

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

A. ĐĂNG KÝ/ ĐĂNG NHẬP/ TÀI KHOẢN

Câu 1: Làm thế nào để tham gia giải chạy “Tea Run”?

Bước 1: Tạo tài khoản & Đăng ký tham gia giải chạy “Tea Run” trên <https://tearun.com.vn>

Bước 2: Tạo tài khoản trên <https://www.strava.com> hoặc ứng dụng Strava (miễn phí) trên điện thoại.

Bước 3: Kết nối tài khoản Strava và tài khoản trên <https://tearun.com.vn> để đồng bộ dữ liệu hoạt động hợp lệ tự động.

Bước 4: Chạy và lưu kết quả trên app Strava.

Câu 2: Đăng ký tài khoản trên <https://tearun.com.vn> như thế nào?

Bước 1: Truy cập <https://tearun.com.vn>

Bước 2: Nhấp vào nút “ĐĂNG KÝ/ ĐĂNG NHẬP” góc phải trên cùng màn hình

Bước 3: Chọn thẻ “Đăng ký” và nhập các trường thông tin như: Email, Họ tên, Mật khẩu, Nhập lại mật khẩu => nhấn “Đăng ký”.

Bước 4: Nhập tiếp các trường thông tin còn lại => nhấn “Đăng ký”.

Câu 3: Tôi muốn thay đổi nhóm Đội/ nhóm chạy thì làm như thế nào?

Bạn sẽ không thể thay đổi nhóm chạy khi đã bắt đầu, hãy đồng hành cùng đồng đội của bạn để hoàn thành mục tiêu đã đặt ra nhé.

Câu 4: Tôi muốn tạo bổ sung thêm Đội/ nhóm chạy thì phải làm sao?

Bạn hãy liên hệ với Ban tổ chức để được tư vấn và hỗ trợ chi tiết, tuy nhiên chúng tôi đã tạo sẵn các Đội/ nhóm cộng đồng để bạn có thể lựa chọn.

Câu 5: Cự ly mà tôi đã đăng ký sẽ phải hoàn thành theo từng chặng hay được cộng dồn?

Kết quả chạy của bạn sẽ được cộng dồn từ ngày bắt đầu cho đến ngày kết thúc giải chạy, số lần chạy và cự ly chạy không bị giới hạn trong ngày.

Câu 6: Tôi có thể thay đổi email đã đăng ký trước đó hay không?

Bạn không thể tự thay đổi email đã đăng ký trước đó, vui lòng liên hệ với nhân viên quản trị để được tư vấn và hỗ trợ.

Câu 7: Làm sao để biết tôi đã đăng ký tài khoản thành công hay chưa?

Cách đơn giản nhất là bạn hãy đăng nhập với thông tin bạn đã đăng ký trước đó, nếu đăng nhập thành công đồng nghĩa bạn đã đăng ký thành công và ngược lại.

Lưu ý: Bạn cần thực hiện Kết nối Strava để hệ thống ghi nhận dữ liệu hoạt động hợp lệ.

Câu 8: Tôi muốn cập nhật thông tin hồ sơ của mình thì phải làm thế nào?

Bước 1: Đăng nhập tài khoản trên <https://tearun.com.vn>

Bước 2: Bấm vào trang cá nhân ở góc phải màn hình => chọn biểu tượng cập nhật để “Chỉnh sửa thông tin” của bạn.

Bước 3: Tại đây bạn có thể chỉnh sửa các thông tin cá nhân.

Câu 9: Sau khi đăng ký thành công, tôi có thể xem BIB ở đâu?

Sau khi đăng nhập thành công, bạn nhấp vào hình đại diện trên góc phải màn hình => chọn trang cá nhân, ở đây bạn sẽ xem được BIB của mình và có thể bấm vào để xem hình BIB.

Câu 10: Tôi đã quên mật khẩu, tôi cần làm gì để lấy lại mật khẩu tài khoản?

Bước 1: Truy cập vào địa chỉ: <https://tearun.com.vn> => chọn “ĐĂNG KÝ/ ĐĂNG NHẬP” tại góc phải trên cùng màn hình.

Bước 2: Tại giao diện đăng nhập, bấm vào “Quên mật khẩu?”.

Bước 3: Nhập email của bạn vào ô Email và nhấn Khôi Phục => nhấn “Cấp lại mật khẩu”

Bước 4: Kiểm tra email của bạn và nhấn vào đường link được gửi tới từ <https://tearun.com.vn>

Bước 5: Nhập mật khẩu mới để hoàn tất.

Câu 11: Giải chạy trực tuyến là gì?

