



## FAQ voor pakketbezorging door fietskoeriers

Bijgewerkt op juni 2023.

Bij Cyclooon krijgen we regelmatig vragen over onze bezorging en werkwijze. We hebben veelgestelde vragen en antwoorden vast voor je op een rij gezet. Je kunt deze kant-en-klare teksten zo op je website gebruiken. Succes!

-

### Hoe werkt bezorging door fietskoeriers van Cyclooon?

Onze pakketjes worden in meer dan 60 steden bezorgd door fietskoeriers van Cyclooon, of door hun lokale fietskoerierpartners. De reden is simpel: wij willen onze producten groen en snel laten bezorgen. En met de fiets vervuil je niets! [Ontdek hier in welke steden ze al fietsen.](#)

### Mijn pakket is voorgemeld. Wat betekent dit?

Een voormelding is een aankondiging dat je bij onze webshop besteld hebt en dat het pakket bij Cyclooon aangeleverd wordt, zodat zij het kunnen bezorgen. Zo weten zij welke pakketten ze op een dag kunnen verwachten. Zodra ze je pakket hebben ontvangen, mailen ze je met het verwachte bezorgmoment.

### Van jullie winkel naar mijn voordeur: hoe werkt dat?

Alle artikelen die wij versturen worden met duurzaam vervoer bij ons opgehaald en naar het sorteercentrum van Cyclooon gebracht. Met duurzame wagens worden de pakketten vervolgens naar een hub aan de rand van jouw stad gebracht en overgeladen in een vrachtfiets. De laatste kilometers naar jouw adres worden vervolgens gefietst.

— MEER INFORMATIE, NIET VOOR PUBLICATIE —

#### Meer informatie

Cyclooon  
Team marketing en  
communicatie

#### Contact

info@cyclooon.eu  
085 - 27 33 273  
cyclooon.eu

#### Mediakit

cyclooon.eu/mediakit





### **Dus niet de hele reis van mijn pakket wordt op de fiets gedaan?**

Fietskoeriers fietsen gemiddeld zo'n 100 km per dag! Grote afstanden tussen steden kunnen echter beter met duurzame wagens gereden worden. Zo rijden alle vervoersmiddelen daar waar ze het beste tot hun recht komen: de auto op de snelweg en de fiets in de stad.

### **Maakt die laatste paar kilometer op de fiets qua CO<sub>2</sub>-besparing verschil?**

Dat berekende onderzoeksbureau Sinzer. Zij onderzochten de CO<sub>2</sub>-eq-uitstoot van post- en pakketbezorgers. De cijfers zijn duidelijk: laten we alsjeblieft kiezen voor bezorging op de fiets. Door jouw pakket op de fiets te laten bezorgen, is je CO<sub>2</sub>-eq uitstoot 164 keer minder dan bij bezorging met een elektrische bestelbus. Da's dus een stuk duurzamer! Dit zie je ook terug in de track&trace na het ontvangen van je pakket.

### **In welke steden fietsen die fietskoeriers dan allemaal?**

Er fietsen al fietskoeriers in meer dan 60 steden in Nederland. Cyclooon werkt er hard aan om het aantal steden steeds verder uit te breiden, zodat binnenkort bij vrijwel elke Nederlander een fietskoerier op de stoep staat. Ontdek hier in welke steden ze al fietsen.

### **En met slecht weer? Wordt er dan ook gefietst?**

Jep! Fietskoeriers laten zich niet uit het veld slaan door een beetje wind en regen. Ze hebben zelfs speciale wielen met spikes voor als het sneeuwt of ijzelt. Pas als de omstandigheden zo extreem zijn dat er écht niet kan worden gefietst (code rood), blijven de fietsen op de standaard staan. Je wordt dan via de track & trace op de hoogte gehouden. Dit gebeurt nagenoeg nooit.

