

# Preguntas Frecuentes

---

**Herramienta  
coche compartido y  
Movilidad sostenible**

*Ciclogreen*



# Gestiona tu cuenta

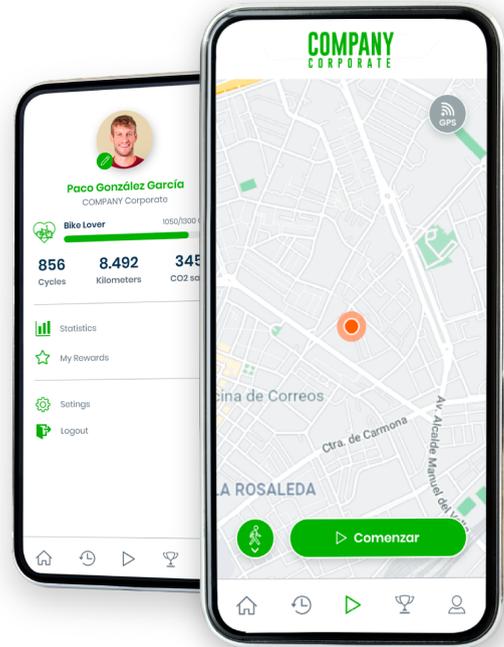
- **¿Cómo puedo registrarme con mi organización?**

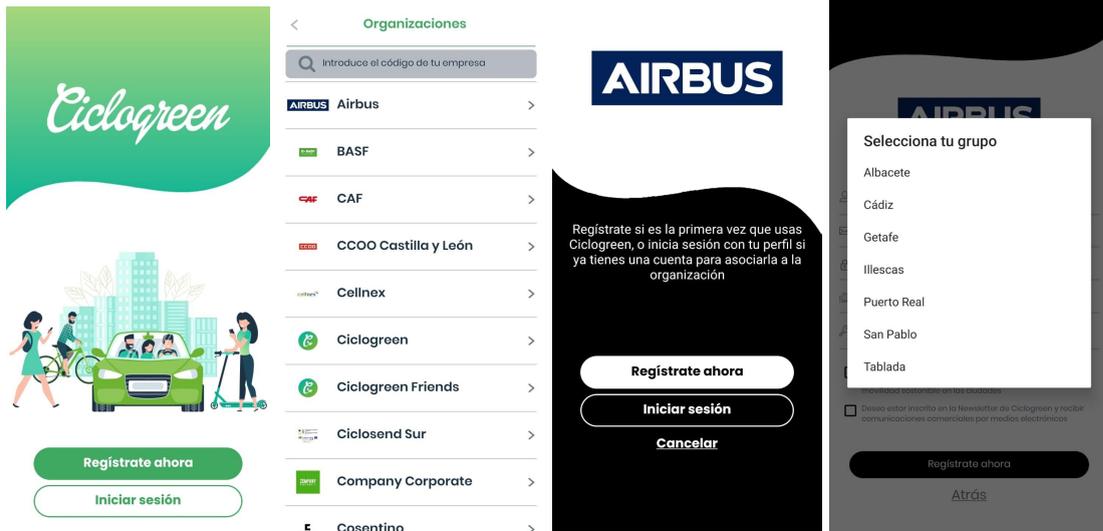
1.- Descarga la App de Ciclogreen desde tu Play Store o App Store

2.- Selecciona la opción "Regístrate ahora" en la pantalla inicial de la app

3.- Busca el nombre de tu empresa en el listado de organizaciones, selecciónala y elige la opción "Regístrate Ahora" de nuevo

4.- Rellena todos los campos, selecciona tu grupo y usa el código facilitado por tu empresa. De esta forma accederás a tu perfil corporativo y podrás comenzar a registrar tus actividades.





- **He olvidado mi contraseña**

Puedes solicitar una nueva contraseña clicando en el menú de inicio. Te llegará un correo electrónico con una nueva contraseña, que podrás posteriormente cambiar si así lo deseas.

- **¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?**

Es tan sencillo como acceder al apartado Editar Perfil dentro de la Configuración de tu Cuenta y Guardar los cambios.

- **¿Cómo puedo dejar de participar en el programa de mi organización?**

Escríbenos a [soporte@ciclogreen.com](mailto:soporte@ciclogreen.com) para proceder a la desactivación de tu usuario.

