

## INSTELLINGEN

### Benodigde instellingen gebruik FYNCH

A: Voor een optimale ritregistratie in FYNCH zijn de volgende instellingen op je telefoon nodig:

1. Simkaart met data abonnement
2. Datagebruik ingeschakeld
3. Wifi voorzieningen moet aan staan
4. GPS (Locatievoorzieningen) moet aan staan
5. Batterijbesparing staat uit voor FYNCH

Klik verder voor specifieke installatie instructies voor [Samsung](#) en [Huawei](#).

### Q: Waarom moeten GPS en Wifi aanstaan in FYNCH?

A: FYNCH maakt regelmatig contact met de database om jouw ritten goed te kunnen verwerken. Hiervoor is een dataverbinding of Wifi- verbinding nodig.

### Q: Als ik FYNCH open krijg ik de melding dat mijn locatiesettings uitstaan. Wat kan ik doen?

A: Om je ritten goed te kunnen registreren in FYNCH moeten de locatiesettings op je telefoon aan staan. Via instellingen - apps kun je de locatiegegevens voor FYNCH machtigen/aanzetten.

Staan de locatiegegevens voor je telefoon uit? Via instellingen- verbindingen kun je locatiesettings voor je telefoon aanzetten.

### Q: Kan ik FYNCH pauzeren?

A: Je kunt de metingen pauzeren door links bovenin het dashboard op het pauze-icoontje te klikken. Hier kun je een periode selecteren waarin er door de app geen ritten geregistreerd worden. Na de geselecteerde pauzeperiode start de meting vanzelf weer op.

### Q: Is mijn batterij bij gebruik van FYNCH sneller leeg?

A: FYNCH gebruikt bijvoorbeeld GPS voor het tracken van ritten. Dit kost extra stroom. FYNCH gebruikt vooral stroom als je reist, het stroomgebruik als je niet reist is ongeveer nihil. Als je meer dan 4 uur reist op een dag, vergeet dan niet om een oplader mee te nemen.

### Q: Kan ik FYNCH op twee apparaten gebruiken?

A: Dit kan helaas niet. Als je inlogt op twee apparaten met FYNCH, dan zal één van de twee apparaten op de blacklist worden gezet. Dit betekent dat FYNCH de data van deze apparaten blokkeert: je ziet dan geen ritten.

Dit doen we om te voorkomen dat getrackte ritten op twee apparaten een vertekend beeld van je reisgedrag geven. Dit kan gebeuren als één apparaat geen ritten trackt (je bent bijvoorbeeld ingelogd op je tablet die altijd thuis ligt) en de andere apparaat wel.

### Q: Ik ben per ongeluk op twee apparaten ingelogd. Wat moet ik doen?

A: BusinessConcern controleert de blacklist dagelijks. Als we zien dat één van jouw apparaten geen ritten trackt en de andere wel, dan zullen we dit automatisch voor je aanpassen.

Als je op twee apparaten bent ingelogd die beiden ritten registreren, dan zullen we met je overleggen welke apparaat de juiste is. Je kunt zelf ook altijd contact opnemen met [support@Fynchmobility.com](mailto:support@Fynchmobility.com).

### Q: Waar moet ik op letten als ik een nieuwe telefoon krijg?

A: Als je een nieuwe telefoon krijgt, dan dien je uit te loggen in FYNCH op het oude toestel. Verwijder vervolgens de app. Hierna installeer je FYNCH op je nieuwe telefoon, waarna je kunt inloggen. Je vindt FYNCH via Google Play of in de Apple Store.

### Q: Verbruikt FYNCH extra data?

A: FYNCH gebruikt minder dan 1 Mb per dag aan data. Het dataverbruik is dus beperkt.

**Q: Moet ik FYNCH elke keer opnieuw opstarten?**

A: Nee, dit is niet nodig. FYNCH draait op de achtergrond. Als je de juiste instellingen hebt toegepast worden trips automatisch geregistreerd in FYNCH. Let op: worden je ritten niet geregistreerd? Dan kan het zijn dat de app wel automatisch afsluit. Controleer hiervoor je instellingen.

**MIJN REISGEDRAG**

**Q: Het vervoersmiddel van mijn trip is onjuist. Hoe pas ik dit aan?**

A: Zoek via *Reisgedrag* de rit op en klik op de rit. Bij *vervoer* kun je het vervoersmiddel aanpassen.

**Q: Mijn trip ontbreekt. Kan ik deze trip toevoegen?**

A: Het is helaas niet mogelijk om dit zelf aan te passen.

**Q: De start- en eindlocatie van mijn rit worden niet exact weergegeven in FYNCH. Hoe kan dat?**

A: Uit privacy overwegingen worden de eerste en laatste 200 meter niet exact weergegeven.

**Q: Mijn korte rit is niet juist geregistreerd. Kan ik dit zelf aanpassen?**

A: FYNCH heeft een paar seconden om een meetpunt te vinden via GPS en Wifi, zodra je met je trip bent gestart. Lukt dit niet, dan duurt het even voordat FYNCH het weer probeert. Dit kan tot gevolg hebben dat je korte trip niet correct wordt geregistreerd. Het is helaas niet mogelijk om dit zelf aan te passen.

