

Řešení problémů

Kolo jsem si půjčil, ale neotevřel se zámek.

Pokud se neotevře zámek, zpravidla to bývá tím, že se ocitne ve stejné pozici jako špice zadního kola a ta brání jeho odemčení. V takovém případě stačí o pár milimetrů pootočit zadním kolem a dát v aplikaci ještě jednou pokyn k otevření zámku. V zimních měsících a teplotách pod nulou může být zámek blokován námrazou. V takovém případě zkuste zámku pomoci nahoru manuálně.

Omylem jsem odemkl kolo, u kterého nejsem. Co teď?

Pokud odemknete kolo, u kterého se nenacházíte, ihned nás o tom prosím informujte. Můžete zaslat zpětnou vazbu v aplikaci u dané výpůjčky, napsat na servis@nextbikeczech.com nebo volat na zákaznickou linku (+420 581 652 047), která je dostupná ve všední dny 9:00 - 20:00. Situaci umíme vyřešit i zpětně.

Nedaří se mi vrátit kolo. Co mám dělat?

Pokud Vám nejde stáhnout zámek až dolů a kolo je stále půjčeno, pootočte zadním kolem a akci opakujte, případně zkuste dát v aplikaci pokyn ke znovu otevření zámku a zkuste kolo znovu uzamknout. Pokud ani tak nedejde ke správnému uzamknutí kola, ihned prosím kontaktujte poskytovatele na níže uvedených kontaktech.

Jak nahlásím problém s výpůjčkou nebo vadu na kole?

V případě problému s výpůjčkou zavolejte na zákaznickou linku, která je dostupná ve všední dny 9:00-20:00 (+420 581 652 047). Mimo pracovní hodiny zákaznické linky je nejjednodušší zanechat zpětnou vazbu přímo v aplikaci v sekci „Potřebujete pomoc?“, napsat na sociální sítě nebo na email servis@nextbikeczech.com. Můžete přiřadit komentář k technickému stavu kola nebo problému s výpůjčkou a zákaznický tým brzy odpoví.

Má kolo bezpečnostní prvky?

Ano. Kolům nechybí přední a zadní světlo. Navíc mají po obvodu pneumatik reflexní prvky.

Kde na kole rozsvítím světla?

Světla se rozsvěcují i zhasínají automaticky. Asi minutu po vrácení kola světla zhasnou.

Jaká je nosnost kola?

Nosnost kola je 150 kg. Nosnost košíku je 5 kg. V košíku není povoleno převážet mazlíčky ani děti.

Kontakty na poskytovatele služby:

web: <https://nextbikeczech.com/>

facebook: <https://www.facebook.com/nextbikeczech>

instagram: [nextbike_cz](#)

e-mail: servis@nextbikeczech.com

telefon: 581 652 047 (v pracovní dny od 08:00 do 20:00 hod.)

QR kód pro stažení aplikace:

