



Véloparc Marché - FAQ

1. Qui peut utiliser le Véloparc ?

Le service est accessible à tout utilisateur inscrit sur l'application Don Cicleto.
Pour l'utiliser, vous devez créer un compte et activer votre accès via l'application.

2. Comment créer ou activer un compte utilisateur ?

Vous pouvez créer un compte directement sur l'application Don Cicleto.
Une fois votre inscription validée, vous pourrez activer votre accès au Véloparc.
Si vous n'avez pas reçu la confirmation de votre inscription, vérifiez votre boîte mail ou contactez le support : hola@doncicleto.com ou + 34 744 400 546

3. Comment accéder au Véloparc ?

Assurez-vous d'avoir un compte actif, connectez-vous avec vos identifiants.
Sélectionnez le Véloparc Marché sur la carte.
Choisissez entre les formules « Paiement à l'utilisation » ou « Abonnement mensuel », et appuyez sur « Ouvrir ».

4. Comment fonctionne la formule courte durée (paiement à l'usage) ?

Pour le paiement à l'usage (tarif selon la durée d'utilisation), le montant de la réservation est déterminé à la fin de la réservation.

- La réservation débute lorsque « Confirmer la réservation » est validé dans l'application.
- Pour sortir de l'abri, appuyez sur le bouton à cet effet, à côté de la porte.
- Pour finaliser la réservation, cliquez sur « Terminer ». À partir de ce moment, l'accès n'est plus possible et la facturation s'arrête.

Une heure de stationnement est offerte pour chaque visite. Attention, la durée du stationnement est limitée à 12 heures. Passé ce délai, votre vélo pourra être retiré et une pénalité de 5€ vous sera facturée.

Avant l'utilisation vous devez enregistrer une carte bancaire. Vous serez facturé à la fin de chaque stationnement, selon le temps passé.

5. Comment fonctionne l'abonnement mensuel ?

Un abonnement mensuel donne droit à une place réservée et un accès au Véloparc illimité, tant que l'abonnement est actif.
L'abonnement est valable un mois glissant. Par exemple sur vous souscrivez le 16 août, il sera valide jusqu'au 15 septembre.
L'abonnement est renouvelé automatiquement.
Pour l'annuler, rendez-vous sur l'application dans l'onglet **Profil**, puis la rubrique la rubrique **Abonnements**. L'annulation concerne le renouvellement de l'abonnement, pas de l'abonnement en cours.

6. Que faire en cas de problème ?

Assurez-vous que votre compte soit bien activé.
Vérifiez d'avoir une connexion internet fonctionnelle et le Bluetooth actif.
Si vous constatez une situation anormale, rapportez là à Médiacycles au 03.89.45.25.98

7. Où garer son vélo ?

Après une réservation ou un abonnement, un numéro d'emplacement vous est attribué.
Apportez votre propre cadenas et utilisez-le systématiquement pour sécuriser votre vélo.
Si vous avez un vélo-cargo, sélectionnez et utilisez l'emplacement numéroté 11 (bientôt disponible).

8. Puis-je stationner mon scooter ?

Non. Tous les véhicules thermiques sont interdits.
Seuls les vélos et vélos-cargos mécaniques ou à assistance électriques sont autorisés à stationner, dans les emplacements dédiés.

9. Est-il possible de faire stationner un autre usager ?

Non. Chaque personne doit créer son propre compte pour accéder au Véloparc.
Si une autre personne souhaite utiliser le service, elle doit s'inscrire également.

10. Comment supprimer son compte ?

Depuis l'onglet **Profil**, puis la rubrique **Configuration**, vous pouvez supprimer votre compte.