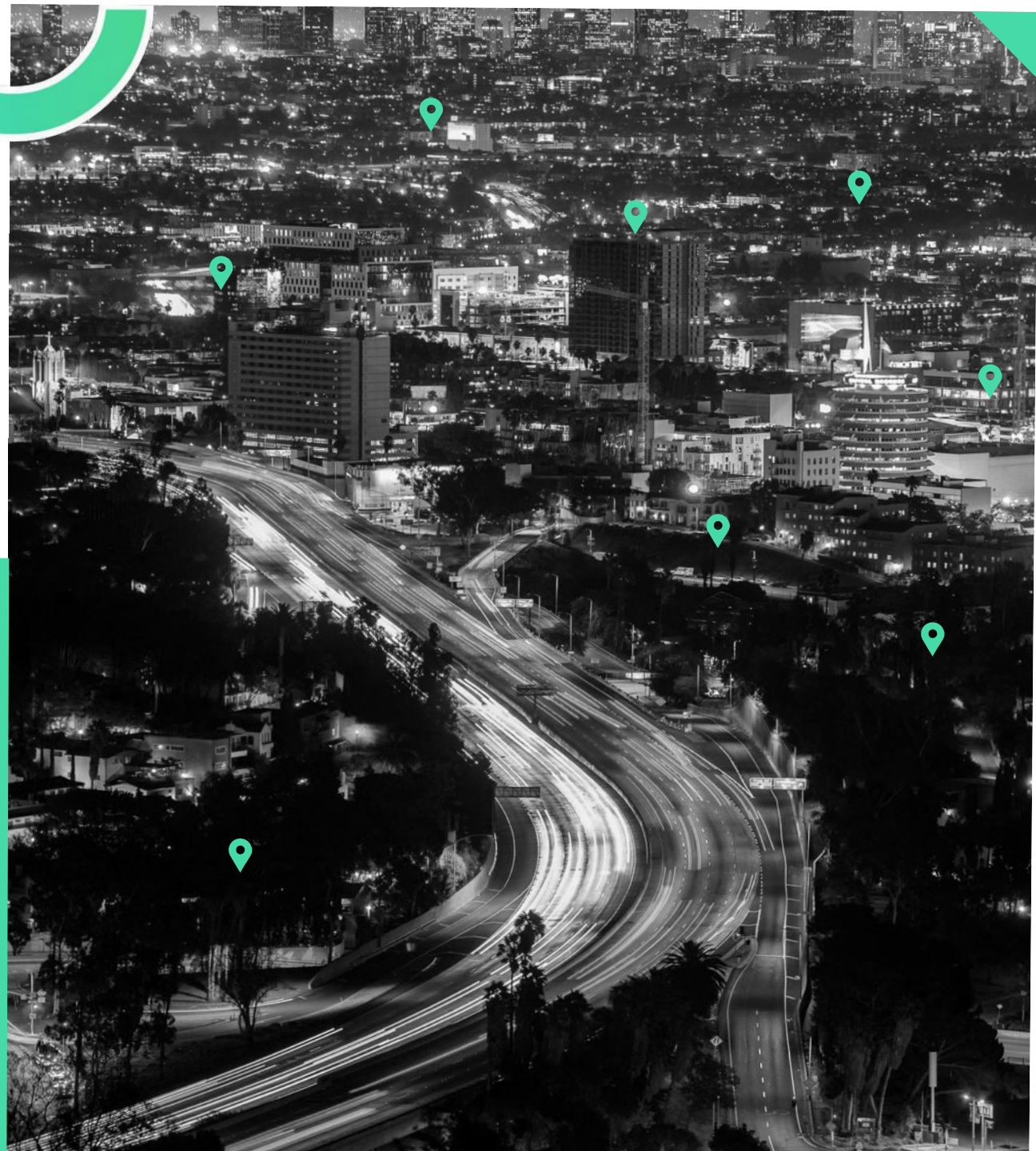
Don't worry be hoppy

Hoppy







CONTACTGEGEVENS

VRAGEN VAN INWONERS/ GEBRUIKERS



GEBRUIK DE SLIMME ASSISTENT

- Deze is ontworpen om snel antwoord te geven op algemene vragen, problemen, instructiegidsen en om een ongeval te melden.
- Ontvang een direct antwoord van de slimme assistent op basis van de ingediende vraag of het probleem.



LIVE CHAT ONDERSTEUNING 7U - 19U

- Kies voor de live chat optie vanuit de slimme assistent
- Direct verbonden met een van onze medewerkers die gespecialiseerd is in het afhandelen van specifieke problemen of vragen.
- Onze medewerker zal met u samenwerken om een oplossing te vinden en de klacht te behandelen met een gemiddelde responstijd van 20 seconden.



E-MAIL

- Als u liever via e-mail communiceert, kunt u uw klacht sturen naar support@behoppy.eu.
- Ons supportteam zal binnen de 8 uur reageren met de nodige oplossingen of vervolgstappen.



TELEFONISCH 7U - 19U

- U kunt ons ook telefonisch bereiken voor direct contact, vooral handig voor dringende zaken of uitgebreide uitleg.
- In 85% van de gevallen wordt uw telefoon binnen 20seconden beantwoord.
- U wordt maximaal 1x doorverbonden.

+329 274.95.50


PRIJZEN EN ABONNEMENTEN
Hoppy
Hoppin

PRIJZEN

Basisprijzen:

Hoppy e-bike prijzen	Totaal betaald
1u	€1
2u	€2
3u	€2.25
4u	€3
12u	€5
24u	€7

- Na 5 uur blijft de prijs €0,28/uur. De maximale prijs voor een dag is €7.
- U betaald steeds per uur dus niet per minuut
- Pauzeren kost 0.01€/min, deze kost wordt bij het uurtarief opgeteld.

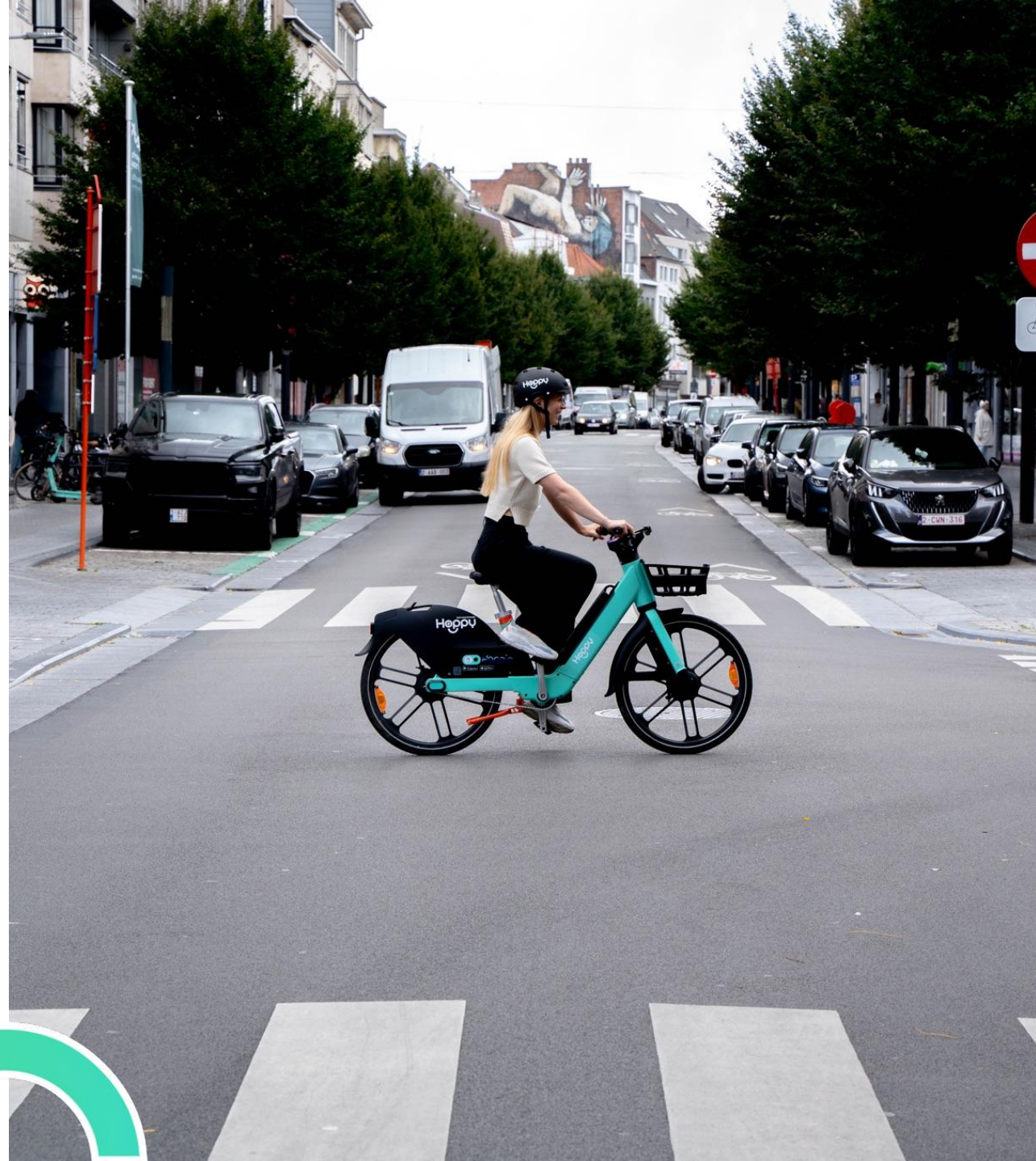


PASSEN

Weekpas: €7,00
Inclusief: 2 uur rijden en 8 uur pauze per 24 uur

Maandpas: €10,00
Inclusief 2 uur rijden en 8 uur pauze per 24 uur

Onbeperkte maandpas: €30,00
Inclusief elke dag onbeperkt rijden en 10 uur pauze per 24 uur





