

STARTER LEITFADEN | DEINE FAHRT BEGINNT JETZT



Jetzt loslegen.
Scannen für den
Zugriff auf unser
Customer Portal.



Mehr als ein E-Bike - Ein vollständiger Lieferpartner

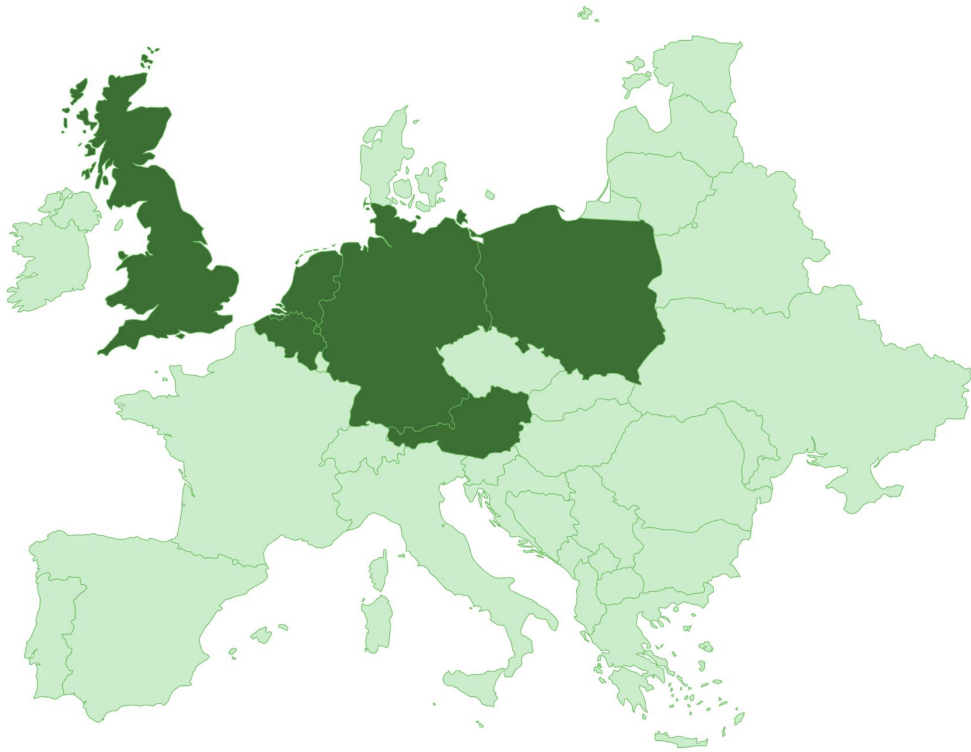
Ab heute ist das mehr als reine Fahrradvermietung – ein ganzes Team sowie die passenden Hilfsmittel stehen Ihnen zur Seite, um Ihr Unternehmen voranzubringen

Erfolg vom ersten Tag an

Onboarding, Schulungen und fachkundige Unterstützung, damit Ihr Team produktiv bleibt.

Operative Exzellenz

Proaktive Wartung, fachgerechte Reparaturen und Einblicke in die Flotte zur Maximierung der Betriebszeit.



Ihre Reise beginnt hier

Nutzen Sie unser Kundenportal, um Ihre Flotte zu verwalten, den aktuellen Status zu überwachen und stets den Überblick über alle Prozesse zu behalten.

Zugriff auf das Kundenportal

SCANNEN SIE
DEN CODE, UM
SICH
ANZUMELDEN



1. **Gehen Sie zu <https://portal.cycle.eco>**
2. Geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihr **Passwort** ein.
3. Wenn Sie keine Einladung erhalten haben oder ein neues Konto benötigen, kontaktieren Sie: support@ebike4delivery.com



Hinweis:

- Melden Sie sich immer ab, wenn Sie gemeinsam genutzte Computer verwenden, um Ihre Daten zu schützen.
- Klicken Sie auf „**Passwort vergessen?**“, um Ihr Passwort zurückzusetzen.



Vorbereitung auf die Fahrt mit Ihrem E-Bike

Alles, was Sie brauchen, um von Anfang an sicher und selbstbewusst zu fahren.

GEN 3



20FIFTY M



Ein- und Ausschalten

1. Halten Sie den Ein-/Aus-Schalter 2–3 Sekunden gedrückt.
2. Die Lichter schalten sich automatisch ein.
3. Zum Ausschalten erneut gedrückt halten.

