

NOMAGO BIKES - KOLESCE PRIROČNIK Z ODGOVORI

VERZIJA 2.0.

2019/2020 delovna verzija

[\(https://bikes.nomago.si/pogosta-vprasanja/\)](https://bikes.nomago.si/pogosta-vprasanja/)

Vsebina

1. Kaj je potrebno izvesti pred prvim najemom kolesa?	4
2. Kako lahko aktiviram svoj račun Kolesce - Nomago Bikes?	4
3. Kako se lahko registriram oz. aktiviram svoj račun?	4
4. Kako lahko plačam letno najemnino za sistem Kolesce?	4
5. Kakšna je razlika med sistemom Kolesce, sistemom Nomago Bikes in sistemom nextbike?. 4	
6. S katerimi karticami lahko plačujem?	5
7. Kakšna je razlika med kolesi s priloženo črno ključavnico in kolesi, ki imajo ključavnico pod sedežem na okvirju kolesa?	5
8. Kako pravilno vrnem kolo?	5
9. Ali si lahko takoj najamem isto kolo, ki sem ga ravno vrnil (takojšen ponovni najem istega kolesa)?	6
10. Ali moja mobilna aplikacija nextbike odpira kolesa na vseh postajah v sistemu „Kolesce“? ...	6
11. Kolo sem oddal na postaji, vendar mi mobilna aplikacija oz. sistem še vedno kaže, da imam kolo najeto?	6
12. Navodila za najem kolesa.	6
13. Navodila za vračilo kolesa.	6
14. Ali lahko najamem kolo tudi brez kreditne kartice oz. PayPal računa?	7
15. Kakšne so cene najema koles?	7
16. Kje se nahajajo postaje sistema „Kolesce“?	7
17. Pozabil sem PIN številko?	7
18. Koliko je minimalna starost za najem koles?	7
19. Kako preverim stanje na mojem računu?	7
20. Kaj mi omogoča mobilna aplikacija?	7
21. Kako lahko odjavim kolo, če se mi izprazni baterija na telefonu?	8
22. Zakaj ne morem vrniti kolesa preko mobilne aplikacije?	8
23. Kaj mi omogoča uporabniška kartica Nomago Bikes?	8
24. Ali si lahko najamem kolo, ki je na postaji zaklenjeno s ključavnico	8
25. Ali lahko vrnem navadno kolo v priklopno mesto za električna kolesa?	8
26. Zakaj mi je odštelo 1 EUR po vnosu kreditne kartice?	8

-
27. Ali lahko tudi za Kolesce uporabljam svojo brezstično kartico, ki jo imam za Celebus in IJPP? 9
28. Kaj naj storim, če med najemom ali ob vračilu naletim na težavo? 9
29. Kaj naj storim, če so vse postaje zasedene? 9

1. Kaj je potrebno izvesti pred prvim najemom kolesa?

Obvezna je registracija in aktivacija računa.

Registracija je možna prek terminala, spletne strani, na fizičnem prodajnem mestu Kolesce ali prek mobilne aplikacije nextbike, ki je na voljo brezplačno v trgovini Google Play in iStore. Pri postopku registracije vpišete svojo mobilno telefonsko številko z mednarodno predpono, na katero prek SMS sporočila prejmete svojo PIN kodo.

Za aktivacijo uporabniškega računa v sistem vnesete veljavno plačilno sredstvo – kreditno ali debetno kartico, PayPal račun (obrazec za spletni nakup) ali z gotovinskim plačilom ter podpisom SEPA obrazca na fizičnem prodajnem mestu „Kolesce“ (Potovalna agencija NOMAGO, Aškerčeva ulica 20, 3000 Celje in NOMAGO AP Slovenske Konjice, Liptovska 15, 3210 Slovenske Konjice).

Po vnosu veljavnega plačilnega sredstva vam bo zaračunan strošek registracije v vrednosti 1 EUR, ki pa se vam prenese na uporabniški račun kot dobroimetje.

