

¿QUÉ ES EL SERVICIO BICICAS?

Es un servicio municipal de préstamo de bicicletas que facilita la movilidad en el término de Castellón de la Plana.

Nuestro objetivo es ofrecer al ciudadano una opción de transporte rápida, flexible, práctica, económica y saludable.

Para ello Bicicas ofrece una red de puntos automatizados de aparca-bicicletas repartidos por toda su área metropolitana. Puedes consultar dichos puntos en el siguiente enlace:

<https://bicicas.es/#mapa>

Los prestamos tienen un plazo máximo de 2 horas, sin límite de préstamos.

¿CUÁNTO CUESTA UN ABONO?

Estos son los diferentes tipos de abonos que tenemos y su precio:

- **Abono anual:** 24 €
- **Abono trimestral:** 20 €
- **Abono mensual:** 10 €
- **Abono semanal:** 6 €
- **Abono diario:** 2 €

Dichas tarifas se incrementarán con el IVA correspondiente.

¿CÓMO PUEDO ACCEDER AL SERVICIO?

Puedes darte de alta en Bicicas mediante la [APP móvil](#) o a través de nuestra [página web](#).

APP móvil:

- Descarga la aplicación BICICAS, desde Play Store o App Store.
- Completa el formulario de registro (No olvides revisar los términos y condiciones).
- Accede mediante D.N.I. y contraseña creada en dicho registro.
- En el apartado abonos, comprar el abono deseado mediante tarjeta bancaria. Tranquilo nuestra pasarela de pagos es totalmente segura, contamos con todas las certificaciones requeridas y PCI.

Página web:

- Entra en el apartado **Panel de usuarios** de la página web bicicas.es.
- En la pestaña "**@Regístrate en bicicas.es**" debes completar el formulario, donde crearás una contraseña que junto con tu DNI te permitirá posteriormente acceder a tu cuenta de usuario (No olvides revisar los términos y condiciones).
- Una vez dentro del panel de usuarios, en el apartado abonos debes seleccionar el abono deseado y realizar el pago con tarjeta bancaria. Nuestra pasarela de pagos es totalmente segura, contamos con todas las certificaciones requeridas y PCI.
- Si seleccionas adquirir tarjeta (tiene un coste adicional de 3€) con ella podrás acceder a nuestro servicio y recargar bonos del autobús y de Tram. Y si seleccionas rechazar tarjeta tendrás acceso a nuestro servicio mediante la aplicación móvil.

¿A QUÉ EDAD SE PUEDE UTILIZAR EL SERVICIO?

Si tu edad está comprendida entre los 16 y 18 años, puedes utilizar el servicio cumpliendo los siguientes requisitos:

- Que el representante legal del menor firme una autorización en la oficina de Bicicas, situada en Polígono Estadio nave 18.
- Haber realizado el curso de seguridad vial. La inscripción del mismo se realizará en la oficina de Bicicas.

HE ADQUIRIDO LA TARJETA MÓBILIS, ¿DÓNDE LA CONSIGO?

Puedes recoger tu tarjeta en cualquiera de las siguientes oficinas autorizadas:

- **Oficina Bicicas:** Polígono Estadio, nave 18. De lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente.
- **Tenencia de Alcaldía del Grao:** Paseo Buenavista, 28. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- **Tenencia de Alcaldía Norte:** Plaza Primer Molí s/n. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

- **Tenencia de Alcaldía Sur:** C/ Ricardo Catalá, esquina J. Marqués. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- **Tenencia de Alcaldía del Oeste:** Plaza España, 1. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- **Tenencia de Alcaldía del Este:** Avenida Hermanos Bou, 27. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- **Tourist Info Castellón:** Plaza Mayor. De lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas y sábados de 10:00 a 14:00 horas.

¡No olvides llevar tu DNI!

YA TENGO MI ABONO, ¿CÓMO PUEDO SACAR UNA BICI?

