



# Loop voor Nova

## 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 startbewijs?**

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

**Q: Wat moet ik met het virtuele startbewijs doen?**

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

**Q: Ik heb geen email op mijn telefoon. Wat moet ik doen?**

A: Klik op je computer op de link in de nieuwsbrief met deelnemersinfo; er opent een internetpagina. Scan op deze pagina de eerste QR-code met je telefoon en installeer de Racemap app op je telefoon. Scan vervolgens de tweede QR-code met je telefoon en de app laadt je gegevens. Ga verder met stap twee uit de app-instructie, die je hebt ontvangen in de nieuwsbrief met.

**Q: Waar kan ik de Racemap app downloaden en hoe start ik mijn activiteit?**

A: De app kun je downloaden in de [Google Play Store](#) of in de [App Store](#). Neem de app-instructie, die je hebt ontvangen in de nieuwsbrief met deelnemersinfo, zorgvuldig door.

**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 mijn sporthorloge gebruiken?**

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-tekens tellende code die achter het =-teken staat in je persoonlijke app URL.

*Voorbeeld: [https://racemap.app/redeem\\_key?key=XXXXXX](https://racemap.app/redeem_key?key=XXXXXX)*

**Q: Moet ik een bepaalde route afleggen?**

A: Nee, juist niet! Kies een route in je eigen omgeving. Denk eraan om een veilige afstand te houden van minimaal 1,5 meter. Blijf thuis wanneer je last hebt van verkoudheidsklachten of koorts. Ga 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!