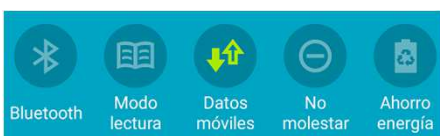




PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

REQUISITOS INDISPENSABLES PARA USAR LA APP



1

DISPONER DE TERMINAL MÓVIL CON SISTEMA IOS O ANDROID

2

DISPONER DE TARIFA DE DATOS PERMANENTE EN SU MÓVIL

ALTA Y REGISTRO EN LA APP

1

1.- AL INSTALAR LA APP ME REMITE A MI CORREO ELECTRÓNICO PARA ACTIVARLA, PERO NO RECUERDO MI CONTRASEÑA PARA ACCEDER

EN ESTE CASO NO PODEMOS AYUDARLE, YA QUE SU CORREO Y CONTRASEÑA SON PERSONALES. DEBE SOLICITAR RESTABLECER CONTRASEÑA AL PROVEEDOR DE SU CUENTA, Y SI NO LO SOLUCIONA DEBERÁ DAR DE BAJA SU CUENTA Y CREAR OTRA.

2.- NO RECIBO EL CORREO ELECTRÓNICO PARA ACTIVAR LA APP

SIEMPRE SE ENVÍA EL CORREO A LA CUENTA REGISTRADA, SI NO APARECE EN LA BANDEJA DE ENTRADA, PUEDE RECIBIRLO A LA DE NOTIFICACIONES, SPAM/CORREOS NO DESEADOS, ETC...

3.- AL REGISTRARME ME INDICA QUE YA EXISTE OTRO USUARIO CON ESA CUENTA

ESTE MENSAJE APARECE CUANDO USTED TIENE SU DNI/NIE/PASAPORTE YA REGISTRADO CON UNA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DISTINTA A LA QUE ESTÁ INTRODUCIENDO EN ESTA OCASIÓN.

4.- INSTALÉ LA APP Y DESPUÉS DE TRES INTENTOS RECIBO UN MENSAJE DE BLOQUEO DURANTE 72 HRS.

SI NO HA CONSEGUIDO VALIDAR EL ENLACE DESPUÉS DE TRES INTENTOS, POR SEGURIDAD, DEBE ESPERAR 72 HRS. PARA VOLVER A INTENTARLO.

5.- CUANDO PULSO SOBRE EL BOTÓN ACTIVAR LA APP EN EL MENSAJE QUE RECIBO EN MI CORREO ELECTRÓNICO, ME INDICA ENHORABUENA YA PUEDE USAR VÍA-MÓVIL PERO NO ME DEJA USAR VÍA-MÓVIL

DEBE SALIR DE SU CORREO ELECTRÓNICO Y ABRIR LA APP DESDE EL ICONO VÍA-MÓVIL DE SU TELÉFONO

6.- MI TERMINAL ES INCOMPATIBLE CON LA APLICACIÓN

UN REDUCIDO NÚMERO DE MÓVILES NO SON COMPATIBLES DEBIDO A SU SOFTWARE. EN ESTE CASO NO PODEMOS OFRECERLE OTRO MEDIO DE INSTALACIÓN.

7.- LA APLICACIÓN ES COMPATIBLE CON WINDOWS U OTROS SISTEMAS

ES COMPATIBLE ÚNICAMENTE CON LOS SISTEMAS IOS Y ANDROID QUE SUPONEN MÁS DEL 90% DEL MERCADO.

ENTRAR - ABRIR VÍA-MÓVIL

2

1.- AL INTENTAR ABRIR LA APP ME APARECE MENSAJE DE CARGANDO.... INSISTENTEMENTE, PERO NO CONSIGO ENTRAR
SUCEDE CUANDO SU TARIFA DE DATOS ESTÁ BLOQUEADA O PRÓXIMA A AGOTARSE.

2.- AL ENTRAR EN LA APP NO ME APARECE NI MI TÍTULO (BONO/ABONO) NI MI SALDO
SI SU TARIFA DE DATOS ESTÁ BLOQUEADA, DESACTIVADA O PRÓXIMA A AGOTARSE NO CONECTA CON EL SERVIDOR DE LA APP Y NO LE MUESTRA NI SU TÍTULO (BONO/ABONO) NI SU SALDO.