2. Kako lahko aktiviram svoj račun Kolesce - Nomago Bikes?

Svoj račun lahko aktiviraš tako, da dodaš debetno ali kreditno kartico kot plačilno sredstvo. Lahko izvedeš tudi gotovinsko plačilo letne najemnine ali položiš gotovino kot dobroimetje za izposajo kolesa. To lahko storiš na prodajnem mestu sistema „Kolesce“ (Potovalna agencija NOMAGO, Aškerčeva ulica 20, 3000 Celje in NOMAGO AP Slovenske Konjice, Liptovska 15, 3210 Slovenske Konjice).

3. Kako se lahko registriram oz. aktiviram svoj račun?

Registrirate se lahko preko spletne strani www.kolesce.si, mobilne aplikacije „nextbike“, terminalov v sistemu „Kolesce“, centra za pomoč uporabnikom ali preko prodajnih mest „Kolesce“. Izpolniti je potrebno prijavní obrazec in strinjanje s splošnimi pogoji. Pri mladoletnih osebah je potrebno posredovati oz. dostaviti na prodajna mesta tudi soglasje staršev oz. skrbnikov skladno s splošnimi pogoji. Na spletni strani ali mobilni aplikaciji pri registraciji izberete vaše mesto, kjer boste najpogosteje uporabljali sistem (npr. Celje, Laško, Žalec, Polzela, Slovenske Konjice, Zreče, Štore). Pri registraciji preko centra za pomoč uporabnikom vas bomo prosili za posetek oz. kopijo vaše osebne izkaznice.

4. Kako lahko plačam letno najemnino za sistem Kolesce?

Plačilo je možno izvesti z debetno ali kreditno kartico (Visa, MasterCard) PayPal računom, prek spletne strani www.kolesce.si, mobilne aplikacije „nextbike“, na terminalu ali z gotovino na prodajnem mestu sistema „Kolesce“ (Potovalna agencija NOMAGO, Aškerčeva ulica 20, 3000 Celje in NOMAGO AP Slovenske Konjice, Liptovska 15, 3210 Slovenske Konjice).

5. Kakšna je razlika med sistemom Kolesce, sistemom Nomago Bikes in sistemom nextbike?

Sistem za izposajo koles, ki vključuje terminal za najem koles, stojala in priklopna mesta za navadna kolesa in ločeno za električna kolesa ter navadna in električna kolesa se imenuje Kolesce; sestavni deli

sistema KOLESC E so blagovne znamke Nomago Bikes, ki je del sistema nextbike, ki omogoča najem koles po celem svetu, lokacije so dostopne na spletnem naslovu: kolesce.si.

6. S katerimi karticami lahko plačujem?

Plačilo je možno z debetno ali kreditno kartico (Visa, MasterCard) ali z računom PayPal, prek mobilne aplikacije »nextbike«, spletne strani »kolesce.si« ali terminala.

7. Kakšna je razlika med kolesi s priloženo črno ključavnico in kolesi, ki imajo ključavnico pod sedežem na okvirju kolesa?

Klasičnem kolesu (navadno in električno kolo) je priložena črna ključavnica za varno zaklepanje ali vračilo koles v primeru zasedenosti priklopnih mest na postaji - kodo za odklepanje prejmete ob najemu kolesa. V primeru zasedenosti priklopnih mest uporabnik zaklene kolo s priloženo ključavnico za zanko na priklopnem mestu ali na zanko na zadnjem blatniku drugega kolesa. Nato na terminalu sledite postopku vračila kolesa ali pa vrne kolo prek mobilne aplikacije. (SISTEM CELJE, LAŠKO, ŽALEC, POLZELA)

Nova generacija **pametnih koles** (navadno in električno kolo) je opremljena s ključavnico, katero je potrebno zakleniti po vsakem. V primeru zasedenosti priklopnih mest lahko parkirate pametno kolo med zaklenjena kolesa in ga zaklenete s pritiskom ročice navzdol na ključavnici okvirja pod sedežem. Najem se konča samodejno. (SISTEM SLOVENSKE KONJICE, ZREČE, ŠTORE)

8. Kako pravilno vrnem kolo?

Navadno kolo z modro nalepko na zadnjem blatniku potisnemo v modro obarvano priklopno mesto oz. stojalo za navadna kolesa, električno kolo z zeleno nalepko pa potisnemo v priklopno mesto oz. stojalo za električna kolesa.

