

## Questões Frequentes

(Sistema de Utilização Partilhada de Bicicletas de Castelo Branco)

### **A) A propósito do Sistema de Utilização Partilhada de Bicicletas de Castelo Branco**

#### **1) Sistema de Utilização Partilhada de Bicicletas de Castelo Branco**

O Sistema de Utilização Partilhada de Bicicletas de Castelo Branco é um serviço de partilha de bicicletas com apoio elétrico, designadas por BINAS, com estações de carregamento, em áreas reservadas, com utilização mediante aluguer, cuja entidade gestora é a Câmara Municipal de Castelo Branco.

#### **2) Documentos de consulta relevante**

Regulamento Municipal do Sistema de Utilização Partilhada de Bicicletas do concelho de Castelo Branco e Termos Gerais de Acesso e Uso do Serviço (TGAUS).

#### **3) Onde posso encontrar uma BINA?**

A aplicação BINAS permite visualizar todas as estações do sistema.

Quando a estação está laranja, as bicicletas estão disponíveis (basta clicar na estação para ver o número de bicicletas disponíveis). Quando a estação está cinzenta, não há bicicletas disponíveis.

### **B) Utilização da bicicleta**

#### **1) Como desbloquear a bicicleta?**

Para desbloquear uma BINA, basta entrar na aplicação BINAS (registar-se na primeira vez que aceder à Aplicação), digitalizar o código QR da bicicleta (na parte superior do tubo principal) e ela será desbloqueada automaticamente.

#### **2) Existe uma idade mínima para utilizar as BINAS?**

Por razões legais e de seguro, a utilização das BINAS são apenas permitidas aos maiores de 16 anos.

#### **3) Onde estacionar a minha bicicleta para terminar a minha viagem?**

Para terminar a viagem, terá que estacionar devidamente a sua bicicleta numa estação do Sistema de Utilização Partilhada de Bicicletas de Castelo Branco. Fora das estações serão cobrados os custos de utilização do sistema.

#### **4) Como bloquear a minha bicicleta?**

Basta fechar o cadeado na estação. Para terminar a sua viagem, a aplicação pedirá que tire uma fotografia da bicicleta. Um bip avisará que a sua bicicleta está devidamente trancada.

#### **5) É possível fazer uma pausa durante a minha viagem?**

Sim, durante a sua viagem, pode parar a sua bicicleta, trancando-a (cadeado / cabo). A sua viagem não termina e nenhum outro utilizador poderá desbloquear a sua bicicleta.

#### **6) É possível reservar uma BINA?**

Não, não é possível reservar uma BINA.

### **C) Tarifas e meios de pagamento**

#### **1) Qual é o custo de uma viagem?**

O aluguer de uma BINA pode ser feito em modo avulso, com um aluguer cobrado pelo tempo gasto (por minutos de uso). A taxa de desbloqueio é de 0,50€, e em seguida € 0,05 por minuto, a partir dos 30 minutos.

#### **3) Como faço para mudar de cartão de crédito?**

Na Aplicação BINAS, na sua conta, aceda a "Gerir os meios de pagamento".

#### **4) Como cancelar a minha assinatura?**

Na aplicação BINAS, na sua conta, aceda a "Gerir (ou escolha) a minha assinatura."

#### **5) Posso receber uma fatura?**

Sim, pode obter uma fatura com a Aplicação BINAS.

### **D) Urgências**

#### **1) O que fazer em caso de acidente com uma BINA?**

Se o acidente for grave, peça ajuda diretamente. Se não, entre em contato connosco através da Aplicação BINAS (secção de "contacto").

#### **2) Quais são os números de emergência?**

Não se esqueça dos números de emergência: 112 é o número de emergência válido em todo o território nacional e União Europeia.

#### **3) Como pode contactar connosco?**

Pode entrar em contato connosco através da Aplicação, pelo telefone 272 330 330 (segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 12h30 e as 14h00 e as 17h30) ou pelo correio eletrónico [binas@cm-castelobranco.pt](mailto:binas@cm-castelobranco.pt).

### **E) Seguro**

#### **1) Existe seguro em caso de acidente?**

Não existe seguro de responsabilidade civil. Sugere-se que o utilizador possua um seguro de responsabilidade civil que garanta as consequências do uso da BINA.

#### **2) Existe seguro em caso de roubo da bicicleta?**

Não, em caso de roubo da bicicleta ser-lhe-á cobrada uma franquia de 2.250€.

## **F) Segurança**

### **1) É obrigatório o uso de capacete?**

Não é obrigatório o uso de capacete, mas aconselhamos vivamente a sua utilização.

### **2) Qual é a velocidade máxima autorizada?**

O utilizador tem que respeitar as regras do Código da Estrada em vigor.

### **3) Posso usar uma bicicleta com mau tempo?**

Sim, as BINAS foram projetadas para serem usadas em qualquer circunstância. Certifique-se de manter as precauções necessárias em caso de mau tempo, conduzindo com suavidade e sendo ainda mais cuidadoso do que habitualmente.

## **G) Zonas de circulação**

### **1) Como posso saber de zonas de tráfego limitadas?**

A utilização das BINAS é permitida dentro dos perímetros urbanos das respetivas localidades onde se localizem estações.

## **H) Tenho um problema**

### **1) No caso de um problema com uma bicicleta, com quem devo falar?**

Informe diretamente na Aplicação clicando no ícone do triângulo (▲) no canto superior direito "Relatar um problema". Entraremos em contato mais tarde. De qualquer forma, a bicicleta que desbloqueou deve ser trazida de volta para uma estação do sistema de utilização partilhada de bicicletas de Castelo Branco por forma a completar a viagem e finalizar o aluguer.

### **2) Para qualquer outro problema, com quem devo falar?**

Em caso de emergência, pode entrar em contato com o 112, que é o número de emergência válido em toda a União Europeia.

Indique a natureza do problema na secção "Contacto" do menu. Entraremos em contato mais tarde. Pode também entrar em contato connosco através do número de telefone 272 330 330 (segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 12h30 e as 14h00 e as 17h30) ou pelo correio eletrónico [binas@cm-castelobranco.pt](mailto:binas@cm-castelobranco.pt).

### **3) O que fazer em caso de roubo da bicicleta durante a minha viagem?**

O utilizador é responsável pelo seu veículo desde o momento em que o desbloqueia, até trancá-lo numa estação. Enquanto isso, se lhe roubarem a sua bicicleta, informe-se diretamente na Aplicação clicando no ícone do triângulo (▲) no canto superior direito "A minha bicicleta foi roubada". Entraremos em contacto mais tarde. Logo que possível, no próprio dia, o utilizador tem de participar o sucedido às autoridades competentes (PSP ou GNR).

**4) Tenho um problema de faturação, como faço para ser reembolsado?**

Contacte-nos através da Aplicação (secção “contacto”) ou por correio eletrónico: [binas@cm-castelobranco.pt](mailto:binas@cm-castelobranco.pt).

**5) Se vir uma bicicleta abandonada o que devo fazer?**

Entre em contato connosco através da Aplicação (secção de contacto) ou pelo número de telefone 272 330 330 (segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 12h30 e as 14h00 e as 17h30) ou pelo correio eletrónico [binas@cm-castelobranco.pt](mailto:binas@cm-castelobranco.pt). Obrigado.

**6) O que fazer em caso de esquecimento de bloquear a bicicleta na estação?**

Assim que se aperceber, vá rapidamente verificar se a bicicleta ainda se encontra no mesmo sítio onde a deixou. Se não, entre em contato diretamente connosco.