3.- AL INSTALAR LA APP EN OTRO TELÉFONO, ME INDICA QUE YA EXISTE OTRO USUARIO CON ESA CUENTA
ESTE MENSAJE APARECE CUANDO USTED TIENE SU DNI/NIE/PASAPORTE YA REGISTRADO CON UNA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DISTINTA A LA QUE ESTÁ INTRODUCIENDO EN ESTA OCASIÓN

4.- QUIERO CAMBIAR DE MÓVIL Y NO SÉ CÓMO HAGO PARA NO PERDER MI CUENTA VÍA-MÓVIL NI MI BONO
SU CUENTA NO SE PIERDE NUNCA, AUNQUE CAMBIE DE MÓVIL. EL ÚNICO REQUISITO PARA PODER USARLA EN EL NUEVO TELÉFONO, ES VOLVER A INSTALAR LA APP CON LA MISMA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO CON LA QUE SE REGISTRÓ.

1.- AL REALIZAR EL PAGO CON TARJETA BANCARIA RECIBO UN MENSAJE DE CONFIRMACIÓN DEL CARGO EN CUENTA PERO NO APARECE EL IMPORTE EN LA APP

ES POSIBLE QUE EL MENSAJE QUE RECIBE SEA EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN PARA COMPLETAR EL PAGO, Y NO LA NOTIFICACIÓN DE CARGO EN SU CUENTA. REVISE ESTE ASPECTO Y RECUERDE QUE ESTE CÓDIGO DEBE INTRODUCIRLO SIN SALIR DE LA APP, DE LO CONTRARIO QUEDA INVALIDADO.

2.- AL REALIZAR EL PAGO CON TARJETA BANCARIA NO RECIBO EL MENSAJE CON EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DEL BANCO POR SMS O TARJETA DE CÓDIGOS

ESTE MENSAJE SE LO REMITE SU BANCO. CONTACTE CON ELLOS PARA VERIFICAR EL SISTEM DE PAGOS POR INTERNET.

3.- INTENTO EFECTUAR EL PAGO CON TARJETA BANCARIA VARIAS VECES, PERO NO LO CONSIGO AÚN TENIENDO SALDO EN MI CUENTA

EN ESTE CASO, ES PROBABLE QUE USTED NO HAYA INTRODUCIDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN EN PLAZO O SIN SALIR DE LA APP. POR SEGURIDAD, TRAS VARIOS INTENTOS FALLIDOS EL SISTEMA BANCARIO BLOQUEA SU TARJETA DURANTE 24 HRS. EN ESTE CASO, RECUERDE QUE PUEDE COMPRAR LOS CÓDIGOS RECARGA DE DINERO EN LAS EXPENDEDORAS DEL TRANVÍA U OFICINAS COMERCIALES DONDE TAMBIÉN PUEDE EFECTUAR EL PAGO CON TARJETA.

4.- QUIERO RECARGAR SALDO A OTRA PERSONA USUARIA DE VÍA-MÓVIL

DEBE ACCEDER A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB www.via-movil.es/ CON LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO CON EL QUE SE REGISTRÓ EN LA APP (NO DESDE EL MÓVIL) Y A CONTINUACIÓN PULSAR EN “MONEDERO” - “RECARGA A OTRA PERSONA” RECUERDE INTRODUCIR LA CUENTA DE VÍA-MÓVIL DEL USUARIO AL QUE QUIERE TRANSFERIR EL IMPORTE.

5.- PUEDO PAGAR A OTRA PERSONA CON MI TARJETA

SÍ, POR SUPUESTO. DEBE ABRIR LA APP DESDE EL TERMINAL DEL USUARIO AL QUE SE VA A EFECTUAR LA RECARGA DE DINERO Y CONTINUAR LOS PASOS QUE LE INDICA LA PASARELA BANCARIA.

6.- LA APP NO RECONOCE EL TIPO DE TARJETA QUE TENGO PARA REALIZAR EL PAGO

LA PASARELA BANCARIA ADMITE LA MAYORÍA DE LAS TARJETAS DEL MERCADO, TANTO DE DÉBITO COMO DE CRÉDITO. SI SU TARJETA NO ES ADMITIDA, RECUERDE QUE PUEDE COMPRAR LOS CÓDIGOS RECARGA DE DINERO EN LAS EXPENDEDORAS DEL TRANVÍA U OFICINAS COMERCIALES DONDE TAMBIÉN PUEDE EFECTUAR EL PAGO CON TARJETA.

7.- HE COMPRADO UN TÍTULO (BONO/ABONO) Y NO ME APARECE

PULSE SOBRE LA PESTAÑA DE **COMPRA €** (SI EN LA PARTE SUPERIOR LE INDICA QUE EL SALDO ACTUAL DE MONEDERO ES EL IMPORTE QUE USTED HA INTRODUCIDO), SIGNIFICA QUE USTED YA HA TRANSFERIDO DINERO DEL BANCO AL MONEDERO DE LA APLICACIÓN VÍA-MÓVIL **SIMPLEMENTE LE FALTA UN PASO...**

PULSE AHORA SOBRE EL BONO QUE DESEA COMPRAR Y FINALICE LA COMPRA.