Là một cuộc đua mà ở đó người tham gia sẽ đăng ký trực tuyến, được lựa chọn mục tiêu, thời điểm và đường chạy mà họ muốn. Điều này giúp người tham gia linh hoạt về thời gian để bất kì ai cũng có thể trở thành vận động viên và tham gia vào cộng đồng chạy bộ. Các hoạt động đã được lưu trên Strava hợp lệ theo điều lệ Giải chạy sẽ được tự động đồng bộ kết quả với tài khoản trên <https://tearun.com.vn>

B. KẾT NỐI VÀ CẬP NHẬT KẾT QUẢ

Câu 1: Kết nối với Strava như thế nào?

1. Đầu tiên bạn cần có tài khoản Strava, hãy đăng ký tại <https://www.strava.com>
2. Vào trang Cá nhân của bạn tại <https://tearun.com.vn>
3. Bạn sẽ thấy biểu tượng Strava, hãy nhấn nút “Kết nối Strava”.

4. Bạn sẽ được yêu cầu đồng ý việc cấp quyền để <https://tearun.com.vn> có thể đồng bộ với Strava.
5. Sau khi thực hiện bước này là bạn đã hoàn thành kết nối. **Lưu ý: cần kết nối chính xác tài khoản Strava dùng để chạy bộ.**

Câu 2: Tôi đã kết nối nhầm tài khoản Strava thì tôi phải làm gì?

1. Vào trang cá nhân của bạn tại <https://tearun.com.vn/user/profile>
2. Nhấn nút “Đã kết nối Strava” để kiểm tra có đúng tài khoản Strava đang sử dụng hay không
3. Nếu không đúng, thực hiện đổi như sau:
 - a. Quay lại trang cá nhân tại <https://tearun.com.vn/user/profile>
 - b. Chọn nút “Chỉnh sửa”
 - c. Chọn nút “Ngắt kết nối Strava”
 - d. Nhấn nút “Kết nối Strava” để thực hiện lại việc kết nối với tài khoản Strava đang dùng.
 - e. Lưu ý: Bạn cần đăng nhập đúng tài khoản Strava mà bạn đang sử dụng để chạy bộ.
4. Trường hợp sau khi nhấn nút “Kết nối Strava” vẫn vào không đúng tài khoản Strava, thực hiện như sau:
 - a. Truy cập <https://strava.com>
 - b. Chọn “Đăng xuất” tài khoản
 - c. Quay lại trang cá nhân tại <https://tearun.com.vn/user/profile>
 - d. Nhấn nút “Kết nối Strava” để thực hiện lại việc kết nối với tài khoản Strava đang dùng.
 - e. Lưu ý: cần đăng nhập đúng tài khoản Strava mà bạn đang sử dụng để chạy bộ.

Câu 3: Tài khoản trên <https://tearun.com.vn> và Strava có cần phải cùng 1 email để kết nối hay không?

Tài khoản trên <https://tearun.com.vn> và Strava không cần phải cùng một email để kết nối. Bạn có thể kết nối tài khoản trên <https://tearun.com.vn> với bất kỳ tài khoản Strava nào đều được, miễn bạn kết nối <https://tearun.com.vn> với tài khoản Strava nào thì bạn phải sử dụng tài khoản đó để ghi nhận kết quả là được.

Câu 4: Một tài khoản <https://tearun.com.vn> có thể đồng bộ bao nhiêu tài khoản Strava?

Bạn không thể kết nối nhiều tài khoản Strava với một tài khoản trên <https://tearun.com.vn> Một tài khoản trên <https://tearun.com.vn> chỉ có thể đồng bộ một tài khoản Strava tại một thời điểm.

Lưu ý: Khi bạn thực hiện “Ngắt kết nối Strava”, toàn bộ dữ liệu hoạt động được ghi nhận theo tài khoản Strava đó sẽ bị hủy bỏ.

Câu 5: Làm thế nào để được ghi nhận thành tích?

Hệ thống sẽ đồng bộ tự động kết quả hoạt động của bạn từ Strava lên hệ thống <https://tearun.com.vn> mà bạn không phải thao tác thủ công nào và bạn có thể xem kết quả trong trang Cá nhân sau khi đăng nhập.

Câu 6: Thời gian được đồng bộ từ Strava là bao lâu sau mỗi lần kết thúc hoạt động?

Việc đồng bộ trên <https://tearun.com.vn> sẽ diễn ra ngay tức thì, tuy nhiên vào các thời gian cao điểm có nhiều người cùng đồng bộ cùng lúc thì thời gian chờ có thể kéo dài hơn và chậm nhất là 24 tiếng.

