

STARTGIDS | JOUW RIT BEGINT NU



Begin nu.
Scan voor toegang
tot ons Customer
Portal.



Meer dan een e-bike – een volledige bezorgpartner

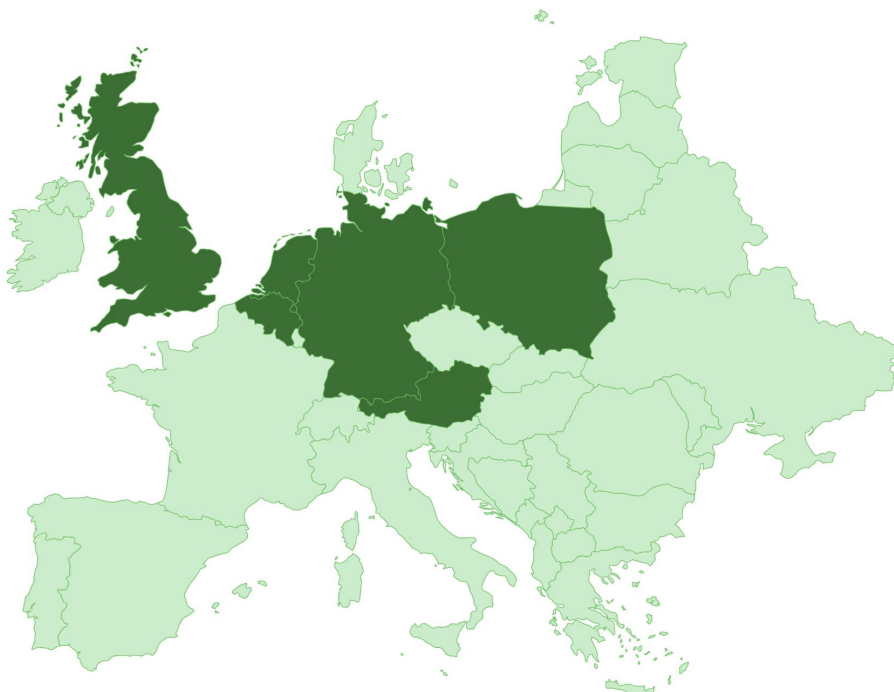
Vanaf vandaag is het meer dan alleen fietsverhuur – u krijgt een volledig team en tools die uw bedrijf ondersteunen

Succes vanaf dag één

Onboarding, training en deskundige ondersteuning om uw team productief te houden.

Operationele uitmuntendheid

Proactief onderhoud, deskundige reparaties en inzichten in uw vloot om maximale inzetbaarheid te garanderen.



Uw reis begint hier

Krijg toegang tot ons klantenportaal om uw vloot te beheren, prestaties te monitoren en verbonden te blijven met uw operaties.

Toegang tot het klantenportaal

SCAN DE CODE
OM IN TE
LOGGEN

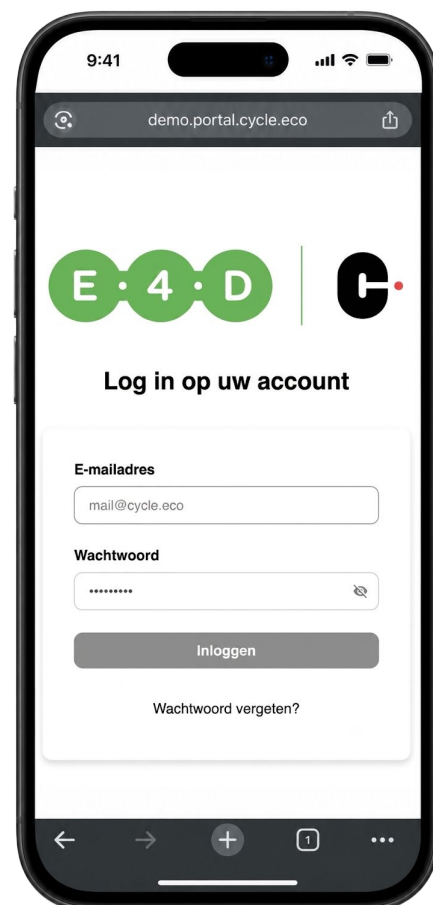


1. Ga naar <https://portal.cycle.eco>
2. Voer uw e-mailadres en wachtwoord in.
3. Als u geen uitnodiging heeft ontvangen of een nieuw account nodig heeft, neem contact op via: support@ebike4delivery.com



Opmerking:

- Log altijd uit wanneer u gedeelde computers gebruikt om uw gegevens te beschermen.
- Klik op **"Wachtwoord vergeten?"** om uw wachtwoord opnieuw in te stellen.