Pri vračilu **klasičnega kolesa** je potrebno **OBVEZNO** oddati kolo skladno z navodili na kolesu v prosta elektromagnetna priklopna mesta na kolesarski postaji v sistemu Kolesce. Ko oddate kolo v prosto priklopno mesto, vam ni potrebno nič več urejati na terminalu ali aplikaciji, ker sistem sam avtomatsko uredi vračilo kolesa.

Samo v primeru, da pa so vsa priklopna mesta na tej postaji zasedena, uporabite priloženo ključavnico in šifro ključavnice, ki ste jo prejeli ob najemu kolesa na terminalu ali mobilni aplikaciji, priklenete kolo ali ob drugo kolo (za zanko na zadnjem blatniku kolesa) ali pa ob priklopno mesto (za zanko na vrhu priklopnega mesta). Pri tem se morate **OBVEZNO** odjaviti ročno z mobilno aplikacijo ali pa sledite postopku vračila na terminalu. V primeru težav lahko to uredi tudi center za pomoč uporabnikom (01 431 77 60).

Pri vračilu **pametnega kolesa** je potrebno **OBVEZNO** oddati kolo skladno z navodili na kolesu v prosta elektromagnetna priklopna mesta na kolesarski postaji v sistemu Kolesce. Ko oddate kolo v prosto priklopno mesto, je potrebno potisniti navzdol ročico na ključavnici okvirja pod sedežem. Uspešno vračilo ponazorita zelena lučka in pisk. Najem se samodejno konča.

V primeru, da so vsa priklopna mesta na tej postaji zasedena, pametno kolo parkirate med dve zaklenjeni kolesi in ga zaklene s pritiskom ročice navzdol ključavnici okvirja pod sedežem. Najem se konča samodejno.

9. Ali si lahko takoj najamem isto kolo, ki sem ga ravno vrnil (takojšen ponovni najem istega kolesa)?

Lahko, vendar je potrebno počakati nekaj minut. Lahko pa si takoj najamete drugo prosto kolo.

Potem, ko se vam izpiše uspešen najem in šifra ključavnice na ekranu oz. na mobilni aplikaciji, imate tri minute časa, da si kolo tudi izposodite (oz. ga povlečete iz priklopnega mesta oz. odklenete kolo s šifro – slednje v primeru, če najamete kolo, ki je priklenjeno s priloženo ključavnico ob drugo kolo oz. priklopno mesto). V primeru, da vam čas poteče, se kolo v stojalu ponovno zaklene. Isto kolo si nato lahko izposodite po nekaj minutah.

10. Ali moja mobilna aplikacija nextbike odpira kolesa na vseh postajah v sistemu „Kolesce“?

Da, po registraciji in aktivaciji uporabniškega računa so vam na voljo vsa kolesa v sistemu Kolesce. Mobilna aplikacija nextbike je na voljo brezplačno v trgovini Google Play in iStore.

11. Kolo sem oddal na postaji, vendar mi mobilna aplikacija oz. sistem še vedno kaže, da imam kolo najeto?

Vaše kolo NI PRAVILNO ODJAVLJENO. Klasično kolo je potrebno oddati v prosta priklopna mesta tako, da ga potisnete do konca, ko zaslišite pisk in zasveti zelena lučka na stojalu se najem zaključi.

Navadna kolesa se lahko vrne le v modro obarvana stojala za navadna kolesa, električna kolesa pa le v zeleno obarvana stojala za električna kolesa.

