

## Documentación Detallada de Uso del Sistema CycleTech

Bienvenido a la guía completa y detallada para usuarios de CycleTech. Aquí encontrarás **todos los pasos, requisitos, recomendaciones y detalles** para aprovechar al máximo el sistema, desde el registro hasta la gestión de puntos, pasando por reservas, uso responsable y soporte. Esta documentación está pensada para usuarios nuevos y recurrentes, y cubre tanto la experiencia web como los aspectos administrativos y de soporte.

---

### 1. Registro de Usuario

#### 1.1. Requisitos Previos

Antes de iniciar tu registro, asegúrate de tener a la mano los siguientes documentos y datos:

- **Correo electrónico válido** (será tu principal medio de contacto).
- **Documento de identidad** (Cédula de Ciudadanía, Tarjeta de Identidad, Cédula de Extranjería, Pasaporte, etc.).
- **Tarjeta Cívica personalizada** (si cuentas con ella).
- **Factura de servicios públicos** (no mayor a 3 meses, debe coincidir con la dirección registrada).
- **Foto tipo documento** (opcional, pero recomendable para tu perfil).
- **Datos personales:** nombre, apellidos, dirección, municipio, ocupación, teléfono.

#### 1.2. Proceso de Registro

##### 1. Accede a la página de registro

Dirígete a la opción “Registrarse” en la esquina superior derecha o en el menú principal.

##### 2. Completa el formulario

- Ingresa tus datos personales en los campos requeridos.
- Selecciona el tipo y número de documento.
- Adjunta los archivos solicitados usando los botones de carga (verás el nombre del archivo seleccionado).
- Elige una contraseña segura y confírmala.

### **3. Validaciones automáticas**

- El sistema solo permite números en los campos de documento, teléfono y cívica.
- No podrás enviar el formulario si falta algún archivo obligatorio o si algún campo requerido está vacío.

### **4. Envío y confirmación**

- Al enviar el formulario, tus datos y archivos se envían al servidor.
- Si todo es correcto, recibirás un mensaje de éxito y serás redirigido a tu perfil.
- Si hay errores (por ejemplo, documento o correo ya registrado), el sistema te lo notificará.

### **5. Revisión y activación**

- El equipo de CycleTech revisará tus documentos.
- Recibirás un correo de confirmación cuando tu cuenta esté activa (puede tardar hasta 24 horas).

---

## **2. Inicio de Sesión**

- 1. Accede a la página de inicio de sesión** desde el menú.
- 2. Ingresa tu número de documento y contraseña.**

3. Puedes mostrar/ocultar la contraseña usando el icono de ojo.
  4. Si olvidaste tu contraseña, usa la opción “Recuperar Contraseña” e ingresa tu número de documento para recibir instrucciones.
- 

### **3. Reserva de Bicicleta**

#### **3.1. Selección de Estación**

1. **Navega a la sección “Reservar”.**
2. **Selecciona la estación** desde el mapa o la lista.
  - Puedes filtrar estaciones por zona, estado o buscar por nombre.
  - Haz clic en la estación deseada para ver detalles.

#### **3.2. Proceso de Reserva Paso a Paso**

1. **Verifica la disponibilidad**
  - El sistema muestra cuántas bicicletas hay disponibles en tiempo real.
  - Si no hay bicicletas, deberás elegir otra estación.
2. **Selecciona la hora de retiro**
  - Elige una hora entre 5 y 15 minutos en el futuro.
  - El sistema ajusta automáticamente los límites de tiempo.
3. **Confirma los detalles**
  - Revisa el resumen: estación, dirección, hora de retiro, código de bicicleta y código de reserva.
  - Si todo es correcto, confirma la reserva.
4. **Obtén tu código y QR**
  - El sistema genera un código único y un QR para retirar la bicicleta.

- Guarda este código: lo necesitarás en la estación.

## **5. Retira la bicicleta**

- Dirígete a la estación antes de que expire el tiempo límite (15 minutos).
- Usa el código o QR para desbloquear la bicicleta.

## **3.3. Consideraciones Importantes**

- Si no reclamas la bicicleta a tiempo, la reserva se cancela y podrías recibir una penalización.
  - Puedes cancelar o modificar tu reserva desde tu perfil, siempre que no haya expirado.
- 

## **4. Uso del Sistema y Normas**

### **4.1. Durante el Recorrido**

- Puedes hacer paradas, pero asegúrate de no exceder el tiempo máximo permitido.
- Si necesitas pausar el viaje, consulta las opciones en la app/web.

