

Preguntas Frecuentes

¿Qué es Mobike?

¿Qué es el uso compartido de bicicletas?

Mobike es la primera plataforma de uso compartido de bicicletas sin áreas designadas de estacionamiento que permite resolver el problema de las conexiones de corta distancia en la ciudad. Las bicicletas Mobike tienen un diseño único patentado con un sistema de cierre inteligente y se conectan con la aplicación del teléfono móvil para brindar mayor accesibilidad y comodidad cuando más lo necesites.

Al desarrollar Mobike, nuestra principal expectativa es poder reducir la congestión del tránsito y crear un entorno más ecológico para vivir en la ciudad.

Registro y cuenta

¿No has recibido el código de verificación (SMS)?

Si no recibiste el código de verificación por mensaje SMS, haz clic en “No pude recibir el código”, que se encuentra en la página de registro, e intenta, en cambio, con la opción de llamada de voz. Prepárate para recibir una llamada y obtener el código de verificación.

¿Cuáles son las características principales?

Además de contar con un sistema de bloqueo y desbloqueo, y de ofrecer el pago automático, Mobike se destaca por diferentes características: haz clic en el icono del menú para ingresar a “tu cuenta” o al centro para usuarios.

En tu cuenta, puedes conocer la distancia total que recorriste, los detalles de todos tus recorridos y tu crédito Mobike. Si haces clic en cualquier recorrido en la opción “Mis recorridos”, obtendrás un resumen del recorrido junto con la ruta.

Problema de bloqueo y reserva de bicicletas

¿Durante cuánto tiempo es válida mi reserva de una bicicleta?

Cuando selecciones una bicicleta Mobike en el mapa y presiones “realizar una reserva”, la bicicleta se reservará durante 15 minutos. Si bien puedes dirigirte a la bicicleta y desbloquearla, también puedes desbloquear otra bicicleta.

¿Cómo puedo encontrar la bicicleta que reservé?

Cuando reserves correctamente una bicicleta, esta será la única que aparezca en el mapa, junto con indicaciones para llegar a ella. Al acercarte, puedes hacerla sonar para encontrarla más fácilmente.

Es posible que el sistema de localización de las bicicletas se vea afectado por los alrededores; por lo tanto, su ubicación real podría variar un poco respecto de lo que se indica en la aplicación. Presta atención cuando estés cerca de la ubicación que se indica en la aplicación para encontrar la bicicleta.

¿Qué sucede si no puedo desbloquear la bicicleta?

Si la bicicleta no se desbloquea con el primer intento, **cierra la aplicación y vuelve a escanear el código**. Si aun así no puedes desbloquear la bicicleta, ten en cuenta la siguiente sugerencia:

- Si en la aplicación aparece el mensaje “Asegúrese de estar al lado de la bicicleta e inténtelo de nuevo”, puedes intentar mover el candado y la rueda trasera. La bicicleta emitirá tres pitidos; espera un minuto y vuelve a escanear el código.
- Si en la aplicación aparece el mensaje “Estoy tomando un descanso, prueba con otra bicicleta”, es posible que esta bicicleta esté temporariamente fuera de servicio a la espera de la intervención del equipo de operaciones.
- Si el candado de la bicicleta tiene una luz azul intermitente, significa que otro usuario la reservó.
- Si intentaste todo lo que se indicó anteriormente y, aun así, no puedes desbloquear la bicicleta, es posible que esté temporalmente fuera de servicio, a la espera de la intervención del equipo de operaciones. Puedes ayudarnos haciendo clic en el icono que se encuentra en la esquina inferior derecha para informar el problema con esta bicicleta.

¿Qué sucede si mi recorrido no finaliza después de bloquear la bicicleta?

Si no recibes el resumen del recorrido en 2 minutos, sigue la lista de verificación que se indica a continuación:

- Comprueba que estén activadas las notificaciones de la aplicación Mobike en la configuración de tu teléfono.
- Después de bloquear la bicicleta y escuchar los 3 pitidos, puedes intentar reiniciar la aplicación Mobike en tu teléfono.
- Si no escuchas los 3 pitidos al bloquear la bicicleta, intenta mover la manija roja del candado para asegurarte de que esté cerrado correctamente. Después de seguir este paso, reinicia la aplicación Mobike.
- Si intentaste todos estos métodos varias veces, pero aun así, la aplicación no se restablece, puedes ayudarnos haciendo clic en el icono que figura en la esquina inferior derecha para informar el problema con esta bicicleta.

Recargas y saldos

¿Cómo recargo mi cartera?

Para recargar saldo en tu cartera, ingresa en Mi cuenta > Mi cartera > Recargar.

Si bien no puedes retirar el dinero de tu cartera, no te preocupes, porque no tiene fecha de vencimiento, es decir, que puedes usarlo en cualquier momento.