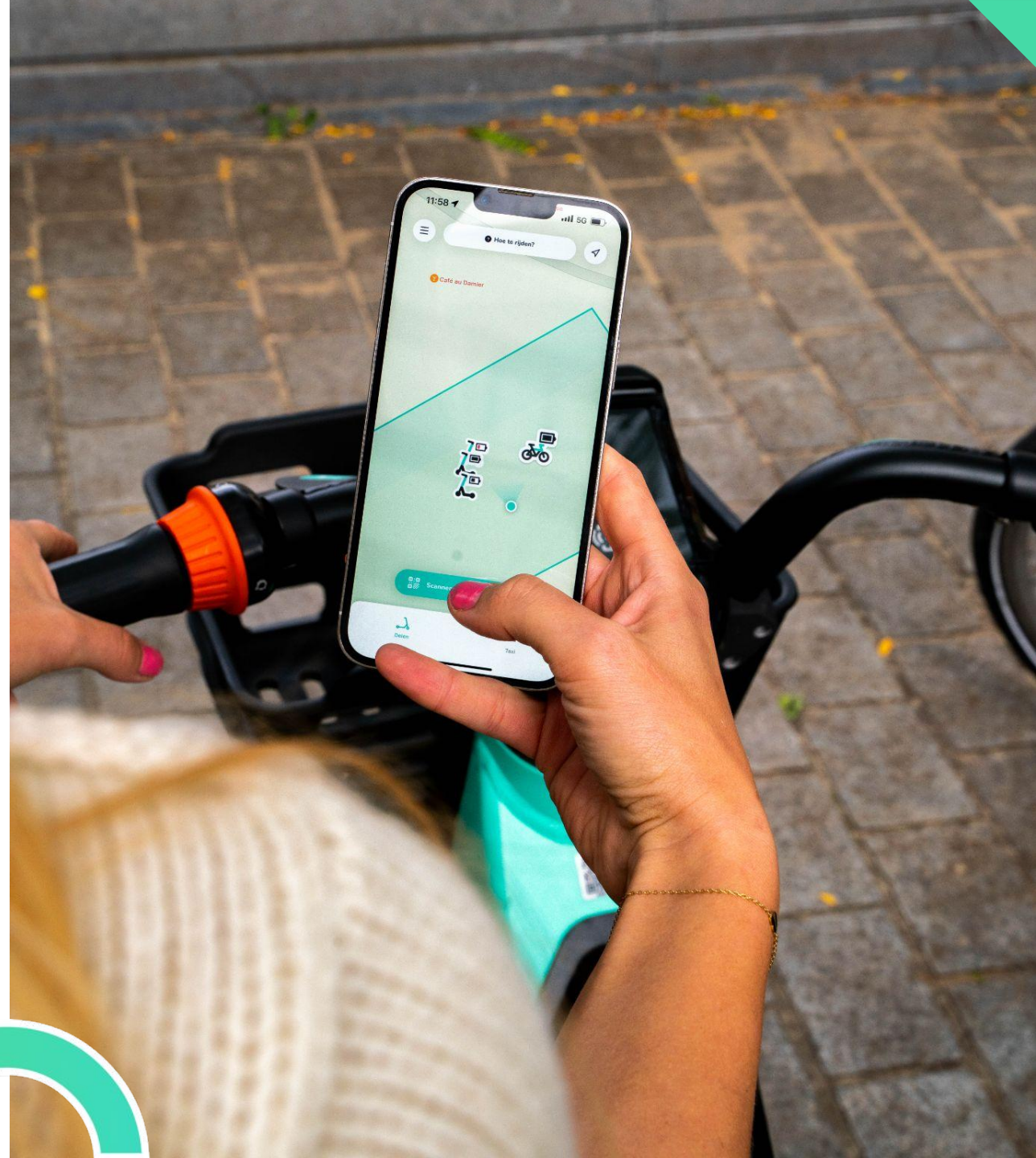
WERKING DEELFIETSSYSTEEM

DEELFIETSSYSTEEM

Je kunt gemakkelijk een fiets lenen bij één van onze **Hoppy hubs,** te vinden in de app als een blauwe zone. Zorg ervoor dat je de fiets steeds terugbrengt naar een Hoppy hub voordat de batterij leeg is.

Parkeren buiten de Hoppy hubs is niet toegestaan. Maar maak je geen zorgen, je kunt je rit eenvoudig **pauzeren!** Tijdens de pauze mag je de fiets overal parkeren waar je wilt zolang dit correct gebeurt met respect voor de andere openbare weg gebruikers. Je kunt een rit maximaal 10 uur pauzeren. Na die tijd wordt de rit automatisch beëindigd. Staat de fiets dan niet in een Hoppy hub, dan geldt dit als foutparkeren.

Let wel op wanneer je in een actieve rit bent (niet gepauzeerd): als de fiets 10 minuten niet beweegt, wordt de rit ook automatisch afgesloten. Bevind je je op dat moment niet in een Hoppy hub, dan geldt dit ook als foutparkeren.



SANCTIES

Indien u fout parkeert hangen hier sancties aan vast. Ook wanneer wij bij u thuis een fiets moeten komen ophalen omdat de batterij leeg is kunnen hier kosten aan verbonden zijn.

Eerste keer foutparkeren

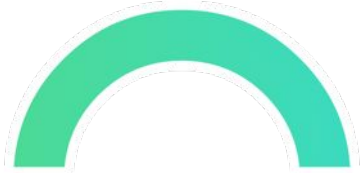
Waarschuwing in de app

Tweede keer foutparkeren

Uitsluiting Hoppy app voor 7 dagen
Telefonisch + mail contact

Derde keer en meer foutparkeren

Administratieve kost van €50
+
Uitsluiting Hoppy app voor 6 maand





INFO FIETSEN

Don't worry be hoppy

Hoppy

Dubbele rem
Dubbele voor- en achterrem

Mandje

LED-verlichting
Voor- en achterkant



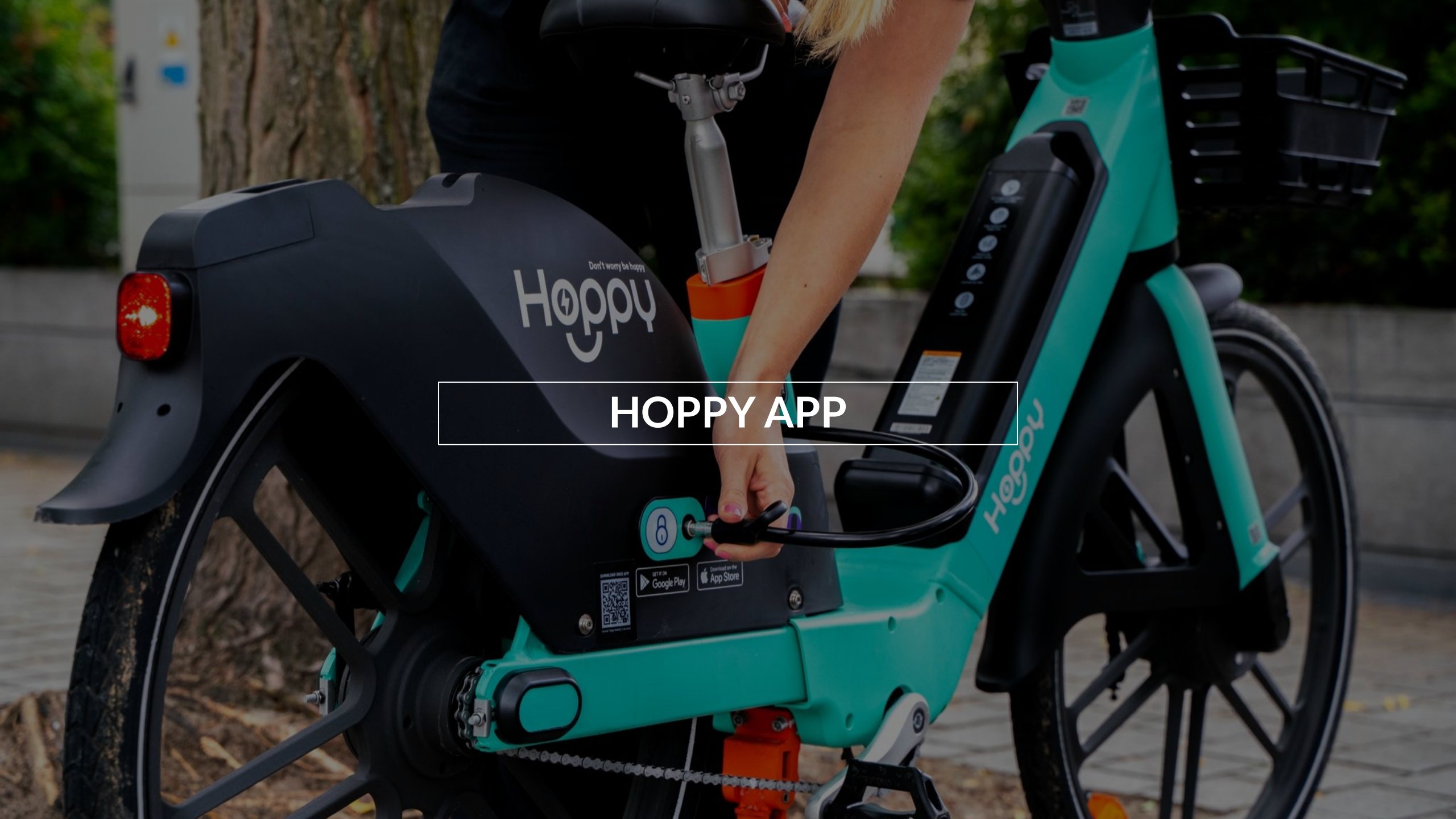
Verstelbaar en anti diefstal zadel
Pas je zadel aan aan jouw grootte. Het zadel kan niet weggenomen worden.