Câu 7: Điện thoại tôi không cài được Strava?

Bạn nên kiểm tra bản cập nhật hệ thống Android/ iOS lên mới nhất hay chưa, kiểm tra dung lượng điện thoại có còn trống để có thể cài đặt được hay không sau đó bạn có thể khởi động lại thiết bị và tiến hành cài đặt lại nhé, chúc bạn cài đặt thành công!

Câu 8: Làm thế nào để đổi từ Miles sang Kilomet trên Strava?

* **Máy Android:** Vào Profile -> Settings -> Display -> Units of Measure -> Metric

* **Máy iOS:** Vào Profile -> Settings -> Units of Measure -> Metric -> Km

Câu 9: Tại sao kết quả của tôi không được đồng bộ trên <https://tearun.com.vn> ?

Có khá nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng kết quả trên Strava không đồng bộ về <https://tearun.com.vn>, tuy nhiên lý do phổ biến nhất đó chính là người dùng chọn sai hình thức tập luyện. Giải chạy “Tea Run” chỉ chấp nhận các hình thức tập luyện là RUN và WALK trên Strava, nếu bạn chọn các hình thức khác thì kết quả sẽ bị loại và không được cập nhật.

Ngoài ra bạn cần kiểm tra xem <https://tearun.com.vn> đã kết nối với Strava hay chưa, cũng như các Quy định của Giải chạy bạn nhé!

Câu 10: Tôi xem kết quả đồng bộ của tôi từ Strava qua <https://tearun.com.vn> ở đâu?

Bạn truy cập vào <https://tearun.com.vn> và đăng nhập. Bạn sẽ thấy các chỉ số về luyện tập và số lần chạy được đồng bộ lên trên trang thông tin cá nhân.

Câu 11: Xử lý tình trạng xuất hiện thông báo lỗi “Không có map GPS” như thế nào?

Hoạt động ẩn map GPS trên Strava (bản đồ màu xám). Để hiển thị map, bạn có thể thực hiện các bước sau:

B1: Truy cập vào [chi tiết hoạt động này](#) trên Strava và nhấn vào nút menu sổ xuống. Sau đó, chọn "Edit Map Visibility" và kéo thanh trượt để hiển thị bản đồ chạy mà không bị bôi xám. Lưu thay đổi bằng cách nhấn "Save".

B2: Nhấn vào menu ở [chi tiết hoạt động này](#) và chọn "Edit Activity". Tại đây, bạn cần chỉnh sửa tiêu đề cuộc chạy và nhấn "Update Activity".

Sau khi thực hiện các bước này, hệ thống sẽ tự động cập nhật lại map của cuộc chạy và tính thêm khoảng cách vào kết quả chạy của bạn.

Câu 12: Xuất hiện lỗi “Giới hạn Pace không hợp lệ (min=03:00 max=15:00)”, tôi phải xử lý như thế nào?

Pace trung bình hoặc một số Split Pace trong hoạt động có tốc độ không nằm trong khoảng giới hạn từ 3 phút đến 15 phút cho mỗi 1 km.

Để sửa chữa, bạn có thể thực hiện việc "Edit Activity" tại [chi tiết hoạt động này](#) và "CROP" đoạn chứa Split pace bị lỗi tốc độ đó đi. Sau đó, hãy **sửa tiêu đề và lưu lại** hoạt động.

Sau khi thực hiện các thay đổi này, hệ thống sẽ tự động cập nhật lại hoạt động và tính thêm vào kết quả chạy của bạn.

Câu 13: Xuất hiện lỗi “Hoạt động bị ẩn trên Strava”

Hoạt động của bạn được đặt ở chế độ riêng tư “Only You” nên hệ thống không ghi nhận được thông tin.

Để sửa chữa, bạn có thể thực hiện việc “Edit Activity” tại [chi tiết hoạt động này](#) và chọn “Everyone” tại mục “Privacy Controls / Who can see”

Câu 14: Xuất hiện lỗi “Sai loại hình hoạt động”

Hoạt động của bạn là KHÔNG PHẢI là “WALK” và “RUN” sẽ không hợp lệ theo Quy định của Giải.

Để sửa chữa, bạn có thể thực hiện việc “Edit Activity” tại [chi tiết hoạt động này](#) và thay đổi loại hình hoạt động về “WALK” hoặc “RUN” tại mục “Choose a Sport”.

Câu 15: Xuất hiện lỗi “Hoạt động chưa đủ tối thiểu 1km” hoặc “Hoạt động được gán thủ công” hoặc “Hoạt động bị trùng” hoặc “Hoạt động được thêm bởi người khác”

Có thể hoạt động của bạn chưa hợp lệ theo Quy định của Giải, và rất tiếc những hoạt động này sẽ không được sửa chữa để ghi nhận.

