



Share support

Alphabet Share

Voor al je vragen en (technische) support m.b.t. de deelauto's

- 🕒 Ma t/m Vrij (08.00 – 17.30)
- ☎ 076 579 30 03
- ✉ alphabetshare.nl@alphabet.com

Er zit een **startonderbreker** op de auto. Deze wordt actief als je na ontgrendeling via de app niet binnen 5 minuten wegrijdt met de auto. Om deze weer te **deactiveren** dien je nogmaals te ontgrendelen via de app om vervolgens weg te kunnen rijden.

Mocht je vragen/issues hebben m.b.t. de deelauto's, dan kan je tijdens kantooruren (08.00 – 17.30 uur) contact opnemen met **Alphabet Share**.

Alphabet Pechhulp

Bij een ongeval/pech (al dan niet gerelateerd aan technische problemen van het deelsysteem) buiten kantooruren

- 🕒 Ma t/m Zo (17.30 – 08.00)
- ☎ 076 571 17 11

Mocht je buiten kantoor tijden vragen/issues hebben m.b.t. de deelauto's, check dan s.v.p. eerst de FAQ in de app Topology. Ga naar 'Account' > 'Veelgestelde vragen'

Indien je hiermee je probleem niet opgelost krijgt en je niet verder kunt rijden met de auto wegens een technisch probleem (bij de auto/het deelsysteem), dan neem je (buiten kantooruren) contact op met Alphabet Pechhulp.

Veelgestelde vragen Alphabet Share

1. Ik heb een auto gereserveerd. Vanaf welk moment krijg ik toegang?

Je krijgt toegang tot de auto vanaf de starttijd van de reservering. Houd er bij het maken van een reservering daarom rekening mee bij het kiezen van een aanvangstijd dat je niet eerder al kunt instappen.

2. Hoe ontgrendel of vergrendel ik een auto via de app?

Open de reservering en doorloop de stappen in de app. Om de deuren te ontgrendelen swiipe je de button van links naar rechts. De deuren vergrendelen door de button de andere kant op te swipen.

3. Ik sta in een parkeergarage en heb daarom geen toegang tot internet. Wat nu?

Je hebt geen internet nodig om het voertuig te ontgrendelen of vergrendelen. Dit werkt namelijk via bluetooth. Maar let op: zorg ervoor dat je de app niet sluit tijdens de reservering. Het openen van de app vereist namelijk wél een internetverbinding.

Voor het starten en stoppen van een reservering is wel internet vereist. Heb je geen internet en de app afgesloten tijdens een reservering? Loop dan naar een plek toe waar je wel internetbereik hebt om daar je reservering alsnog te kunnen beheren.

4. Ik kan mijn reservering van de deelauto niet beëindigen. Hoe komt dat?

Voordat we je reservering beëindigen, voeren we enkele automatische controles uit. Zo kijken we of de auto op de juiste locatie is teruggebracht, of alle ramen goed zijn gesloten en of je de auto aan een laadpaal hebt aangesloten (indien van toepassing). Het is belangrijk om tijdens dit proces bij de auto te blijven. Zodra alle stappen correct zijn doorlopen, kan de reservering worden beëindigd. Zijn er toch problemen? Dan kun je het beste contact opnemen met de aanbieder van de auto.

5. Ik kan de auto niet vergrendelen of de auto reageert niet. Wat moet ik nu doen?

Als je de auto niet kunt vergrendelen, of als de auto niet reageert op commando's in de app,

neem dan contact op met de aanbieder van de auto. Zij kunnen je verder helpen met het veilig afsluiten van de auto.

6. Ik heb de auto langer nodig dan verwacht, kan ik mijn reservering verlengen?

Ja, dat kan, mits de auto niet al gereserveerd is, de aanbieder verlenging toestaat en je met je reservering niet al overtijd bent. Je kunt je reservering verlengen in de app. Open de desbetreffende reservering en ga naar Reserveringsdetails om de reservering te verlengen.

7. De auto start niet, wat moet ik doen?

Dit heeft waarschijnlijk te maken met de startonderbreker van de auto. Open de app en schuif de slider nog een keer van links naar rechts om de startonderbreker uit te zetten. Nu kun je de auto starten en de rit beginnen. Krijg je de auto alsnog niet aan de praat? Neem dan contact op met de aanbieder van de auto.

8. De auto start niet en geeft de melding 'sleutel bij stuurkolom' houden.

Wanneer de auto de melding geeft dat de sleutel niet herkent wordt kun je proberen de stuurkolom te verstellen en nogmaals de auto te starten. Daarnaast kun je ook proberen de auto nogmaals via de slider te vergrendelen en ontgrendelen. Mochten er na deze actie nog steeds problemen zijn neem contact op met de beheerder.

9. Waar kan ik de pincode van de tankpas vinden?

De code van de tankpas wordt indien beschikbaar getoond in het scherm van de actieve reservering.

10. Wat moet ik doen als er iets kapot is of als ik ergens melding van wil maken?

Is er schade, is de auto vies, heeft de auto onderhoud nodig of zijn er andere belangrijke zaken te melden dan kun je dit doen door een serviceticket aan te maken. De app geeft dit automatisch aan bij de start en beëindiging van je reservering. Er is zelfs de mogelijkheid direct foto's toe te voegen aan de melding die je wil maken. De meldingen komen binnen bij support en zullen direct worden opgepakt.