LED-verlichting
Voor- en achterkant

Banden
Lek bestendig: luchtledig

Pedaal Assistentiesysteem
Geniet van je rit zonder buitensporige inspanning

Zwaluw Staander
Extra sterk tegen hevige windstoten


Don't worry be hoppy
Hoppy
GET IT ON Google Play
Download on the App Store
Hoppy

HOPPY APP

HOPPY APP

U kan de Hoppy app downloaden in de App store of Google play store!



App Store



Google Play Store





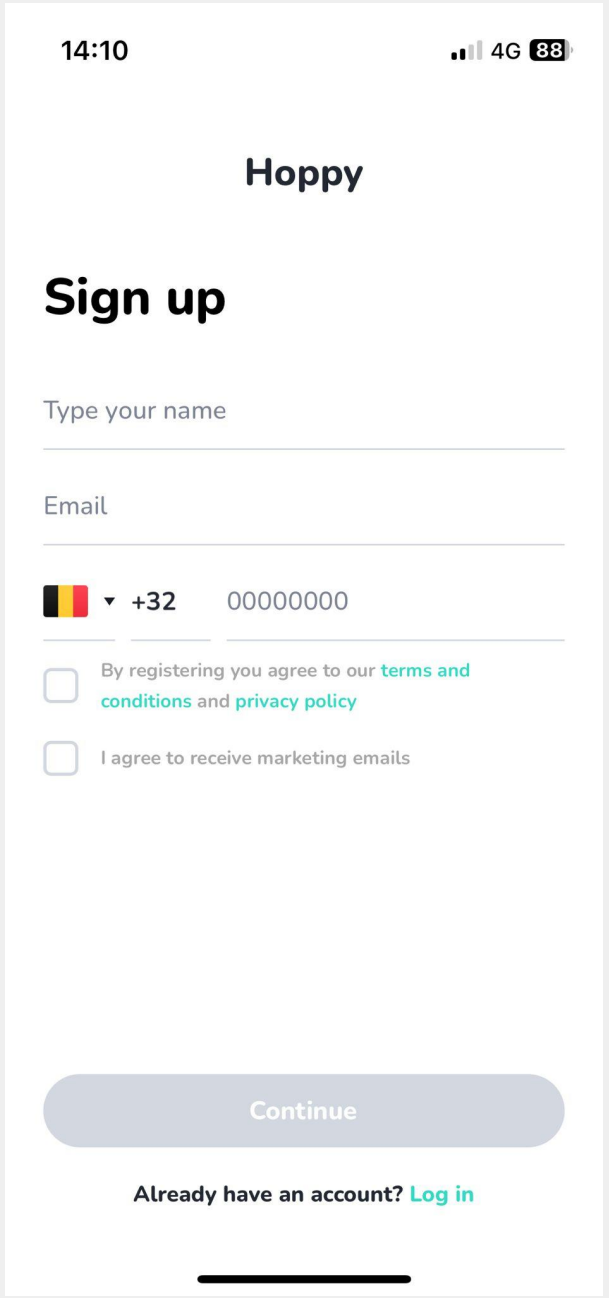
Hoppy App

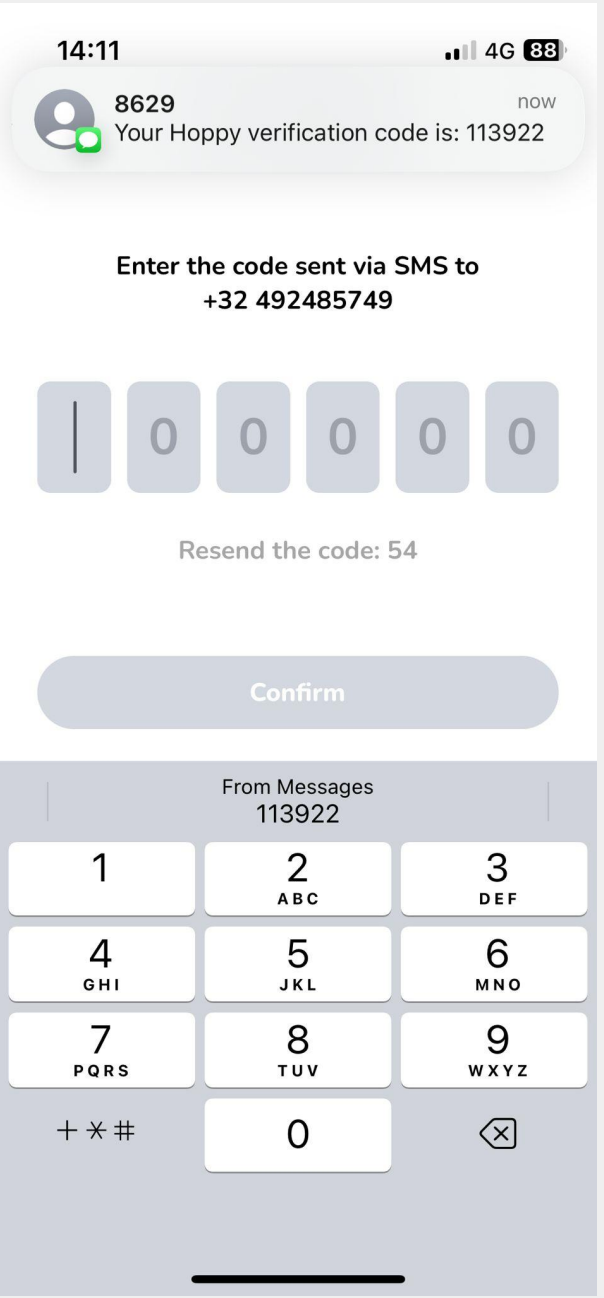
ACCOUNT AANMAKEN

Eens u de app gedownload en geopend hebt kan u een Hoppy account aanmaken.

Vul uw naam, email en telefoonnummer in.
Duid aan dat je akkoord gaat met onze termen en condities en druk op Continue.

U zal nu via SMS een zes-cijferige verificatie code ontvangen die u dient in te vullen ter bevestiging van uw telefoonnummer.

