

General

- **¿Quién gestiona el servicio?**

El servicio público de bicicletas eléctricas compartidas de Pamplona está gestionado por Ride On, un operador de movilidad que tiene experiencia en la implementación de sistemas en Reino Unido, España y Estados Unidos.

- **¿Cuál es el horario de Atención al Usuario?**

El horario de atención en nuestra oficina Rincón de la Aduana, 14 31001, Pamplona. **De lunes a sábado de 9:00 a 14:00.**

Puedes contactar con nosotros de **lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y fines de semana y festivos de 9:00 a 20:00** a través del teléfono 848670016 o enviando un correo electrónico a support@rideonpamplona.com. También puedes contactarnos desde la web <https://rideonpamplona.com> o en la app Ride On Pamplona

- **¿Qué es una bicicleta eléctrica?**

Una bicicleta eléctrica es como una bicicleta mecánica, pero con asistencia al pedaleo ya que cuenta con motor eléctrico y batería incorporados. Además, permite acortar los tiempos de viaje y disminuir el esfuerzo en los tramos con pendiente.

- **¿Cuántas estaciones hay?**

En total, contaremos con 42 estaciones que iremos instalando gradualmente en puntos estratégicos de Pamplona. Puedes ver todas las estaciones actuales y bicicletas/anclajes disponibles en la app Ride On Pamplona o en <https://rideonpamplona.com/>.

- **¿Cómo sé dónde están las estaciones?**

Actualmente hay 20 estaciones en el centro de la ciudad, donde puedes alquilar una de nuestras bicicletas. Puedes consultarlas en la app Ride On Pamplona o en <https://rideonpamplona.com/>.

- **¿Cuál es la edad mínima permitida?**

Por motivos de seguridad, la edad mínima para utilizarla es de 16 años (para obtener más información sobre los requisitos para unirse a Ride On, haz clic aquí).

Como parte del registro, los usuarios deberán aceptar nuestros términos y condiciones legales (para obtener más información sobre el acuerdo con las condiciones del servicio, haz clic aquí).

- **¿Qué tengo que hacer si soy menor de 18 años?**

Si eres menor de 18 tendrás que entregar esta autorización firmada por tu responsable legal en nuestra oficina Rincón de la Aduana, 14 31001 Pamplona en horario de 9:00h a 14:00h o a través de correo electrónico a support@rideonpamplona.com.

Como parte del registro, los usuarios deberán aceptar nuestros términos y condiciones legales (para obtener más información sobre el acuerdo con las condiciones del servicio, haz clic aquí)

- **Tengo una discapacidad – ¿Puedo usar la bicicleta?**

Para valorar tus necesidades, por favor, envía un correo electrónico a support@rideonpamplona.com.

- **¿Hace falta carné para montar en bici eléctrica?**

No hace falta tener un permiso de conducir para utilizar el servicio. Nuestras bicicletas están reguladas con la misma normativa que las bicicletas mecánicas, por lo que no podrán circular por las aceras excepto en aquellas ocasiones en las que haya un carril bici.

- **¿Están las bicicletas eléctricas disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana?**

Las bicicletas estarán disponibles las 24h del día, de lunes a domingo. En un caso extremo de mal tiempo, es posible que el servicio deba cerrarse temporalmente por motivos de seguridad. Si se diera este caso, Ride On tiene la obligación de avisar a los usuarios.

Además, durante la celebración de las fiestas locales (Fiestas de San Fermín), el servicio permanecerá inactivo por motivos de seguridad.

- **¿Puedo utilizar la bicicleta por la acera?**

Nuestras bicicletas eléctricas deben circular por carriles bici o en la carretera, respetando las reglas de circulación. Por favor, recuerda hacer un uso responsable y seguro del servicio.

El Ayuntamiento de Pamplona está trabajando para ampliar y mejorar la red ciclable de la ciudad con el objetivo de fomentar el transporte sostenible.

- **¿Se rastrean las bicicletas eléctricas?**

Todas las bicicletas eléctricas incorporan un rastreador GPS para poder localizarlas y mantener la flota segura en todo momento.

