

Welkom bij



bike
secure

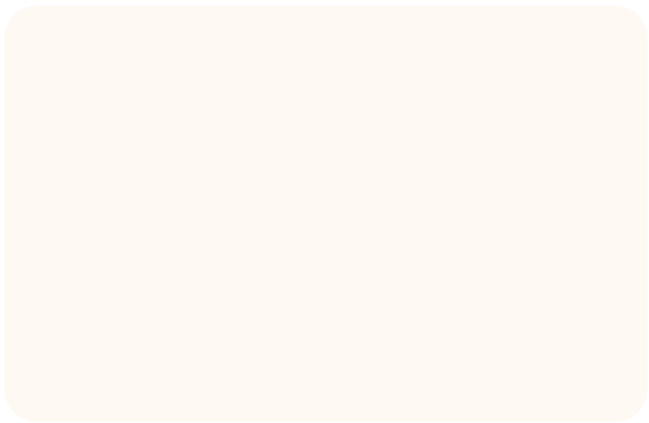
**Geef dieven
geen kans!**

I Van harte welkom!

Graag leggen we je in deze handleiding even kort uit hoe het systeem werkt en wat je van ons kunt verwachten. Mocht er na het lezen hiervan nog iets onduidelijk zijn, of kunnen we je ergens anders mee helpen, ben je natuurlijk altijd welkom bij onze klantenservice! Onze contactgegevens staan op de achterkant van dit boekje.

Het pasje hiernaast is handig om altijd bij je te hebben. Zo heb je al onze contactgegevens bij de hand. Wel zo handig als je er achter komt dat je voertuig gestolen is en snel onze alarmcentrale op de hoogte wilt stellen!

Met de activatie code op het pasje weten we precies welk systeem er in jouw voertuig zit. Hier hoeft je niets mee te doen, tenzij jouw systeem niet geactiveerd is tijdens de installatie (zie volgende pagina over het activeren). Mocht je jouw voertuig verkopen met het systeem erin, kan je deze code aan de nieuwe eigenaar geven zodat we hiermee het systeem weer kunnen activeren.



I Installatie & activatie

Na de installatie van het systeem in jouw voertuig, zal de installateur het systeem voor je activeren en ontvang je automatisch van ons een e-mail waarmee je toegang kunt krijgen tot jouw account. Hier stel je een wachtwoord in, vul je de voertuiggegevens in en geef je aan hoe je meldingen wilt ontvangen. Daarna kun je met jouw e-mail adres en dit wachtwoord inloggen in de apps.

Is jouw systeem geïnstalleerd maar heb je nog geen toegang tot je account? Neem dan contact op met onze klantenservice, we helpen je dan graag om het systeem en jouw account alsnog voor je te activeren.

I Hoe werkt het

Na het activeren van jouw account kun je via de website (login.bikeseecure.nl) en de android/ios app jouw voertuig in de gaten houden en meldingen ontvangen van verdachte situaties.

Standaard zal bij elke contact aan en uit situatie de locatie worden vastgelegd door het systeem. Daarnaast word je gewaarschuwd in geval van een verdachte situaties of als er een probleem is met het systeem.

Deze meldingen kun je ontvangen via sms, e-mail en app push notificatie. Dit kun je zelf in de app instellen via “alarminstellingen”.

Anderen kunnen met een eigen account ook helpen het voertuig in de gaten te houden en meldingen ontvangen. Je kunt ze zelf in de app uitnodigen via “bestuurders”.



In de volgende situaties zul je een melding ontvangen:



Bewegingsalarm

Het voertuig wordt verplaatst zonder het contact aan. Let op: het is zo afgesteld dat simpele bewegingen geen alarm geven, om valse meldingen te voorkomen.



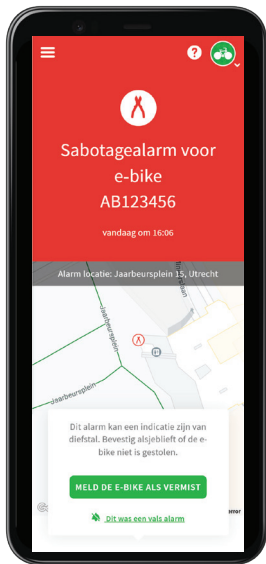
Batterijspanning laag

Het voertuig is recent niet gebruikt, de batterij van het systeem is bijna leeg. Deze zal (alleen) worden opgeladen tijdens het rijden, we raden je dus aan om een stukje met het voertuig te rijden.



Geen communicatie met systeem

Het systeem stopt met communiceren wanneer de accu leeg is. Is het voertuig recent nog gebruikt? Neem dan contact op met de klantenservice zodat we kunnen kijken waarom het niet meer communiceert.



I Voertuig gestolen?

Via de app kun je jouw voertuig als vermist opgeven, daarna kun je de alarmcentrale bellen. Even geen toegang tot de app? Je kunt ook direct de alarmcentrale bellen op **030 - 799 64 13**. Deze is 24 uur per dag, 7 dagen per week te bereiken.

De alarmcentrale zal je vragen om het codewoord en een aangiftenummer. Het is belangrijk om direct aangifte te doen bij de politie. Dit kan je op het politiebureau doen, maar we raden aan dit online te doen op **politie.nl**. In dit geval krijg je direct een aangiftenummer. Met dit nummer kan de alarmcentrale meteen voor jou aan de slag en de politie aansturen om jouw voertuig terug te halen.