PULSE A CONTINUACIÓN EN LA PESTAÑA DE **TÍTULOS** (BONOS/ABONOS) Y VERÁ SU COMPRA

8.- HE COMPRADO POR ERROR UN TÍTULO (BONO/ABONO) QUE NO ME SIRVE, NO LO HE USADO Y QUIERO CAMBIARLO POR OTRO

PULSANDO SOBRE EL TÍTULO (BONO/ABONO) Y A CONTINUACIÓN “PERMITE CANJEAR SALDO” EL IMPORTE VUELVE AL MONEDERO, PUDIÉNDO ENTONCES REALIZAR UNA NUEVA COMPRA.

9.- TENGO UN BONO CON RESTO DE SALDO Y NO SÉ COMO RECUPERARLO PARA NO PERDERLO

PULSANDO SOBRE EL BONO Y A CONTINUACIÓN “PERMITE CANJEAR SALDO”, EL IMPORTE PASA AL MONEDERO QUE USTED APROVECHARÁ EN LA SIGUIENTE COMPRA.

10.- HE COMPRADO BONOS RECARGA DINERO VÍA-MÓVIL Y AL INTRODUCIR LOS CÓDIGOS INDICA ERROR O NÚMERO ERRÓNEO

PUEDE SER QUE LOS CÓDIGOS NO SE HAYAN IMPRESO CORRECTAMENTE Y ALGÚN NÚMERO PUEDA PARECER OTRO. DEBE LLAMAR AL TELÉFONO DE VÍA-MÓVIL Y COMUNICAR SU INCIDENCIA. DESACTIVE SU TARIFA DE DATOS Y VUELVA A ACTIVARLA POR SI ESTUVIERA BLOQUEADA Y FUERA ESTA LA CAUSA.

11.- LOS CÓDIGOS RECARGA SON CORRECTOS PERO NO ME LOS RECONOCE TRAS MUCHOS INTENTOS

DEBE LLAMAR AL TELÉFONO DE VÍA-MÓVIL Y COMUNICAR SU INCIDENCIA, YA QUE POR SEGURIDAD, PUEDE HABERSE BLOQUEADO SU CUENTA TRAS VARIOS INTENTOS FALLIDOS.

12.- CÓMO SABER CUAL ES EL TÍTULO (BONO/ABONO) QUE MÁS ME CONVIENE

PULSANDO SOBRE CADA UNO DE ELLOS, PODRÁ VISUALIZAR TANTO LAS LÍNEAS QUE PUDE USAR CON CADA UNO DE ELLOS, SU ÁMBITO DE ACCIÓN (ÁREA METROPOLITANA, ZONA NORTE O ZONA SUR), PERFIL DEL USUARIO (ESTUDIANTE ULL, MAYORES 65 AÑOS, DISCAPACIDAD...) Y SU PRECIO.

POSIBLES INCIDENCIAS DURANTE EL VIAJE

4

1.- AL PULSAR VIAJAR SOBRE EL BONO Y CAPTURAR EL QR, EL RECIBO NO APARECE O FIGURA COMO PENDIENTE DE VALIDACIÓN

COMPRUEBE SU TARIFA DE DATOS (DESACTIVAR Y ACTIVAR) POR SI ESTUVIERA BLOQUEADA O PRÓXIMA A AGOTARSE.

2.- AL VALIDAR Y CAPTURAR EL QR, EMITE UN MENSAJE DE REVISE SUS DATOS MÓVILES

ESTE MENSAJE INDICA CLARAMENTE QUE SU TARIFA DE DATOS NO ES SUFICIENTE PARA REGISTRAR SU VIAJE.

3.- AL NO APARECER EL RECIBO, INSISTO Y SIGO VALIDANDO, PRODUCIENDOSE UN COBRO DOBLE

SI NO SE PRODUCE LA VALIDACIÓN INMEDIATA DEL VIAJE, DEBE ESPERAR UN TIEMPO PRUDENCIAL A QUE SE REALICE EL PRIMER COBRO, YA QUE LA TARIFA DE DATOS PUEDE ESTAR LENTA O PRÓXIMA A AGOTARSE. NO SE TRATA DE ERROR DE LA APP POR LO QUE NO PROCEDE SU REEMBOLSO.