# Configuración del GPS

---

- **¿Necesito tener internet en mi dispositivo para registrar actividades?**

No, basta con tener el GPS del móvil conectado. Sin embargo, deberás tener algún tipo de conexión a internet (wifi, datos) para sincronizar tus actividades y que se actualicen tus ciclos.

- **¿Qué puedo hacer si mi móvil no registra mis actividades correctamente?**

Puede ser causado por dos motivos. El GPS no te está localizando correctamente. Para ello selecciona dentro de la configuración de tu dispositivo Modo de GPS de Alta Precisión dentro del apartado de ubicación y seguridad.

Otra casuística puede deberse al modo ahorro de batería. Habilita Ciclogreen para su funcionamiento en segundo plano en caso de entrar en modo ahorro. De esta manera no tendrás fallos en los registros.

Si aún así, sigues encontrando alguna dificultad, por favor ponte en contacto con [sosporte@ciclogreen.com](mailto:sosporte@ciclogreen.com) indicándonos tu tipo de dispositivo y la versión de tu sistema operativo IOS o Android.

- **¿Por qué aparece el error de límite de velocidad?**

Normalmente se debe a la pérdida de la señal de GPS en tu dispositivo, ajusta tu GPS en modo "alta precisión".

# Dudas sobre Ciclos

---

- **¿Qué son los ciclos y cómo conseguirlos?**

Un ciclo hace referencia a la cantidad de “ puntos” generados en nuestra plataforma a través del registro de sus desplazamientos sostenibles. Por cada 4 kilómetros que recorras con un compañero en coche compartido recibirás 1 ciclo.

- **¿Por qué hay ciclos que no aparecen en mi perfil?**

Según el programa de tu organización, puede que no se incluyan ciertas actividades, como los desplazamientos de ocio o en fechas concretas. Te recomendamos que leas las condiciones del programa de tu organización.

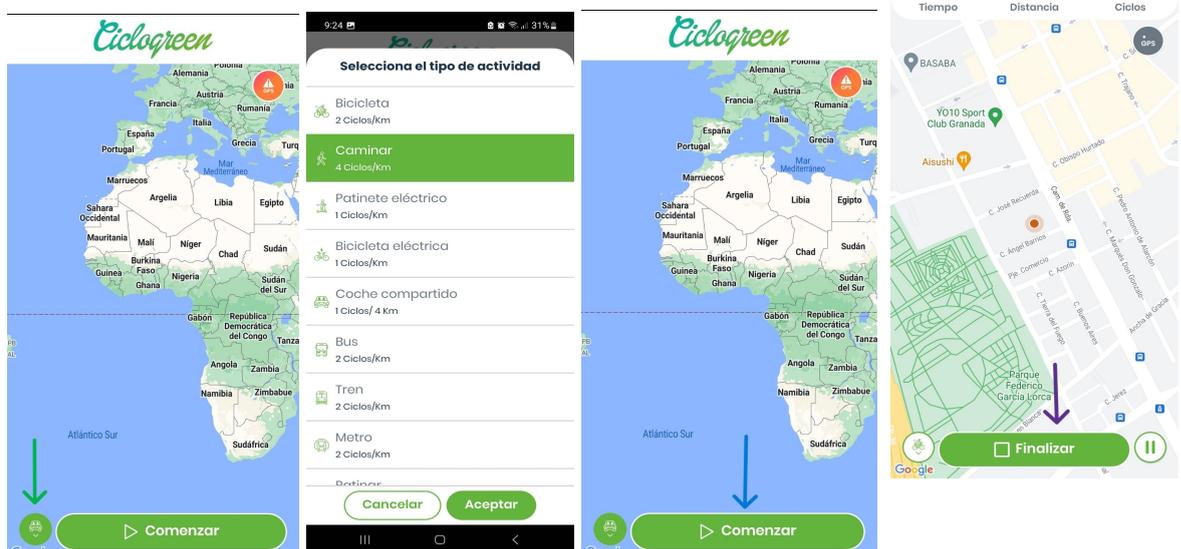
# Registro de actividades

- **¿Qué puede hacer Ciclogreen por mí?**

Ayudamos a las empresas a reducir las emisiones generadas por desplazamientos al trabajo. Para ello, en nuestra App podrás publicar/buscar trayectos y compartir coche con otros empleados. Además podrás calcular el ahorro en emisiones y carburante por cada trayecto. También podrás ver el acumulado semanal, mensual y anual de todas tus desplazamientos registrados.

- **¿Cómo puedo registrar una actividad?**

Desde la vista principal de la App, selecciona el medio de transporte que vas a utilizar clicando en el icono circular + Aceptar.

