daarop inloggen met jouw persoonlijke inloggegevens.

## Hoe gaan jullie om met diefstal en kunnen de fietsen echt getraceerd worden?

De ZOEVERS zijn te traceren op laatste gebruiker, we weten dus wie de fietsen gebruikt. Bij diefstal wordt onmiddellijk aangifte gedaan bij de politie met de gegevens die bij ons bekend zijn.