



IJmond
bereikb>>r



Meest gestelde vragen Toogethr Cycles

Dit is de eerste versie van veelgestelde vragen voor Toogethr Cycles. We vullen deze lijst regelmatig aan. Binnenkort wordt de vragen en antwoorden ook als webpagina getoond.

- **Aanmelden, Profiel, Werkgever en Instellingen**
- **Alles over de fietsritten**
- **Toogethr, Partners & Data privacy**
- **Webshop**
- **Voor werkgevers**

Aanmelden, Profiel, Werkgever en Instellingen

Hoe meld ik mij aan voor Toogethr en hoe vul ik mijn profiel in?

Wanneer het bedrijf of de organisatie waarvoor je werkt bekend is bij Toogethr Cycles, is aanmelden makkelijk:

- Open de app en vul je **zakelijke** e-mailadres in (**dus geen privé-mailadres**).
- Accepteer de voorwaarden en tik op 'Ontvang verificatiecode'.
- Je ontvangt je verificatiecode in je **zakelijke** mailbox. Let op! Deze code vervalt na één uur. Wanneer de code niet meer geldig is kun je gemakkelijk weer een nieuwe code aanvragen.
- Vul de code in de app in
- Vul je profiel verder in met de gevraagde informatie

Is jouw bedrijf nog niet bekend bij Toogethr Cycles, dan krijg je daarvan een melding: in de app en per e-mail. Stuur een mailtje aan support@toogehtr.com. We controleren even of jouw werkgever aan de voorwaarden voldoet. Is dat het geval dan zorgen we er snel voor dat je de app alsnog kunt gebruiken.

Ik krijg een bericht dat mijn werkgever niet bekend is bij Toogethr. Wat nu?

Is jouw bedrijf nog niet bekend bij Toogethr Cycles, dan krijg je daarvan een melding: in de app en per e-mail. Stuur een mailtje aan support@toogehtr.com **met jouw naam, zakelijke e-mailadres, naam en adres van je werkgever**. We controleren even of jouw werkgever aan de voorwaarden voldoet. Is dat het geval dan zorgen we er snel voor dat je de app alsnog kunt gebruiken.

Mijn werkgever is niet gevestigd in de IJmond (gemeente Beverwijk, gemeente Velsen, gemeente Heemskerk). Kan ik toch de app gebruiken en punten verdienen?

We zijn hier nog even over in overleg. Stuur een e-mail naar support@toogethr.nl met je naam, zakelijke e-mailadres en naam en adres van je werkgever. We komen er snel bij je op terug.



IJmond
bereikb>>r



Hoe kan ik mijn profiel aanpassen?

Om je profiel aan te passen, doe je het volgende:

- Tik op 'Profiel' onderaan je scherm.
- Tik op hetgeen dat je wil aanpassen of verander bijvoorbeeld je profielfoto.
- Sla je wijzigingen onderin het scherm op.

Hoe kan mijn vertrekadres wijzigen?

Om je adres aan te passen, doe je het volgende:

- Tik op 'Plan', onderaan je scherm en tik op 'Nieuw alarm'.
- Tik op 'Voeg een locatie toe'.
- Bij 'Jouw locaties' zie je 'Voeg thuislocatie toe' en 'Voeg werklocatie toe' staan. Tik op 'thuislocatie' om deze in te vullen of aan te passen.

Hoe kan ik mijn werkadres wijzigen?

In principe staat je werkadres vast vermeld. We maken gebruik van de postcode van het bedrijf of de organisatie waar je werkt. Werk je bij bijvoorbeeld een zorginstelling en fiets je naar verschillende vaste locaties? Dan kun je bij het inplannen van je fietsrit de juiste locatie aangeven.

- Tik op 'Plan', onderaan je scherm en tik op 'Nieuw alarm'.
- Tik op 'Voeg een locatie toe'.
- Bij 'Jouw locaties' zie je 'Voeg thuislocatie toe' en 'Voeg werklocatie toe' staan. Tik de werklocatie aan waar je rit deze keer naar toe gaat en je verdient je punten.

Waarom moet ik 'Meldingen' inschakelen?

Deze meldingen laten je onder andere weten wanneer je door een collega wordt uitgenodigd voor een rit of wanneer er nieuws is over een challenge. Ook herinneren ze je eraan om je fietsrit te starten in de app wanneer je op de fiets stapt. Zo zorg je dat je wanneer je een woon/werkrit fietst, ook echt je punten verdient en niet achteraf er achter komt dat je vergeten bent om je fietsrit te registreren.

Het is niet verplicht om 'Meldingen' aan te zetten, maar wel makkelijk.

Ik wil mijn account verwijderen. Hoe kan ik dit doen?

Wat jammer om te horen dat je jouw Togethr Cycles account wilt verwijderen. Stuur een e-mail aan support@togethr.com en we verwijderen je gegevens uit ons bestand. Je ontvangt dan ook geen berichten van Togethr Cycles meer.

Natuurlijk horen we graag, waarom je niet langer gebruik wilt maken van de app. Je ontvangt dan ook geen berichten van Togethr Cycles meer.