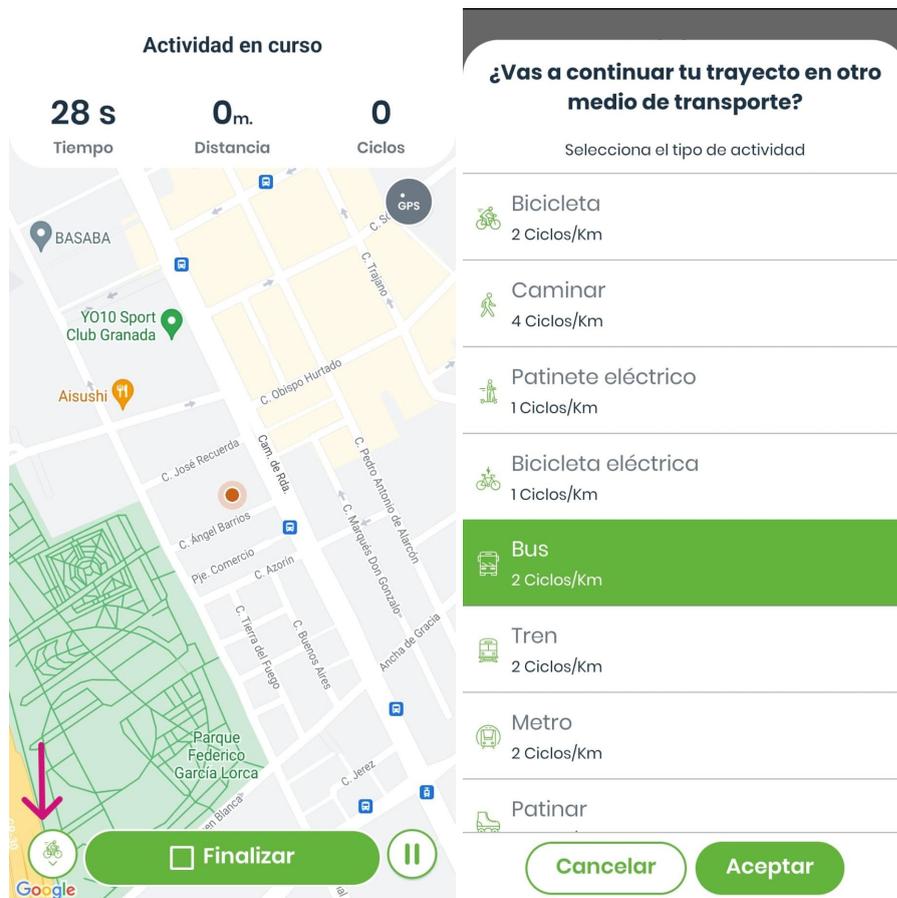


Por último siempre será necesario clicar en "Finalizar" para guardar la actividad.

- **¿Cómo puedo registrar una actividad multimodal?**

Hay veces que no nos desplazamos únicamente en un medio de transporte para llegar a nuestro destino. Tal vez hemos tenido que caminar durante 2 km, posteriormente coger un bus y para finalizar caminar de nuevo.

Para poder registrarlo correctamente, cada vez que cambiemos de medio de transporte, iremos al icono circular, seleccionaremos el nuevo y aceptar.



Por último siempre será necesario clicar en “Finalizar” para guardar la actividad.

Si de forma puntual has tenido un problema con el registro de un trayecto, podrás ponerte en contacto con [soporte@ciclogreen.com](mailto:soporte@ciclogreen.com) ofreciendo las características del desplazamiento y te ayudaremos encantados.

# Programa de Carpooling

- **¿Qué puede hacer Ciclogreen por mí?**

Ayudamos a las empresas a reducir las emisiones generadas por desplazamientos al trabajo. Para ello, en nuestra App podrás publicar/buscar trayectos y compartir coche con otros empleados. Además podrás calcular el ahorro en emisiones y carburante por cada trayecto. También podrás ver el acumulado semanal, mensual y anual de todas tus desplazamientos registrados.

- **¿Cómo puedo publicar trayectos o buscar compañeros?**



Desde el apartado “Compartir coche” podrás acceder a las funcionalidades que ofrece la App para gestionar tu programa de carpooling.

Podrás buscar trayectos publicados por otros conductores y reservar plaza en caso de coincidir vuestras necesidades, como publicar trayectos en el caso de ser conductor y así conseguir posibles compañeros de desplazamiento.