Klaar om op uw e-bike te rijden

Alles wat u nodig heeft om vanaf dag één veilig en zelfverzekerd te rijden.

GEN 3



20FIFTY M



In- en uitschakelen

1. Houd de aan/uit-knop 2–3 seconden ingedrukt.
2. De verlichting gaat automatisch aan.
3. Houd opnieuw ingedrukt om uit te schakelen.

Batterij

1. Ontgrendel met de sleutel.
2. Til omhoog.
3. Schuif terug tot deze vastklikt en vergrendel.
4. Trek er lichtjes aan om te controleren of deze goed vastzit.

Opladen

- Laad op na uw diensten.
- Gebruik alleen de bijgeleverde opladers.
- Laad op in een droge, goed geventileerde ruimte.
- Vermijd opladen gedurende de nacht.

Batterijveiligheid

- Houd uit de buurt van warmte.
- Gebruik nooit een beschadigde batterij.
- Als deze heet is, opzwellt, lekt of vreemd ruikt: stop met gebruiken en meld dit.

Voor elke rit

Controleer remmen, banden, verlichting en of de batterij vergrendeld is.

Eerste ritten

Rijd in een open ruimte en begin rustig totdat u zich comfortabel voelt.

Koud weer

Kou vermindert de actieradius. Houd de batterij goed opgeladen en bewaar deze binnenshuis.

Voelt er iets niet goed?

Stop onmiddellijk met rijden en meld dit via het klantenportaal.

Werken met het klantportaal

Beheer uw vloot, houd grip op service en krijg ondersteuning wanneer dat nodig is.

Dashboardoverzicht

Uw dashboard geeft u in één oogopslag inzicht in wat het belangrijkste is en biedt snelle toegang tot de belangrijkste functies.



Aankomende bezoeken

Bekijk in één oogopslag uw geplande monteursbezoeken



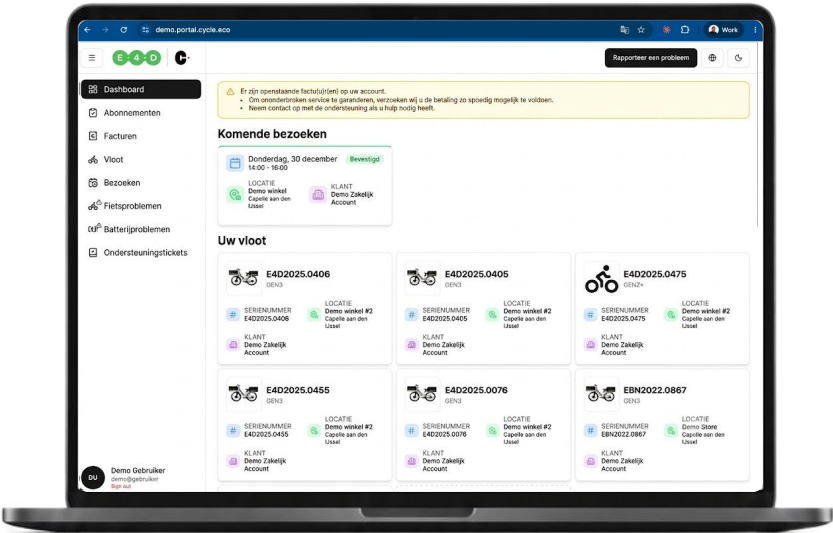
Uw vloot

Een overzicht van uw fietsen, inclusief serienummers en modellen



Supporttickets

Bekijk uw recente tickets en de actuele status



Menu (rechtsboven & linkerkant)

