

# Normes d'ús del servei de lloguer de bicicletes amb pedaleig assistit

## 1. Introducció

Els següents termes i condicions generals s'apliquen a l'ús de bicicletes amb pedaleig assistit de lloguer compartides proveïdes. ES PREGA A L'USUARI QUE LLEGEIXI DETINGUDAMENT AQUESTS TERMES I CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI abans de la seva acceptació, atès que fixen les condicions del servei ofert. Aquest servei de mobilitat disposa d'una "plataforma digital APP" a través de la qual ofereix un servei de mobilitat urbana ecològic i sostenible, consistent en la posada a disposició dels usuaris de bicicletes amb motor elèctric per a la seva utilització i gaudi, sota demanda i subjecte a la disponibilitat dels mateixos, a canvi d'un preu d'acord amb el temps d'ús de vehicle.

## 2.- Registre i confirmació

### 2.1. Condició d'Usuari Registrat

Per adquirir la condició de "Usuari Registrat", l'usuari ha de:

- Ser igual o major de 14 anys.
- Facilitar les dades necessàries de manera fefaent i verídica, incloent nom, cognoms, DNI, telèfon i correu electrònic.
- Pagar el dipòsit de seguretat a través dels mitjans de pagament oferts (targeta de crèdit dins d'APP) o mitjançant registre a les nostres oficines domiciliant el pagament en el seu compte bancari.
- Acceptar els termes i condicions generals de contractació del servei, així com la Política de Privacitat.

### 2.2 Registre en l'App BLU

- La sol·licitud de registre, aquest es realitza mitjançant l'aplicació mòbil.
- Després de proporcionar totes les dades personals rellevants, l'empresa gestora es reserva el dret d'acceptar o rebutjar la sol·licitud. Com a part del procés d'aprovació del registre, l'empresa gestora està autoritzada per verificar la solvència del sol·licitant utilitzant els serveis proporcionats pel proveïdor de pagaments.
- El procés de registre és gratuït per als sol·licitants.
- L'usuari està obligat a informar a IDETSA immediatament de qualsevol canvi en la seva informació personal, especialment a la informació sobre el pagament (número de targeta de crèdit o debit, informació bancària).

### 3. - Període d'accés a la bicicleta

- Per a llogar una bicicleta, l'usuari haurà de comprar un "període d'accés amb Bicicleta".
- En aquest sentit, un cop l'usuari es registri en l'aplicació mòbil, accepta que l'empresa gestora tingui accés al seu dipòsit.
- El període d'accés a la bicicleta començarà la primera vegada que l'usuari la desbloquegi amb èxit. A partir d'aquest moment es començarà a facturar el cobrament d'acord amb el temps d'ús que l'usuari faci de la bicicleta.

#### 3.1 Caducitat de l'abonament temporal

El seu dret a utilitzar el servei caduca automàticament a la fi de el període d'accés a la bicicleta corresponent.

#### 3.2 Ús de l'abonament temporal

Quan el període d'accés a la bicicleta hagi expirat encara pot fer servir la bicicleta si no està bloquejada, passant-se a cobrar una tarifa de conducció simple en el seu compte. L'usuari també té l'opció de bloquejar i tornar la bicicleta i comprar un nou període d'accés per a bicicletes.

### 4. Matrícula muntatge senzill, paquet de temps i temps de viatge lliure

#### 4.1 Ús

En el cas del sistema de conducció simple (contractació del servei per minuts), els usuaris no poden canviar a una altra bicicleta diferent en el període de conducció sense abans bloquejar la bicicleta que estiguin conduint. En el cas de l'abonament temporal es farà de la mateixa manera. En tots els casos, per poder canviar de bicicleta, l'usuari haurà de bloquejar la bicicleta que estigui utilitzant, deixant-la en una estació autoritzada, abans de procedir a desbloquejar una altra bicicleta.