¿Has reservado ya una plaza en el coche de un compañero? Podrás revisar tus plazas reservadas en el apartado “Trayectos reservados”

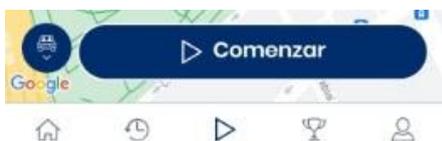
¿Quieres editar o revisar alguno de los trayectos que has publicado como conductor? Accede desde “Trayectos publicados”.

Te recomendamos revisar nuestro tutorial de Carpooling donde te mostrará tanto a publicar un trayecto como a buscar a un compañero.

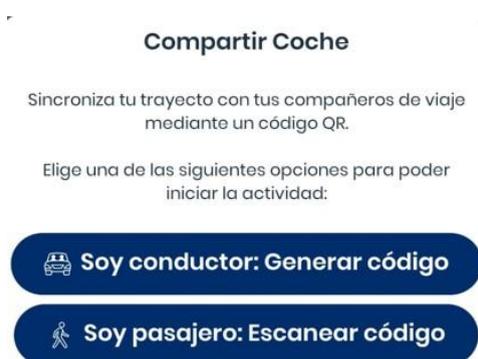
- **¿Cómo iniciar una actividad?**

Se podrá iniciar una actividad siempre y cuando haya un mínimo de 2 personas ocupando el vehículo.

Desde la vista principal de la App, selecciona el medio de transporte que vas a utilizar clicando en el icono circular + Aceptar.



En este momento deberás indicar si eres conductor o pasajero y seguir las instrucciones que te muestra la App.



- **No he escaneado el código QR de mi compañero, ¿es posible recuperar el registro de la actividad?**

Recuerda que para poder registrar la actividad de coche compartido será necesario que el pasajero escanee el código QR tanto a la subida del coche como al finalizar el trayecto. ¡Asegúrate de que todos los pasajeros hayan escaneado el código antes de finalizar la actividad, de lo contrario la actividad no se registrará correctamente!

Si de forma puntual has tenido un problema con el registro de un trayecto, podrás ponerte en contacto con [sopORTE@ciclogreen.com](mailto:sopORTE@ciclogreen.com) ofreciendo las características del desplazamiento y te ayudaremos encantados.

- **Como pasajero, ¿Puedo solicitar un conductor para un trayecto?**

No. Podrás buscar compañeros compatibles, pero no podrás publicar un anuncio para buscar conductor.

# Programa de Retos y Recompensas

---

- **Mi empresa organiza retos, ¿Cómo me apunto a ellos?**

Los retos son una forma muy divertida de competir con tus compañeros mientras ayudáis al planeta a reducir la huella de carbono. No te preocupes, no es necesario registrarse. Todas las actividades que registres bajo los parámetros del reto se contabilizarán automáticamente.

Podrás ver qué retos están disponibles y cuáles han finalizado. Además al entrar dentro de cada uno de ellos, podrás conocer sus características.

- **¿Puedo ver cuántas personas están participando en el reto y en el programa?**

Por supuesto, tienes dos rankings disponibles. Podrás acceder al ranking de usuarios del reto clicando sobre el logotipo dentro del reto.

Por otra parte también podrás ver el ranking del histórico de registro de actividades y comprobar en qué puesto te encuentras dentro de los Ahorradores de emisiones.

- **¿Qué tengo que hacer para conseguir un premio?**

Fíjate en las características particulares de cada reto y supera el mínimo de ciclos / km establecidos en desplazamientos al trabajo. Ten en cuenta que algunos retos podrán premiar a las personas que más kilómetros hayan registrado en coche compartido mientras que otros podrán elegir un ganador mediante un sorteo.

En el caso de resultar ganador de un reto, serás contactado por parte de tu gestor o de Ciclogreen para solicitarte información y gestionar tu merecido premio.

- **¿Qué es una recompensa?**

Cada vez que registres una actividad cuyo inicio o fin sea tu lugar de trabajo, conseguirás un número de ciclos. Tu organización puede premiar a sus trabajadores incluyendo un número de recompensas directas. Para conseguir una recompensa, deberás canjear el número de ciclos descrito en la misma.

Te informamos que las recompensas pueden tener un número limitado de canjes por usuario. Para más información, puedes ponerte en contacto con el gestor de tu organización.