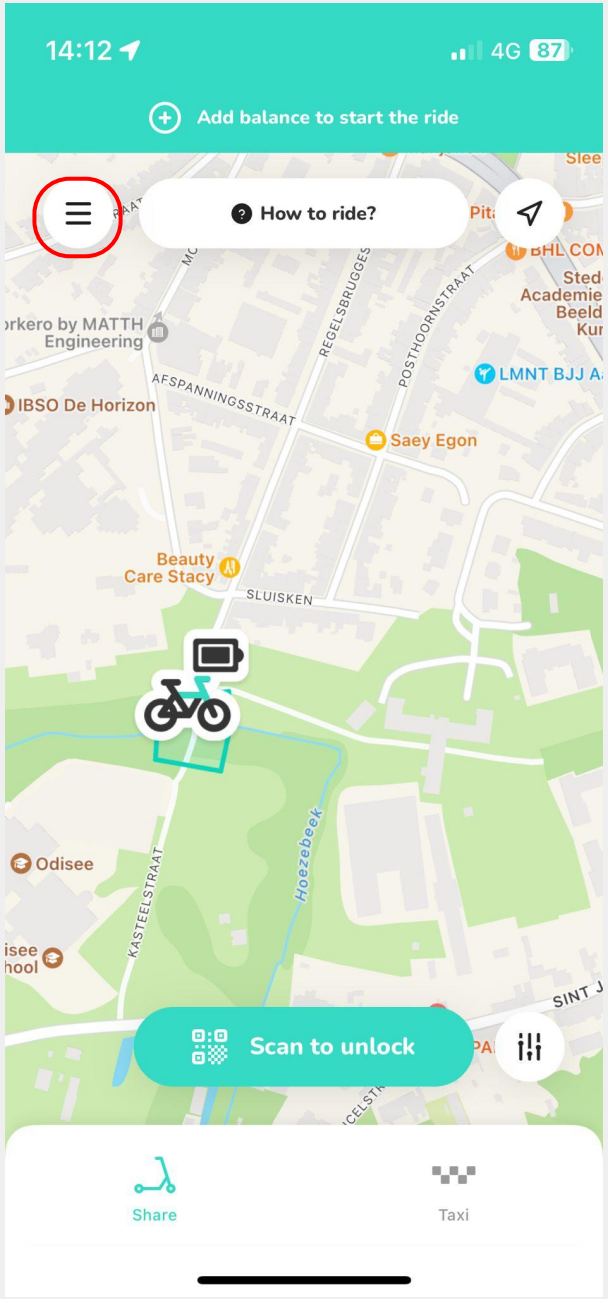


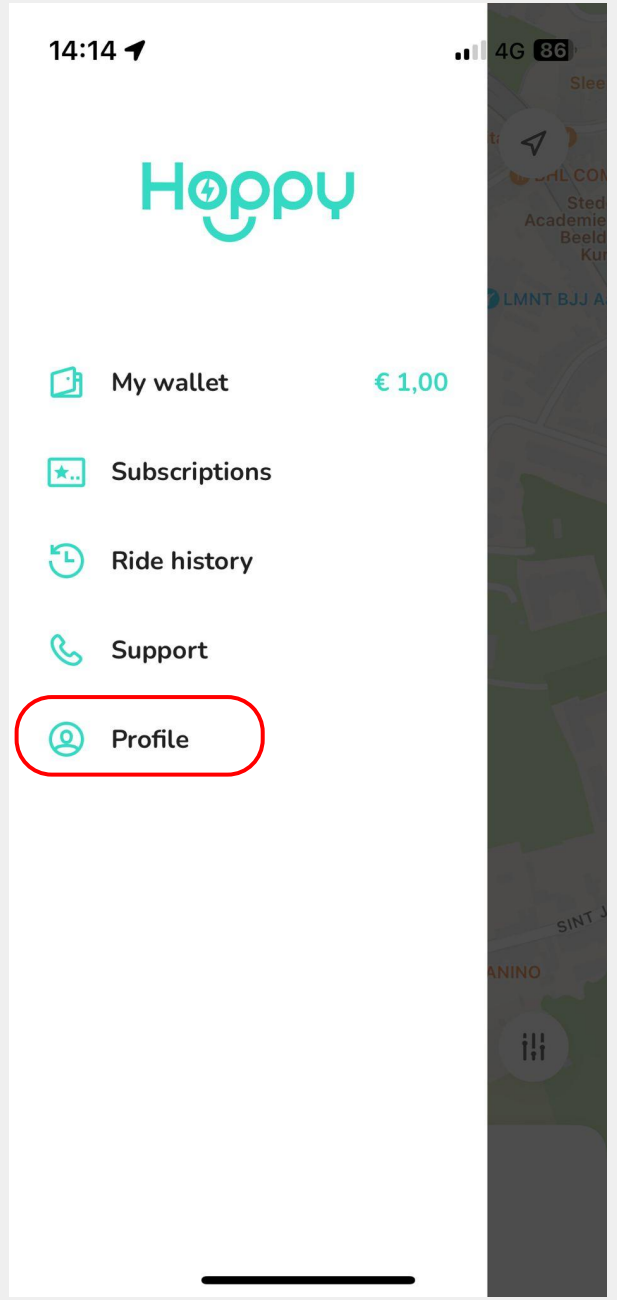


TAAL AANPASSEN

De Hoppy app is in verschillende landen beschikbaar en staat standaard in het Engels, we zullen eerst de taal veranderen naar Nederlands.

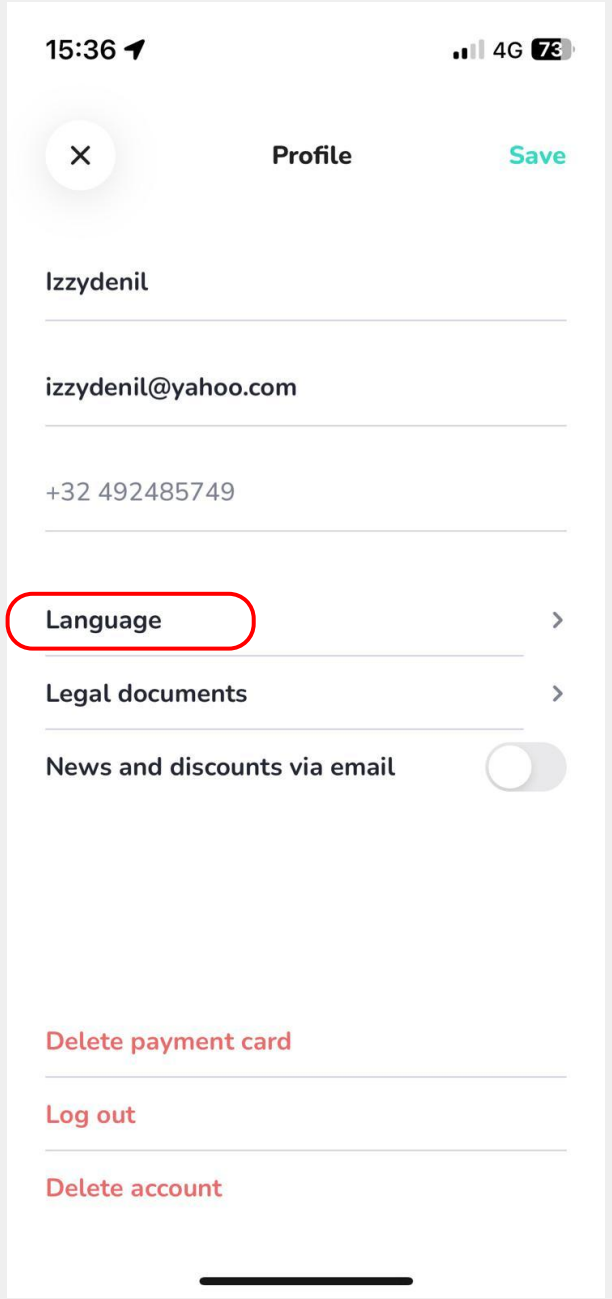
Druk op het het keuze menu linksboven en vervolgens op Profile.

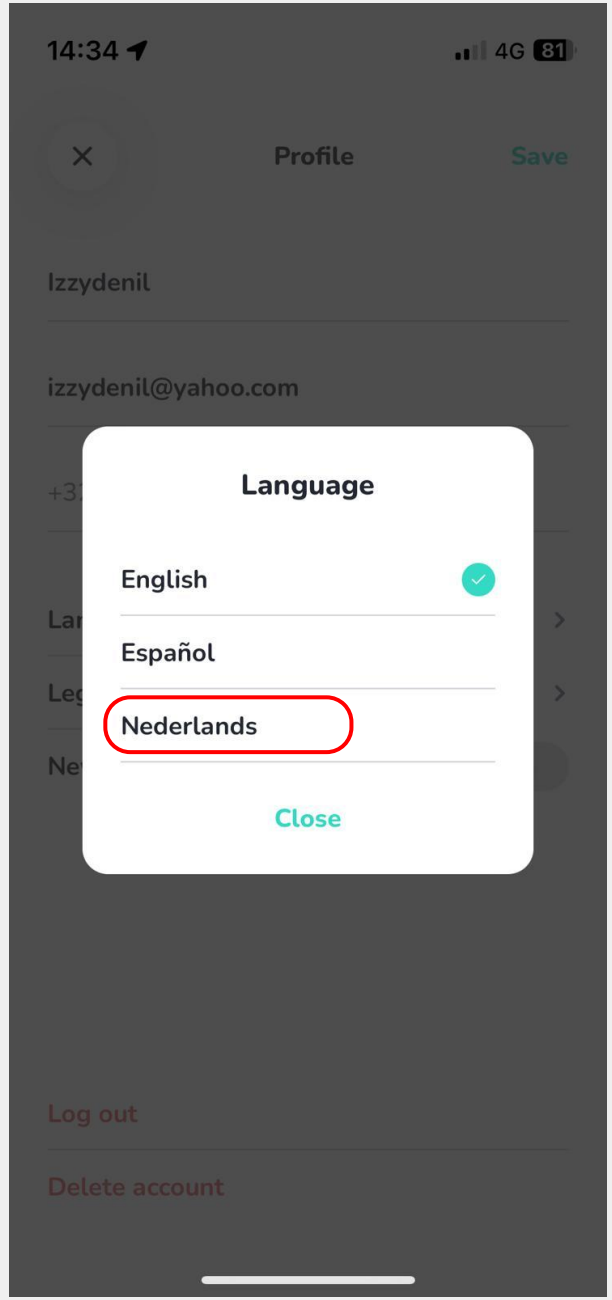




TAAL AANPASSEN

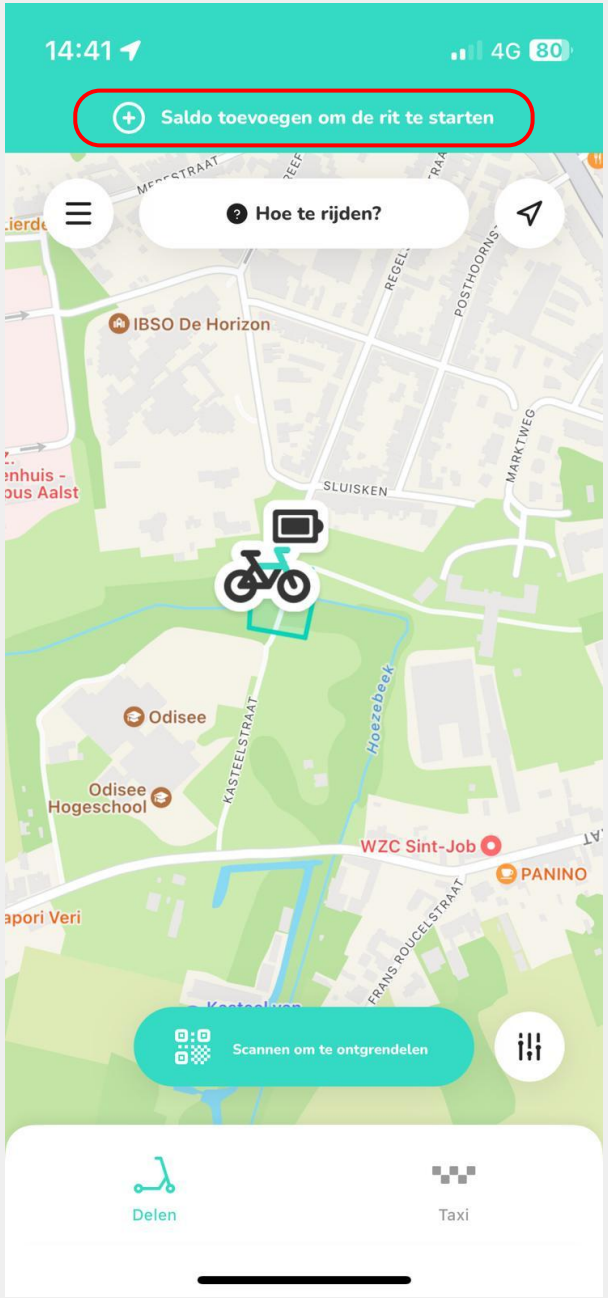
Bij Profile zie je al uw accountgegevens. Druk op language en vervolgens op Nederlands. De Hoppy app staat nu in het Nederlands.