Batterie

1. Mit dem Schlüssel entriegeln.
2. Nach oben anheben.
3. Zurückschieben, bis sie einrastet, und verriegeln.
4. Leicht daran ziehen, um sicherzustellen, dass sie fest sitzt.

Laden

- Nach den Schichten aufladen.
- Nur zugelassene Ladegeräte verwenden.
- In einem trockenen, gut belüfteten Bereich laden.
- Nächtliches Laden vermeiden.

Batteriesicherheit

- Von Hitze fernhalten.
- Niemals eine beschädigte Batterie verwenden.
- Wenn sie heiß ist, sich aufbläht, ausläuft oder ungewöhnlich riecht: Nutzung sofort einstellen und melden.

Vor jeder Fahrt

Bremsen, Reifen, Beleuchtung und den festen Sitz der Batterie überprüfen.

Fahranfänger

Fahren Sie zunächst auf einer freien Flächen und starten Sie langsam, bis Sie sich sicher fühlen.

Kaltes Wetter

Kälte verringert die Reichweite. Halten Sie den Akku gut geladen und lagern Sie ihn drinnen.

Etwas stimmt nicht?

Fahren Sie nicht weiter und melden Sie es über das Kundenportal.

Arbeiten mit dem Kundenportal

Verwalten Sie Ihre Flotte, behalten Sie den Überblick über den Service und erhalten Sie Unterstützung, wann immer Sie sie benötigen.

Dashboard-Übersicht

Ihr Dashboard zeigt Ihnen auf einen Blick, was am wichtigsten ist, und bietet schnellen Zugriff auf die wichtigsten Funktionen.



Anstehende Besuche

Sehen Sie auf einen Blick Ihre geplanten Monteurbesuche



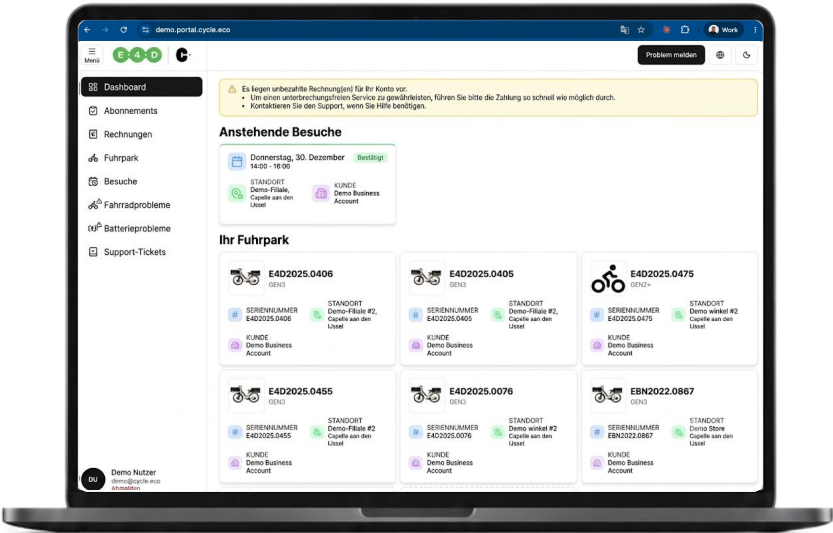
Ihre Flotte

Eine Übersicht Ihrer Fahrräder, einschließlich Seriennummern und Modellen



Support-Tickets

Sehen Sie Ihre aktuellen Tickets und deren Status



Menü (oben rechts & linke Seite)

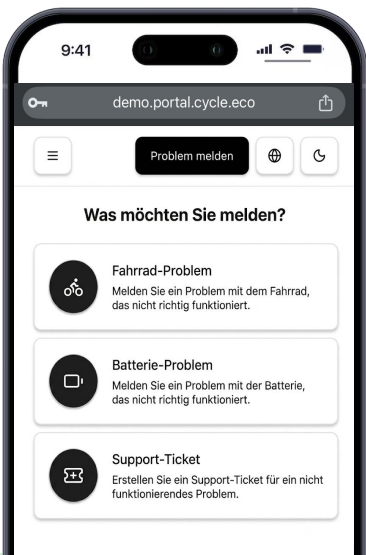
Verwenden Sie die Menüs, um zu navigieren, die Sprache zu ändern, zwischen hellem und dunklem Modus zu wechseln und auf alle Portalfunktionen zuzugreifen.