IJmond
bereikb>>r



Waarom moet ik mijn GPS inschakelen en wat doet Toogehtr met deze informatie?

Je moet je GPS aanzetten om je ritten te kunnen meten. Ook hebben we deze informatie nodig om akkoord te geven op je bestellingen in de webshop. De punten die je spaart, zijn geld waard. We moeten kunnen controleren of je die punten rechtmatig hebt verdiend.

Welke informatie gebruiken we:

- Vertreklocatie(s)
- Locatie tijdens rit
- Aankomst locatie(s)

Zodra we de rit hebben gevalideerd, anonimiseren wij de ritgegevens en voegen de gegevens toe aan de totaalgegevens van de community. Vervolgens verwijderen wij bovenstaande data uit ons systeem. We benadrukken dat we deze GPS informatie alléén voor validatiedoeleinden en informatievoorziening voor de specifieke community gebruiken en dat deze gegevens niet gedeeld worden met je werkgever of met derde partijen.

Hoe geef ik Toogehtr Cycles toegang tot mijn GPS informatie?

Om het juiste aantal punten voor je fietsritten te krijgen en om de webshop te kunnen bekijken, moet je je GPS aanzetten en Toogehtr toegang geven tot je locatievoorziening. Het heeft de voorkeur dat je je Locatievoorziening altijd laat aanstaan. Maar je kunt ook kiezen voor de optie 'bij gebruik van app'.

Volg de onderstaande stappen om dit in te stellen:

iPhone

- Ga naar 'Instellingen' op je telefoon.
- Scroll naar beneden tot je bij de Toogehtr Cycles app komt en tik hierop
- Tik op 'Locatie'
- Tik op 'Bij gebruik van app' of 'Altijd'.



Alles over de fietsritten

Hoe zie ik in welke community ik zit?

Bij je aanmelding krijg je al meteen te zien bij welke community je hoort. Tik je op 'Community' onderaan je scherm, dan vind je daar ook de naam van je community en de meer informatie over lopende challenges, acties en artikelen.

Hoe maak ik een rit aan

- Tik op 'Plan' onderaan je scherm.
- Tik op '+ Nieuw Alarm'.
- Vul de vertrek- en aankomstlocatie van je rit in. Vul bij voorkeur het hele adres in.
- Vul een tijd in en kies of dit de aankomst- of vertrektijd is (bijvoorbeeld vertrekken om 9:00 uur of aankomen om 9:00 uur);
- Bevestig je rit door op 'Alarm toevoegen' te tikken.

Je rit is aangemaakt.

Is dit een rit die je vaker maakt? Dan kun je deze makkelijk kopiëren.

Hoe nodig ik iemand uit om samen te fietsen

Wanneer je met je collega samen wilt fietsen kun je deze direct uitnodigen.

- Tik op 'Plan' onderaan je scherm.
- Tik op de rit waarvoor je iemand wilt uitnodigen of maak een nieuwe rit aan.
- Tik op 'Mensen uitnodigen'.
- Typ in het zoekvak de naam of het zakelijke e-mailadres van degene met wie je wilt samen rijden.
- Er verschijnt een lijst met personen. Tik op degene die je uit wilt nodigen voor jouw rit;
- Je kunt meerdere personen opzoeken en aantikken. Tik op 'Stuur uitnodiging' wanneer je klaar bent.

Hoe kan ik een rit, die ik ingepland heb, aanpassen?

- Tik op 'Plan' onderaan je scherm
- Tik op de rit die je wilt aanpassen

Je kunt hier het volgende aanpassen:

- Met wie je samen fietst
- Wanneer de rit zich moet herhalen
- Wat de vertrek- en aankomstlocatie is

Je kunt de rit ook annuleren. Dit doe je door naar beneden te scrollen en op 'Annuleer deze rit' te tikken. Wanneer je een rit aanpast, die je voor meerdere keren hebt ingepland, krijg je de vraag of de aanpassing alleen voor deze rit is, of ook voor alle komende ritten.



Waar kan ik mijn vorige ritten zien?

- Tik op 'Beloningen' onderaan je scherm
- Bovenaan zie je je laatst gemaakte fietsritten;
- Tik op 'Bekijk fietsgeschiedenis' om een lijst te zien van alle fietsritten die je hebt gemaakt. Je ziet de datum waarop de rit is gemaakt en het aantal punten dat je met de rit hebt verdiend.
- Tik op een rit om gedetailleerde informatie over de rit te bekijken.

Ik zie mijn fietsrit niet terug in mijn ritgeschiedenis. Hoe kan dat?

Heb je op 'Start' getikt voordat je vertrok? Zo niet, dan wordt de rit helaas niet geregistreerd. Het is niet mogelijk dit achteraf nog te veranderen. Door je ritten in te plannen en 'meldingen' aan te zetten, voorkom je deze vervelende ervaring.

Soms zit er enige vertraging in het verwerken van de ritten en de bijbehorende punten. Na het beëindigen van de rit moet de rit namelijk gevalideerd worden. Komt de rit na een tijdje nog steeds niet in je rit geschiedenis te staan, neem dan contact met ons op: support@together.com

Together Cycles streeft ernaar elke rit nauwkeurig te registreren. Het kan echter gebeuren dat een rit door omstandigheden niet goed geregistreerd wordt. Punten kunnen in dit geval niet achteraf toegewezen worden.

