

## **QUÈ ÉS EL SERVICI BICICAS?**

És un servei municipal de préstec de bicicletes que facilita la mobilitat en el terme de Castelló. El nostre objectiu es oferir al ciutadà una opció de transport ràpida, flexible, pràctica, econòmica i saludable.

Per a això Bicicas ofereix una xarxa de punts automatitzats d'aparca-bicicletes repartits per tota la seua àrea metropolitana. Pots consultar la seua ubicació al següent enllaç: <https://bicicas.es/#mapa>

Els préstecs tenen un termini màxim de 2 hores, sense límit de préstecs.

## **QUANT COSTA UN ABONAMENT?**

Estos són els diferents tipus d'abonaments existents i el seu preu:

- **Anual:** 24.00 €
- **Trimestral:** 20.00 €
- **Mensual:** 10.00 €
- **Setmanal:** 6.00 €
- **Diari:** 2.00 €

A tots el preus anteriors s'ha d'afegir el IVA corresponent.

## **COM PUC ACCEDIR AL SERVICI?**

Pots donar-te d'alta en Bicicas mitjançant l'[APP mòbil](#) o en la nostra [pàgina web](#).

### **APP mòbil:**

- Baixa't l'aplicació anomenada BICICAS, des de Play Store o App Store.
- Completa el formulari de registre (No oblidis revisar els **Termes i Condicions**).
- Accedeix amb el teu D.N.I. i contrasenya creada en el registre.
- En l'apartat abonaments, hauràs de comprar l'abonament desitjat i fer el pagament amb targeta bancària. Tranquil la passarel·la de pagaments és completament segura, contem amb totes les certificacions requerides i PCI.

## **Pàgina web:**

- Entra en l'apartat **Panell d'usuaris** de la pàgina web **bicicas.es**.
- En la pestanya "**@Registat en bicicas.es**" has de completar el formulari, on crearàs una contrasenya que junt amb el teu DNI et permetrà posteriorment accedir al teu compte d'usuari (No oblidis revisar els **Termes i Condicions**).
- Una volta registrat hauràs d'accedir al panell, entrar en l'apartat "Abonaments" i seleccionar l'abonament desitjat i fer el pagament amb targeta bancària. La passarel·la de pagaments és completament segura, contem amb totes les certificacions requerides i PCI.
- Si selecciones "Adquirir targeta" (té un cost addicional de 3€) amb ella podràs accedir al nostre servei i a més recarregar-la amb abonaments per al Bus i el Tram . I si selecciones "Rebutjar targeta", per a utilitzar el servei hauràs de baixar-te l'aplicació al teu mòbil.

## **A PARTIR DE QUINA EDAT ES POT UTILITZAR EL SERVICI?**

Si tens entre 16 i 18 anys, pots utilitzar el servei complimentant els següents requisits:

- Que el teu representant legal signe una autorització a l'oficina de Bicicas, situada a Polígon Estadi, nau 18.
- Haver realitzat el **Curs de Seguretat Vial** impulsat per l'Ajuntament. Hauràs d'inscriure't a l'oficina de Bicicas.

## **HE COMPRAT LA TARGETA MÓBILIS, COM PUC OBTINDRE-LA?**

Has d'anar a arreplegar-la a qualsevol d'aquests punts:

- **Oficina Bicicas:** Polígon Estadi, nau 18. De dilluns a divendres de 9:00 a 19:00 hores ininterrompudament.
- **Tinència d'Alcaldia del Grao:** Passeig Bonavista, 28. De 9:00 a 14:00.
- **Tinència d'Alcaldia Nord:** Plaça Primer Molí s/n. De 9:00 a 14:00.
- **Tinència d'Alcaldia Sud:** C/ Ricardo Català, cantó J. Marqués. De 9:00 a 14:00.
- **Tinència d'Alcaldia Oest:** Plaça Espanya, 1. De 9:00 a 14:00.
- **Tinència d'Alcaldia Est:** Avinguda Germans Bou, 27. De 9:00 a 14:00.

- **Tourist Info Castelló:** Plaça Major. De dilluns a divendres de 10:00 a 18:00 hores i dissabtes de 10:00 a 14:00 hores.

No oblidés portar el teu DNI!

### **JA TINC EL MEU ABONAMENT, COM PUC TRAURE UNA BICI?**

Traure una bicicleta és molt senzill, només tens que seguir el passos que t'indiquem a continuació. A través de:

#### **APP mòbil:**

- Si encara no tens l'aplicació te la pots baixar del App Store o del Play Store.
- Quan estigues en un punt aparca-bicicletes, has de seleccionar l'opció "**Accedir amb l'APP**" que la trobaràs en la pantalla principal i t'apareixeran dos caselles.
- Ara entra en l'apartat "**Codi**" de l'aplicació del mòbil.
- Finalment introdueix els dos codis que te proporciona la aplicació: el codi d'usuari (4 dígits) i el codi PIN (canvia cada 30 segons).

#### **Targeta Mòbilis:**

- Acosta la teua targeta a l'escàner situat baix de la pantalla de les estacions aparca-bicicletes. És important que la tragues de la cartera.
- A continuació el sistema et demanarà el teu número PIN. Compte! Tindràs 3 intents per a fer-ho.
- Tan sols hauràs de seleccionar la bicicleta que desitges i ja està.

Recorda que **hauràs de tornar-la abans de que transcórreguen 2 hores.**

Gaudeix del passeig!

### **FI DE TRAJECTE, COM M'ASSEGURE QUE HE ANCORAT LA BICICLETA CORRECTAMENT?**

Després d'haver introduït el boló a l'ancoratge, has d'assegurar-te que la bicicleta s'ha enganxat correctament tirant d'ella.

A continuació has d'acostar-te al monitor de la base i verificar que aparega el missatge de devolució de bicicleta. Si no apareix has de contactar amb nosaltres el més prompte possible. Ho resoldrem immediatament!!

### **NECESSITE CONTACTAR AMB BICICAS, ¿QUAN PUC FER-HO?**

- El nostre telèfon d'atenció a l'usuari és **677 412 418** amb el següent horari:
  - De dilluns a divendres de 7:30 a 22:30 hores.
  - Dissabtes de 9:00 a 21:00 hores.
- O si ho prefereixes el nostre correu electrònic és: **bicicas@bicicas.es**
- En el cas que necessites vindre a la nostra oficina estem al Polígon Estadi, nau 18, i el nostre horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9:00 a 19:00 hores ininterrompudament.

### **VULLC SOL·LICITAR LA BAIXA DEL SERVICI**

Existeixen dos modalitats de baixa:

- Baixa temporal, es defineix com aquella en la que s'acaba el període de vigència de l'abonament. Per tant si el que tens és un abonament anual i tens l'auto-renovació activada hauràs de desactivar-la amb la antelació suficient (48 hores).
- Baixa definitiva, es defineix com la resolució total del contracte. Per a fer-ho hauràs de vindre a Bicicas, al Polígon Estadi, nau 18, de dilluns a divendres, en horari de 9:00 a 19:00 hores. Es requerirà el DNI. Si l'usuari ho desitja podrà sol·licitar l'esborrament de les seues dades del nostre sistema.

### **QUÈ HE DE FER SI...**

- **HE PERDUT LA MEUA TARGETA MÓBILIS.** Pots adquirir una nova accedint al teu compte d'usuari a **panel.bicicas.es** en l'apartat "**La meua targeta**" i posteriorment passar-te per qualsevol dels punts exposats anteriorment per arreplegar-la. Recorda que baixant l'aplicació Bicicas també podràs fer ús del nostre servici sense necessitat de la targeta.

- **SE M'HA OBLIDAT EL PIN DE LA MEUA TARGETA.** Contacta amb nosaltres i te l'enviarem al teu correu electrònic.

- **M'HAN FURTAT LA BICICLETA.** Has de donar avís a Bicicas el més prompte possible.

- **HE TINGUT UN ACCIDENT.** Sabem que es tracta de situacions complicades on tot transcorre molt apresa però has de saber que si et trobes en tal situació (sempre que hi haja terceres persones implicades) hauràs d'obtenir les dades de l'altra part implicada i a més has de tindre en compte la bicicleta, recorda que està baix la teua responsabilitat. En tot cas has de notificar-mos-ho el més prompte possible.

