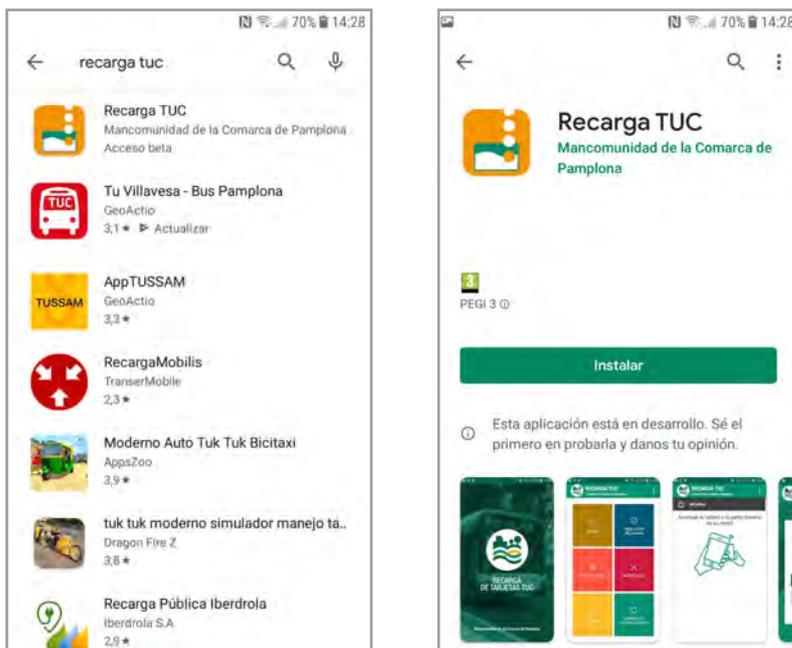




**MANUAL DE USO
APLICACIÓN
RECARGA TUC**

INSTALACIÓN

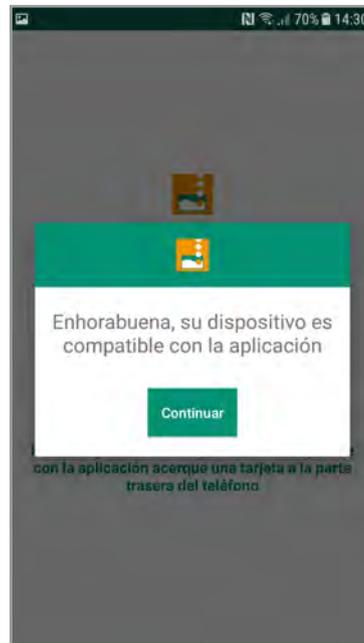
1. La aplicación “Recarga TUC” se encuentra en Google Play, la tienda oficial de apps de Google / Android. Se debe disponer de un teléfono Android que cuente con tecnología NFC. Si no, la aplicación no aparecerá en Google Play.
2. Hacer click en el botón “Instalar”.



3. Una vez descargada la app, la primera vez que se ejecute, se comprobará la compatibilidad. Bastará con acercar la tarjeta del TUC al móvil por la parte de atrás para saber si el chip NFC es compatible o no con dicha aplicación.



Por favor, coloque la tarjeta en la parte trasera de su móvil y no la separe hasta recibir un mensaje con el resultado de la lectura.



4. Una vez que se ha comprobado que el teléfono es compatible con la aplicación, la persona usuaria debe registrarse, seleccionando la opción “Crear Usuario”. Se pedirá el correo electrónico y contraseña con que la persona usuaria desea registrarse.



5. Como indicará la app, es totalmente necesario que la persona usuaria acceda a su correo y que confirme el alta. Una vez confirmada, ya puede acceder mediante el usuario y contraseña con los que se haya registrado, seleccionando “Iniciar Sesión”.

