

## Vanliga frågor, Låst Cykelparkering

### Vad är en låst cykelparkering och hur fungerar den?

Umeå Kommun tillhandahåller låst cykelparkering i garage som kan användas året om, dygnet runt. För att kunna nyttja tjänsten behövs en registrering och anmälan på [triplify.se/umea](https://triplify.se/umea). De första 14 dagarna är det gratis att prova på vår låsta cykelparkering. I och med att ni registrerat er har ni ingått ett avtal med Umeå kommun.

### Vad kostar det att använda tjänsten?

Det kostar 50 kr för 30 dagar. Du måste aktivt avsluta ditt medlemskap, gör du inte det förlängs det automatiskt med 30 dagar.

### Hur blir jag medlem?

Gå till garaget, surfa in på [triplify.se/umea](https://triplify.se/umea) klicka på knappen "Bli medlem" och följ instruktionerna. Du behöver Bank-Id samt ett giltigt bankkort till hands. Som passerkort kan du använda ett flertal kort bland annat ditt bankkort med "kontaktlöst" symbol på.

### Hur länge får jag parkera min cykel?

Du får parkera din cykel i garaget så länge du vill när du är medlem och kan närsomhelst hämta ut den och ställa tillbaka den.

### Hur loggar jag in?

Som medlem klickar du på logga in-knappen högst upp till höger på sajten, [triplify.se/umea](https://triplify.se/umea). Saknar du lösenord - Klicka på knappen logga in och klicka sedan på länken begär nytt lösenord.

### Hur används mina användaruppgifter?

I enlighet med GDPR och enligt de användarvillkor du godkänner. Se avtalsvillkor för ytterligare information

### Var ligger garaget?

På Cykelstället, vid korsningen Kungsgatan/Västra Esplanaden, Kungsgatan 47 A i Umeå.

### Finns det fler garage?

I dagsläget finns ett garage och det är placerat på Cykelstället, Kungsgatan 47 A.

### Hur fungerar in- och utpassage till garaget?

För att kunna komma in i garaget så måste du skapat ett abonnemang. Det gör du på [triplify.se/umea](https://triplify.se/umea), där finns ytterligare information om hur du går vidare. Ditt passerkort\* ger dig tillgång till garaget.

\*Ett giltigt passerkort kan vara ditt betalkort, ultrakort m.fl. Du kan också hämta ut ett passerkort i stadshusets reception eller på Studentcentrum på universitetsområdet.

**Jag tar mig inte in i garaget för att det står en bil framför ingången?**

Ring Växeln (090-16 10 00) eller gör en felanmälan i Umeå kommuns app för felanmälan eller på webbsida (<http://umea.se/felanmalan>).

**Vad händer om min cykel blir stulen från garaget?**

Umeå kommun ansvarar inte för skador på cykeln eller stöld av cykel när den förvaras i garaget.

**Vad händer om jag glömmer att hämta ut min cykel efter att jag avslutat mitt medlemskap?**

Om användaren inte längre har ett gällande abonnemang ska cykeln hämtas ut innan sista giltighetsdatum. Om användaren inte hämtar ut sin cykel innan sista giltighetsdatum kommer cykeln att omhändertas enligt kommunens rutiner. Cykeln lämnas ut mot att användaren erlägger de kostnader för avlägsnandet och förvarandet av cykeln som Umeå kommun haft i samband med avlägsnandet. Vid uthämtning av cykel ska legitimation och nyckel till det ursprungliga låset uppvisas. Användaren är inte berättigad till kompensation för skador på hans eller hennes egendom som eventuellt uppstått som ett resultat av avlägsnandet eller förvarandet av cykeln.

Om cykeln inte efterfrågas under tre (3) månader efter sista giltighetsdatum betraktas cykeln som övergiven, och hanteras i enlighet med kommunens rutiner för övergivna cyklar.

**Jag vill byta passerkort, hur gör man?**

Gå till garaget och logga in på [triplify.se](http://triplify.se) för att hantera ditt abonnemang. Gå in på din profil och klicka på byt kort för att ändra kortnummer kopplat till abonnemanget. Du kommer behöva hålla ditt kort mot kortläsaren. Det går till på ungefär samma sätt som när du blir medlem.

**Vad händer om jag tappar bort mitt passerkort?**

Anmäl snarast till [support@triplify.se](mailto:support@triplify.se).

**Det fungerar inte att betala via webben / nekad betalning**

Om det finns saldo på kontot är det vanligaste skälet till nekad betalning är att kortet inte är upplåst för internet-handel (detta går oftast bra att fixa via internetbanken).

Vad du kan göra:

1. Prova att betala med ett annat kort (om du har möjlighet till det)
2. Om kortet ej är öppet för e-handel, öppna det för all e-handel, kan göras på bankens webb eller app.

F.n. är kortbetalning det enda sättet att betala, men vi överväger andra alternativ, såsom faktura eller Swish.