

# FAQ – Cargobikes EPFL

## Puis-je m'inscrire avec mon compte Facebook ?

- Non. Le service est réservé à la communauté EPFL et l'adresse e-mail de l'EPFL fait foi.

## Pourquoi le fonctionnement change-t-il régulièrement ?

- La mise à disposition de vélos cargos en libre-service est une première en Suisse. Il s'agit donc d'un projet pilote qui est susceptible d'évoluer en fonction des expériences et des retours des utilisateurs.

## Puis-je m'inscrire sur un site web ?

- Non, il n'existe pas d'autre moyen qu'en passant par l'application.

## Puis-je utiliser ce service sans smartphone ?

- Non, le cadenas intelligent qui équipe les vélos nécessite un smartphone avec une connexion Bluetooth. Une alternative a été testée précédemment avec un bilan négatif, aussi bien pour les utilisateurs que pour les administrateurs.

## Comment emprunter un vélo cargo ?

- Lorsqu'un vélo cargo est disponible, celui-ci s'affiche sur la carte. Cliquez dessus, puis sur «Rent now» et poursuivez la procédure.

## Pourquoi ne vois-je aucun vélo sur la carte ?

- Si aucun vélo cargo n'apparaît sur la carte, cela signifie qu'ils sont tous empruntés ou réservés. Il est donc possible qu'un vélo se trouve à une station, mais n'apparaisse pas sur la carte: il n'est simplement pas encore utilisé.

## Peut-on réserver un vélo à l'avance ?

- Non, la fonction de réservation a été supprimée par notre partenaire pour une durée indéterminée. Seule la réservation le jour même est possible et pour une durée d'emprunt de 12 heures au maximum. Nous cherchons activement des solutions afin de retrouver cette fonction essentielle.

## Dois-je souscrire à l'assurance contre le vol ?

- Non, l'assurance contre le vol n'est pas nécessaire.

## Pourquoi dois-je entrer mes coordonnées bancaires ?

- Vos coordonnées bancaires font office de garantie pour nous, par exemple en cas de dommages sur le vélo ou de dépassement du temps de réservation.

## Puis-je utiliser un cargobike deux fois de suite (ou plus) ?

- Non, car ces vélos sont **partagés** entre utilisateur·trices: les monopoliser contrevient donc au principe de base du système.

## Je n'arrive pas à déverrouiller le cadenas, que faire ?

- Vous êtes peut-être mal localisé : essayez de vous déplacer de quelques mètres ou de vous connecter soit avec le wifi, soit avec le réseau mobile.

### **Puis-je transporter quelqu'un sur un vélo cargo ?**

- Non, la loi interdit strictement le transport de personnes. La caisse de transport n'est pas adaptée à cet effet.

### **Je n'arrive pas à mettre fin à mon emprunt, que faire ?**

- Essayez de désactiver la connexion wi-fi et réessayez avec la connexion au réseau mobile, ou vice-versa. Sinon, laissez le vélo cargo à son emplacement, verrouillez-le et annulez simplement votre réservation en indiquant la raison.

### **Puis-je utiliser le vélo en dehors du campus ?**

- C'est tout à fait possible. Toutefois, faites attention à l'autonomie de la batterie ainsi qu'aux règles de circulation et veillez à adopter un équipement adéquat (casque, gilet et/ou brassard réfléchissant, etc.).

### **Un vélo cargo se conduit-il comme un vélo normal ?**

- Conduire un cargobike peut demander un petit temps d'adaptation. N'hésitez pas à faire un tour à vide avant de prendre la route!

### **Quel poids puis-je transporter ?**

- La boîte de transport peut supporter une charge maximale de 100 kg.

### **Le cadenas ne s'ouvre pas alors qu'il devrait, que faire ?**

- Sous certaines conditions, il peut arriver que l'ouverture automatique ne fonctionne pas: exercez simplement une légère pression sur le levier en direction du haut.

### **Quelle distance puis-je parcourir sans recharge ?**

- L'autonomie annoncée est de 30 à 40 kilomètres. Avec une utilisation modérée de l'assistance électrique, vous pourrez en parcourir beaucoup plus! Vous pouvez régler son niveau en pressant sur la commande «+» ou «-» sur la partie gauche du guidon.

### **Comment connaître le niveau de charge de la batterie ?**

- Le niveau de charge de la batterie s'affiche sur l'écran de la console centrale. Si vous voulez effectuer un contrôle physique, appuyez sur le petit bouton noir qui se situe sur la droite de la batterie, en dessous de la jauge de charge LED.

### **Pourquoi l'assistance électrique ne fonctionne-t-elle pas ?**

- Deux possibilités au moins :
  - o La console centrale n'est pas allumée: pressez sur le bouton «power» en bas à gauche
  - o La batterie est déchargée: vérifiez que le câble est branché et attendez que la batterie soit complètement rechargée (voir «Comment connaître le niveau de charge de la batterie?»)
  - o Le niveau d'assistance est mis à zéro : pressez une ou plusieurs fois sur le bouton « + », sur la commande à gauche du guidon, selon le niveau d'assistance souhaité

**Que faire si la batterie ne se recharge pas ?**

- Vérifiez d'abord que le câble est bien branché des deux côtés. Dans la boîte électrique, vérifiez aussi que l'interrupteur gris/jaune au-dessus de la prise est bien sur la position "1". Si rien ne se passe, contactez-nous sans attendre.