

FAQ

- **Kde môžem jazdiť?**

Odpoveď: Bicyklovať môžete v meste Šamorín a jeho priamom okolí. X-BIKE vám v rámci jeho taríf a rozmiestnenia dockovacích staníc umožní presúvať sa na kratšie vzdialenosti v meste, ako aj využiť zdieľaný bicykel na celodenné spoznávanie okolia.

- **Je potrebné bicykel vrátiť na stanovište?**

Odpoveď: Bicykel zaparkujte na dostupnom mieste v najbližšej dockovacej stanici tak, aby magnetické kolíky na spodnej strane košíka bicykla zapadli do stojana. Pre ukončenie prenájmu X-BIKE uzamknete mechanickým potiahnutím páčky na zámke zadného kolesa. Bicykel 1x pípne a v aplikácii uvidíte informáciu, že bol úspešne vrátený v areáli x-bionic® sphere alebo v meste.

- **Môžem si jazdu vyskúšať na chvíľu zadarmo?**

Odpoveď: Áno, každý nový klient má po uhradení depozitu a dobítí kreditu v minimálnej výške 20 € prvú jazdu na 30 minút zadarmo. Pred každou jazdou musí mať klient dobý kredit minimálne 2 €. Minimálny kredit slúži pre prípad, ak by človek presiahol túto dobu. Ak službu deaktivuje a zruší svoje konto, všetky peniaze, čiže depozit a zvyšná suma z kreditu, mu budú vrátené. V každom prípade na rovnakú e-mailovú adresu je možné bezplatné bicyklovanie využiť len raz.

- **Môžem na bicykli dostať defekt?**

Odpoveď: Nie. Bicykle sú navrhnuté špeciálne pre prevádzku v meste a majú bezdušové kolesá, na ktorých nie je možné dostať defekt.

- **Platí sa nejaký depozit?**

Odpoveď: Pred použitím služby je potrebné mať na X-CARD dobý kredit minimálne 5 €. Uhrádzanie depozitu nie je potrebné.

- **Ako sa platí za jazdu na bicykli?**

Odpoveď: Platiť je možné prostredníctvom vašej X-CARD. V prvom kroku sa prihláste do aplikácie X-BIKE rovnakými registračnými údajmi ako do svojej X-CARD. Ak nie ste držiteľom X-CARD, stiahnite si, prosím, aplikáciu X-CARD a zaregistrujte sa. Registráciu do X-CARD môžete urobiť aj osobne na recepcii hotela. Po prihlásení do aplikácie X-BIKE si presuniete z vašej X-CARD požadovanú výšku kreditu.

- **Ako si môžem byť istý, že som jazdu naozaj ukončil a nebudem platiť navyše?**

Odpoveď: Každú jazdu ukončíte mechanickým zasunutím čeluste na zadnom kolese až na doraz. Ak to vykonáte správne, bicykel krátko pípne a následne aj aplikácia v telefóne potvrdí ukončenie zapožičania.

- **Čelusť mi nejde zasunúť pre ukončenie požičania. Čo mám robiť?**

Odpoveď: Je pravdepodobné, že zasunutiu bráni výstuha kolesa. Pootočte trochu zadným kolesom a zopakujte zasunutie. Úspešné zasunutie je potvrdené krátkym pípnutím bicykla aj oznamom v aplikácii.

- **Našiel som voľný bicykel v dockovacej stanici, ale nejde mi načítať QR kód alebo odomknúť čelusť. Čo mám robiť?**

Odpoveď: To sa môže stať. Bicykel môže byť mimo prevádzky pre poruchu. Prosím, vyberte si iný bicykel. Ak má bicykel viditeľnú poruchu, pomôžte nám aj iným cyklistom, ak o tom dáte vedieť cez aplikáciu v časti označenej symbolom prekrížených nástrojov.

- **Už sa nechcem bicyklovať a chcem vrátiť depozit aj zostávajúci kredit. Ako mám postupovať?**

Odpoveď: Ukončenie zmluvy je možné spraviť automaticky priamo v aplikácii, pokiaľ práve nemáte bicykel zapožičaný. Depozit a zostávajúci kredit vám vrátime do niekoľkých dní automaticky na vašu X-CARD. Určite sa to ale oplatí nespraviť. Našu sieť pre požičiavanie rozširujeme o ďalšie miesta a atraktívne lokality, takže radi vás privítame u nás opäť. Opätovné zaregistrovanie s použitým emailom bude však možné až o 30 dní.

