

# Q&A Arriva bike&go

Hieronder vind je de meest gestelde vragen. Zit jouw vraag er niet tussen? Neem dan contact op met onze klantenservice.

## Reservering/glimble

### Hoe reserveer ik een fiets?

Je kan via de glimble-app een fiets reserveren. De fiets kan 2 uur van tevoren worden gereserveerd.

### Kan er bij een servicepunt ook een fiets gereserveerd worden?

Nee, dit kan alleen via de glimble-app.

### Kan ik meerdere e-bikes boeken?

Nee, je kan met een account in de glimble-app maximaal één fiets reserveren.

### Kan ik een reservering in de app wijzigen?

Je kan een reservering niet wijzigen in de app.

### Kan ik een reservering verwijderen?

Je kan een reservering niet verwijderen. De reservering vervalt automatisch na 1 uur, als de fiets niet op het gereserveerde moment is opgehaald. Je kan ook contact opnemen met de klantenservice om de reservering te laten verwijderen.

### Hoe lang kan ik een fiets huren?

Er zijn geen restricties aan het aantal dagen, maar na een week zullen we contact met je opnemen.

### Hoe ver vooruit kan ik een fiets reserveren?

Je kan de fiets twee uur van tevoren reserveren.

### Hoe lang blijft een fiets gereserveerd?

De fiets blijft uiterlijk 3 uur voor je gereserveerd. Als je een fiets wil reserveren voor 10.00 uur, kan je vanaf 8.00 uur de fiets reserveren. Je hebt van 9.45 uur tot 11.00 uur de tijd om de fiets op te halen. Als de fiets niet wordt opgehaald, komt de reservering automatisch te vervallen.

### Hoe open ik de locker en hoe sluit ik de locker?

De locker kan geopend worden met de glimble-app. Bij het scherm op de locker, kan je kiezen voor 'fiets ophalen' en een QR-code laten scannen. Er gaat dan een locker open. De locker sluit als de fiets weer aan de stroom zit en de locker dicht zit. Op dat moment is de huurperiode afgelopen.

**Hoe beëindig ik een boeking?**

Je kiest voor 'fiets terugbrengen' bij het scherm van de locker. Daarna scan je de QR-code in de glimble-app. De fiets moet eerst opgevouwen worden, in de locker worden gezet en aan de stroom zitten. De locker kan dan dichtgedaan worden. Na deze handeling is de boeking beëindigd.

**Waar kan ik mijn reisgeschiedenis terugvinden?**

In glimble staan de reserveringen, daar wordt de reisgeschiedenis opgeslagen. Je kunt dit terugvinden onder het kopje 'Tickets' of 'Opgeslagen reizen'. Bij 'Opgeslagen reizen' moet je dan de fiets wel mee plannen.

**Kan ik in de app kiezen voor de bovenste of onderste locker?**

Nee, dat kan niet.

**Kan ik ook op een andere manier betalen?**

Je kan betalen via de mogelijkheden van glimble.

**Kan ik een abonnement voor Arriva bike&go aanschaffen?**

Nee, er zijn geen abonnementen voor Arriva bike&go.

**Kan ik alles bedienen in de glimble-app?**

Er wordt gevraagd om de app 'Unlockthis' te downloaden. Deze app communiceert met glimble. In de app zit de sleutel van het slot.

**Fiets****Hoe duur is een fiets huren?**

Een fiets huren kost per kalenderdag (0.00 - 23.59 uur) 7,50 euro.

**Hoe lang gaat een volle accu mee? (wat als de accu leeg is)**

Met een volle accu (70%) kan je in ieder geval 70 km rijden. Als de fiets leeg is, is er geen mogelijkheid om de fiets op te laden in de tussentijd. Je kan dan verder fietsen zonder accu. Het is dan in principe een normale vouwfiets.

**Zijn er verschillende maten fietsen?**

Nee. Alle fietsen hebben dezelfde maat, maar het zadel is wel verstelbaar. Het verstellen van het zadel is alleen mogelijk met het sleuteltje onder het zadel.

**Hoe zwaar is de fiets?**

De fiets weegt ongeveer 16 kilo.

**Worden de fietsen ook schoongemaakt i.v.m. covid-19?**

Om de fiets schoon te maken voor gebruik is het mogelijk om bij het OV servicepunt in Groningen en Leeuwarden een schoonmaaksetje te halen.

**Kan ik de fiets thuis opladen?**

Nee, dat kan niet. In de lockers zit een speciaal oplaadpunt voor de fietsen, alleen op deze locatie kan de fiets opladen.

**Kan ik mijn fiets tijdelijk ergens parkeren?**

Ja, dat kan via de app van glimble. Hiermee kan de fiets op slot. Vergeet niet de fiets ook fysiek op slot te zetten.

**De fiets is kapot, wat moet ik doen?**

Neem contact op met onze klantenservice.

**Mag ik de fiets meenemen in het OV?**

Een opgevouwen vouwfiets mag de hele dag gratis mee in de trein én in de bus. Kijk voor meer informatie op: <https://www.arriva.nl/consumenten/service-contact/ik-heb-een-vraag/het-meenemen-van-mijn-fiets-of-kinderwagen-5.htm>.

**Kan ik de fiets meenemen door de poortjes?**

Ja, dat kan. We adviseren wel om de bredere poortjes te gebruiken i.v.m. het in- en uitchecken.

**Kan ik bagage meenemen op de fiets?**

De fiets heeft geen bagagedrager. Een rugtas op de rug of een schoudertas aan het stuur is geen probleem. Zware koffers raden we af.

**Wat is mijn risico als de fiets beschadigd raakt of gestolen wordt?**

Bij een vermissing of diefstal van de fiets - als de fiets niet op slot is gezet - kost het je 250 euro. Beschadigingen en mankementen aan de fiets kunnen worden verhaald op de huurder.

**Kan ik een gehuurde fiets in Leeuwarden ook in Groningen terugbrengen? Of andersom?**

Nee, dat kan niet. De fietsen zijn gekoppeld aan de locatie.