- **¿Cuál es la velocidad máxima de las bicicletas eléctricas?**




Nuestras bicicletas eléctricas están limitadas a una velocidad máxima de 25km/h, de acuerdo con los requisitos legales. Si alcanza esta velocidad, el motor de asistencia se detendrá para que no sobrepase este límite.

- **Si llueve, ¿puedo usar la bicicleta?**

Sí, puedes usar la bicicleta pero, por tu seguridad, extrema las precauciones.

En caso de que las condiciones meteorológicas pongan en riesgo la seguridad, como lluvia muy intensa o nevadas, nos pondremos en contacto contigo para avisarte de que no es aconsejable utilizar el servicio o lo cerraremos temporalmente.

- **¿Qué significan los diferentes colores que aparecen en los anclajes?**

 anclaje disponible  Bici o anclaje reservado  Bici mal anclada (el viaje continúa) o no disponible

 Bici disponible o anclada correctamente  Bici o anclaje no disponible

Cómo registrarse/Inicio de sesión

- **¿Cómo me registro?**

¡Crear una cuenta es muy sencillo! Solamente tienes que acceder al formulario de registro y seguir las instrucciones. En tan solo 2 minutos tu cuenta estará activada. Recuerda que necesitarás validar tu cuenta a través del correo electrónico que te enviaremos, y tu número de teléfono (con el código de validación que te enviaremos por SMS) para completar con éxito el proceso de activación. Tu email y número de teléfono solo pueden ir asociados a un único usuario. Si deseas crear una nueva cuenta, deberás eliminar la anterior.

- **¿Qué debo hacer si no recibo mi correo de validación?**

El correo electrónico de validación es necesario para activar su cuenta. Espera unos minutos y revisa la bandeja de correo no deseados/spam antes de solicitar un nuevo correo electrónico. Si no recibes ningún correo, por favor, envía un correo electrónico a support@rideonpamplona.com. Si intentas

iniciar sesión y tu cuenta no está validada el sistema lo detectará automáticamente y ofrecerá la posibilidad de reenviar el correo electrónico

- **¿Cómo verifico mi número de teléfono?**

Verificar tu número de teléfono es obligatorio para activar tu cuenta. Tras pulsar en "Verificar cuenta" cuando recibas el correo electrónico al completar el registro, se te redirigirá automáticamente a una nueva pantalla donde introducir el código enviado por SMS. Tras introducir el código por SMS tu cuenta quedará activada.

- **¿Qué hago si olvido mi contraseña?**

Tanto a través de la app como de la web <https://rideonpamplona.com/> encontrarás la sección "He olvidado mi contraseña". Haz clic en el botón y sigue las instrucciones para restablecer tu contraseña.

Tarifas/pagos/ monedero

- **¿Qué es un plan?**

Un plan es la opción de tarifa que se elige para usar el servicio de alquiler de bicicletas eléctricas.

- **¿Qué tipo de planes existen?**

Disponemos de 2 tipos de tarifa: pago por uso y suscripción (mensual o anual).

- **¿Hay descuentos especiales (estudiante, familia numerosa...)?**

De momento no disponemos de ningún descuento. Nuestras tarifas tienen unos precios económicos y accesibles para todos los usuarios. Para cualquier cambio en los planes disponibles, Ride On se pondrá en contacto contigo para informarte.

- **Tengo un código promocional, ¿cómo lo aplico?**

Encontrarás la opción de canjear tu código en la web <https://rideonpamplona.com> o en la app desde la sección *¿Tienes un código promocional?*

- **¿Cómo compro un plan?**

Puedes elegir un plan en la aplicación Ride On Pamplona o en la web <https://rideonpamplona.com/>. Cuando compres el plan, recibirás un mensaje de confirmación.

- **¿Cómo funciona el pago por uso?**

1. No tiene un pago recurrente
2. Solo se paga por el tiempo de uso de la bicicleta
3. Si se cancela, el servicio dejará de funcionar hasta adquirir un nuevo plan.