Tipp: Sie können mit nur wenigen Klicks ein Problem melden oder Unterstützung anfordern

Sehen Sie sich die Schritt-für-Schritt-Anleitung unten an

Ein Problem melden



Support-Ticket

Wenn es nicht um das Fahrrad selbst geht

Kategorie
Wählen Sie eine Kategorie

Beschreibung
Beschreiben Sie das Problem.

Anhänge
Fügen Sie eine Beschreibung oder zusätzliche Informationen hinzu.

Daten auswählen oder hierher ziehen.
PDFs und Bilder werden bis zu 10MB unterstützt.

Daten durchsuchen

Absenden

1. Wählen Sie „Support-Ticket“ im Menü

2. Wählen Sie die Kategorie, die am besten zu Ihrer Anfrage passt

3. Fügen Sie eine Beschreibung hinzu (z. B. Zahlung abgeschlossen, aber noch in Bearbeitung)

4. Fügen Sie Dateien hinzu (PDF oder Bilder, max. 10 MB)

5. Klicken Sie auf Absenden. Sie erhalten Updates im Portal

Batterieprobleme

Damit Ihre Flotte voll einsatzbereit bleibt

Standort
Standort auswählen
Die Filiale, der dieses Ticket zugeordnet werden soll.

Problemkategorien
Problemkategorie auswählen
Wählen Sie die Kategorie des Problems aus.

Akkus
Akkucode
Wählen Sie den Akku aus, bei dem das Problem auftritt.

Kommentare
Beschreiben Sie das Problem.

Bilder
Fügen Sie Kommentare oder zusätzliche Informationen hinzu.

Daten auswählen oder hierher ziehen.
PDFs und Bilder werden bis zu 10MB unterstützt.

Senden

1. Wählen Sie „Batterieproblem e“

2. Wählen Sie den Standort
Wählen Sie die Kategorie, die am besten zu Ihrem Problem passt

3. Fügen Sie Ihre Anmerkungen hinzu

4. Fügen Sie Bilder hinzu (max. 10 MB)

5. Klicken Sie auf Absenden. Sie erhalten Updates im Portal



WICHTIGER SICHERHEITSHINWEIS

Wenn der Akku heiß, aufgebläht oder undicht ist oder einen chemischen Geruch abgibt, stellen Sie die Nutzung sofort ein und melden Sie dies über das Kundenportal.