Sacar una bicicleta es muy sencillo, sólo tienes que seguir los pasos que te indicamos a continuación. Se puede disponer de una bicicleta a través de:

APP móvil:

- Si todavía no tienes nuestra aplicación descárgatela, la encontrarás en el App Store o en el Play Store.
- Acércate a uno de nuestros puntos aparca-bicicletas, selecciona la opción **“Acceder con la APP”** que verás en la pantalla principal y te aparecerán dos casillas.
- Entra en el apartado **“Código”** de la aplicación.
- Introduce en las casillas que aparecen en la pantalla los dos códigos que te proporciona la aplicación: el código de usuario (4 dígitos fijos) y el código PIN (que se genera cada 30 segundos).

Tarjeta Móvilis:

- Acerca tu tarjeta centrándola en el escáner que está situado en las cabinas de las estaciones aparca-bicicletas. Es importante que saques la tarjeta de la cartera.
- A continuación el sistema te pedirá que introduzcas el número PIN de tu tarjeta.

Una vez te hayas identificado sólo te queda seleccionar la bici que desees utilizar. Recuerda que debes devolverla antes de 2 horas, ¡disfruta del paseo!

FIN DEL TRAYECTO, ¿COMO ME ASEGURO QUE LA BICICLETA SE HA DEVUELTO BIEN?

Después de haber introducido el bulón en el anclaje, intenta sacarla tirando de ella, si la bici no sale es que lo has hecho bien. Después acércate al monitor de la base, debes verificar que te aparezca en la parte superior el mensaje de devolución de bicicleta. Si no te aparece debes contactar con nosotros a la mayor brevedad posible. ¡Lo resolveremos en un instante!!

NECESITO CONTACTAR CON BICICAS, ¿CUÁNDO PUEDO HACERLO?

- Nuestro teléfono de atención al usuario es **677 412 418** con el siguiente horario:
 - De lunes a viernes de 7:30 a 22:30 horas.
 - Sábados de 9:00 a 21:00 horas.
- O si lo prefieres nuestro correo electrónico es: bicicas@bicicas.es
- Si necesitas venir a nuestra oficina estamos en Polígono Estadio, nave 18, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente.

QUIERO SOLICITAR LA BAJA DEL SERVICIO

- Baja temporal, se define como aquella en la que se acaba el periodo de vigencia del abono. En caso de abonos anuales se requiere la cancelación de la auto-renovación por parte del usuario.
- Baja definitiva, se define como la resolución total del contrato. Para ello el usuario deberá acudir a la oficina Bicicas, situada en Polígono Estadio nave 18, de lunes a viernes, en horario de 09:00 horas a 19:00 horas, ininterrumpidamente. Se requerirá el DNI. Si el usuario lo desea podrá solicitar el borrado de sus datos del sistema.

QUÉ DEBO HACER SI...

- **HE PERDIDO LA TARJETA MÓBILIS.** Si deseas adquirir una nueva tarjeta puedes hacerlo desde tu cuenta de usuario en panel.bicicas.es en el apartado "mi tarjeta" (coste de 3€) y pasarte por cualquiera de las oficinas autorizadas a recogerla. Recuerda que descargándote nuestra aplicación gratuita también puedes hacer uso del servicio sin necesidad de tarjeta.

- **SE ME HA OLVIDADO EL PIN DE MI TARJETA.** Contacta con nosotros y te lo enviaremos a tu correo electrónico.

- **TENGO EL ACCESO AL SERVICIO BLOQUEADO.** Puede ser que se haya detectado que has infringido alguna norma y tengas una sanción. En tal caso debes ponerte en contacto con nosotros para conocer el motivo.

- **ME HAN ROBADO LA BICICLETA.** Debes dar aviso a Bicicas a la mayor brevedad posible.

- **HE TENIDO UN ACCIDENTE.** Sabemos que se trata de situaciones difíciles y todo transcurre muy rápido pero tienes que saber que si te encuentras en una situación así (siempre que haya otras personas implicadas) debes obtener los datos de la otra parte por un lado y por otro no debes dejar desatendida la bicicleta, recuerda que está bajo tu responsabilidad. En todo caso debes notificárnoslo a la mayor brevedad posible.