- **¿Cómo funciona la suscripción mensual y anual?**

Nuestros planes son de 30 días, en el caso de mensual y de 360, en caso de anual, desde el día de contratación. En ambos casos, los planes se renuevan automáticamente. La renovación se efectúa 3 días antes del último día de suscripción. Si quieres cancelar tu suscripción, es necesario hacerlo antes de dicho plazo.

- **He tenido un contratiempo y no puedo utilizar mi suscripción ¿que puedo hacer?**

Siempre y cuando sea por un motivo justificado, aportando la correspondiente documentación a nuestro servicio de Atención al Cliente, aplazaremos tu suscripción hasta que vuelvas a comunicarnos que puedes hacer uso del servicio.

- **¿Por qué necesito añadir un método de pago antes de abrir un viaje?**

Aplicaremos cargos por tus viajes y reservas. Al final de cada viaje, recibirás una notificación en tu cuenta con los detalles del pago. Para obtener más información sobre el uso de las bicicletas

eléctricas y las condiciones del servicio, haz clic aquí. Los datos de tu tarjeta se guardarán en tu cuenta, por lo que solo necesitas introducirlos una vez, a menos que desees cambiar tu tarjeta durante su suscripción.

- **¿Qué es el monedero virtual?**

El monedero virtual es necesario para utilizar el servicio. El coste de los viajes y reservas se irá restando de tu saldo. Necesitarás un saldo mínimo de 1,20€ en caso de plan pago por uso y de 0,75€ en caso de suscripción. Puedes recargarlo siempre que quieras a través de la app o de la web.

- **¿Cómo recargo mi monedero virtual?**

Puedes recargar tu monedero a través de la sección "Mi cuenta" de la app o de la web <https://rideonpamplona.com> y sigue las instrucciones.

- **¿Por qué debo recargar mi monedero virtual al comprar un plan?**

Para poder abrir un viaje debes de tener un mínimo de 0,75€ en tu monedero. Podrás seleccionar el saldo a recargar en tu monedero de forma sencilla a través de la app o la web.

- **¿Puedo pagar en efectivo?**

No aceptamos pagos en efectivo. El pago se realiza siempre mediante tarjeta de crédito o débito. Necesitarás un método de pago válido para utilizar nuestro sistema.

- **¿Cómo elimino mi método de pago (tarjeta de crédito)?**

Para eliminar una de tus tarjetas, deberás ponerte en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente y solicitar que se elimine la tarjeta de crédito. También puedes "informar de un problema" desde la opción "Pagos" de tu cuenta si necesitas ayuda para eliminar un método de pago. No olvides incluir los últimos cuatro dígitos de la tarjeta que deseas eliminar, pero no proporciones ninguna otra información confidencial.

Ten en cuenta que si tienes una reserva de bici o anclaje, debes mantener al menos un método de pago activo asociado a tu cuenta; de lo contrario, tu reserva será cancelada. Si no tienes ningún método de pago asociado, no podrás abrir viajes ni realizar reservas hasta añadir uno.

- **Al renovar una suscripción, ¿pierdo el monedero?**

No, al renovar cualquier suscripción, mantienes el saldo del monedero. Además, si deseas cancelar tu suscripción, cuando vuelvas a comprar otra tu saldo permanecerá en tu cuenta. Es decir, el saldo de tu cuenta nunca va a ser eliminado.

- **¿Cómo reactivo un plan después de eliminar mi método de pago?**

Puedes añadir tu método de pago en la sección "Mi Cuenta" tanto a través de la app como de la web rideonpamplona.com. Cuando agregues una tarjeta de crédito o débito válida a tu cuenta, tu plan se reactivará.

- **No puedo cancelar mi plan**

Puede que el plan se haya cancelado correctamente pero al ser una suscripción mensual/anual, seguirá activo y utilizable hasta su fecha de expiración.

