

FAQ

Puce RX Chip & RX Service « ConnectCare Basic »

Dernière actualisation : 11/10/2019
V 1.0

Contenu

ConnectCare Basic.....	2
Que comprend le pack service ConnectCare Basic ?.....	2
Où les clientes et clients peuvent-ils trouver des informations sur les services et les procédures ?.....	2
Comment réserver le RX Service « ConnectCare Basic » ?.....	2
À partir de quand le service sera-t-il disponible ?.....	2
Combien le service coûte-t-il ?.....	2
Que doivent faire les clientes et clients en cas de vol ?.....	2
En tant que revendeur, que dois-je faire lorsqu'une cliente ou un client déclare un vol ?.....	2
Quels sont les délais de traitement et de remplacement ?.....	3
Où le service est-il valable et la localisation possible ?.....	3
Comment le vélo doit-il être protégé ?.....	3
Pourquoi les clientes et clients nécessitent-ils une puce RX Chip dans le vélo pour souscrire à ConnectCare ?.....	3
Comment les données sont-elles traitées ?.....	3
RX Chip.....	4
Quels sont les avantages de la puce RX Chip pour les clientes et clients ?.....	4
Pour quels modèles la puce RX Chip est-elle disponible ?.....	4
Quels sont les coûts pour les clientes et clients ?.....	4
La puce RX Chip fonctionne-t-elle aussi sans réservation de service ?.....	4
Quelles sont les fonctionnalités de la puce, autre que le tracking GPS ?.....	4
Les clientes et clients peuvent-ils tracker eux-mêmes leur vélo ?.....	4
Est-il possible de démonter et de manipuler la puce ?.....	4

FAQ

Puce RX Chip & RX Service « ConnectCare Basic »

ConnectCare Basic

Que comprend le pack service ConnectCare Basic ?

Avec ConnectCare Basic, nous proposons à nos clientes et clients un « pack tranquillité complet » contre le vol. La puce intégrée au vélo nous permet de le localiser en cas de vol, et de le retrouver. Riese & Müller apporte son assistance en cas de vol et aide les clientes et clients à retrouver leur vélo. Il peut arriver que nous ne localisons pas le vélo. Dans ce cas, nous fournissons un vélo équivalent aux clientes et clients. La puce et l'autocollant peuvent également effrayer les voleurs potentiels et renforcent le sentiment de sécurité du cycliste face au vol.

Où les clientes et clients peuvent-ils trouver des informations sur les services et les procédures ?

Chaque vélo équipé d'une puce RX Chip est livré avec une brochure d'information sur les différentes procédures. Cette brochure s'accompagne d'un autocollant « GPS tracked » à coller sur le tube de selle. Les procédures et des informations complémentaires sont disponibles dans la FAQ de notre site.

Comment réserver le RX Service « ConnectCare Basic » ?

Le service peut être réservé sur r-m.de. Pour commencer, il faut enregistrer le vélo sur r-m.de et définir un mot de passe. Pour les étapes suivantes, les clientes et clients sont redirigés sur le portail My Bike. Le système détecte automatiquement si le vélo est équipé d'une puce RX Chip et propose le service seulement le cas échéant. Pour réserver le service, le vélo doit être configuré avec la puce RX Chip. Cette configuration doit être réalisée chez le revendeur. Le service peut être réservé une fois le vélo reçu.

À partir de quand le service sera-t-il disponible ?

Le service sera disponible et ouvert à la réservation en exclusivité au printemps 2020. Cette date de disponibilité peut varier selon les pays, et des informations précises seront communiquées à temps. Les modèles peuvent être dès à présent commandés avec la puce RX Chip seront livrés conformément aux délais de livraison actuellement applicables.

Combien le service coûte-t-il ?

Les prix du RX Service ConnectCare Basic vous seront communiqués lors du lancement du service. L'offre est exclusivement disponible en ligne sur r-m.de.

Que doivent faire les clientes et clients en cas de vol ?