Câu 16: Strava của tôi không hiển thị tiếng Anh thì khắc phục như thế nào?

**** Đối với máy tính***

Bước 1: Mở Chrome > Menu > Settings (Cài đặt)

Bước 2: Tìm mục Languages (Ngôn ngữ).

Bước 3: Tìm các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Bấm vào 3 chấm kế bên ngôn ngữ đó > Chọn Remove (Gỡ bỏ). Khởi động lại trình duyệt để hoàn tất.

Trình duyệt trên điện thoại cũng sẽ làm tương tự.

**** Đối với App Strava trên điện thoại***

App Strava trên điện thoại sử dụng ngôn ngữ của điện thoại nên hãy vào phần Cài Đặt (Settings) của điện thoại và tìm đến mục Ngôn ngữ => chọn lại ngôn ngữ là Tiếng Anh (hoặc tiếng Việt). Khởi động lại điện thoại để áp dụng.
Nếu vẫn không khắc phục được thì bạn thử gỡ ứng dụng ra và cài đặt lại.

Câu 17: Strava của tôi hiển thị sai quãng đường/số kilomet?

Các hoạt động ghi nhận không chính xác do lỗi GPS với yếu tố khách quan hay chủ quan đều không được ghi nhận.

Để khắc phục tình trạng này bạn cần đảm bảo tín hiệu GPS trên thiết bị luôn được kết nối ổn định.

Cập nhật hệ thống điện thoại và ứng dụng Strava lên phiên bản mới nhất (nếu có).

Ngoài ra, bạn cần tránh hoạt động ở các khu vực nhiều nhà cao tầng, cây cối như công viên, đồng thời tránh đi vào lúc thời tiết đang có nhiều mây.

Câu 18: Tôi có thể gửi yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật hoặc các vấn đề liên quan khác qua đâu?

Hiện tại, bạn có thể gửi yêu cầu thông qua Cổng tiếp nhận thông tin hỗ trợ kỹ thuật tại địa chỉ:

<https://forms.gle/3XNse26sccWCnUQe7>

C. CÁC VẤN ĐỀ KHÁC LIÊN QUAN

Câu 1: Pace là gì?

Pace là thời gian chạy của bạn trên 1km. Nếu bạn chạy 1km trong 3 phút thì Pace của bạn sẽ là 3. Nếu bạn chạy 1km trong 15 phút thì Pace của bạn sẽ là 15.

Câu 2: Split pace là gì?

Split pace là thuật ngữ được sử dụng trong chạy bộ để tính toán thời gian cần thiết để hoàn thành một phân đoạn (split) của một bài chạy. Đây là một cách để đo lường tốc độ chạy của bạn trong mỗi phần của quãng đường.

Giải chạy trực tuyến “**Tea Run**” quy định Split Pace từ 3 phút đến 15 phút / 1Km. Ngoài khoảng này, tức là bạn chạy từng đoạn nhanh hay chậm hơn đều không hợp lệ giải và không được ghi nhận kết quả.

Câu 3: Tôi muốn vật phẩm của giải nhưng không tham gia giải chạy thì phải làm sao?

Nếu bạn có nhu cầu mua các vật phẩm của giải vui lòng liên hệ Ban tổ chức để được tư vấn và hỗ trợ chi tiết nhé!

Câu 4: Tôi muốn ủng hộ quỹ từ thiện thì phải làm như thế nào?

Nếu bạn muốn ủng hộ quỹ từ thiện, vui lòng liên hệ Ban tổ chức để được tư vấn và hỗ trợ chi tiết.

Câu 5: Giải chạy bị hạn chế về quốc tịch hay tuổi tác gì không?

Không có bất kỳ giới hạn nào về quốc tịch và tuổi tác được đặt ra, chúng tôi luôn chào đón tất cả vận động viên từ khắp nơi tham gia cuộc đua để cùng nhau ghi lại những trải nghiệm khi chinh phục các đường chạy. Tuy nhiên với các bé dưới 13 tuổi cần phải có sự giám sát của cha mẹ hoặc người giám hộ khi tham gia nhé.

Việc tham gia giải chạy trực tuyến này là hoàn toàn tự nguyện và người tham gia hoàn toàn chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh khi tham gia chạy. Khi Người tham gia đồng ý tham gia, điều đó có nghĩa xác nhận rằng: BTC được miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh liên quan đến an toàn sức khỏe và các hậu quả (nếu có) xảy ra do hành động của Người tham gia.