Let op: dit is een externe alarmcentrale die je alleen mag helpen wanneer je aangifte hebt gedaan bij de politie. Ze kunnen je alleen helpen met diefstal, voor andere vragen zul je contact op moeten nemen met de klantenservice.

I Locatie informatie

In de app kun je op het dashboard de laatst bekende locatie zien. Om te voorkomen dat de batterij van het systeem leeg raakt en we jouw voertuig in geval van diefstal niet meer kunnen terugvinden, zullen standaard alleen bij contact aan/uit de locatie worden vastgelegd.

In sommige gevallen zal er geen accurate positie met GPS kunnen worden bepaald. Vaak is dit zo als het voertuig ergens binnen staat, zoals in een schuur of garage. Je zult in dit geval een benadering van de positie op basis van mobiele zendmasten zien. In geval van diefstal hebben wij ook nog andere manieren om de locatie te bepalen, om te besparen op de batterij staat dit standaard niet aan.

Bij de locatie zie je ook vaak een adres staan. Houdt er rekening mee dat dit adres iets kan afwijken van de daadwerkelijke positie op de kaart. Wij zetten de coördinaten die wij krijgen van het systeem om in een adres, maar niet elk positie is makkelijk te herleiden naar een straat en huisnummer.

I Veelgestelde vragen

Gaat de politie wel rijden?

Ja, de politie gaat rijden! Onderdeel van een SCM goedgekeurd systeem is dat men verplicht aangesloten moet zijn op een 24/7 alarmcentrale. De alarmcentrale kan na de diefstalmelding inloggen in ons systeem, zien waar jouw voertuig staat en deze zelfs real-time volgen als dat nodig is. Zij schakelen de politie en/of de recovery-dienst in en die gaan dan naar de locatie van het gestolen voertuig.

Kunnen jullie garanderen dat mijn voertuig wordt teruggevonden?

Nee, helaas wordt een voertuig niet altijd teruggevonden en kunnen we dit dus ook niet garanderen. Maar sinds 2011 hebben we 98% van alle gestolen voertuigen teruggevonden, je hebt bij ons dus wel de grootste kans om je voertuig weer terug te krijgen!

Het is belangrijk om zo snel mogelijk melding bij ons te doen bij onze alarmcentrale in geval van diefstal. Hoe sneller je dit doet, des te groter is de kans dat we jouw voertuig weer terug kunnen vinden.

Mijn contactgegevens zijn veranderd. Moet ik iets doen?

Ja, om te zorgen dat je meldingen kunt blijven ontvangen in geval van verdachte situaties, is het belangrijk dat deze gegevens kloppen. Je kunt deze makkelijk zelf aanpassen via “Mijn account” in de app

Ik wil het systeem overzetten naar een nieuw voertuig. Kan dit?

Ja, dit is geen probleem. Let er wel op dat het weer ingebouwd moet worden door een installateur die bij ons is aangesloten. Nadat dit is gebeurd ontvangen we graag het nieuwe kenteken en de voertuiggegevens.

Waar is het codewoord voor?

Het codewoord wordt gebruikt door de alarmcentrale om jouw identiteit te bevestigen. Je kunt het codewoord altijd inzien en wijzigen via “Over mijn voertuig” in de app

Ik kan de locatie van mijn voertuig niet zien?

Er zijn meerdere mogelijke redenen waarom de locatie van jouw voertuig niet meer zichtbaar is in de app. Is er al een tijdje niet meer op gereden, volg dan de instructies in de app om de batterij van het systeem op te laden. Als er recent nog op het voertuig is gereden, neem dan contact met ons op zodat we met je mee kunnen kijken. In de meeste gevallen is het probleem gemakkelijk op afstand op te lossen.

Ik heb een melding ontvangen, maar mijn voertuig staat er nog?

Het kan soms voorkomen dat er een melding onterecht wordt geactiveerd. Bijvoorbeeld een bewegingsmelding bij sterke wind of harde trillingen. Je kunt deze meldingen gemakkelijk als vals alarm markeren in de app. Controleer natuurlijk wel eerst of je voertuig niet echt gestolen is. Krijg je vaker onterechte meldingen? Het kan zijn dat er iets niet goed is aangesloten of het systeem is losgeraakt. Neem contact met ons op, dan kijken we graag even met je mee.

Mijn voertuig is verkocht, wat nu?

Graag ontvangen we een schriftelijke opzegging, dit kan door ons een simpel mailtje te sturen vanaf het bij ons bekende e-mail adres. Let er op dat we het abonnement pas kunnen beëindigen zodra de minimale contractperiode van 1 jaar is verstreken. Ook geldt er een opzegtermijn van 1 maand.

Wil de nieuwe eigenaar het abonnement overnemen? In dit geval vervallen de opzegtermijn en de minimale contractperiode. Laat dan ook even de contactgegevens (naam, e-mail, telefoonnummer) van de nieuwe eigenaar achter in het mailtje dan kunnen we het systeem direct overzetten!



Zo kun je ons bereiken



030 - 30 40 023



info@bikesecure.nl



Live chat via
bikesecure.nl



Scan de QR code
om een whatsapp
bericht te sturen

030 - 30 40 023



@bikesecurenl



@bike.secure