— MEER INFORMATIE, NIET VOOR PUBLICATIE —

#### **Meer informatie**

Cyclooon  
Team marketing en  
communicatie

#### **Contact**

info@cyclooon.eu  
085 - 27 33 273  
cyclooon.eu

#### **Mediakit**

cyclooon.eu/mediakit





### **Als ik een supergrote bestelling doe, kan de fietskoerier dat dan meenemen?**

Je staat er verstelt van hoeveel een fietskoerier kan meenemen. In een vrachtfiets met aanhanger zit ongeveer net zoveel ruimte als in een gemiddelde bestelauto.

### **Wanneer bezorgen de fietskoeriers?**

Ze bezorgen standaard tussen 17.00 en 22.00 uur. Dan is de kans dat je thuis bent namelijk het grootst, want overdag werken veel mensen of ze zitten dan op school.

### **Kan ik mijn bestelling volgen?**

Ja hoor. Je krijgt een mail met een track & trace code. Vul deze code in op de website van Cycloon en je weet precies wat de status van je bestelling is. Ook houden we jou per mail op de hoogte.

### **Kan ik de bezorgdag wijzigen?**

Jazeker! Als je liever een ander bezorgmoment wil inplannen, dan kun je dat tot 11.00 uur op de dag van bezorging doorgeven via de track & trace pagina.

### **Ik heb per ongeluk een verkeerd adres opgegeven. Kan ik dat nog wijzigen?**

Jazeker! Als je liever op een ander adres laat bezorgen, dan kun je dat tot de dag van bezorging tot 11.00 uur wijzigen op de track & trace pagina van Cycloon. Je track & trace code ontvang je via de mail.

### **En wat als ik niet thuis ben?**

Als je niet thuis bent op het moment dat de fietskoerier voor je deur staat, dan zal hij of zij proberen je pakket bij je burens te bezorgen. Je krijgt dan een kaartje in je brievenbus met het huisnummer waar je je pakket kunt afhalen. Lukt het ook bij je burens niet? Dan proberen ze het gewoon de volgende doordeweekse avond weer tussen 17:00 en 22:00 uur.

— MEER INFORMATIE, NIET VOOR PUBLICATIE —

#### **Meer informatie**

Cycloon  
Team marketing en  
communicatie

#### **Contact**

info@cycloon.eu  
085 - 27 33 273  
cycloon.eu

#### **Mediakit**

cycloon.eu/mediakit





### **Waarom is mijn pakket retour gestuurd?**

Er zijn drie mogelijke redenen waarom Cycloon jouw pakket retour afzender stuurt:

1. Ze hebben het pakket drie keer aangeboden, maar je was helaas niet thuis.
2. Het adres is niet juist ingevuld, waardoor ze het pakket niet bij de juiste persoon kunnen afleveren.
3. Het pakket is geweigerd aan de deur.

Vragen? Bel ons even, wij hebben het pakket immers retour gekregen.

### **Waarom wordt mijn pakket niet door een fietskoerier bezorgd?**

Helaas komen de fietskoeriers van Cycloon nog niet overal in Nederland. Het kan daarom zijn dat hun autokoerierpartner jouw pakket bezorgt. Cycloon kiest haar partners voor de buitengebieden zeer kritisch. In het track & trace-bericht dat je krijgt staat vermeld of je pakket op de fiets wordt bezorgd of dat een autokoerierpartner dat doet.

### **Staat je vraag over de bezorging door Cycloon hier niet tussen?**

Kijk dan even op de FAQ pagina, hier vind je snel antwoord op je vragen. Staat je vraag er niet tussen? Neem dan contact op met de webshop.

— MEER INFORMATIE, NIET VOOR PUBLICATIE —

#### **Meer informatie**

Cycloon  
Team marketing en  
communicatie

#### **Contact**

info@cycloon.eu  
085 - 27 33 273  
cycloon.eu

#### **Mediakit**

cycloon.eu/mediakit