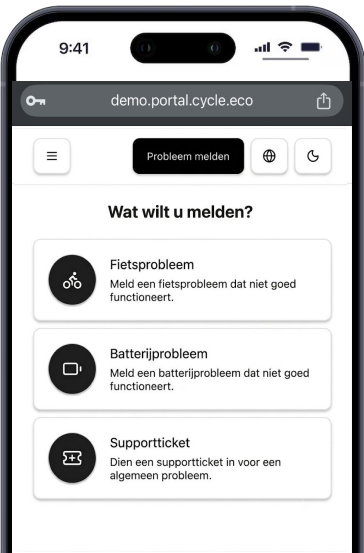
Gebruik de menu's om te navigeren, de taal te wijzigen, te schakelen tussen lichte en donkere modus en toegang te krijgen tot alle portaalfuncties.



Tip: U kunt in slechts enkele klikken een probleem melden of ondersteuning aanvragen.

Bekijk de stapsgewijze handleiding hieronder

Een probleem melden



Support Ticket

Wanneer het niet om de fiets zelf gaat

Categorie

Kies een categorie

Kies de categorie van het probleem.

Beschrijving

Beschrijf het probleem.

Voeg een beschrijving of aanvullende informatie toe.

Bijlagen

Bestanden kiezen of hierheen slepen.
PDF's en afbeeldingen worden ondersteund tot 10MB.

Bestanden kiezen

Verzenden

1.Selecteer "Supportticket" in het menu

2.Kies de categorie die het beste past bij uw aanvraag

3.Voeg een beschrijving toe (bijv. betaling voltooid maar nog in behandeling)

4.Voeg bestanden toe (PDF of afbeeldingen, max. 10 MB)

5.Klik op Verzenden. U ontvangt updates in het portaal

Batterijproblemen

Om uw vloot volledig operationeel te houden

Locatie

Kies een locatie

De winkel waaraan dit ticket moet worden gekoppeld.

Probleemcategorieën

Kies een probleemcategorie

Selecteer de categorie van het probleem.

Accu's

Accucode

Selecteer de accu die het probleem veroorzaakt.

Opmerkingen

Beschrijf het probleem.

Voeg eventuele opmerkingen of aanvullende informatie toe.

Afbeeldingen

Bestanden kiezen of hierheen slepen.
PDF's en afbeeldingen worden ondersteund tot 10MB.

Verzenden

1.Selecteer "Batterijproblemen"

2.Kies de locatie

3.Selecteer de categorie die het beste past bij uw probleem

4.Voeg uw opmerkingen toe

5.Klik op Verzenden. U ontvangt updates in het portaal



BELANGRIJKE VEILIGHEIDSMEDEDELING

Als de batterij heet, opgezwollen of lekkend is, of een chemische geur afgeeft, stop dan onmiddellijk met het gebruik ervan en meld dit via het Klantenportaal.