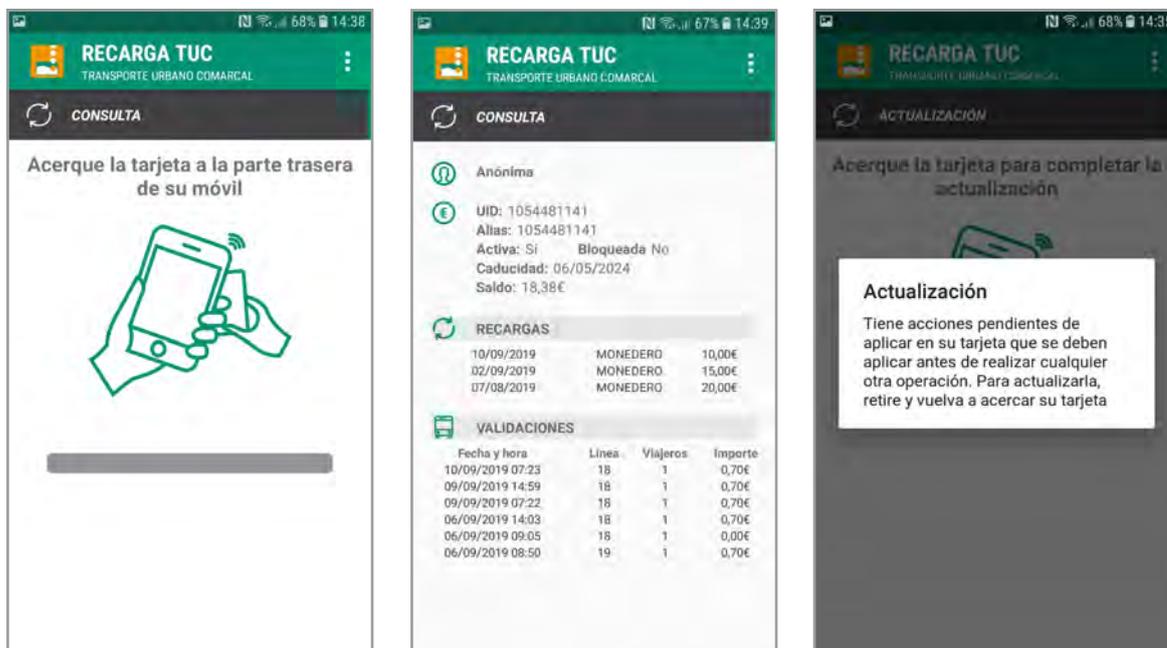


6. La pantalla principal permite acceder a toda la funcionalidad: Ayuda, Anulación de recargas, Mis tarjetas, Incidencias, Recarga, Consulta y Actualización.



CONSULTA Y ACTUALIZACIÓN

7. Permite consultar los datos de la tarjeta y aplicar actualizaciones (acciones de la lista).



8. Se deberá acercar la tarjeta para realizar la consulta y la actualización.



Por favor, coloque la tarjeta en la parte trasera de su móvil y no la separe hasta recibir un mensaje con el resultado de la lectura.

RECARGA

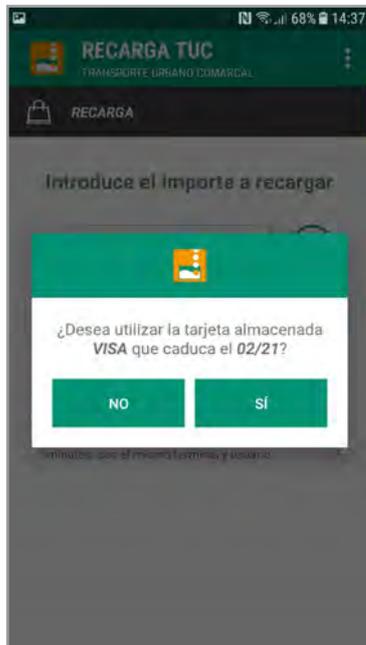
9. Permite recargar tanto el monedero como los abonos temporales, si la tarjeta lo permite.



10. Se sugieren algunos importes de recarga, pero la persona usuaria puede editarlos. La recarga mínima es de 5 €, al igual que sucede en la red de establecimientos de recarga. Se pueden recargar importes con céntimos y el saldo máximo autorizado es de 30 €.



11. Si la persona usuaria ha almacenado alguna tarjeta bancaria, se le sugerirá utilizarla, con lo que no es necesario que la vuelva a introducir. Si no, se le pedirán los datos de la tarjeta bancaria.