Si tienes problemas para cancelar tu plan, puede ser por una de estas razones:

1. Tienes un pago pendiente
2. Tienes un viaje abierto
3. Tienes una reserva activa

Si tras comprobar estos tres motivos, sigues sin poder cancelar tu plan, por favor, contacta con Atención al Cliente.

- **¿Puedo tener más de una tarjeta vinculada a mi cuenta?**

Sí, puedes tener más de un método de pago asociado a tu cuenta. Recuerda que los pagos automáticos que se realizan después de cada viaje así como las renovaciones de las suscripciones mensuales y anuales, siempre se cargarán a la última tarjeta de crédito o débito agregada.

Por motivos de seguridad, se desactivarán los planes de aquellos usuarios que no dispongan de un método de pago válido.

- **¿Cómo puedo solicitar un reembolso?**

Si crees que se te ha cobrado de más o que se ha cargado un pago a tu cuenta por error, por favor, contacta con Atención al Cliente (support@rideonpamplona.com), proporcionando la mayor cantidad de información posible para que podamos revisar tu solicitud.

Recuerda que los reembolsos no están disponibles si:

- Cancelas un plan antes de su fecha de expiración
- Compras un plan pero no lo usa antes de la fecha de vencimiento
- Tu suscripción se renueva automáticamente y no la has cancelado antes del día de pago. Desafortunadamente, una vez que el cobro se carga a tu cuenta, no se puede cancelar.
- La bicicleta eléctrica es robada o se pierde durante tu viaje (incluso debido a un descuido). No puede solicitar un reembolso por el coste restante del viaje. Además, el

usuario es responsable de todos los costes en los que incurra Ride On Pamplona para recuperar o reemplazar la bicicleta eléctrica.

- Si eliminas tu cuenta y dispones de saldo en tu monedero.
- **¿Puedo reservar una bicicleta o un anclaje sin un método de pago asociado?**

No, es obligatorio tener un plan activo y saldo suficiente en el monedero para reservar una bicicleta o un anclaje.

- **¿Qué es un pago pendiente?**

Si tu viaje cuesta más que el saldo disponible en tu monedero o tu tarjeta rechaza el pago, en tu cuenta aparecerá como pago pendiente. No podrás volver a utilizar el servicio hasta solventar dicha deuda.

- **¿Cómo pago una deuda?**

Puedes pagar una deuda en la sección de Mi Cuenta desde la app o web. Tienes la opción de pagar únicamente la deuda o pagar la deuda y hacer una recarga en tu monedero.

Cómo se usa

- **¿Qué es un viaje?**

Para alquilar una bicicleta eléctrica, deberás abrir la app y seleccionar el botón "Abrir un viaje". Al desbloquear o reservar una bicicleta eléctrica, significa que está abriendo un viaje (iniciando el alquiler).

- **¿Cómo se abre un viaje?**

Antes de abrir un viaje, deberás tener un plan activo y una tarjeta física o una tarjeta virtual vinculada a tu teléfono.

Deberás acercarte con tu teléfono hasta la estación de bicis y seleccionar una de las que te aparezcan disponibles. La luz verde cambiará a intermitente, lo que significa que la bici está desbloqueada y dispones de 10 segundos para retirar la bici del anclaje.

- **¿Cómo se usa?**

Es muy sencillo montar en una bicicleta eléctrica. La única gran diferencia respecto a una bicicleta mecánica es la asistencia al pedaleo, que te aportará mayor confort en tus trayectos. Las funciones básicas para utilizar la asistencia eléctrica son:

- Encender y apagar: Pulsa el botón ON / OFF para encender y apagar el pedaleo asistido.
- Asistencia: Elige +/- para seleccionar el nivel de pedaleo asistido.
- Nivel de la batería: Verás indicadores del 1 al 5 para verificar el nivel de la batería.

- **¿Puedo alquilar varias bicicletas eléctricas con una sola cuenta?**

Actualmente, no se puede alquilar más de una bicicleta por cuenta. Las cuentas son individuales e intransferibles. Todos los usuarios deben tener una cuenta válida y verificada en el servicio.