Fietsproblemen melden – heel eenvoudig

Fiets

|Fiets selecteren

E4D2025.0076
GEN 3
E4D2025.0076

E4D2025.0405
GEN 3
E4D2025.0405

E4D2025.0406
GEN 3
E4D2025.0406

E4D2025.0455
GEN 3
E4D2025.0455

E4D2025.0475

1. Selecteer "Fietsprobleem".
2. Selecteer de betreffende fiets

3. Kies de categorie die het beste bij uw probleem past.



Rem defect

5 – 13 – 14 – 17



Pedalen defect

10



Overig

9 – 11 – 12 – 15 – 16 – 18



Licht defect

6 – 19



Lekke band

1 – 2 – 3 – 4



Elektronica-probleem

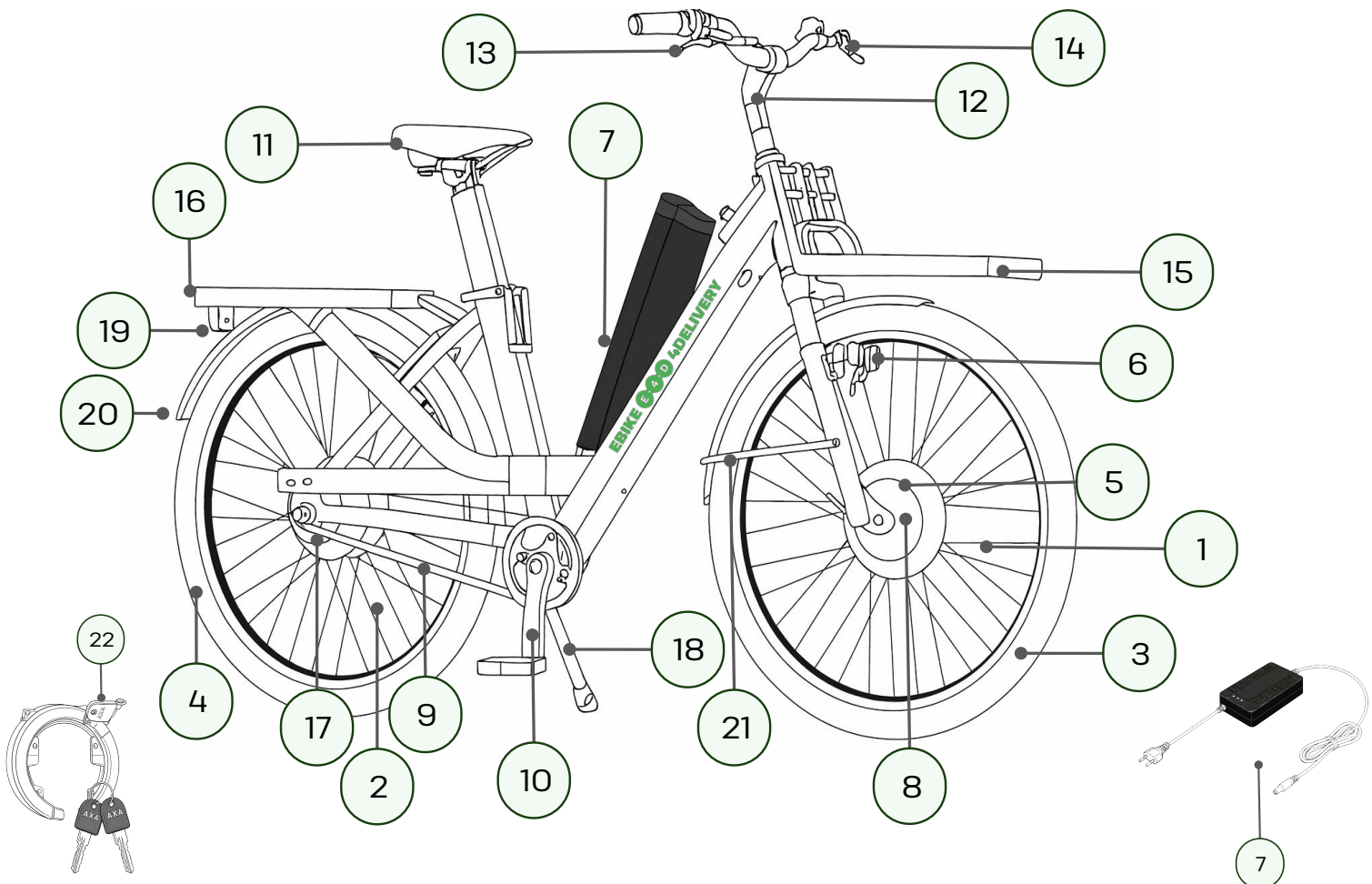
7 – 8



Spatbord defect

20 – 21

4. Voeg uw opmerkingen toe.
 5. Voeg foto's toe (max. 10 MB).
 6. Klik op Verzenden.
- U ontvangt updates in het portaal.



- | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1. Voorwiel | 7. Batterij / Oplader | 13. Remhendel rechts | 19. Achterlicht |
| 2. Achterwiel | 8. Voorwiel motor | 14. Remhendel links | 20. Achterspatbord |
| 3. Voorband en binnenband | 9. Ketting / Riem | 15. Voordrager | 21. Voorspatbord |
| 4. Achterband en binnenband | 10. Pedaal rechts/links | 16. Achterdrager / Box | 22. Fietsslot / sleutels |
| 5. Remschijf voor | 11. Zadel | 17. Remschijf achter | |
| 6. Voorlicht | 12. Stuur | 18. Fietsstandaard | |

Altijd weten wat er speelt

Alles wat u nodig heeft om uw vloot soepel te laten draaien – alles op één plek.