### **4.2. Devolución de la Bicicleta**

- Devuelve la bicicleta en cualquier estación habilitada antes de que termine tu tiempo.
- Si entregas tarde o en mal estado, recibirás penalizaciones.

### **4.3. Buenas Prácticas**

- Revisa el estado de la bicicleta antes de salir.
- Reporta cualquier daño o problema inmediatamente.
- Usa siempre tu cuenta personal; no prestes tu acceso a terceros.

---

## 5. Sistema de Puntos e Incentivos

### 5.1. ¿Cómo ganas puntos?

- **Reservar y reclamar a tiempo:** +10 puntos.
- **Usar la bici más de 15 minutos:** +5 puntos.
- **Devolver correctamente:** +5 puntos.
- **Reportar fallos:** +5 puntos.
- **Participar en eventos o retos:** puntos variables.

### 5.2. ¿Cómo pierdes puntos?

- **Devolución tardía:** -10 puntos.
- **Cancelar muchas reservas:** -5 puntos.
- **No reclamar la reserva:** -5 puntos.
- **Entregar la bici en mal estado:** -15 puntos.

### 5.3. Consulta y canje de puntos

- Accede a la sección “Mis puntos” desde tu perfil.
- Visualiza tu total de puntos, historial y nivel actual.
- Canjea puntos por recompensas en comercios aliados o servicios (ver sección “Incentivos”).
- Los puntos tienen vigencia de 3 meses.

---

## 6. Perfil y Gestión de Datos

- Puedes actualizar tus datos personales desde la sección “Perfil”.
- Cambia tu contraseña en cualquier momento desde la opción de seguridad.

- Consulta tu historial de viajes y puntos.
- 

## 7. Soporte y PQRSD

### 7.1. Preguntas Frecuentes

- Consulta la sección “Preguntas Frecuentes (FAQ)” para resolver dudas comunes sobre registro, reservas, uso, incentivos y soporte técnico.

### 7.2. Contacto y Soporte

- Si tienes problemas técnicos, escanea el QR en la estación o bicicleta y llena el formulario de reporte.
- Para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD), completa el formulario en la sección correspondiente.
- Puedes adjuntar archivos y recibirás respuesta por correo electrónico.

### 7.3. Líneas de Atención

- Teléfono fijo Medellín: (604) 322 22 59
  - Celular/WhatsApp: 302 419 6264
  - Correo: [cycletech.e@gmail.com](mailto:cycletech.e@gmail.com)
- 

## 8. Documentos y Reglamentación

- Consulta la **Reglamentación** para conocer normas y sanciones.
  - Lee el **Contrato de Uso** para conocer los términos y condiciones.
- 

## 9. Consejos y Recomendaciones

- **Mantén tus datos actualizados** para no perder notificaciones importantes.
- **Revisa siempre el estado de la bicicleta** antes de iniciar tu viaje.

- **Cumple los horarios de reserva y devolución** para evitar penalizaciones.
  - **Participa en eventos y retos** para sumar más puntos y beneficios.
  - **Lee la reglamentación** para conocer tus derechos y deberes como usuario.
- 

## **10. Administración (Solo para Administradores)**

- Acceso restringido mediante login de administrador.
  - Gestión de incentivos y penalizaciones desde el panel de administración.
  - Edición de la tabla de puntos y acciones desde la interfaz web.
  - Cierre de sesión seguro y validación de acceso.
- 

## **11. Seguridad y Privacidad**

- Todos los datos y documentos se almacenan de forma segura.
  - Debes aceptar la política de tratamiento de datos antes de enviar cualquier formulario.
  - Puedes solicitar la eliminación de tu cuenta y datos personales en cualquier momento.
- 

## **12. Preguntas Frecuentes Destacadas**

- **¿Qué documentos necesito para registrarme?**  
Documento de identidad, tarjeta cívica personalizada, factura de servicios públicos y foto tipo documento.
- **¿Puedo registrarme si soy extranjero o turista?**  
Sí, solo necesitas un documento de identidad válido.

- **¿Cómo se me notifican las penalizaciones o recompensas?**

A través de correo electrónico.

- **¿Qué hago si la bicicleta tiene un daño?**

Escanea el QR y llena el formulario de reporte, o contacta a soporte.

---

### **13. Recursos Rápidos**

- Manual de Usuario (PDF)
  - Reglamentación
  - Contrato de Uso (PDF)
  - Preguntas Frecuentes
  - Contacto y Soporte
  - Formulario PQRSD
- 

**¡Disfruta tu experiencia con CycleTech! Pedalea seguro, suma puntos y contribuye a una movilidad sostenible.**