12. El banco de la persona usuaria pedirá confirmación de la compra de la recarga, normalmente mediante el envío de un SMS al teléfono vinculado con la cuenta bancaria.



ANULACIÓN

13. Permite anular una recarga si posteriormente no se ha utilizado la tarjeta y han pasado menos de 30 minutos desde la recarga. Finalmente, se pedirá a la persona usuaria acercar de nuevo la tarjeta para hacer efectiva la anulación.



Por favor, coloque la tarjeta en la parte trasera de su móvil y no la separe hasta recibir un mensaje con el resultado de la lectura.

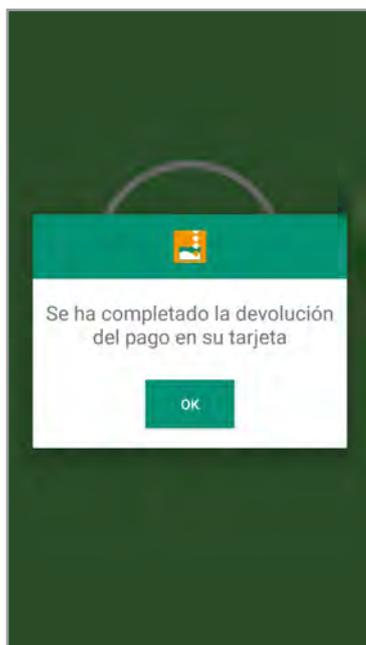
14. La aplicación le mostrará las operaciones de recarga que puede anular.



15. Después de señalar la que se desea anular, se pedirá a la persona usuaria que acerque de nuevo la tarjeta para hacer efectiva la anulación.



Por favor, coloque la tarjeta en la parte trasera de su móvil y no la separe hasta recibir un mensaje con el resultado de la lectura.



INCIDENCIAS

16. Permite contactar con el soporte, ante cualquier duda, sugerencia o problema.

Si el problema se ha dado ejecutando la app de recarga, se debe seleccionar “Aplicación” y completar el formulario.

The first screenshot shows the 'INCIDENCIAS' screen with a list of four incidents, each with a date, time, 'Tarjeta' type, and 'Tramitada' status. A 'Crear incidencia' button is at the bottom.

The second screenshot shows the 'Indique dónde se ha producido la incidencia' screen with two radio button options: 'APLICACIÓN' and 'OTROS (AUTOBÚS, PUNTO DE RECARGA...)'. A 'Continuar' button is at the bottom.

The third screenshot shows the incident form with fields for 'Tipo de incidencia' (set to 'Tarjeta'), 'Nº tarjeta. Acerque la tarjeta o introduzca manualmente' (with example 'Ej: 4271808195'), 'Datos de contacto' (with fields for 'Teléfono' and 'Nombre de contacto'), and 'Describa la incidencia' (with a 'Descripción' text area). An 'Enviar' button is at the bottom right.

17. Si el problema es cualquier otro, se ponen a disposición de la persona usuaria los canales habituales de atención.

The screenshot shows the 'INCIDENCIAS' screen with the text 'Puede contactar con el servicio de atención ciudadana a través de:' followed by three contact options:

- <https://www.mcp.es>
- mcp@mcp.es
- [948423242](tel:948423242)