4.- AL VALIDAR EL CÓDIGO QR, ME APARECE UN MENSAJE CON RECIBO NULL

DEBE ACTUALIZAR LA APP YA QUE POSIBLEMENTE SUS DATOS PERSONALES DEBEN SER MODIFICADOS. VERIFIQUE ADEMÁS SU TARIFA DE DATOS MÓVILES Y COBERTURA.

5.- AL INTENTAR CAPTURAR EL QR ME APARECE LA PANTALLA EN NEGRO

EN ALGUNOS TELÉFONOS DEBE ACTIVAR LA CÁMARA PARA APLICACIONES EXTERNAS, ES DECIR, PULSE AJUSTES DE SU TELÉFONO – CÁMARA – ACTIVAR PARA VÍA-MÓVIL.

6.- NO APARECE EL RECIBO DEL VIAJE QUE ESTOY REALIZANDO, NI ME FIGURA COMO PENDIENTE

EN ALGUNOS TERMINALES, ESTE ASPECTO SE RESUELVE, SIMPLEMENTE CAMBIANDO DE PESTAÑA Y VOLVER OTRA VEZ A RECIBOS. SÓLO CON ESTA ACCIÓN YA APARECE, SI NO, COMPRUEBE SU TARIFA DE DATOS.

1.- QUIERO RECUPERAR EL SALDO RESTANTE DE UN TÍTULO (BONO/ABONO) USADO QUE ME QUEDA EN VÍA-MÓVIL EN EFECTIVO

NO ES POSIBLE RECUPERAR EL SALDO DE UN BONO EN EFECTIVO, PERO PUEDE SEGUIR DISFRUTANDO DE SU TÍTULO (BONO/ABONO) SIN FECHA DE CADUCIDAD.

2.- SOLICITO EL CAMBIO DE MI ABONO MENSUAL USADO A OTRO DE PAPEL POR ROTURA O PÉRDIDA DE MI MÓVIL

NO EXISTE CAMBIO POSIBLE O TRASPASO A ABONO DE PAPEL UNA VEZ USADO. PARA SEGUIR DISFRUTÁNDOLO, SIMPLEMENTE DEBE INSTALAR LA APP EN UN NUEVO TELÉFONO CON EL MISMO CORREO ELECTRÓNICO CON EL QUE SE REGISTRÓ EN VÍA-MÓVIL.

3.- QUIERO COMPRAR EL ABONO MENSUAL S5 ULL Y NO APARECE EN LAS OPCIONES DE COMPRA

DEBE INSCRIBIRSE PREVIAMENTE EN EL CENTRO QUE LE SUBVENCIONA (ULL – FERNANDO ESTÉVEZ, ETC.) Y EN CUANTO VÍA-MÓVIL RECIBE LA CONFORMIDAD DEL CENTRO, ACTIVA EL ABONO PARA QUE PUEDE VISUALIZARLO Y COMPRARLO.

4.- QUIERO USAR EL BONO DE 15 Y 25 € EN LA ZONA NORTE, PERO AL COMPRARLO INDICA ÁREA METROPOLITANA PESE A QUE APARECE EN LA PESTAÑA DE ZONA NORTE

SE TRATA DE BONOS ESPECIALES, SUBVENCIONADOS Y CON RESTRICCIONES DE USO PARA LA ZONA NORTE :

- VIAJAR / VALIDAR EN HORARIO DE 05:00 A 08:00 HRS.
- VÁLIDO SÓLO DÍAS LABORALES (NI FESTIVOS NI FINES DE SEMANA)
- PRECIO POR TRAYECTO 1,15 €

EL TRAYECTO DE REGRESO **SÓLO PODRÁ REALIZARLO** HASTA LAS 24 HRS. **SI PREVIAMENTE HA VIAJADO ENTRE 05:00 Y 08:00 HRS.** (SI NO SE ACTIVA LA IDA NO FUNCIONARÁ A LA VUELTA)

5.- CÓMO PUEDO SOLICITAR FACTURA DE LA COMPRA DE MI TÍTULO (BONO/ABONO) A TRAVÉS DE LA APP VÍA-MÓVIL

USTED MISMO PUEDE IMPRIMIR LAS FACTURAS DE SUS COMPRAS ENTRANDO A TRAVÉS DE LA WEB DE LA PÁGINA WEB DE LA APP www.via-movil.es/ CON LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO CON LA QUE SE HA REGISTRADO EN VÍA-MÓVIL Y SEGUIR LOS SIGUIENTES PASOS : MONEDERO – PAGOS CONFIRMADOS – EMITIR FACTURA