**Q: Mijn rit heeft reisdoel Zakelijk. Hoe kan ik dit aanpassen in Woon-werk?**

A: Je kunt het reisdoel van een trip bij *Reisgedrag* wijzigen door bij jouw trip het juiste reisdoel aan te klikken. Je kunt kiezen uit Privé, Zakelijk en Woon-werk.

**Q: Ik wil mijn rit graag gedetailleerd op de kaart zien. Kan dat?**

A: Dat kan: tik bij de rit op de kaart, er opent een grotere kaart waarop je kunt inzoomen om details te raadplegen.

**GEEN RITTEN GEREGISTREERD**

**Q: Wat moet ik doen als er geen ritten worden geregistreerd?**

A: Controleer je instellingen. Staat alles goed en heb je toch geen ritten? Neem contact op met [support@fynchmobility.com](mailto:support@fynchmobility.com).

**Q: FYNCH heeft mijn rit geregistreerd, maar sommige stukken van de rit zijn niet juist. Hoe kan dat?**

A: Als de GPS ontvangst van je telefoon slecht is, dan worden de wel ontvangen ritgegevens geïnterpreteerd. Het kan gebeuren dat een stukje van je reis hierdoor niet helemaal juist wordt weergegeven. Neem contact op met [support@fynchmobility.com](mailto:support@fynchmobility.com) voor hulp.

**Q: Mijn trip bestaat uit twee of meerdere vervoersmiddelen, FYNCH ziet dit echter als een trip met één vervoersmiddel. Kan ik dit aanpassen?**

A: Het is helaas niet mogelijk om dit zelf aan te passen.

**Q: Mijn trip bestaat uit één vervoersmiddel, FYNCH ziet dit echter als een trip met meerdere vervoersmiddelen. Kan ik dit aanpassen?**

A: Je kunt bij *Reisgedrag* zelf je vervoersmiddel aanpassen. Wanneer er meerdere ritten kort achter elkaar geregistreerd zijn met hetzelfde vervoersmiddel én hetzelfde reisdoel worden ze automatisch samengevoegd tot één rit.

**COINS**

**Q: Met welke ritten kan ik coins verdienen?**

A: In FYNCH zie je bij *Coins* onder de coins de challenges staan die je hebt geactiveerd. Met deze challenges kun je coins verdienen.

**Q: Waar zie ik mijn verdiende coins?**

A: in FYNCH vind je een overzicht van jouw verdiende coins terug via *Coins* of *Dashboard*. In de getoonde coins staat het verdiende saldo over de afgelopen 7 dagen. Onder de coins staat het totaal aantal verdiende coins. Bij *Coins* zie je voor welke actie je coin-saldo kunt verdienen. Via periodieke challenges bieden we je de mogelijkheid je coin-saldo een boost te geven. Deze challenges worden weergegeven in het groen. We stellen je via een push-notificatie op de hoogte van aankomende challenges. Via *Reisgedrag* vind je per rit de verdiende coins.

**Q: Wat zijn challenges in FYNCH en hoe doe ik mee?**

A: Via *Coins- verdienen* vind je de challenges. Klik op een challenge om deze te activeren. Via *Coins-stand* kun je de verdiende coins per challenge raadplegen.

**Q: Waar kan ik coins inwisselen voor cadeaus in FYNCH?**

A: Via *Coins- inwisselen* kun je doorklikken naar de webshop van Fynch. Hierin zie je waar je jouw coins aan kan besteden. Let op: de eerste keer dat je de webshop opent kom je in een scherm waar je de algemene voorwaarden van de shop moet accepteren. Hierna word je vanzelf doorgestuurd naar de webshop.

## GRAFIEKEN

**Q: Wat betekenen de grafieken onder *Dashboard- mijn prestaties*?**

A: De gekleurde balk in de grafieken toont hoeveel procent van jouw reizen de afgelopen week schoon (fietsen of ov & trein) of buiten de spits was. Ook zie je of je de afgelopen week minimaal 30 minuten per dag hebt bewogen (fietsen en lopen). De groene parameters geven jouw persoonlijke gemiddelde per onderdeel weer over al je gemeten trips. De oranje parameters geven het gemiddelde van je collega's over de afgelopen 7 dagen weer.

Als je doorklikt zie je per dag hoeveel procent van jouw reizen lopend of met de fiets, met ov & trein of buiten de spits was. Ook zie je in een weekoverzicht hoeveel procent van jouw reizen, ten opzichte van collega's, schoon of buiten de spits was, of hoeveel je bewogen hebt.

**Q: Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Wat nu?**

A: je kunt in het inlogscherf van FYNCH, via *Wachtwoord vergeten*, een nieuw wachtwoord aanvragen. Je ontvangt hiervoor een e-mail.

**Q: Ik wil mijn account opzeggen, hoe doe ik dat?**

A: Stuur een mail naar [support@fynchmobility.com](mailto:support@fynchmobility.com). We zullen jouw account dan verwijderen. Om FYNCH van je telefoon te verwijderen kun je de app lang ingedrukt houden en kiezen voor 'verwijderen'.

**Q: Hoe kan ik contact met jullie opnemen voor vragen of feedback?**

A: Je kunt je vragen of feedback mailen naar [support@fynchmobility.com](mailto:support@fynchmobility.com).