Pri vračilu pametnega kolesa v prosto priklopno mesto, pa je potrebno potisniti navzdol ročico na ključavnici okvirja pod sedežem. Uspešno vračilo ponazorita zelena lučka in pisk. Najem se samodejno konča.

Če kolesa ne morete več izvleči iz priklopnega mesta ste kolo pravilno vrnili. Glej tudi točko „Kako pravilno vrnem kolo“.

12. Navodila za najem kolesa.

Link do navodil. <https://bikes.nomago.si/kako-deluje/>

13. Navodila za vračilo kolesa.

Link do navodil. <https://bikes.nomago.si/kako-deluje/>

14. Ali lahko najmem kolo tudi brez kreditne kartice oz. PayPal računa?

Lahko. Potrebno je plačilo z gotovino na izbranih prodajnih mestih sistema „Kolesce“. Aktivacija v tem primeru ni avtomatska, je potrebno posredovati potrdilo o plačilu na bikes@nomago.si. V primeru prve registracije glej točko „Na kakšen način se lahko registriram oz. aktiviram svoj račun“.

15. Kakšne so cene najema koles?

Link do cenika. <https://bikes.nomago.si/cenik/>

16. Kje se nahajajo postaje sistema „Kolesce“?

Vse postaje so na voljo na našem zemljevidu. (link: <https://bikes.nomago.si/zemljevid/>)

17. Pozabil sem PIN številko?

V mobilni aplikaciji lahko zahtevate novo PIN številko, poslali vam jo bomo avtomatsko preko SMS sporočila. Lahko pa nam posredujete zahtevek na bikes@nomago.si ali pokličete naš center za pomoč uporabnikom in vam bomo poslali novo PIN številko na mobilni telefon preko SMS.

18. Koliko je minimalna starost za najem koles?

Skladno s splošnimi pogoji je minimalna starost za najem kolesa 14 let. Za vse uporabnike mlajše od 18 let potrebujemo tudi predhodno soglasje starša oz. Zakonitega zastopnika / skrbnika za uporabo sistema „Kolesce“. Možno izvesti le na prodajnih mestih.

19. Kako preverim stanje na mojem računu?

Z vašo PIN kodo se prijavite na kolesce.si ali v mobilno aplikacijo nextbike. Poleg stanja na računu in izbire naročnine naročnine, lahko vidite tudi zgodovino najemov koles ter spreminjate vaše osebne nastavitve ipd.

20. Kaj mi omogoča mobilna aplikacija?

Aplikacija nextbike vam omogoča lažjo izposajo in vračilo kolesa v sistemu Kolesce, saj si lahko kolo najamete tako, da slikate QR kodo označeno na kolesu ali izberete kolo na željeni postaji in izberete najem. Aplikacij vam omogoča tudi pregledovanje zasedenosti posameznih postaj v realnem času ter beleži vašo zgodovino najemov. Preko aplikacije lahko tudi urejate vaše osebne podatke in način plačila.

21. Kako lahko odjavim kolo, če se mi izprazni baterija na telefonu?

Če na postaji ni na voljo prostega stojala, zaklenite **klasično kolo** s ključavnico za zanko na priklopnem mestu oz. za zanko na zadnjem delu drugega kolesa ter potrdite vračilo na terminalu. **Pametno kolo** parkirate med dve zaklenjeni kolesi in ga zaklene s pritiskom ročice navzdol ključavnici okvirja pod sedežem. Najem pametnega kolesa se konča samodejno.

22. Zakaj ne morem vrniti kolesa preko mobilne aplikacije?

Mobilna aplikacija potrebuje dostop do interneta, zato preverite ali imate vključeno podatkovno povezavo na telefonu. Za nemoteno delovanje je potrebno aplikacijo redno posodabljanjati.