- **NO HAY BICIS EN LA BASE O POR EL CONTRARIO ESTÁ LLENA Y NO TENGO HUECOS LIBRES PARA DEVOLVERLA.** Puede ocurrir que vayas a una bancada a sacar una bicicleta y te encuentres que en ese momento no haya ninguna disponible. Si accedes al mapa puedes consultar en tiempo real la disponibilidad de bicicletas en las bases más cercanas.

Si por el contrario lo que deseas es devolver la bicicleta y la base está llena deberás ir a otra base. Puedes consultar en el mapa la base más cercana con anclajes libres.

Recuerda que durante el periodo en que estés utilizando una bicicleta está bajo tu responsabilidad, ¡no la abandones!

- **EL ANCLAJE NO LIBERA LA BICICLETA.** Debes ponerte en contacto con nosotros, te solucionaremos el problema al instante y enviaremos a alguien para que revise el funcionamiento del anclaje.

- **BICI ESTROPEADA.** Es muy importante que lo notifiques, lo mejor es que pongas una incidencia en la misma base en que la devuelves, de este modo se quedará bloqueada hasta que uno de nuestros operarios la repare. El resto de usuarios te lo agradecerán.

La notificación de los desperfectos de una bicicleta no implica que los desperfectos los haya ocasionado el usuario que los notifica.

“NO PODEMOS PRESTARLE BICICLETA PORQUE TIENE UN PRÉSTAMO EN CURSO”. Puede ser por dos motivos:

- No anclaste bien la bicicleta de tu anterior uso.
- El sistema no reconoció tu devolución anterior.

Recuerda comprobar siempre que la bici se ha quedado bien enganchada y que el sistema ha registrado la devolución de la misma. En caso de que una de las dos cosas falle, debes ponerte en contacto con nosotros.

“EN ESTOS MOMENTOS NO DISPONES DE UN ABONO ACTIVO”. Tu abono ha finalizado. Para continuar utilizando el servicio debes entrar en tu cuenta de usuario y adquirir uno nuevo.

“TU MÉTODO DE PAGO NO ES VÁLIDO”. Significa que te ha caducado la tarjeta bancaria, si te has leído las normas de uso sabrás que durante el periodo que tengas un abono activo debes aportar una tarjeta bancaria en vigor y que si esta caduca se inhabilita el servicio.

Se restablecerá automáticamente en cuanto entres en tu cuenta de usuario y actualices tu método de pago. Deberás pagar 1€, se trata de una retención para comprobar el correcto funcionamiento de la tarjeta bancaria, en un par de días se devuelve automáticamente.

“LO SENTIMOS NO PUEDES SACAR BICI PORQUE TIENES UNA SANCIÓN VIGENTE”. El sistema inhabilita el uso del servicio por tener constancia del incumplimiento de alguna de las normas. Para conocer el tipo y duración de la sanción puedes entrar en la ficha de usuario o ponerte en contacto con Bicicas.

USO RESPONSABLE

El equipo Bicicas quiere hacer un llamamiento a todos los usuarios y ciudadanos para concienciar que la bicicleta es un VEHÍCULO y como tal es de gran importancia que esté en buen estado de funcionamiento.

Se trata de bicicletas de paseo y por tanto están diseñadas para circular por vías urbanas, por ello rogamos a todos los usuarios:

- Que no se circule por terrenos inapropiados.
- Que no se transporte a personas.
- Que no se maltraten ni las rompan intencionadamente, todos los elementos de las bicis son necesarios para la confortabilidad y sobre todo la seguridad de los usuarios.
- Que se reporten las incidencias para bloquear la bicicleta y no pueda ser utilizada hasta su reparación.

Bicicas se preocupa por la integridad de los usuarios y por ello queremos agradeceros vuestra colaboración para fomentar el buen uso de las bicicletas.