Les clientes et clients peuvent déclarer le vol à tout moment sur le portail My Bike. L'avantage : grâce à la saisie de la plaque signalétique du vélo, toutes les informations nécessaires pour la déclaration de vol sont préremplies. La déclaration se fait donc en seulement quelques minutes. Les clientes et clients sont priés de déclarer le vol le plus rapidement possible. Une fois la déclaration enregistrée, Riese & Müller peut les assister pour la déclaration officielle de vol, la localisation et la récupération du vélo. La déclaration de vol varie selon les pays et est soumise aux réglementations locales.

En tant que revendeur, que dois-je faire lorsqu'une cliente ou un client déclare un vol ?

Dans un premier temps, nous nous chargeons du traitement du dossier. Si nous retrouvons un vélo et qu'il n'est pas endommagé, il est possible que nous vous demandions de le récupérer ou de le remettre à la cliente ou au client. Si le vélo a été pris en charge par une administration ou qu'il est très loin, nous pouvons vous demander de le récupérer et vous rembourserons les frais de déplacement. Si, contre toute attente, il est impossible de retrouver le vélo, nous vous enverrons un vélo équivalent neuf afin que vous le remettiez à la cliente ou au client. Pour cela, vous recevrez un forfait montage et livraison. Si le vélo est endommagé, nous vous demanderons

FAQ

Puce RX Chip & RX Service « ConnectCare Basic »

de le réparer et de le remettre en état. Vous serez rémunéré pour ces prestations. Les pièces endommagées ou à remplacer seront fournies par Riese & Müller.

Quels sont les délais de traitement et de remplacement ?

Pour traiter un dossier, il faut compter 14 jours à partir de la déclaration de vol. Si le vélo n'a pas été localisé passé ce délai, les clientes et clients recevront un nouveau vélo équivalent conformément à notre promesse. Dans certains cas, il est possible que ce délai se prolonge. C'est notamment le cas pour les véhicules localisés mais pas encore récupérés, en cas d'abus ou de fraude, ou encore si une enquête policière est en cours. Si le véhicule déclaré est récupéré avant la livraison du nouveau vélo, le remplacement sera annulé.

Où le service est-il valable et la localisation possible ?

ConnectCare Basic ne peut être utilisé que dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Suisse, Pays-Bas, Belgique et Luxembourg. La localisation et la récupération sont exclusivement nationales, c'est-à-dire dans le pays de résidence indiqué par la cliente ou le client.

Comment le vélo doit-il être protégé ?

Le véhicule doit être protégé et attaché avec les antivols fournis. Nous localisons le vélo et n'attachons aucune importance à la raison pour laquelle un vélo a été volé. C'est sur ce point que nous nous différencions des assureurs classiques qui exigent des preuves d'achat détaillées des antivols autorisés. Les assureurs doivent généralement régler une indemnité et ne sont pas en mesure de localiser ni de récupérer le vélo.

Pourquoi les clientes et clients nécessitent-ils une puce RX Chip dans le vélo pour souscrire à ConnectCare ?

Nous pouvons assurer les conditions du service ConnectCare Basic grâce à l'intégration de la puce RX Chip. Elle permet en effet un excellent taux d'élucidation des vols. Par ailleurs, l'alliance d'une technologie de pointe avec des services personnalisés offre une grande valeur ajoutée aux clientes et clients, et cela est très important pour nous.

Comment les données sont-elles traitées ?

L'enregistrement et le traitement des données sont réalisés dans le cadre des dispositions légales applicables en matière de protection des données dans le pays concerné, ainsi que dans le cadre de la réglementation européenne (RGPD). Les clientes et clients donnent leur accord quant aux CGV et à l'utilisation détaillée de leurs données dans le cadre de la politique de confidentialité lors de l'achat du service. Les données et informations de localisation sont enregistrées et collectées uniquement en lien avec le véhicule et ne sont associées qu'en cas de vol. L'association des données se base exclusivement sur des données précises comme le numéro de série, le numéro du cadre et le code d'identification de la puce afin d'éviter tout abus.