23. Kaj mi omogoča uporabniška kartica Nomago Bikes?

Z brezstično uporabniško kartico NomagoBikes si boste lahko enostavneje izposojali kolesa na terminalih ob kolesarskih postajah, razporejenih po mestu. Kartica je vezana na vaše ime in ni prenosljiva. Uporaba kartice, na kateri je naložen vaš uporabniški račun sistema NomagoBikes, je preprosta. Le približate jo terminalu na označenem mestu pod zaslonom ter počakate nekaj sekund, nato vpišete številko zelenega kolesa in začnete najem.

24. Ali si lahko najamem kolo, ki je na postaji zaklenjeno s ključavnico

Če se zgodi, da so kolesa na postaji priklenjena s ključavnico na druga kolesa ali na zanko priklopnega mesta si to kolo lahko izposodite. S tem tudi pripomorete k boljši pretočnosti in normalnem delovanju sistema izposoje koles. Ko najamete klasično kolo prek terminala ali prek mobilne aplikacije, kjer se vam izpiše koda za zaklepanje ključavnice kolesa. S kodo ključavnico odklenete kolo in začnete najem. Ko najamete pametno kolo se ključavnica na okvirju pod sedežem kolesa samodejno odklene.

25. Ali lahko vrnem navadno kolo v priklopno mesto za električna kolesa?

Ne. Navadno kolo ima modro nalepko, zato ga lahko vrnete le v modro priklopno mesto. Stojala za električna kolesa so namenjena samo električnim kolesom in so obarvana z zeleno barvo in opremljena z napisom »Samo za e-bike«. Strošek nepravilnega vračila kolesa je naveden v ceniku.

26. Zakaj mi je odštelo 1 EUR po vnosu kreditne kartice?

Strošek registracije uporabnika v sistem preko pametnega telefona, spleta, na terminalu ali osebno pri prodajnih mestih znaša 1 EUR (oz. po veljavnem ceniku), ki pa bo dodan stanju na uporabniškem računu in se bo porabil za stroške najema v prihodnosti.

27. Ali lahko tudi za Kolesce uporabljam svojo brezstično kartico, ki jo imam za Celebus in IJPP?

Da! Svojo brezstično kartico, ki jo že uporabljate za Celebus ali medkrajevni prevoz IJPP lahko povežete s svojim uporabniškim računom Kolesce tako, da se oglasite na prodajnem mestu "Kolesce" ali pa nam na e-poštni naslov bikes@nomago.si pošljete sporočilo in navedete vašo telefonsko številko s katero ste registrirani za sistem Kolesce ter 17 mestno CUID številko ali posnetek vaše brezstične uporabniške kartice.

28. Kaj naj storim, če med najemom ali ob vračilu naletim na težavo?

Če pride do kakršne koli težave pri najemu, prijavite to težavo prek aplikacije, na terminalu ali pri našem klicnem centru na tel. številki +386 1 431 77 60.

29. Kaj naj storim, če so vse postaje zasedene?

Klasično kolo lahko zaklenete s pomočjo ključavnice na kolesu za postajo ali drugo kolo tako, da kolo parkiramo med dve priklenjeni koles, s kodo, ki ste jo prejeli ob začetku najema odklenete priloženo ključavnico in kolo priklenete skozi gumo za zanko na vrhu stojala za navadno kolo. Lahko pa kolo priklenete tudi za zanko na zadnjem delu sosednjega kolesa, ki je priklenjeno v stojalu. Nato v mobilni aplikaciji označite vračilo kolesa, tako da izberete postajo in potrdimo vračilo. Prav tako lahko vrnete kolo na terminalu tako, da sledite postopku za vračilo kolesa ter na koncu pritisnete zeleno kljukico.

Pametno kolo lahko parkirate med zaklenjena kolesa na postaji in ga zaklenete s pritiskom ročice navzdol na ključavnici okvirja pod sedežem. Najem se konča samodejno.

Za pomoč se lahko obrnete na naš 24-urni klicni center na številki +386 1 431 77 60.