

QU'EST CE QUE C'EST LE SERVICE BICICAS?

Bicicas est un service municipal de prêt de vélos qui facilite la mobilité dans la municipalité de Castellón de la Plana.

Notre objectif est d'offrir au citoyen une option de transport rapide, flexible, pratique, économique et saine.

Pour cela, Bicicas met à disposition un réseau de stations automatiques pour vélos réparties dans toute la région métropolitaine. Vous pouvez trouver ces stations dans le lien suivant :

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

Les prêts ont une durée maximale de 2 heures, sans limite de prêts.

COMBIEN COÛTE UN ABONNEMENT?

Voici les différents types d'abonnements et leurs prix:

- **Abonnement annuel** : 24 €
- **Abonnement trimestriel** : 20 €
- **Abonnement mensuel** : 10 €
- **Abonnement hebdomadaire** : 6 €
- **Abonnement journalier** : 2 €

Ces tarifs seront majorés de la TVA correspondante.

COMMENT PUIS-JE ACCÉDER AU SERVICE?

Vous pouvez vous inscrire à Bicicas en utilisant l'application mobile ou via notre site web.

Application mobile:

- Téléchargez l'application BICICAS depuis le Play Store ou l'App Store.
- Remplissez le formulaire d'inscription (n'oubliez pas de lire les termes et conditions).
- Accédez avec votre carte d'identité et le mot de passe créé lors de l'inscription.
- Dans la section **Abonnements**, achetez l'abonnement souhaité par carte bancaire. Ne vous inquiétez pas, notre passerelle de paiement est totalement sécurisée. Nous disposons de toutes les certifications requises et remplissons les standards PCI.

Site web:

- Entrez dans la section **Panneau utilisateur** du site web bicicas.es.
- Dans l'onglet **@Créer un compte Bicicas.es**, vous devez remplir le formulaire, où vous créez un mot de passe qui, associé à votre identifiant, vous permettra d'accéder à votre compte utilisateur (n'oubliez pas de lire les termes et conditions).
- Une fois à l'intérieur du **Panneau utilisateur**, dans la section **Abonnements**, vous devez sélectionner l'abonnement souhaité et effectuer le paiement avec une carte bancaire. Notre passerelle de paiement est totalement sécurisée. Nous disposons de toutes les certifications requises et remplissons les standards PCI.
- Si vous sélectionnez l'option **Acquérir une carte** (elle a un coût supplémentaire de 3 €), vous pourrez l'utiliser pour accéder à notre service et recharger les abonnements de bus et de tram. Si vous sélectionnez **Je ne veux pas de carte**, vous aurez accès à notre service via l'application mobile.

À QUEL ÂGE PEUT-ON UTILISER LE SERVICE?

Si vous avez entre 16 et 18 ans, vous pouvez utiliser le service si vous réunissez les conditions suivantes:

- Le représentant légal du mineur signe une autorisation dans le bureau de Bicicas, situé dans le Polígono Estadio, Nave 18.
- Vous avez suivi la formation sur la sécurité routière. L'inscription à cette formation sera faite auprès du bureau de Bicicas.

VÉLO ÉLECTRIQUE

Peut utiliser du service avec un vélo électrique pour les usagers remplissant les conditions suivantes:

- Personnes âgées de plus de 55 ans (55 ans inclus).
- Personnes ayant une mobilité réduite de 7 points minimum.

Pour demander l'accès aux vélos électriques, les usagers devront envoyer un courriel à bicicas@bicicas.es ou se rendre dans le bureau de Bicicas (situé dans le Polígono Estadio, nave 18) avec les documents suivants:

- Carte d'identité pour prouver leur âge.
- Certificat mentionnant le degré de handicap pour le cas des usagers à mobilité réduite.

J'AI ACQUIS LA CARTE MÓBILIS. OÙ PUIS-JE LA RETIRER?

Vous pouvez retirer votre carte dans l'un des bureaux autorisés suivants :

- **Bureau Bicas** Polígono Estadio, Nave 18. Du lundi au vendredi, de 9h à 19h sans interruption.
- **Tenencia de Alcaldía del Grao** Paseo Buenavista, nº 28 Du lundi au vendredi, de 9h à 14h
- **Tenencia de Alcaldía Norte** Plaza Primer Molí s/n. Du lundi au vendredi, de 9h à 14h
- **Tenencia de Alcaldía Sur** C/ Ricardo Catalá, esquina J. Marqués. Du lundi au vendredi, de 9h à 14h
- **Tenencia de Alcaldía del Oeste** Avda. Alcora, 50 (Mas Blau) Du lundi au vendredi, de 9h à 14h
- **Tenencia de Alcaldía del Este** Avda. Hermanos Bou, nº 27 Du lundi au vendredi, de 9h à 14h
- **Tourist Info Castellón** Plaza Mayor Du lundi au vendredi, de 10h à 18h. Samedis de 10h à 14h.

N'oubliez pas de prendre votre carte d'identité!

J'AI DÉJÀ MON ABONNEMENT, COMMENT PUIS-JE RETIRER UN VÉLO?

Il est très simple de retirer un vélo. Il vous suffit de suivre les étapes que nous vous indiquons ensuite. Vous pouvez retirer un vélo en utilisant:

L'application mobile:

- Si vous n'avez toujours pas notre application, téléchargez-la, vous la trouverez dans l'App Store ou dans le Play Store.
- Venez à l'une de nos stations, sélectionnez l'option **Accès avec l'appli** que vous verrez à l'écran principal. Deux cases s'afficheront.

- Entrez dans la section **Code** de l'application.
- Dans les cases qui apparaissent à l'écran, entrez les deux codes fournis par l'application: le code utilisateur et le code PIN (qui est généré toutes les 30 secondes).

La carte Móbilis:

- Rapprochez votre carte en la centrant sur le scanner qui se trouve dans les cabines des stations de vélos. Il est important de sortir la carte du portefeuille.
- Ensuite, le système vous demandera d'entrer le code PIN de votre carte.

Une fois identifié, il vous suffit de sélectionner le vélo que vous souhaitez utiliser. Rappelez-vous que vous devez le retourner dans les 2 heures. Profitez de la balade!

FIN DU TRAJET. COMMENT PUIS-JE M'ASSURER QUE JE RESTITUE LE VÉLO CORRECTEMENT?

Après avoir inséré le boulon dans l'ancrage, essayez de sortir le vélo. S'il ne sort pas, vous l'avez bien ancré. Après, rapprochez-vous de l'écran de la station et vérifiez que le message de restitution du vélo apparaît en haut. S'il n'apparaît pas, vous devez nous contacter dès que possible. Nous vous aiderons au plus vite !

JE DOIS CONTACTER BICICAS. QUAND PUIS-JE LE FAIRE?

- Notre numéro de téléphone du service client est le 677 412 418. Les horaires sont les suivants:
 - Du lundi au vendredi de 7h30 à 22h30.
 - Les samedis de 9h à 21h.
- Si vous le préférez, vous pouvez nous écrire à: bicicas@bicicas.es
- Si vous avez besoin de venir dans notre bureau, notre adresse est la suivante: Polígono Estadio, Nave 18. Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 9h à 19h sans interruption.

JE VEUX DEMANDER LA DÉSACTIVATION DU SERVICE

- Désactivation temporaire: il s'agit de la désactivation suite à la fin de la période de validité de l'abonnement. En cas d'un abonnement annuel, l'utilisateur doit annuler l'option de renouvellement automatique.
- Désactivation définitive: il s'agit de la résiliation complète du contrat. Pour résilier complètement le contrat, l'utilisateur doit se rendre au bureau Bicicas, situé au Polígono Estadio, Nave 18. Le bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 19h, sans interruption. Une pièce d'identité vous sera demandée. Si l'utilisateur le souhaite, il peut demander la suppression de ses données du système.

QUE DOIS-JE FAIRE SI...

- **J'AI PERDU LA CARTE MÓBILIS** Si vous souhaitez acquérir une nouvelle carte, vous pouvez le faire à partir de votre compte utilisateur dans panel.bicicas.es, dans la section **Ma carte** (coût de 3 €) et passer par l'un des bureaux autorisés pour la récupérer. Rappelez-vous qu'en

téléchargeant notre application gratuite, vous pouvez également utiliser le service sans avoir besoin d'une carte.

- **J'AI OUBLIÉ LE CODE PIN DE MA CARTE** Contactez-nous et nous vous l'enverrons à votre e-mail.

- **L'ACCÈS AU SERVICE EST BLOQUÉ** Il se peut qu'une infraction ait été détectée et que vous ayez une sanction. Dans ce cas, vous devez nous contacter pour trouver la raison.

- **LE VÉLO A ÉTÉ VOLÉ** Vous devez prévenir Bicicas dès que possible.

- **J'AI EU UN ACCIDENT** Nous savons que ce sont des situations difficiles et tout se passe très vite, mais vous devez savoir que si vous vous trouvez dans une telle situation (où il y a d'autres personnes impliquées), vous devez obtenir les données de l'autre partie et vous ne devez pas laisser le vélo sans surveillance. Rappelez-vous qu'il est sous votre responsabilité. Dans tous les cas, vous devez nous en informer le plus rapidement possible.

- **IL N'Y A PAS DE VÉLOS À LA STATION OU, AU CONTRAIRE, ELLE EST PLEINE ET IL N'Y A PAS DE PLACE POUR RESTITUER LE VÉLO** Il peut arriver de vous rendre à une station de vélos pour en retirer un et qu'à ce moment-là il n'y en ait aucun de disponible. En regardant la carte, vous pouvez vérifier en temps réel la disponibilité des vélos dans les stations les plus proches.

Si, au contraire, vous voulez restituer le vélo et que la station est pleine, vous devrez aller à une autre station. Sur la carte, vous pouvez consulter la station la plus proche ayant des places disponibles.

Rappelez-vous que pendant la période où vous utilisez un vélo, il est sous votre responsabilité. Ne l'abandonnez pas!

- **L'ANCRAGE NE LIBÈRE PAS LE VÉLO** Vous devez nous contacter. Nous allons résoudre le problème instantanément et envoyer quelqu'un pour examiner le fonctionnement de l'ancrage.

- **LE VÉLO EST ENDOMMAGÉ** Il est très important que vous le notifiez. Il est préférable de déclarer un incident sur la station dans laquelle vous restituez le vélo. De cette façon il sera bloqué jusqu'à ce qu'un de nos opérateurs le répare. Les autres utilisateurs vous remercieront.

La notification des dommages d'un vélo n'implique pas que les dommages aient été causés par l'utilisateur qui les notifie.

"NOUS NE POUVONS PAS VOUS PRÊTER UN VÉLO PARCE QUE VOUS AVEZ UN PRÊT EN COURS" Cela peut être pour deux raisons:

- Vous n'avez pas bien ancré le vélo après votre utilisation précédente.
- Le système n'a pas reconnu votre restitution précédente.

N'oubliez pas de toujours vérifier que le vélo a été correctement ancré et que le système a enregistré la restitution. Dans le cas où l'une des deux choses échoue, vous devez nous contacter.

"VOUS NE DISPOSEZ PAS D'UN ABONNEMENT ACTIF ACTUELLEMENT" Votre abonnement est terminé. Pour continuer d'utiliser le service, vous devez accéder à votre compte utilisateur et en acquérir un nouveau.

"VOTRE MODE DE PAIEMENT N'EST PAS VALIDE" Cela signifie que votre carte bancaire est expirée. Si vous avez lu les règles d'utilisation, vous saurez que pendant la période où vous avez un abonnement actif, vous devez fournir une carte bancaire valide. Si celle-ci expire, le service est désactivé.

Le service sera réactivé automatiquement dès que vous accéderez à votre compte utilisateur et que vous mettrez à jour votre moyen de paiement. Vous devrez payer 1 euro. Il s'agit d'une rétention pour vérifier le bon fonctionnement de la carte bancaire et il vous sera automatiquement remboursé quelques jours plus tard.

"NOUS SOMMES DÉSOLÉS, VOUS NE POUVEZ PAS RETIRER UN VÉLO PARCE QUE VOUS AVEZ UNE SANCTION EN COURS" Le système désactive l'utilisation du service parce qu'il a connaissance d'une non-conformité à l'une des règles. Pour connaître le type et la durée de la sanction, vous pouvez consulter la fiche utilisateur ou contacter Bicicas.

UTILISATION RESPONSABLE

L'équipe de Bicas veut faire appel à tous les utilisateurs et citoyens pour faire prendre conscience que le vélo est un VÉHICULE et, en tant que tel, il est d'une grande importance qu'il soit en bon état de marche.

Ce sont des vélos de promenade et sont donc conçus pour circuler sur des routes urbaines.

Nous demandons donc à tous les utilisateurs:

- De ne pas circuler sur des terrains inappropriés.
- De ne pas transporter des personnes.
- De ne pas maltraiter ou casser les vélos de façon intentionnelle. Tous les éléments des vélos sont nécessaires au confort et surtout à la sécurité des utilisateurs.
- De notifier les incidents pour bloquer le vélo et qu'il ne puisse pas être utilisé avant sa réparation.

Bicas se soucie de l'intégrité des utilisateurs, et pour cette raison nous tenons à vous remercier pour votre collaboration afin de promouvoir le bon usage des vélos.