BETAALKAART TOEVOEGEN

We zijn bijna klaar om een rit te starten! Eerst moeten we nog een betaalkaart toevoegen. Druk op Saldo toevoegen om de rit te te starten bovenaan.



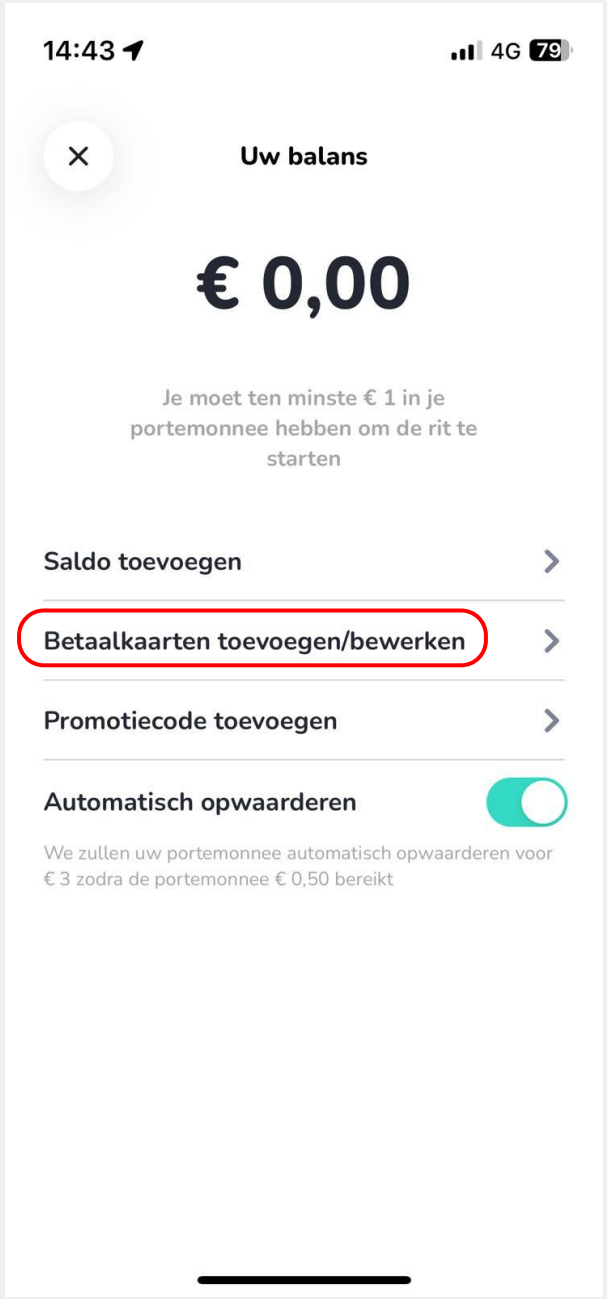
BETAALKAART TOEVOEGEN

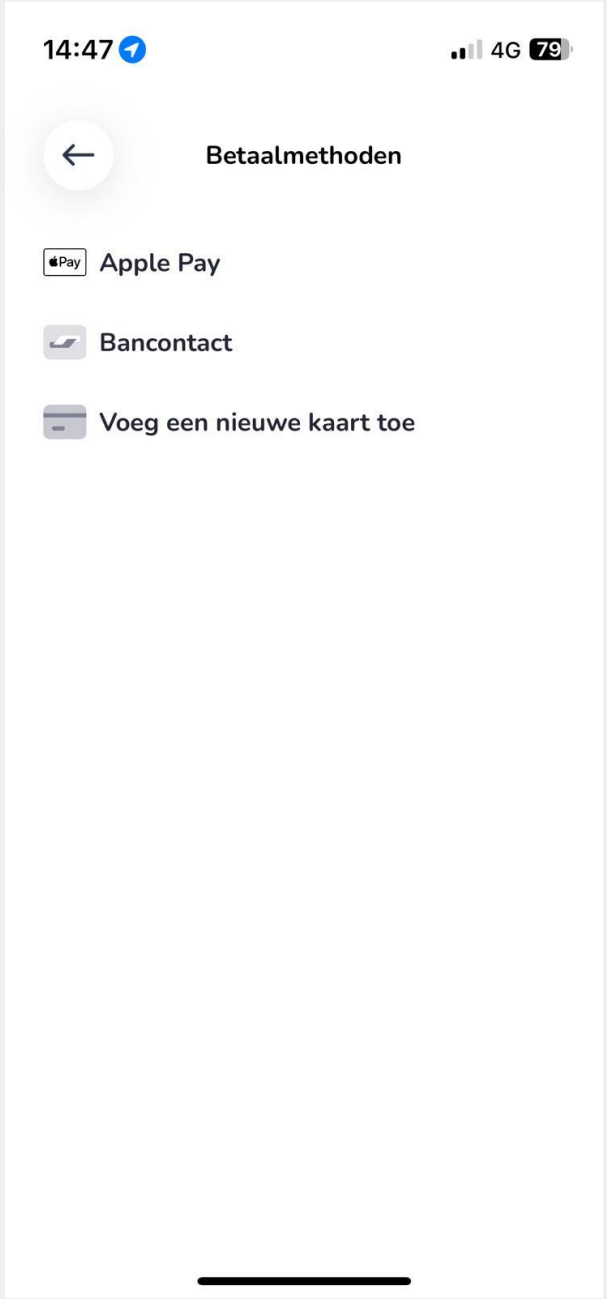
Druk op Betaalkaarten toevoegen/bewerken.

U kan Apple Pay, Google Pay, Bancontact, of een creditcard toevoegen.

U moet steeds een betaalmethode geactiveerd hebben in de Hoppy app. Deze betaalmethode wordt gebruikt ter identificatie van de gebruikers.

Voor het toevoegen van een betaalmethode wordt 1€ aangerekend. Deze 1€ wordt toegevoegd aan uw Hoppy portefeuille en kan u dus gebruiken om een rit te maken.