Fahrradprobleme melden – ganz einfach

Fahrrad

Fahrrad auswählen

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

GEN 2+

1. Klicken Sie auf „**Problem melden**“.
2. Wählen Sie das betroffene Fahrrad aus

3. Wählen Sie die Kategorie, die am besten zu Ihrem Problem passt.



Bremse defekt

5 – 13 – 14 – 17



Pedale defekt

10



Sonstiges

9 – 11 – 12 – 15 – 16 – 18



Licht defekt

6 – 19



Reifenpanne

1 – 2 – 3 – 4



Elektronik-Problem

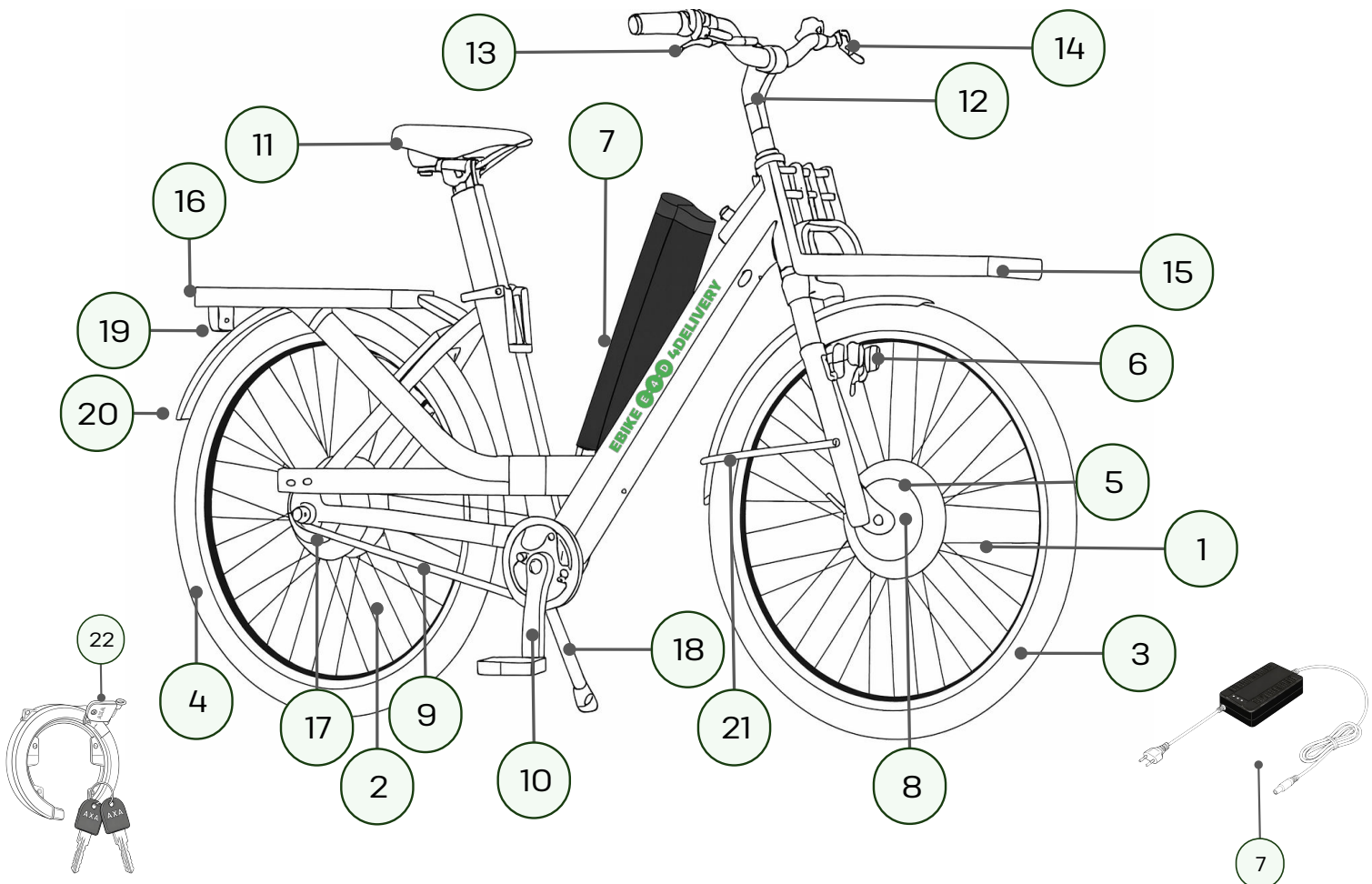
7 – 8



Schutzblech defekt

20 – 21

4. Fügen Sie Ihre Anmerkungen hinzu.
5. Fügen Sie Fotos hinzu (max. 10 MB).
6. Klicken Sie auf Absenden. Sie erhalten Updates im Portal.



- | | | | |
|------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| 1. Vorderrad | 7. Batterie/ Ladegerät | 13. Bremshebel rechts | 19. Rücklicht |
| 2. Hinterrad | 8. Vorderradnabenmotor | 14. Bremshebel links | 20. Hinteres Schutzblech |
| 3. Vorderreifen und Schlauch | 9. Kette / Riemen | 15. Frontgepäckträger | 21. Vorderes Schutzblech |
| 4. Hinterreifen und Schlauch | 10. Pedal rechts/links | 16. Heckgepäckträger / Box | 22. Fahrradschloss / Schlüssel |
| 5. Bremsscheibe vorne | 11. Sattel | 17. Bremsscheibe hinten | |
| 6. Frontlicht | 12. Lenker | 18. Fahrradständer | |

Immer wissen, was los ist

Alles, was Sie brauchen, damit Ihre Flotte reibungslos läuft – alles an einem Ort.



Anstehende Besuche

Wissen Sie, wann der Monteur kommt.

Hier finden Sie alle anstehenden Monteurbesuche, einschließlich Datum, Uhrzeit, Standort und zugewiesenem Monteur.