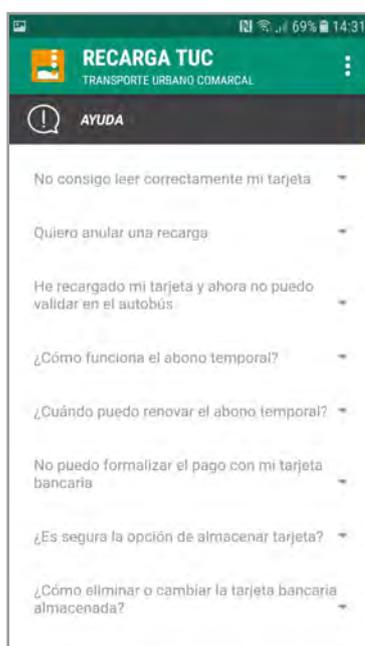
MIS TARJETAS

18. Permite guardar tarjetas y atribuirles un alias, para tenerlas así identificadas.



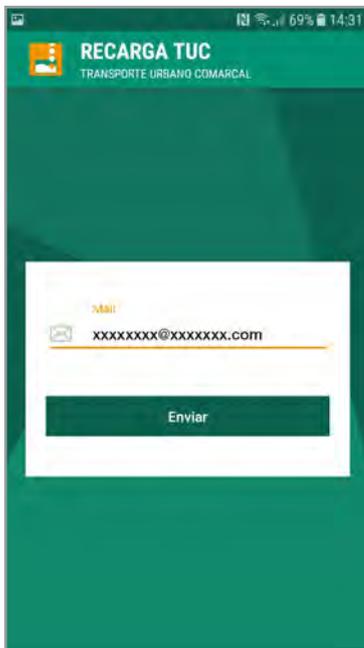
AYUDA

19. La aplicación dispone de una sección de ayuda donde aparecen algunas preguntas frecuentes.



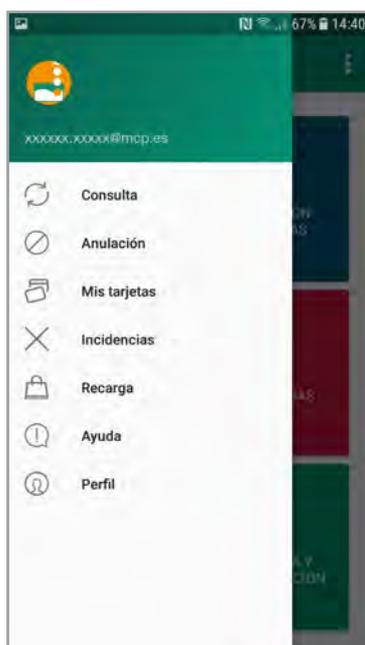
RECUPERAR CONTRASEÑA

20. Permite a la persona usuaria recuperar su contraseña, si la ha olvidado, a través del correo electrónico con el que se ha registrado en la app.

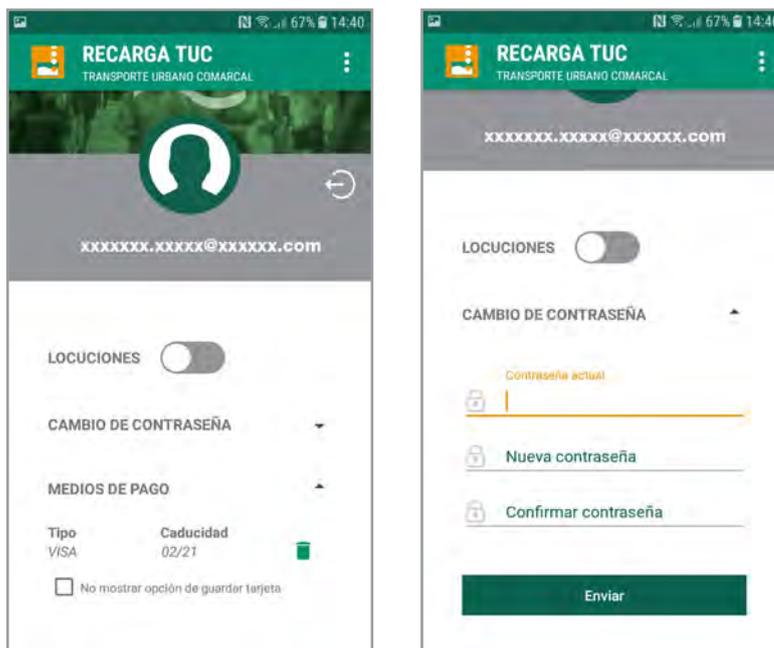


MENÚ LATERAL DE AJUSTES

21. Se accede a través del botón con tres puntos que aparece en la parte superior en el lado derecho y permite acceder a toda la funcionalidad, además de **al perfil de la persona usuaria y al cambio de contraseña.**



22. Desde la funcionalidad del perfil se pueden activar las locuciones para personas con problemas visuales y/o auditivos, cambiar la contraseña y eliminar las tarjetas guardadas.



PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo puedo descargarme la aplicación?

La aplicación está disponible públicamente en la tienda de aplicaciones de Google, Google Play, con el nombre "Recarga TUC". El enlace directo para su descarga es <https://play.google.com/store/apps/details?id=tucmcp.zity-card.es.tucmcp>

2. No puedo encontrar la aplicación en Google Play.

Si su móvil no dispone de NFC, necesario para comunicar con la tarjeta, la aplicación NO aparecerá en la búsqueda de Google Play desde el móvil.

3. No puedo instalar la aplicación en dispositivos Apple.

Apple no permite el acceso a la comunicación NFC a terceras empresas, por lo que no podemos crear una app de recarga de tarjeta TUC para dispositivos (móviles o tablets, iPhone e iPad) de Apple.

4. ¿Es necesario el registro?

Sí, para poder utilizar la app "Recarga TUC" es necesario registrarse con una cuenta de correo electrónico y contraseña. A esta cuenta se enviará un correo electrónico con un enlace de confirmación en el que se deberá seguir las instrucciones.

5. No he recibido el correo de confirmación.

Puede que el correo haya sido clasificado como spam. Busque por favor en su carpeta de spam; puede ser que el correo esté ahí.

6. No consigo leer correctamente mi tarjeta.

Debe encontrar la posición exacta de la antena NFC en su teléfono. Para ello realice lecturas colocando la tarjeta en distintas partes de la parte trasera del terminal hasta encontrar la posición donde se produce la lectura más rápida.

Si no consigue leer la tarjeta o la lectura es muy lenta, tenga en cuenta que ciertas fundas, sobre todo si son metálicas, pueden interferir en la comunicación con la tarjeta.

Es importante que no retire la tarjeta de la parte trasera del teléfono hasta que se haya completado la operación.

7. Quiero anular una recarga.

Puede anular una recarga realizada con su teléfono siempre y cuando no hayan pasado más de 30 minutos desde su ejecución. Para ello vaya a la sección anulaciones y siga los pasos que ahí se le indican.

8. He recargado mi tarjeta y ahora no puedo validar en el autobús.

Puede haber ocurrido un error al grabar la tarjeta. Para evitar esto es importante que mantenga la tarjeta junto al teléfono mientras se realiza la grabación. Puede abrir una incidencia en la sección 'incidencias' de la app y contactaremos con usted para solucionar el problema.

9. No puedo formalizar el pago con mi tarjeta bancaria.

Es posible que su tarjeta no esté habilitada para compras online. Debe ponerse en contacto con su entidad financiera y comunicarle el problema.

10. ¿Es segura la opción de almacenar tarjeta?

Sí. La aplicación no almacena ninguna información referente a la tarjeta utilizada en el pago. Utilizamos las funcionalidades seguras de PCI DSS de la pasarela de pago de RedSys para generar un *token* seguro con el que operar sin necesidad de volver a introducir la tarjeta. Además, se usa el método de pago seguro que le requerirá un segundo factor de autorización (tarjeta de claves, sms, ...)

11. ¿Cómo eliminar o cambiar la tarjeta bancaria almacenada?

Para cambiar o eliminar la tarjeta bancaria almacenada primero deberá eliminar la existente en la sección del menú "Perfil". Para introducir una nueva, simplemente deberá realizar una operación con normalidad.

12. ¿Cómo volver a introducir la tarjeta bancaria si anteriormente he seleccionado la opción no volver a mostrar?

Deberá acceder a la sección del menú "Perfil" y cambiar la opción que allí se muestra para volver a mostrar la opción de recordar tarjeta bancaria en el proceso de pago.

13. ¿La app "Recarga TUC" tiene algún coste?

No, la app es totalmente gratuita para los ciudadanos/as.

14. He tenido problemas de funcionamiento de la app.

Por favor comuníquenoslo a través de la app o, si esto no funciona, a través del correo electrónico mcp@mcp.es o llamando al teléfono 948423242.