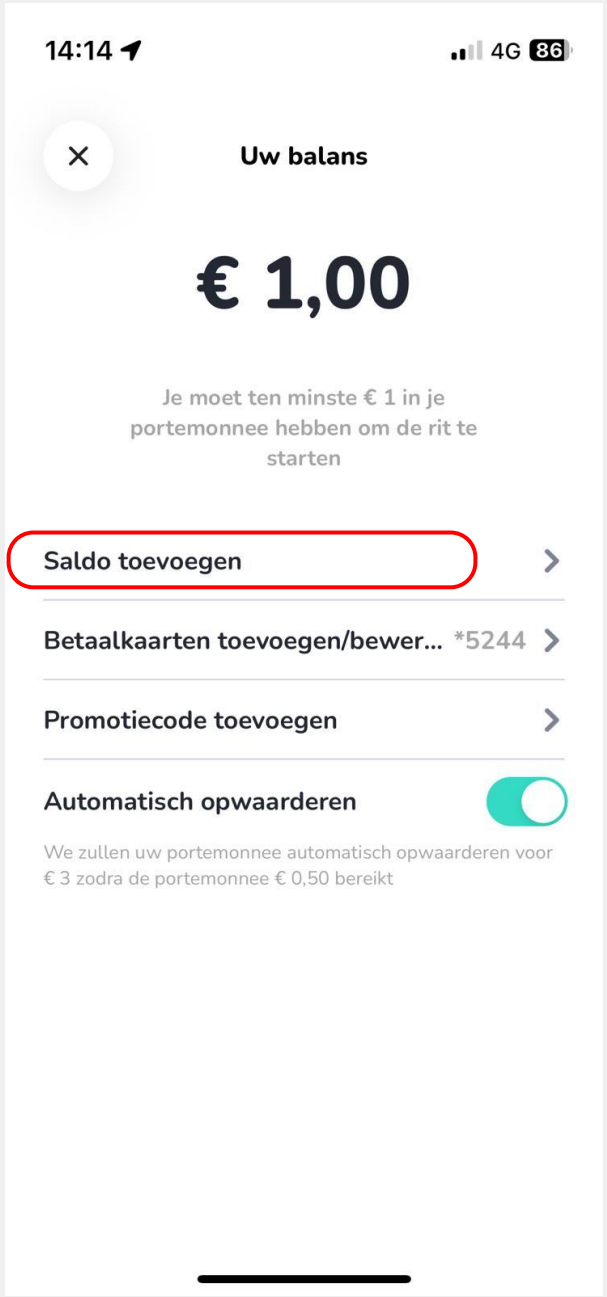


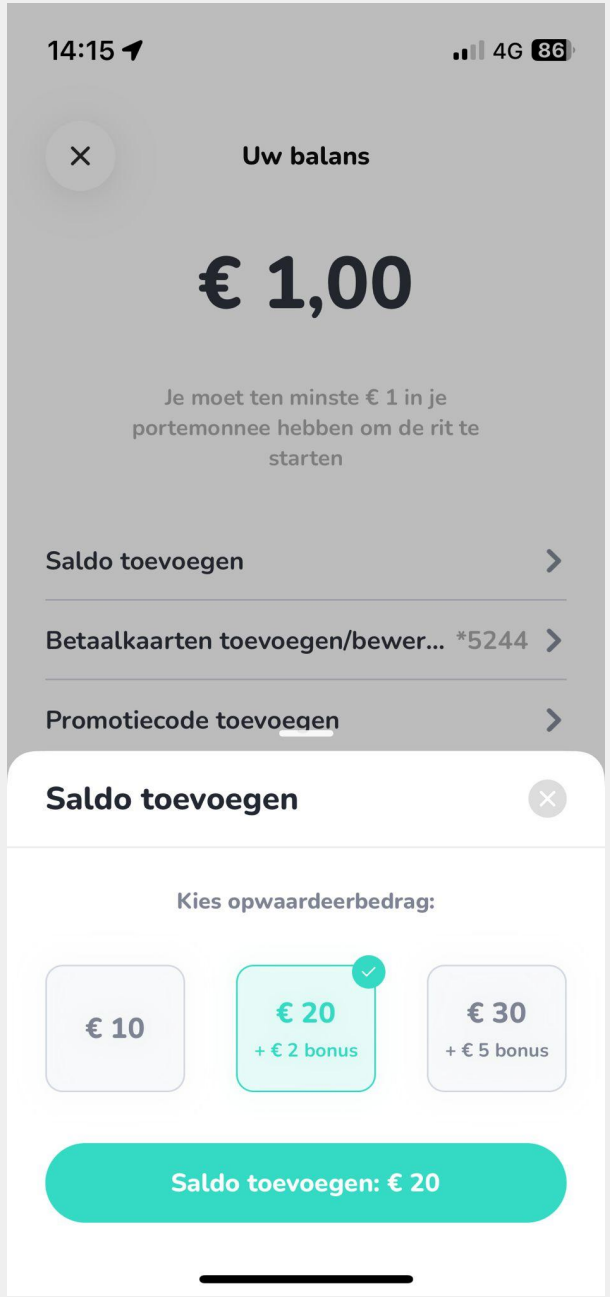
SALDO TOEVOEGEN

U kan bij Hoppy kiezen om zelf manueel geld toe te voegen aan uw Hoppy portefeuille. Dit kan je doen door op Saldo toevoegen te drukken.

Je kan er bij Hoppy ook voor kiezen dat je wordt aangerekend terwijl je rijdt. Wanneer je dan een rit maakt worden er kleine bedragen aangerekend. De restwaarde van zo een klein bedrag gaat naar je Hoppy wallet wanneer je de rit beëindigd.

Wil je dit niet kan je automatisch opwaarderen uitschakelen.



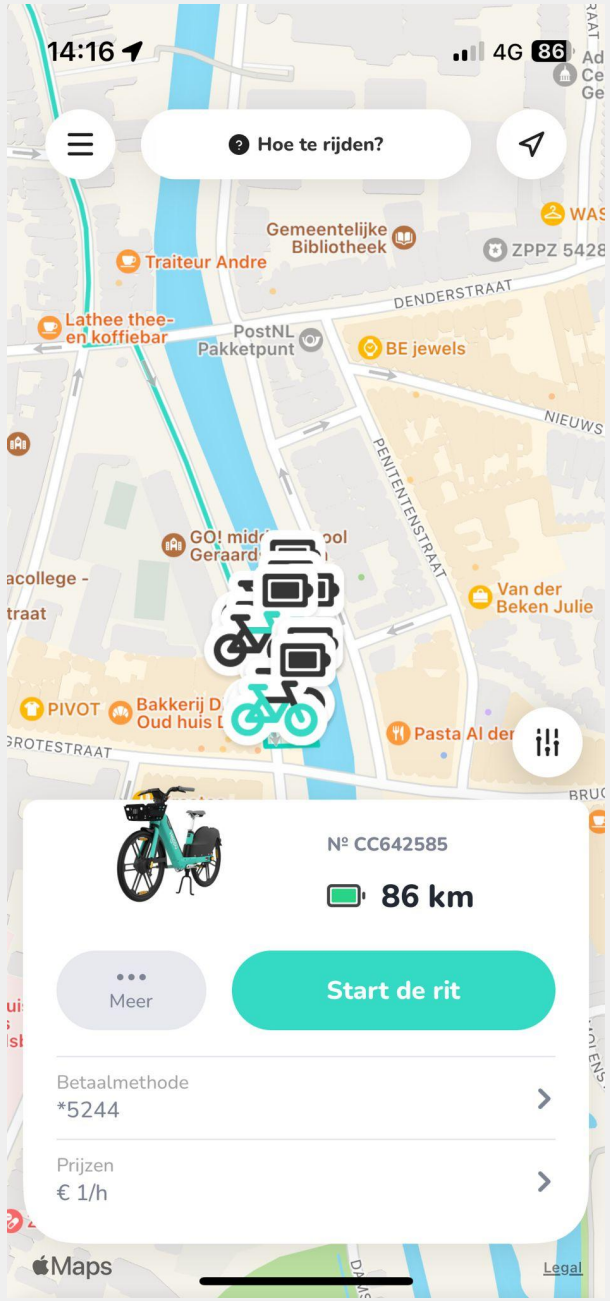


RIT STARTEN

Na het registreren en saldo toevoegen kan u een rit starten. Op het startscherm van de app ziet u een kaart met rondom u al de beschikbare fietsen. Het kan misschien nodig zijn dat u even moet uitzoomen op de kaart zodat u een groter gebied ziet. Zoek naar blauwe zones (Hoppy hubs), hier staan onze fietsen geparkeerd.

Selecteer de fiets die u zou willen ontlenen. U krijgt nu de volgende info te zien: Het voorspelde bereik van de fiets. Dit is hoever de fiets in theorie nog kan rijden. U kan een betaalmethode selecteren en u ziet de prijs voor deze fiets.

Druk op Start de rit, scan vervolgens de QR code die zich op het stuur van de Hoppy fiets bevindt.