Aankomende bezoeken

Weet wanneer de monteur komt.

Hier vindt u al uw aankomende monteursbezoeken, inclusief datum, tijd, locatie en toegewezen monteur.

Bezoeken Sorteren op

Donderdag 30 december
14:00 - 16:00

Bevestigd

LOCATIE
Demo Store
Berlin, Charlottenburg

KLANT
Demo-Geschäftskonto

Donderdag 16 oktober
14:00 - 16:00

Afgerond

LOCATIE
Demo Store
Berlin, Charlottenburg

KLANT
Demo-Geschäftskonto

UW MONTEUR
Brigitte Morar

Hier vindt u:

- Datum & tijd
- Locatie
- Toegewezen monteur
- Bezoekstatus (Bevestigd / Gepland)



Fiets- & batterijproblemen

Volg elk gemeld probleem van begin tot eind.

De sectie Fiets- & batterijproblemen geeft u volledig inzicht in elk voor uw vloot gemeld probleem – vanaf het moment van indienen tot aan de oplossing.

E4D2025.0475
GEN2+

Open

AANMAAKDATUM
09.04.2026

KLANT
Demo Business Account

LOCATIE
Demo-vestiging #2
Capelle aan den IJssel

BESCHRIJVING
Aandrijfriem is gebroken, verlichting werkt niet

BAT496403

Open

AANMAAKDATUM
01.10.2025

LOCATIE
Demo-vestiging
Capelle aan den IJssel

BESCHRIJVING
Accu houdt lading niet goed vast — na volledige oplading werkt hij slechts 30 minuten, voordat hij onverwacht uitschakelt.

Elke melding bevat:

- Fiets- & batterij-ID
- Probleemcategorie
- Actuele status
Open -> In behandeling
-> Gesloten -> In de wacht
-> Geannuleerd
- Vestigingslocatie
- Toegewezen monteur



Supporttickets

Volg en beheer aanvragen die niet over de fiets gaan. Na het verzenden verschijnen uw tickets hier. Reageer op updates en bekijk de volledige communicatiegeschiedenis.

Supporttickets Sorteren op

#34632

Open

AANMAAKDATUM
12.05.2026 15:43

CATEGORIE
Algemene vragen & beheerproblemen

#34631

Open

AANMAAKDATUM
05.05.2026 14:38

CATEGORIE
Product-/serviceproblemen & verzoeken

Elk ticket bevat:

- Ticketnummer
- Aanmaakdatum
- Categorie
- Actuele status (Open, In behandeling, Gesloten)



Tip: Gebruik op elk moment het linkermenu om te wisselen tussen Aankomende bezoeken, Supporttickets en Fietsproblemen.

Uw reparatierapport begrijpen

Elke afgeronde service genereert automatisch een reparatierapport. Het biedt een volledig overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden, vervangen onderdelen, inspectiefoto's en opmerkingen van de technicus.

Heeft u vragen of denkt u dat iets niet klopt, reageer dan eenvoudig op de service-e-mail die u heeft ontvangen.

Rapportkop

- Klant & servicelocatie
- Fiets-ID & serienummer
- Datum & tijd van afronding van de service
- Reparatierapport-ID

Uitgevoerde service

- Tijdens de inspectie vastgestelde problemen
- Gemonteerde vervangende onderdelen
- Door de monteur uitgevoerde werkzaamheden

Kosten & dekking

Bekijk wat gedekt is en wat extra kosten met zich mee kan brengen

Foto's & verificatie

- Inspectiefoto's voor & na
- Opmerkingen van de mechanic
- Servicebevestiging

POWERED BY

CYCLE

Reparatierapport

Burgerhaus Küstenblick

Hauptstraße 128 26122 Oldenburg

Duitsland

Reparatiedatum

13.08.2025 16:31:31

Reparatieopdrachtnummer

Cycle/RO/056489

DeliverEbike GEN3

EBN1021.3667

Gemelde problemen

Voorvork voelt instabiel aan, remmen (voor en achter) werken niet goed en het zadel is gebroken/los