- **NO HI HA BICIS EN LA BASE O PER EL CONTRARI ESTÀ PLENA I NO HI HA ANCORATGES LLIURES PER A TORNAR-LA.** Pot ocórrer que quan arribes a la base et trobes que no tingue bicicletes en eixe moment o per el contrari el que desitges és tornar la bicicleta i la base estigue plena. En tots dos casos hauràs d'anar a un 'altra base que sí tingue bicicletes o ancoratges lliures. Recorda que durant el temps que tingues una bicicleta en ús està baix la teua responsabilitat. I per tant no la pots deixar sense ancorar!!

A les bases, s'ha disposat un mapa per a consultar la disponibilitat de bicicletes i ancoratges lliures en temps real.

- **L'ANCORATGE NO LLIBERA LA BICICLETA.** Has de contactar amb nosaltres, t'ho solucionarem a l'instant i a més avisarem als tècnics de manteniment per a que el revisen.

- **BICI TRENCADA.** És molt important que ens ho notifiqués, la millor manera de fer-ho es que fiques una incidència en la mateixa base que l'has tornat, d'aquesta manera la bicicleta es quedarà bloquejada fins que un dels nostres operaris la repare. La resta dels usuaris t'ho agrairan.

No t'amoïnes, la notificació dels desperfectes d'una bicicleta no presumeix que hagen sigut ocasionats per l'usuari que ho notifica.

- **QUAN INTENTE ACCEDIR AL SISTEMA M'INFORMA EL SEGÜENT AVÍS DE ERROR...**

**"NO PODEM PRESTAR-TE BICICLETA PERQUE TENS UN PRÉSTEC EN CURS"**. Pot ser per dos motius:

- No vas ancorar bé la bicicleta del teu anterior ús.
- El sistema no ha reconegut la devolució anterior.

Recorda que després de tornar una bicicleta has de comprovar que s'ha quedat ben ancorada i a més que el sistema ha registrat la devolució de la mateixa. En cas que el sistema no reconega la devolució hauràs de ficar-te en contacte amb nosaltres.

**“EN ESTOS MOMENTS NO DISPOSES D'UN ABONAMENT ACTIU”**. El teu abonament ha finalitzat. Per a poder continuar utilitzant el servei has d'entrar al teu compte d'usuari i adquirir un abonament nou.

**“EL TEU MÈTODE DE PAGAMENT NO ÉS VÀLID”**. Significa que la targeta bancària que has aportat ha caducat, si t'has llegit les normes d'ús sabràs que mentres tingues un abonament actiu has d'aportar una targeta bancària en vigor, en el moment en que esta expire s'inhabilita el servei automàticament.

Se restablirà el servei tan prompte com l'actualitzes. Hauràs de pagar 1, es tracta d'una retenció per a comprovar el seu correcte funcionament, en un parell de dies es reembossa.

**“HO SENTIM NO POTS TRAURE BICI PERQUE TENS UNA SANCIÓ VIGENT”**. El sistema inhabilita l'ús del servei per tindre constància d'un incompliment d'alguna de les seues normes. Per a conèixer la tipologia i duració de la sanció pots entrar al teu compte d'usuari o ficar-te amb contacte amb Bicicas.

## **ÚS RESPONSABLE**

L'equip de Bicicas vol fer una crida a tots els usuaris i ciutadans per a conscienciar que la bicicleta és un vehicle i com a tal és molt important que estigue en bon estat de funcionament.

Es tracta de bicicletes de passeig i per tant estan dissenyades per a circular per vies urbanes, per tant preguem a tots els usuaris:

- Que no circulen per terrenys inapropiats.
- Que no porten un'altra persona.
- Que no les maltracten ni les trenquen intencionadament. Tots els elements de les bicis son necessaris, per la confortabilitat i sobre tot per la seguretat.

- Que reporten les incidències amb el fi de bloquejar la bicicleta i no puga ser utilitzada fins a la seua reparació.

Bicicas es preocupa per la integritat dels usuaris i per això volem agrair-vos la vostra col·laboració per a fomentar el bon ús de les bicicletes.