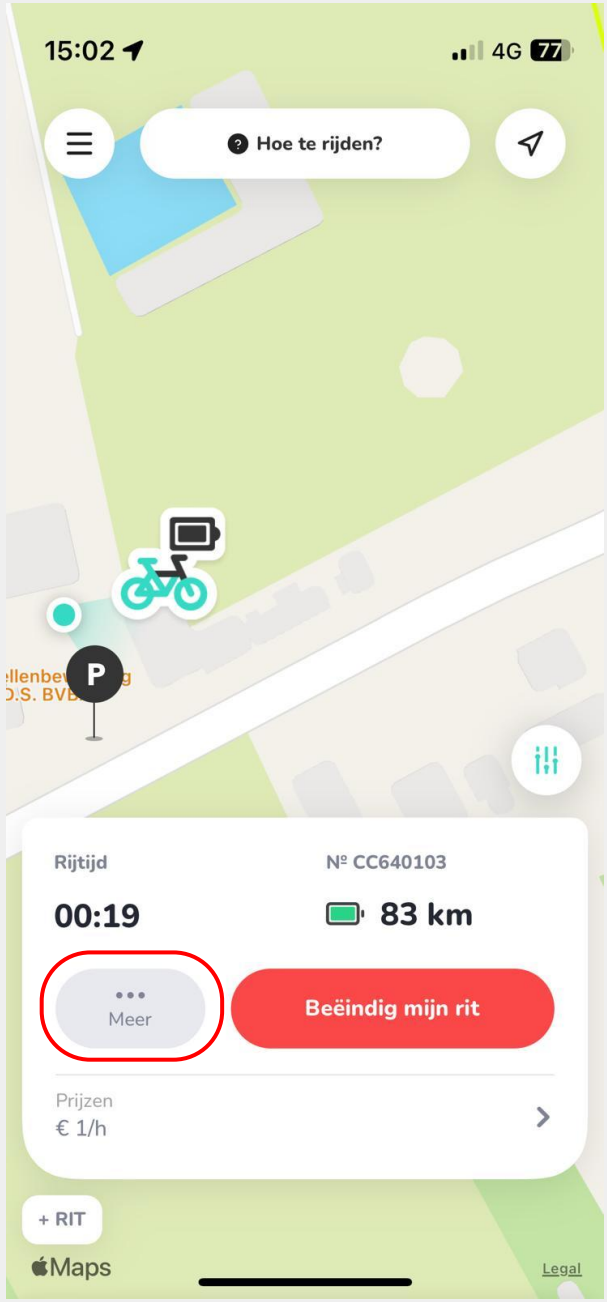


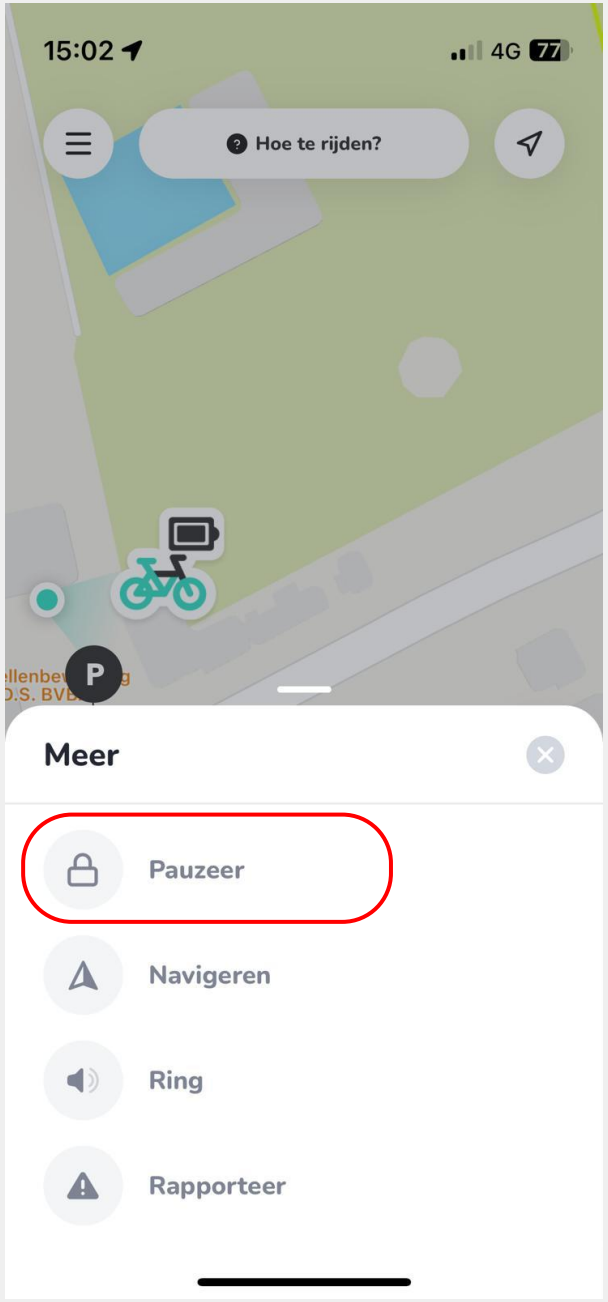


RIT PAUZEREN

Indien u uw rit wenst te pauzeren, dient u op Meer te drukken en vervolgens op Pauzeer.

U kan nu het kabelslot in het achterwiel slot steken zodat de fiets vergrendeld staat.

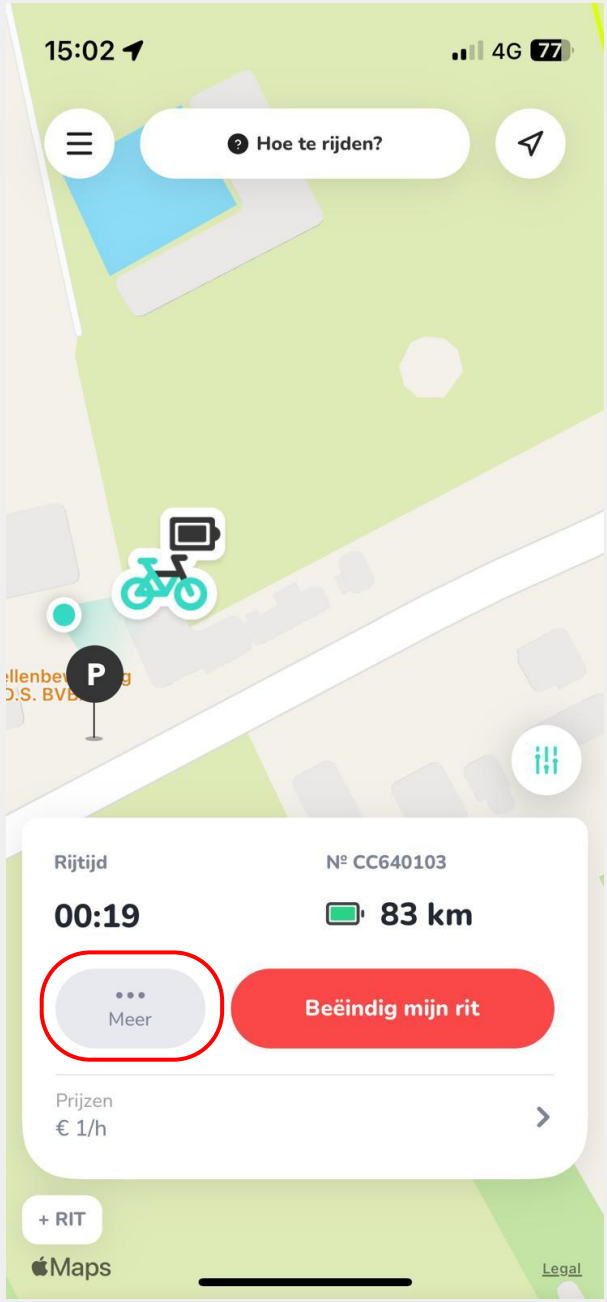




RIT PAUZEREN

Om de fiets terug uit pauze te halen druk je opnieuw op Meer en dan Ontgrendelen.

Het slot zal nu terug los komen. Plaats het terug op het achterwiel.



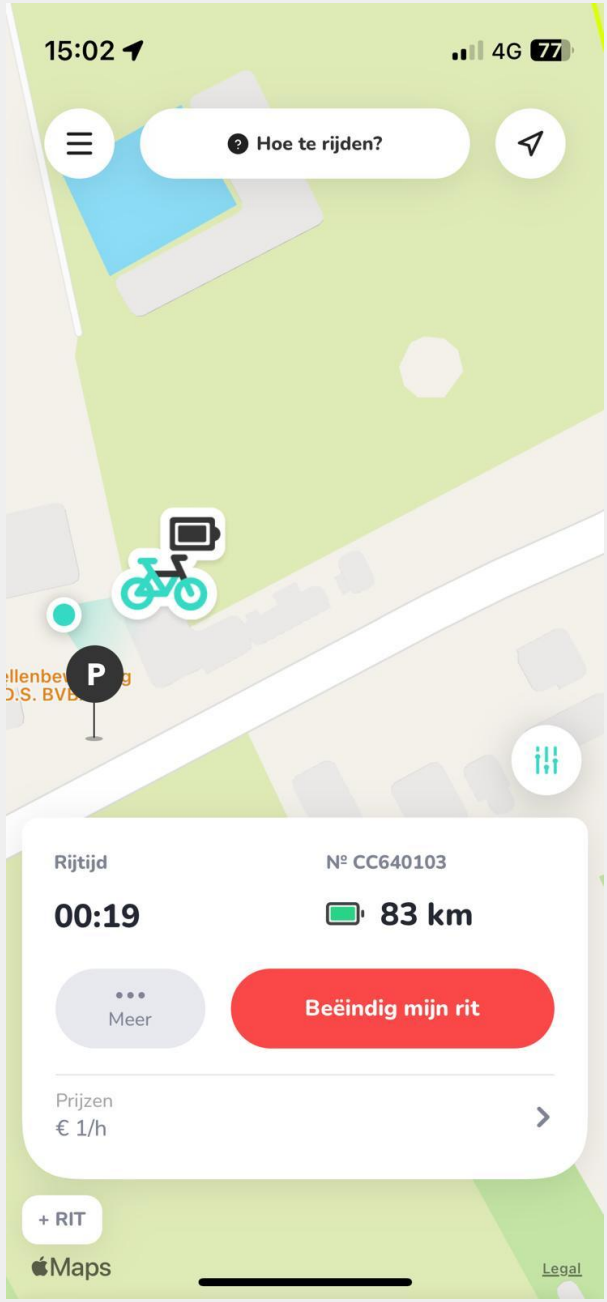


RIT BEËINDIGEN

Staat u in een Hoppy hub, dan kan u de rit beëindigen. Druk op Beëindig mijn rit en volg de instructies op het scherm.

Zorg dat je fiets goed staat.
Steek het kabelslot in het achterwiel slot.

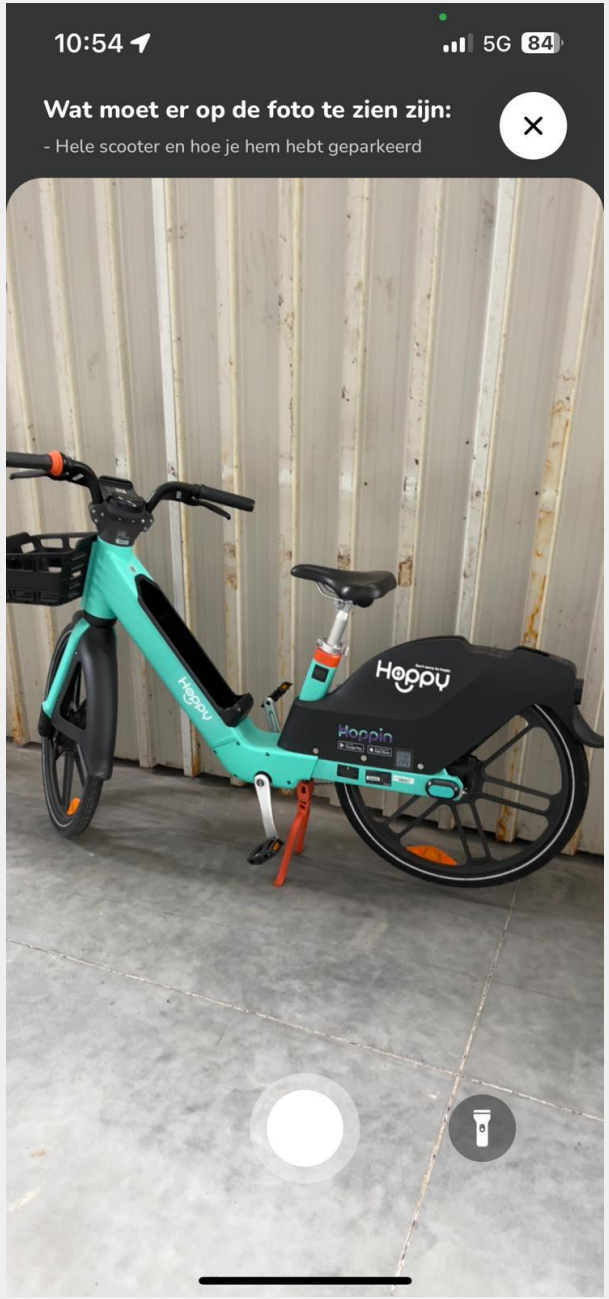
Indien het GPS signaal niet meteen herkent dat je in een Hoppy hub bent kan je eens proberen je een paar meter te verplaatsen (fiets mag blijven staan, er wordt dan gekeken naar het GPS signaal van uw smartphone).

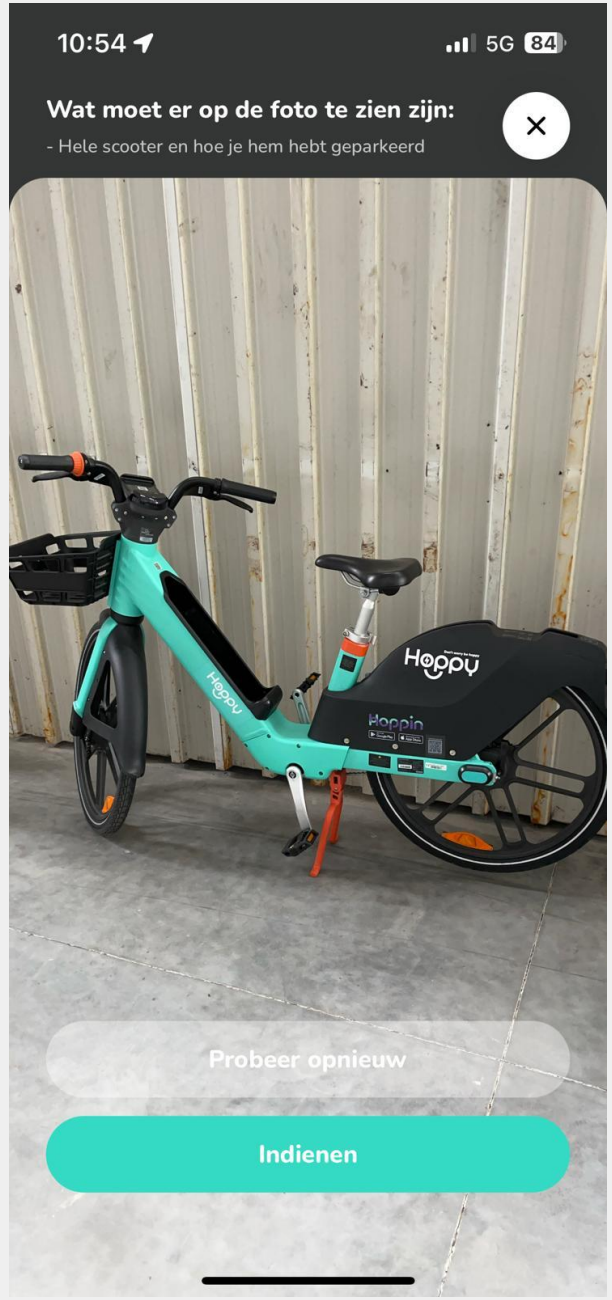




RIT BEËINDIGEN

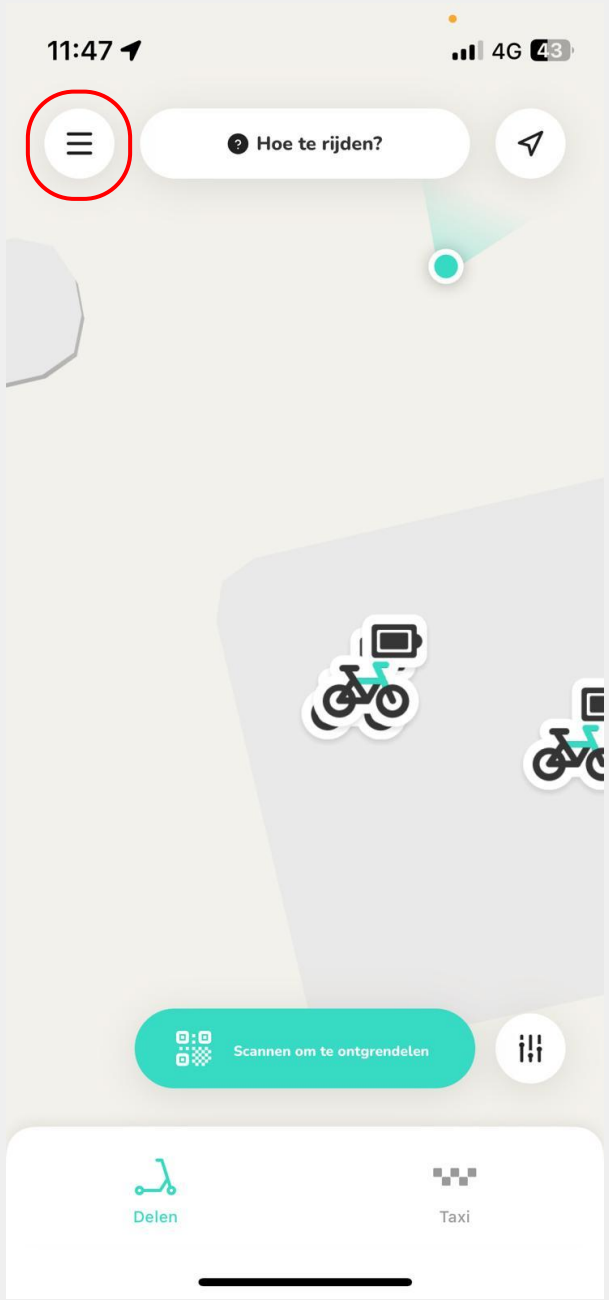
Naam als laatste nog een foto van uw geparkeerde fiets en de rit kan afgesloten worden.

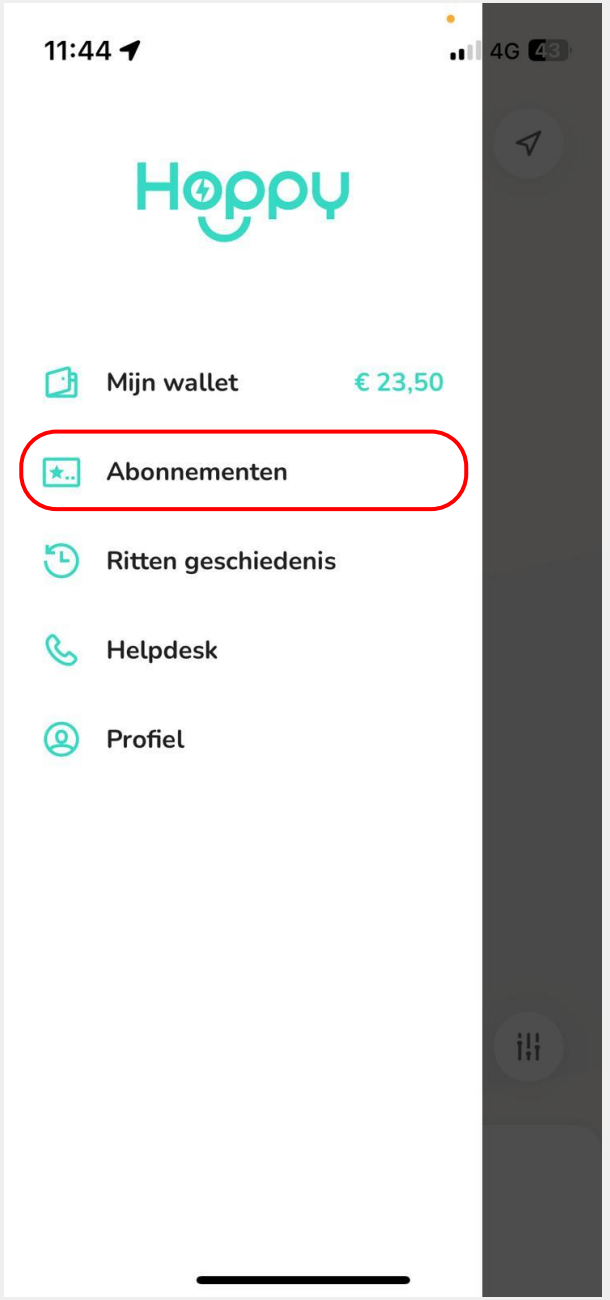




HOPPY PASSEN

U kan een Hoppy pas aankopen. Hierdoor rijd u voordeliger! Om dit te doen gaat u opnieuw naar het keuze menu en drukt u Abonnementen.





HOPPY PASSEN

Kies bij regio voor de Vervoerregio Dender & VVA. Nu ziet u de beschikbare passen voor deze regio. Indien u een pas ziet die u wilt kopen druk dan op Aankoop en doorloop het aankoopproces.

Let op: Indien de pas bijvoorbeeld een dagelijkse limiet heeft van 2 uur rijden en 8 uur pauzeren, dan wordt deze limiet gereset op het uur dat u de pas aankocht. Dit wil dus zeggen dat als u de pas aankoopt om 11 uur, u steeds vanaf dit tijdstip 24 uur de tijd hebt om uw dagelijkse limiet op te gebruiken. Gaat u over deze dagelijkse limiet wordt u aangerekend aan normaal tarief.

Eens de pas is aangekocht kan u bij het abonnementen menu in de app steeds de huidige status van uw pas zien: Gereden minuten, gepauzeerde minuten en tot wanneer de pas geldig is. Let op: deze info wordt steeds bijgewerkt wanneer een rit wordt afgesloten dus niet tijdens de rit zelf.