Besuche

Sortieren nach



Donnerstag, 30. Dezember
14:00 - 16:00

Bestätigt



STANDORT
Demo Store
Berlin, Charlottenburg



KUNDE
Demo-Geschäftskonto



Donnerstag, 16. Oktober
14:00 - 16:00

Abgeschlossen



STANDORT
Demo Store
Berlin, Charlottenburg



KUNDE
Demo-Geschäftskonto



IHR TECHNIKER
Brigitte Morar

Hier finden Sie:

- Datum & Uhrzeit
- Standort
- Zugewiesener Monteur
- Besuchsstatus (Bestätigt / Geplant)



Fahrrad- & Batterieprobleme

Verfolgen Sie jedes gemeldete Problem von Anfang bis Ende.

Der Bereich Fahrrad- & Batterieprobleme bietet Ihnen vollständige Transparenz über jedes für Ihre Flotte gemeldete Problem – vom Zeitpunkt der Einreichung bis zur Lösung.

E4D2025.0475

Offen



ERSTELLUNGSDATUM
09.04.2026



KUNDE
Demo Business Account



STANDORT
Demo-Filiale #2
Capelle aan den IJssel



BESCHREIBUNG
Zahnriemen ist gerissen, Lichter funktionieren nicht

BAT496403

Offen



ERSTELLUNGSDATUM
01.10.2025



STANDORT
Demo-Filiale
Capelle aan den IJssel



BESCHREIBUNG
Akku hält die Ladung nicht richtig – nach vollständiger Aufladung läuft er nur 30 Minuten, bevor er unerwartet abschaltet.

Jede Meldung enthält:

- Fahrrad- & Batterie-ID
- Problemkategorie
- Aktueller Status

Offen → In Bearbeitung → Geschlossen → Pausiert → Storniert

- Filialstandort
- Zugewiesener Monteur



Support-Tickets

Verfolgen und verwalten Sie Anfragen, die nicht das Fahrrad betreffen. Nach dem Absenden erscheinen Ihre Tickets hier. Antworten Sie auf Updates und sehen Sie den vollständigen Kommunikationsverlauf ein.

Support-Tickets

Sortieren nach

#34632

Offen



ERSTELLUNGSDATUM
12.05.2026 15:43



KATEGORIE
Allgemeine Anfragen & Administrator-Probleme

#34631

Offen



ERSTELLUNGSDATUM
05.05.2026 14:38



KATEGORIE
Produkt-/Service-Probleme & Anfragen

Jedes Ticket enthält:

- Ticketnummer
- Erstellungsdatum
- Kategorie
- Aktueller Status (Offen, In Bearbeitung, Geschlossen)



Tipp: Nutzen Sie jederzeit das linke Menü, um zwischen Anstehende Besuche, Support-Tickets und Fahrradprobleme zu wechseln.

Ihren Reparaturbericht verstehen

Jeder abgeschlossene Service erstellt automatisch einen Reparaturbericht. Er bietet eine vollständige Übersicht über die durchgeführten Arbeiten, ausgetauschte Teile, Inspektionsfotos und Anmerkungen des Technikers.

Wenn Sie Fragen haben oder glauben, dass etwas nicht korrekt ist, antworten Sie einfach auf die Service-E-Mail, die Sie erhalten haben.

Berichtskopf

- Kunde & Servicestandort
- Fahrrad-ID & Seriennummer
- Datum & Uhrzeit des Serviceabschlusses
- Reparaturbericht-ID

Durchgeführter Service

- Bei der Inspektion festgestellte Probleme
- Eingebaute Ersatzteile
- Vom Monteur durchgeführte Arbeiten

Kosten & Abdeckung

Sehen Sie, was abgedeckt ist und was zusätzliche Kosten verursachen kann

Fotos & Verifizierung

- Inspektionsfotos vorher & nachher
- Anmerkungen des Technikers
- Servicebestätigung

POWERED BY

CYCLE

Reparaturbericht

Burgerhaus Küstenblick

Hauptstraße 128 26122 Oldenburg
Deutschland

Reparaturdatum

13.08.2025 16:31:31

Reparaturauftragsnummer

Cycle/RO/056489

DeliverEbike GEN3

EBN1021.3667

Gemeldete Probleme

Vorderradgabel fühlt sich instabil an, Bremsen (vorne und hinten) funktionieren nicht richtig und der Sattel ist gebrochen/locker

Ersatzteile

☐

1x [DELIVVCOMRF] Gabel – Vorderradfederung – GEN2 / GEN3 – V2

€69.94

Grund: Unfall- oder Aufprallschaden

Details zum Abonnementplan:

- **All Inclusive** → Alle ausgetauschten Teile erscheinen als „inklusive“, außer bei unsachgemäßer Nutzung.
- **Classic Lease** →
 - **Verschleißteile (normale Nutzung/Abnutzung)** erscheinen als „inklusive“, sofern keine unsachgemäße Nutzung vorliegt.
 - **Nicht-Verschleißteile** werden immer mit einem Preis ausgewiesen, es sei denn, sie fallen unter die Garantie für Fabrikationsfehler.