- **¿Cómo cierro el viaje?**

Para cerrar el viaje, deberás devolver la bicicleta eléctrica a cualquiera de nuestras estaciones. El viaje no se considera cerrado hasta que la bicicleta esté correctamente anclada en una estación. Recuerda que la estación de cierre de viaje no tiene por qué ser la misma estación de inicio del viaje.

Para anclar correctamente la bicicleta colócala frente al anclaje y empújala firmemente. Verás que la luz en la base del anclaje cambia de AZUL (o NARANJA si lo has reservado) a VERDE.

Recibirás una notificación en la app Ride On Pamplona informando que tu viaje se ha cerrado con éxito. Si no recibes esta notificación, asegúrate de que la bicicleta está correctamente anclada. Si la bicicleta no está bien anclada o el anclaje rechaza la bicicleta por cualquier motivo, verás que la luz en la base del anclaje cambia a ROJO, debes retirarla y probar con otro anclaje. Por favor, no abandones la estación de anclaje hasta que hayas recibido esta notificación confirmando que tu viaje se ha cerrado. Si no puedes retirar la bicicleta mal anclada, por favor, contacta con Atención al Cliente.

El sistema también nos alertará si un viaje no se ha cerrado correctamente para que podamos contactar contigo si fuese necesario.

Una vez tu viaje esté cerrado, te enviaremos un recibo que incluye la fecha y el lugar de inicio / finalización. Puedes ver si tienes viajes abiertos y el historial de todos tus viajes en la sección "Mi Cuenta" en rideonpamplona.com o a través de la app.

Si deseas garantizar la disponibilidad de anclaje al final de tu viaje, recuerda que puedes hacer una reserva con 15 minutos de antelación y tiene un coste de 0.50€.

- **¿Qué hago si no puedo abrir un viaje?**

Puede deberse a varias razones.

Éstas pueden ser:

1. Tienes un pago pendiente
2. No tienes el Bluetooth activado en tu dispositivo
3. Tu plan ha expirado. Podrás ver el motivo en la app Ride On Pamplona cuando pulses el botón de apertura de viaje.
4. No tienes la cantidad mínima necesaria en tu monedero virtual

5. Los términos y condiciones se han actualizado y no los has aceptado
6. El plan está deshabilitado porque no tienes un método de pago válido

Si tienes el Bluetooth activado y el anclaje no libera la bicicleta eléctrica debido a un problema de conexión, prueba con otra base. Si todavía persiste el problema, por favor, ponte en contacto con Atención al Cliente.

- **¿Qué hago si cerré el viaje pero aparece que todavía está abierto?**

Si esto sucede, por favor, contacta de inmediato con el servicio de Atención al Cliente y proporciona el número de bicicleta eléctrica (situado en el lado derecho de la bici), la estación y el número de anclaje donde intentaste cerrar el viaje.

- **¿Puedo reservar una bicicleta o anclaje?**

Puedes reservar una bicicleta o un anclaje a través de la app y la web, hasta 15 minutos antes de iniciar o finalizar tu viaje. Visita la sección "Mapa" y elige entre reservar una bicicleta eléctrica o un anclaje.

Una vez confirmada la reserva, puedes cancelarla gratuitamente hasta 5 minutos después. Si no la cancelas dentro de ese tiempo, se te cobrará por la reserva y por el tiempo de viaje (el tiempo de reserva cuenta como tiempo de viaje). Las bicicletas o anclajes reservados se mostrarán con luz naranja.

- **¿Puedo detenerme entre estaciones?**

Sí, pero recuerda que mientras tengas un viaje abierto, eres el responsable de la bicicleta. Esto significa que eres el responsable de los costes y sanciones incurridos como resultado de los posibles daños causados a la bicicleta por su pérdida o robo. Por favor, nunca dejes la bicicleta eléctrica desatendida mientras el viaje esté abierto, incluso si tienes que realizar paradas durante el viaje.