Pases Mobike:

También puedes usar mobike comprando uno de nuestros pases de viajes ilimitados, de 1, 3 o 12 meses. En la sección “Mi Cartera” o “Mi Billetera” está la opción de comprar los pases. Éstos consisten en viajes ilimitados de Mobike de hasta 2 horas cada uno, por el tiempo de duración del pase. Todos nuestros pases son de renovación automática, es decir, una vez que lo compres se te renovará la suscripción en los días previos al vencimiento del mismo. Si no quieres renovar la suscripción para el siguiente período, ingresa a “Mi Cartera” o “Mi Billetera” y en donde sale tu pase vigente, pincha en “Cancelar”. Con esto, sólo podrás contar con el resto de los días vigentes y no se te renovará la suscripción.

Tarifas

¿Cómo se calculan las tarifas?

Los precios de Mobike se determinan según la cantidad de tiempo que se usan las bicicletas.

¿Cuánto cuesta usar Mobike? (Fuera de convenio Colmena)

El costo de un solo recorrido es de CLP 399 cada 20 minutos. Los cargos se comienzan a aplicar después de desbloquear la bicicleta. El cronómetro se reiniciará cada vez que se comience a usar la bicicleta después de haber sido bloqueada.

¿Tiene algún costo reservar una bicicleta o cancelar una reserva?

Tanto la reserva de una bicicleta, como su cancelación, son gratuitas. Cuando se desbloquea la bicicleta comienza a funcionar el contador para calcular el pago y cuando **se bloquea manualmente finaliza el recorrido**. Si se desbloquea la misma bicicleta después de haberla bloqueado, comienza un recorrido nuevo.

¿Qué sucede si mi tarifa excede el saldo de mi billetera?

Si te encuentras en medio de un recorrido, esto no afectará ese recorrido. Sin embargo, no podrás comenzar un recorrido nuevo hasta que no recargues tu cartera para pagar el saldo negativo.

Las mejores prácticas de estacionamiento

¿Dónde debo estacionar después de finalizar el recorrido?

Se recomienda a los usuarios de Mobike que estacionen en las Zonas Mobike. Si la Zona Mobike no se encuentra disponible, los usuarios de Mobike pueden estacionar las bicicletas en cualquier soporte público para bicicletas o en cualquier ubicación pública accesible que no obstruya el tránsito de los peatones o de los vehículos.

Las bicicletas Mobike no pueden estacionarse en estacionamientos privados para bicicletas, recintos, el interior de un edificio o estacionamientos subterráneos.

Factura

¿Cuándo finaliza la facturación después de bloquear la bicicleta?

El recorrido finaliza inmediatamente después de bloquear manualmente. Luego recibirás un recibo donde se detallará el resumen del recorrido y su costo final a través de la aplicación de Mobike. Si no recibes el recibo dentro de los 2 minutos, sigue estas instrucciones:

1. Comprueba que estén activadas las notificaciones de la aplicación Mobike en la configuración de tu teléfono.
2. Después de bloquear la bicicleta y escuchar los 3 pitidos, puedes intentar reiniciar la aplicación Mobike en tu teléfono.
3. Si no escuchas los 3 pitidos al bloquear la bicicleta, intenta mover la manija roja del candado para asegurarte de que esté cerrado correctamente. Después de seguir este paso, reinicia la aplicación Mobike.
4. Si recurriste a todos estos métodos varias veces, pero aun así la aplicación no se restablece, puedes ayudarnos haciendo clic en el icono que se encuentra en la esquina inferior derecha para informar el problema con esta bicicleta.

Si seguiste todas las instrucciones mencionadas anteriormente y aun así no recibiste el recibo, comunícate con el equipo de asistencia enviando un correo electrónico a support.cl@mobike.com y solicita ayuda.

Informa las prácticas de estacionamiento inadecuadas

Si ves una bicicleta Mobike estacionada de manera incorrecta o ilegal, infórmanos haciendo clic en el icono “!”, que se encuentra en la esquina inferior derecha, y en el botón “estacionamiento incorrecto”, y envía tu comentario. Recuerda incluir el número de la bicicleta en tu comentario.

Acerca de las bicicletas

¿Cómo puedo informar bicicletas defectuosas?

Si encuentras una bicicleta Mobike defectuosa (con pedales rotos, sin campana, etc.), haz clic en el icono que se encuentra en la esquina inferior derecha de la aplicación e informa el problema; para ello, debes seleccionar el problema de la lista de fallas. El equipo de operaciones recogerá y arreglará la bicicleta, y la devolverá lo antes posible para que se pueda seguir usando.

Ante cualquier otra pregunta o inquietud, puedes contactar a Soporte de Mobike Chile vía e-mail: support.cl@mobike.com