☒

2x [64-DELIIN2STK] Einsätze – Nabenachse Vorderradgabel – GEN2 / GEN3

Inbegriffen €2.57

Aktivitäten

Bremssattel (hinten) festziehen / einstellen

Bremssattel (vorne) festziehen / einstellen

Federgabel ersetzen & Bremse / Steuersatz einstellen

Sattel ersetzen

Etwaige Bedenken müssen innerhalb von 48 Stunden geäußert werden. Andernfalls gelten die Gebühren als akzeptiert und die Zahlung ist fällig. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an support@ebike4delivery.com

Häufig gestellte Fragen (FAQ)



Zugang & Konten

Wie greife ich auf die Fleet-Web-App zu?

Gehe zu <https://portal.cycle.eco/> und logge dich mit E-Mail/Passwort ein.

Zugangsprobleme? Keine Zugangsdaten erhalten oder Passwort vergessen? Kontaktiere den Support: support@ebike4delivery.com oder nutze die Option „Passwort vergessen?“ auf der Login-Seite.

Können mehrere Nutzer auf dasselbe Konto zugreifen?

Ja, mit filialbasierten Rechten pro Nutzer.

Kann ich auf Räder aller Filialen zugreifen?

Nur, wenn Sie für mehrere Filialen berechtigt sind.



Fahrzeugproblem melden

Was, wenn mein Fahrrad nicht in der Liste steht?

Support kontaktieren, um Zuordnung zu prüfen.

Mehrere Fahrräder in einer Anfrage?

Nein. Pro Fahrzeug nur ein Serviceauftrag.

Was passiert, nachdem ich ein Fahrzeugproblem gemeldet habe?

Serviceauftrag wird erstellt, Techniker zugewiesen, E-Mail mit Zeitfenster gesendet.

Soll ich das Rad nach der Meldung weiter benutzen?

Nein. Weiterfahren kann den Schaden verschlimmern.



Batterieproblem melden

Wie melde ich ein Batterieproblem?

- Gib den Batterie-Code vom physischen Etikett ein
- Fehlt das Etikett, füge "Battery ID missing" mit Fotos hinzu.

Was passiert danach?

Dein Fall wird zuerst geprüft. Je nach Problem wird die Batterie inspiziert oder ein Ersatz veranlasst.

Repariert oder bringt der Mechaniker eine Batterie?

Nein. Batterien werden nicht vor Ort repariert. Ersatzbatterien werden ausschließlich versendet. Tauschgebühren können anfallen.



Serviceaufträge & Termine

Wie erfahre ich, wann der Mechaniker kommt?

E-Mail-Benachrichtigung mit Datum und Zeitfenster.

Warum wurde mein Serviceauftrag pausiert?

Unklare Beschreibung, fehlende Teile oder Zugangsprobleme

Was soll ich im Kommentarfeld schreiben?

Konkret sein (z. B. „Hinterbremse funktioniert nicht“) statt allgemein („Fahrrad kaputt“).

Was passiert nach Abschluss des Serviceauftrags?

Servicebericht per E-Mail mit Diagnose, Arbeiten und Kosten.



Abrechnung & Einwände

Woran erkenne ich, ob ich für Ersatzteile bezahlen muss?

- All Inclusive: Ersatzteile inklusive
- Classic Lease: Verschleißteile inklusive / *Nicht-Verschleißteile können kostenpflichtig sein, sofern sie nicht unter die Garantie fallen.

Was soll ich tun, wenn ich mit dem Reparaturbericht nicht einverstanden bin?

Bedenken innerhalb von 48 Stunden melden. Danach gelten die Kosten als akzeptiert und die Zahlung ist fällig.

Brauchen Sie Hilfe? Wir sind für Sie da

(Mon–Fri, 8:00–17:00 CET)

DEUTSCHLAND:
+49 3013 881 256

support@ebike4delivery.com