- **¿Qué hago si la bicicleta se queda sin batería mientras la estoy usando?**

Desde el momento en que se libera la bicicleta eléctrica, debe haber suficiente batería para completar un viaje de alrededor de 4 horas. Si por alguna razón tu viaje dura más de 4 horas, es posible que debas devolverla a una estación y abrir un nuevo viaje con otra bicicleta.

Esta responsabilidad recae en ti como usuario, así que asegúrate de planificar tu viaje y utilizar la aplicación Ride On Pamplona para encontrar las estaciones más cercanas.

- **¿Cómo se cargan las bicicletas eléctricas?**

Las bicicletas eléctricas se cargan cuando se conectan a nuestros anclajes. Cada vez que anclas una bicicleta eléctrica en una estación, la carga comienza automáticamente. La carga se detiene cuando la bicicleta se retira de la estación de anclaje. Comprueba el nivel de carga antes de iniciar el viaje.

- **¿Qué pasa si me quedo sin batería en el móvil mientras la estoy usando?**

No hay ningún problema, el móvil solo es imprescindible para abrir un viaje y solo si se utiliza tarjeta virtual.

Al no poder recibir la notificación de cierre, asegúrate de anclar la bicicleta correctamente.

Las bicis cuentan con un soporte en el manillar donde poder colocar el dispositivo de forma que, si el usuario lo desea, puede ir consultando la ruta durante el trayecto.

- **La estación de anclaje está llena ¿Qué hago?**

Si la estación de anclaje está completa, deberás ir a la estación más cercana para anclar la bicicleta y finalizar el viaje.

Si deseas garantizar la disponibilidad de anclaje al final de tu viaje, recuerda que puedes hacer una reserva con 15 minutos de antelación y tiene un coste de 0.50€.

Mi Cuenta

- **¿Puedo cambiar mi nombre de usuario?**

Los nombres de usuario se generan automáticamente. Nos sirven internamente para identificar más fácilmente tu cuenta. Siempre que contactes con Atención al Cliente, deberás proporcionar tu dirección de correo electrónico, nunca te pediremos el nombre de usuario que aparece en tu cuenta.

- **¿Cómo cancelo mi suscripción a la Newsletter?**

Puedes darte de baja de todas las comunicaciones comerciales en cualquier momento. Solo tienes que ir a la sección "Mi Cuenta" y desmarcar la opción. Cuando desmarques la casilla de comunicaciones comerciales, tu correo electrónico será eliminado automáticamente. Puedes darte de alta de las comunicaciones comerciales cuando lo desees siguiendo el mismo proceso..

No podrás darte de baja de las comunicaciones operativas, ya que Ride On tiene la obligación de informar a los usuarios sobre cualquier actualización del servicio, mantenimiento esencial, alertas de operación del servicio y cualquier otro cambio relevante que afecte tu experiencia al usar nuestras bicicletas eléctricas.

- **He cambiado de móvil y no puedo acceder a mi cuenta. ¿Qué debo hacer?**

Contacta con Atención al Cliente para que puedan habilitar tu cuenta en el nuevo dispositivo.

- **¿Cómo puedo vincular mi cuenta a otro dispositivo móvil?**

Tu cuenta solo puede estar vinculada a un dispositivo móvil. Si deseas cambiar el dispositivo móvil vinculado, deberás contactar con Atención al Cliente solicitando desvincular tu antiguo dispositivo. Después solo necesitas iniciar sesión en tu cuenta desde tu nuevo dispositivo móvil. Este proceso puede tardar hasta 48 horas.

- **¿Cómo elimino mi cuenta?**

Para eliminar tu cuenta, por favor, visita la sección 'Mi cuenta' de la app o la web <https://rideonpamplona.com> y dirígete al apartado 'Eliminar mi cuenta'.

App / Web Ride On> Icono en la esquina superior izquierda> Mi cuenta> Datos personales> Desliza hacia abajo> Eliminar cuenta

Si tienes un viaje abierto o un pago pendiente, no podrás eliminar tu cuenta. Por favor, comprueba que todos tus viajes han finalizado correctamente y que no tienes ningún pago pendiente antes de intentar cerrar tu cuenta con nosotros.