Kan ik mijn fietsrit pauzeren of stoppen?

Ja, dat kan. Klik bij het beginnen met fietsen op 'Start!' en na het beëindigen van de fietsrit op 'Stop!'. Controleer voordat je op de fiets stapt of je GPS op je telefoon aanstaat. Neem je even pauze? Klik dan op 'Pauze'. Zodra je rit weer verder gaat, klik je op 'Hervat' fietsrit.

Sta je stil voor het stoplicht of bijvoorbeeld te wachten voor een spoorwegovergang of bij een pont? Geen probleem: de app blijft gedurende 20 minuten doormeten, ook als je dan niet beweegt. Zodra je weer op de fiets stapt en harder dan 5 km per uur fietst, pakt de app je rit weer op.



IJmond
bereikbaar >>r



Toogethr, partners en data privacy

Wat is de Toogethr Cycles App

De Toogethr Cycles app is een gratis app gemaakt door Toogethr B.V. De app stimuleert gebruikers om op de fiets naar werk te komen. In de Toogethr Cycles app geef je gemakkelijk aan waar je heen wilt, hoe laat je op de fiets wilt stappen en op wat voor soort fiets je fietst (denk aan een normale-/elektrische- of racefiets). De app houdt gemaakte ritten en gefietste kilometers bij en belooft je met punten. Vervolgens kun je deze punten inwisselen in de webshop.

Waar vind en download ik de Toogethr Cycles app

De Toogethr Cycles app is gratis beschikbaar in de Google Play Store en in de Apple App Store. Zoek op 'Toogethr Cycles'.

Krijgen de deelnemende partners ook mijn persoonlijke gegevens?

Wanneer je de fietsapp downloadt en je werkgever is gevestigd in de IJmond (gemeenten Beverwijk, Heemskerk en Velsen), dan wordt je automatisch ook opgenomen in de fietscommunity van onze partner IJmond Bereikbaar. Je NAW-gegevens worden gedeeld. Data over gereden kilometers en ritten en het inwisselen van punten in de webshop worden alleen op bedrijfsniveau gedeeld. IJmond Bereikbaar deelt geen gepersonaliseerde gegevens met derden.

Wanneer je een bestelling plaatst in de webshop worden de volgende gegevens gedeeld: **naam** en **emailadres**. Dit is omdat de bestellingen door een externe partij worden uitgevoerd. Gegevens zoals locatie en woon- en werkadres worden niet gedeeld.

Welke informatie wordt gedeeld met de personen waarmee ik samen fiets?

Je deelt de volgende persoonlijke informatie:

- Naam
- Profielfoto
- Extra informatie bij 'Vertel iets over jezelf'
- Telefoonnummer (collega's kunnen je ook bellen of een sms sturen)
- Vertrek- en aankomstlocaties van de rit die je deelt



IJmond
bereikb>>r



Webshop

Wat is de Togethr webshop en waar vind ik die?

Tik op 'Beloningen' onderaan je scherm en je komt in de webshop. Je zie de door jou gemaakte fietsritten en het aantal punten dat je hebt gespaard en de cadeau's die je kunt bestellen.

Hoe kan ik mijn cadeau's bestellen in de webshop of mijn punten doneren aan het goede doel?

- Tik op 'Beloningen' onderaan je scherm en je komt in de webshop.
- Tik op het cadeau dat je wilt bestellen, of op het goede doel dat je wilt steunen.
- Als je genoeg punten hebt gespaard voor dit item, kun je het toevoegen aan je winkelwagentje.
- Let op: voor elke keer dat je op het item of goede doel tikt, wordt het item toegevoegd (3x tikken = 3 items)

Wat is de levertijd van mijn bestelling?

Je bestelling wordt verwerkt en verzonden binnen 8 tot 14 werkdagen.

Is het al langer dan 14 werkdagen geleden dat je je bestelling hebt geplaatst? Stuur dan een mail naar support@togethr.com

Hoeveel punten heb ik al verdiend?

Je totale puntenaantal vindt je in de webshop. Klik op 'Beloningen' onderaan je scherm en je ziet je punten onder je recente ritten en boven de items uit de webshop.

Ik klik op een cadeau dat ik wil bestellen, maar kan het niet toevoegen aan mijn winkelwagen. Wat nu?

Wanneer je het item niet kunt toevoegen aan je winkelwagentje, betekent dat meestal dat je nog niet voldoende punten bij elkaar hebt gefietst. Even volhouden dus nog! Het totaal aantal punten dat je hebt vind je direct onder je overzicht van gefietste ritten en boven het overzicht van de cadeau's in.

Voor Werkgevers

Ik wil Togethr Cycles graag promoten onder mijn medewerkers. Wat kan ik doen?

Dank je wel voor je interesse in onze app. Stuur een e-mail naar joost@togethr.com en we nemen zo snel mogelijk contact met je op.