Onderdelen

1x [DELIVVCOMRF] Voorvork – Verende voorvork – GEN2 / GEN3 – V2

€69.94

Reden: Ongeval- of aanrijdingsschade

Details van het abonnement:

- **All Inclusive** → Alle vervangen onderdelen worden weergegeven als "inbegrepen", behalve bij onjuist gebruik.
- **Classic Lease** →
 - **Slijtageonderdelen (normaal gebruik/slijtage)** worden weergegeven als "inbegrepen", tenzij er sprake is van onjuist gebruik.
 - **Niet-slijtageonderdelen** worden altijd met een prijs weergegeven, tenzij ze onder de garantie voor fabricagefouten vallen.

2x [64-DELIIN2STK] Onderdelen – Voorwielas – GEN2 / GEN3

Geïnstalleerd €2.57

Activiteiten

Remzadel (achter) verwijderen / installeren

Remzadel (voor) verwijderen / installeren

Voorvork vervangen & rem / stuurset installeren

Zadel vervangen

Eventuele bezwaren moeten binnen 48 uur worden ingediend. Anders worden de kosten als geaccepteerd beschouwd en is betaling verschuldigd. Bij vragen kunt u contact opnemen via support@ebike4delivery.com

Veelgestelde vragen (FAQ)

Toegang & Accounts

Hoe krijg ik toegang tot de Fleet-webapp?

Ga naar <https://portal.cycle.eco/> en log in met je e-mail en wachtwoord.

Toegangsproblemen?

Geen inloggegevens ontvangen of wachtwoord vergeten? Neem contact op met support: support@ebike4delivery.c om of gebruik de optie "Wachtwoord vergeten?" op de inlogpagina.

Is het mogelijk om meerdere gebruikers per account?

Ja, met rechten per filiaal per gebruiker.

Kan ik fietsen van al mijn filialen zien?

Alleen als je gemachtigd bent voor meerdere filialen.

Fietsprobleem melden

Wat gebeurt er na mijn melding?

Er wordt een service aanvraag aangemaakt, een monteur toegewezen en u ontvangt een e-mail met het tijdvenster.

Wat als mijn fiets niet in de lijst staat?

Neem contact op met support zodat de toewijzing kan worden gecontroleerd.

Kan ik meerdere fietsen in één melding doorgeven?

Nee. Per fiets is een aparte service aanvraag nodig.

Accuprobleem melden

Accuprobleem melden

- Voer de accucode in die op het fysieke label staat
- Ontbreekt het label, voeg dan "Battery ID missing" toe met foto's.

Wat gebeurt er na de accumelding

Uw melding wordt eerst beoordeeld. Afhankelijk van het probleem inspecteren we de accu of regelen we een vervanging.

Repareert of brengt de monteur een accu mee?

Nee. Accu's worden niet ter plaatse gerepareerd. Is een vervanging nodig, dan versturen we deze per post naar uw locatie. Er kunnen omruilkosten van toepassing zijn.

Serviceorders & Bezoeken

Hoe weet ik wanneer de monteur komt?

U ontvangt een e-mail met datum en tijdvenster.

Waarom is mijn service order gepauzeerd?

Bij onduidelijke informatie of ontbrekende onderdelen.

Wat moet ik in het opmerkingenveld schrijven?

Wees zo concreet mogelijk, bijvoorbeeld: "achterrem werkt niet". Niet: "fiets kapot".

Wat gebeurt er na het bezoek van de monteur?

Je krijgt per e-mail een serviceraapport met diagnose, werkzaamheden en kosten.

Facturatie & Bezwaren

Moet ik betalen voor vervangende onderdelen?

All Inclusive: vervangende onderdelen inbegrepen

Classic Lease: slijtageonderdelen inbegrepen

*Niet-slijtageonderdelen kunnen kosten met zich meebrengen, tenzij gedekt door garantie.

Niet eens met het reparatierapport?

Meld eventuele bezwaren binnen 48 uur. Daarna worden de kosten als akkoord beschouwd.

Hulp nodig? Wij staan voor u klaar

(Ma–Vr, 8:00–17:00 CET)

NEDERLAND:
+31 485 794 557

 support@ebike4delivery.com