Informar de una incidencia o accidente

- **¿Cómo reporto una bicicleta averiada?**

Si una bicicleta eléctrica está averiada, te recomendamos que elijas otra para tu viaje y que informes del incidente a través del servicio "Informar un problema" de la app, a través de la web <https://rideonpamplona.com> o contactando con el servicio de Atención al Cliente.

Si tienes algún problema durante el viaje, por favor, devuelve la bicicleta eléctrica lo antes posible a cualquiera de nuestras estaciones e informa del incidente a través del servicio "Informar un problema" de la app, de la web <https://rideonpamplona.com> o contactando con el servicio de Atención al Cliente.

Nos esforzamos por ofrecer el mejor servicio de bicicletas compartidas del mercado, por lo que revisamos y mantenemos nuestra flota de manera continua para garantizar tu seguridad.

- **¡He tenido un accidente! ¿Qué tengo que hacer?**

Por favor, ponte en contacto con Atención al Cliente de inmediato. Deberás enviarnos un informe policial o médico y contarnos qué ha pasado. Revisaremos tu caso para encontrar la mejor solución.

Recuerda informar del accidente dentro de las 48 horas posteriores. La notificación fuera de plazo puede suponer el rechazo de tu solicitud de reembolso.

- **¿Qué hago si me roban la bicicleta?**

En caso de pérdida o robo, el usuario debe denunciar los hechos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y comunicar la incidencia en un plazo máximo de 2 horas a nuestro servicio de Atención al Cliente. Deberás enviar una copia de la denuncia a support@rideonpamplona.com.

Seguridad

- **¿Con qué frecuencia se revisan las bicicletas eléctricas?**

Nuestro equipo de mantenimiento revisa el sistema con regularidad para asegurarse de que todas las bicicletas y los anclajes se encuentran en condiciones óptimas para su uso. Además de mantenimiento correctivo, hacemos mantenimiento preventivo con el objetivo de que la flota esté siempre en perfectas condiciones.

Aunque realizamos trabajos de mantenimiento con regularidad, avísanos si detectas algún problema o daño. Puedes hacerlo a través de la herramienta 'Informar un problema' en la app Ride On Pamplona o a través de nuestra web (rideonpamplona.com). Lo solucionaremos lo más rápido posible.

- **¿Las bicicletas tienen candado?**

No, el usuario tiene la responsabilidad de custodiar la bicicleta durante todo el tiempo de uso.

- **¿Puedo utilizar un candado personal?**

Sí, pero serás responsable de cualquier daño o pérdida de la bicicleta durante el tiempo de viaje. Ten en cuenta que si decides detenerte temporalmente durante un viaje y usar tu candado personal, el viaje permanecerá abierto y se te seguirá cobrando.

- **¿Se puede utilizar por la noche?**

Sí. Todas nuestras bicicletas cuentan con una luz delantera, intermitentes, una luz trasera y luces de freno para garantizar tu seguridad en cualquier momento del día. Además, todas las estaciones están ubicadas en áreas con buena iluminación.

- **¿Necesito llevar casco?**

El uso de casco no es obligatorio. Sin embargo, recomendamos usarlo por tu propia seguridad.

- **¿Qué se considera un mal uso del servicio?**

Se aplicarán sanciones a aquellos usuarios que no utilicen el servicio correctamente (para obtener más información sobre el uso indebido del servicio, haga clic aquí).

Algunos ejemplos de mal uso:

1. Más de una persona montada en la misma bicicleta
2. Usar la tarjeta de otro usuario para abrir un viaje
3. Perder la bicicleta
4. Robar la bicicleta
5. Prestar tu cuenta a otra persona.
6. Dejar la bicicleta desatendida durante el viaje.
7. No cerrar un viaje correctamente
8. Cerrar el viaje después de la expiración del Plan.
9. Dañar la bicicleta / estación o cualquiera de sus elementos, de forma intencionada o por descuido
10. Causar daño permanente o pérdida de la bicicleta eléctrica, intencionalmente o por descuido.