FAQ

Puce RX Chip & RX Service « ConnectCare Basic »

RX Chip

Quels sont les avantages de la puce RX Chip pour les clientes et clients ?

La puce RX Chip transforme le vélo en Connected E-Bike. L'utilisateur bénéficie ainsi en exclusivité de nouvelles possibilités numériques. Parmi ces dernières, on compte notamment la localisation GPS en cas de vol. D'autres fonctionnalités, comme l'alerte automatique en cas de chute ou l'affichage de l'emplacement de stationnement, seront bientôt disponibles et proposées lors d'une mise à jour Over-the-Air. Il est inutile de remplacer le matériel pour cela. La technologie sans fil NarrowBand-IoT utilisée offre des avantages de taille en matière de portée, de couverture (pénétration des bâtiments), de durée de la batterie et de coûts. Les signaux peuvent ainsi être envoyés d'une cave ou d'un garage souterrain, ce qui est impossible avec d'autres technologies comme GSM/2G. La batterie intégrée à la puce a une durée de vie de cinq mois quand elle est chargée. La durée de chargement est d'une heure et se fait via l'alimentation électrique interne du véhicule. Les prix de connexion sont inclus dans notre offre. Les clientes et clients ne doivent souscrire aucun autre contrat ni commander aucune carte SIM. La puce RX Chip est intégrée au véhicule et est donc invisible de l'extérieur. Veuillez noter que pour un rechargement optimal de la batterie des vélos avec une puce RX Chip, la programmation de l'éclairage permanent est nécessaire. Elle est réalisée en usine par nos soins et ne doit pas être modifiée.

Pour quels modèles la puce RX Chip est-elle disponible ?

La puce RX Chip est disponible en option d'équipement sur les modèles Homage, Delite, Delite mountain, Superdelite, Superdelite mountain, Load 60, Load 75, Nevo GT, Charger2 (Mixte incl.), [Charger3 (Mixte incl.)], Supercharger2, Multicharger (Mixte incl.), Culture GT, Packster 40, Packster 60 et Packster 80.

Quels sont les coûts pour les clientes et clients ?

En Autriche, Belgique, Pays-Bas et Luxembourg, la puce RX Chip coûte 101,90 €, et en Suisse, 118,00 CHF. Aucun autre frais de connexion ne sera facturé pour la carte SIM de la puce. Seule la réservation des services génère des coûts (ConnectCare p. ex.). Veuillez informer les clientes et clients que la puce RX Chip reste inactive sans réservation de service et qu'elle est liée à des coûts supplémentaires.

La puce RX Chip fonctionne-t-elle aussi sans réservation de service ?

Non, la puce RX Chip (pour des raisons de protection des données) est activée exclusivement en cas de réservation d'un service. Sans service réservé, aucune localisation n'aura lieu en cas de vol.

Quelles sont les fonctionnalités de la puce, autre que le tracking GPS ?

Pour le moment, le tracking GPS est la principale fonctionnalité de notre puce RX Chip car elle permet une protection efficace contre le vol et une récupération des vélos volés. D'autres Connectivity Features sont en cours de développement, comme la reconnaissance intelligente des chutes avec appel d'urgence, l'affichage des statistiques de conduite et l'affichage de la position de stationnement. Elles seront bientôt disponibles.

Les clientes et clients peuvent-ils tracker eux-mêmes leur vélo ?

Cette fonction n'est pas disponible pour le moment. Nous travaillons actuellement au développement de cette fonctionnalité.

Est-il possible de démonter et de manipuler la puce ?

Non, le démontage de la puce nécessite des outils spécifiques. Les capteurs hautement sensibles intégrés à la puce ainsi que la connexion constante permettent de tracer les manipulations. Tout

FAQ

Puce RX Chip & RX Service « ConnectCare Basic »

abus de la récupération est exclu car cette fonctionnalité nécessite une déclaration de vol qui est directement transmise à la police. Tout abus constituerait un délit.

Sous réserve de modifications.

Dernière actualisation : octobre 2019
Riese & Müller, Am alten Graben 2, 64367 Mühlthal