

Veel gestelde vragen

In deze Q&A vind je alle antwoorden op veel gestelde vragen.

Q: Wanneer ontvang ik mijn app URL?

A: Je ontvangt een nieuwsbrief met alle deelnemersinfo. In je bevestiging van inschrijving staat op welke datum je deze nieuwsbrief ontvangt.

Q: Ik heb geen nieuwsbrief met deelnemersinfo ontvangen. Wat moet ik doen?

A: Check je spam-/reclame-box!

Q: Krijg ik een echt startnummer?

A: Nee, je ontvangt een virtueel startnummer met je naam en startnummer.

Q: Wat moet ik met het virtuele startnummer doen?

A: Je kunt je virtuele startnummer downloaden via de link in de nieuwsbrief. Als je dit startnummer print, kun je het opspelden als je gaat lopen. Je kunt het virtuele startnummer ook posten op social media.

Q: Waar kan ik de Racemap app downloaden?

A: Deze kun je downloaden in de [Google Play Store](#) of in de [App Store](#).

Q: De app werkt niet. Wat doe ik niet goed?

A: De meest voorkomende oorzaken, waardoor de app niet werkt zijn:

- Je bent direct naar de app gegaan en je hebt op het evenement geklikt. Het is echter de bedoeling dat je op de URL in de nieuwsbrief klikt: deze leid je direct door naar jouw deelnemersgegevens in de app.
- Je hebt de app geen toestemming gegeven om je locatie te zien.
- Je telefoon staat op de energiebesparende stand.

Het kan ook zijn dat je eerder met een ander device, bijvoorbeeld een andere mobiel of op een tablet, op de unieke URL hebt geklikt. Neem in dat geval [contact](#) met ons op. De URL kan namelijk slechts aan één device worden gekoppeld en moet door ons opnieuw worden geactiveerd.

Q: Heb ik internetverbinding op mijn telefoon nodig voor de app?

A: Ja, voor het gebruik van de app is een internetverbinding nodig.

Q: Kan ik ook met mijn sporthorloge lopen?

A: Ja, alle reguliere sports trackers (Strava, Runkeeper, Garmin, Polar, Suunto) kunnen worden gebruikt. Je kunt achteraf via <https://racemap.com/upload> je GPX, KML of TCX bestand uploaden. Gebruik de 6-tkens tellende code die achter het =-teken staat in je persoonlijke app URL.

Voorbeeld: https://racemap.com/app/redeem_key?key=XXXXXX

LET OP: Loop 100 tot 200 meter extra om zeker te zijn van een finishtijd, gps-registratie met bovengenoemde sports trackers is niet 100% nauwkeurig!

Q: Hoe vaak kan ik deelnemen aan het evenement?

A: Je kunt eenmaal deelnemen aan het evenement.

Q: Kan ik mijn tijd verbeteren?

A: Nee, de app registreert eenmaal de gelopen afstand. Als je opnieuw een afstand loopt, wordt er geen nieuwe tijd geregistreerd.

Q: Kan ik mijn afstand nog wijzigen?

A: Nee, de afstand is gekoppeld aan je virtuele startnummer en de app URL. Je kunt de app wel 'pauzeren' en later hervatten, waardoor het mogelijk is om de afstand bijvoorbeeld in stukjes op verschillende dagen af te leggen.

Q: Moet ik een bepaalde route lopen?

A: Je kunt de uitgezette route van je gekozen afstand lopen, echter mag je ook je eigen route bepalen. Denk eraan om een veilige afstand te houden van minimaal 1,5 meter. Blijf thuis wanneer je last hebt van verkoudheidsklachten of koorts. Loop niet samen, maar alleen!

Q: Waar kan ik mijn uitslagen vinden?

A: De uitslagen vind je in de app in het Leaderboard.

Q: Wanneer ontvang ik mijn certificaat?

A: Het certificaat is beschikbaar na afloop van het evenement. Je ontvangt een e-mail met een link naar het certificaat.

Helpdesk

Staat je vraag er niet tussen? Neem [contact](#) met ons op!