- **Som zákazník x-bionic® sphere a držiteľ X-CARD. Mám nejakú výhodu?**

Odpoveď: Áno, každý nový klient X-BIKE má po dobíí kreditu v minimálnej výške 5 € prvú jazdu na 30 minút zadarmo. Okrem toho plánujeme v rámci X-CARD rozličné promo aktivity a súťaže, ku ktorým obdržíte kupón na dobíí kreditu alebo predplatenie niektorého z balíkov.

- **Sú bicykle mechanické alebo elektrické?**

Odpoveď: Bicykle sú v prvej fáze projektu X-BIKE mechanické. Plánujeme však zaviesť aj elektrobicykle. Sledujte nás a my vás o tejto skutočnosti budeme včas informovať.

- **Zistil som problém na bicykli. Môžem ho niekde nahlásiť?**

Odpoveď: Áno, v aplikácii je možnosť zaslať akýkoľvek podnet v prípade chyby na bicykli a to dokonca vyznačením konkrétnej časti bicykla, na ktorej ste spozorovali problém.

- **Zaujímá vás tip na vhodné miesto pre sústredenie bicyklov?**

Odpoveď: Napíšte nám na xbike@xbikexbionicsphere.sk a my dané miesto radi preveríme.

- **Je bicykel monitorovaný?**

Odpoveď: Áno, každý bicykel je monitorovaný GPS jednotkou pre určenie jeho polohy na mape a tiež je non-stop spojený cez GSM sieť s centrálou pre potrebu vypočítania doby jazdy a následného spoplatnenia. Každý bicykel je v prípade neželaného pohybu bez zapožičania okamžite alarmovaný v našom systéme, kde ho vieme napríklad v prípade krádeže vypátrať.

- **Projekt bikesharing „X-BIKE“ sa mi páči. Ako ho môžem podporiť?**

Odpoveď: Pomôcť sa dá od maličkých vecí až po väčšie. Napríklad ak uvidíte bicykel zhodený na zemi, budeme radi, ak ho postavíte späť do stojana, prípadne posuniete na vhodné miesto, ak by povedzme blokoval chodník. Budeme radi, ak nám nahlásite chybu na bicykli cez aplikáciu. Potešíte nás, ak o projekte napíšete článok, podelíte sa o skúsenosti na sociálnych sieťach, prípadne nám ponúknete vhodné miesto na propagáciu projektu.

- **Počas jazdy som stratil telefón. Bude sa mi rátať doba jazdy navyše?**

Odpoveď: Nie, pretože bicykel vrátime späť vždy iba mechanickým zacvaknutím zámky na zadnom kolese. Vtedy bicykel zašle informáciu, že je vrátený. Váš telefón pre ukončenie jazdy nepotrebujete.

- **Je možné bicykel „zaparkovať“ tak, aby mi ho nikto nevzal?**

Odpoveď: Túto funkciu plánujeme doplniť čoskoro. Zatiaľ táto funkcia nie je dostupná. Práve pre prípady, ako je zaparkovanie pred obchodom, plánujeme takúto možnosť doplniť. Sledujte nás a o tejto funkcii vás určite budeme včas informovať.

- **Čo mám robiť v prípade, ak zistím na bicykli poruchu?**

Odpoveď: V aplikácii je možnosť akúkoľvek poruchu jednoducho nahlásiť a dokonca aj označiť miesto na bicykli, ktoré je poškodené. Naši pracovníci budú následne notifikovaní a budú môcť v prípade potreby bicykel na diaľku deaktivovať až do odstránenia poruchy. Takže bicykel naďalej nebude vystupovať na mape ako voľný a pripravený na ďalšiu jazdu. V prípade akýchkoľvek otázok sme vám k dispozícii na telefónnom čísle +421 313 262 000 alebo e-maile xbike@x-bionicsphere.com.

- **Ako správne zaparkovať bicykel?**

Odpoveď: Bicykel zaparkujte na dostupnom mieste v najbližšej dockovacej stanici tak, aby magnetické kolíky na spodnej strane košíka bicykla zapadli do stojana. Pre ukončenie prenájmu X-BIKE uzamknete mechanickým potiahnutím páčky na zámke zadného kolesa. Bicykel 1x pípne a v aplikácii uvidíte informáciu, že váš bicykel bol úspešne vrátený v areáli x-bionic® sphere alebo v meste.

Kontakt:

X-BIONIC® SPHERE a.s.

Dubová 33/A, 931 01 Šamorín

Tel.: +421 313 262 000

Mail: xbike@x-bionicsphere.com

www.xbike.sk