#### 4.2 Tarifes

El sistema cobra tarifes als seus usuaris segons la tarifa actual i la llista de preus aprovada per l'empresa gestora. L'usuari pot veure una llista dels processos de lloguer conclosos (inclosos els costos i els períodes de temps) en l'aplicació mòbil. Les tarifes i preus del servei es recullen en l'aplicació i a la pàgina web [www.idetsa.cat/bicicletes-electriques/](http://www.idetsa.cat/bicicletes-electriques/).

<b>Tarifa de conducció simple</b>	<b>Empadronat</b>	<b>No empadronat</b>
Preu per minut	0,10€	0,15€
Preu per 30 minuts	2,25€	4,20€

Abonaments de llarga durada d'ús habitual	Tarifa única	Tarifa 2 pagaments
Anuals (60 minuts diaris)	60,00€	30,00€
Semestral (60 minuts diaris)	48,00€	24,00€
Trimestral (60 minuts diaris)	42,00€	21,00€

Abonaments de llarga durada d'ús esporàdic	Tarifa única	Tarifa 2 pagaments
Anual (menys de 20 minuts diaris)	45,00€	22,50€

Abonament de promoció per empadronats 15 minuts	Gratuït
Recàrrec per no tornar la bicicleta a l'estació en 12 hores	200,00€

- **L'abonament no garanteix la reserva d'una bicicleta.**

#### 4.3 Promocions

Pel que fa a promocions o altres propòsits, IDETSA podrà proporcionar periòdicament, en funció de la manera d'ús de la bicicleta, un temps de conducció gratuït per a l'usuari o abonaments promocionals.

#### 5.- Reclamació de rebut

- En qualsevol moment, l'usuari pot accedir a una declaració del seu historial de viatge i els càrrecs associats a través de la pàgina de perfil del seu compte en l'aplicació mòbil. Si no està d'acord amb el càrrec per un viatge i desitja que l'empresa revisi el mateix, haurà de comunicar el més aviat possible, amb un màxim de 5 dies hàbils, després de rebre el càrrec en el seu compte amb el que vostè manifesti disconformitat.
- Presentar el rebut de viatge és un **REQUISIT INDISPENSABLE** per avaluar el possible error en el cobrament. L'usuari haurà d'adjuntar una captura de pantalla del rebut en l'aplicació i emplenar el formulari que trobarà a la pàgina web **www.electricrg.com**.

#### 6.- Sinistre amb les bicicletes

##### 6.1 Bicicletes perdudes, robades o danyades

- En cas de robatori, pèrdua, incendi, vandalisme, l'usuari haurà de **DENUNCIAR A LA POLICIA MUNICIPAL EL FET** i informar immediatament al Servei d'Atenció al client **627.788.319**, en tot cas en un termini no superior a vint hores.
- Les dades generades pel sistema electrònic de la bicicleta constitueixen evidència concloent del període d'ús d'una Bicicleta per part d'un usuari. Aquesta evidència és una presumpció "iuris tantum", és a dir, permet a

l'interessat desvirtuar el fet presumpte efectuant prova en contra seu. La decisió final correspon a l'empresa gestora, sense perjudici de les accions legals que pugui interposar l'interessat.

- Tots els formularis necessaris per informar d'incidències estaran disponibles a la pàgina web del servei. L'usuari haurà complimentar-d'acord amb els fets i circumstàncies ocorregudes dins del termini de 24 hores.

## 6.2. Bicicletes mal estacionades

- L'usuari és responsable de comprovar que no hi hagi prohibicions temporals per qualsevol motiu a la zona d'estacionament que triï. L'usuari haurà d'estacionar el vehicle a les estacions autoritzades d'acord amb la normativa legal de l'Ajuntament i el seu servei de mobilitat. L'usuari haurà d'estacionar la bicicleta sempre en un lloc preestablert per IDETSA a l'apartat "ancoratges".
- En cas que el vehicle sigui retirat per les autoritats municipals durant el servei o per un estacionament incorrecte, tots els costos i sancions administratives derivades es facturaran a l'usuari responsable de la infracció.
- No és possible aparcar les bicicletes fora del rang establert per IDETSA en l'aplicació mòbil.

## 6.3 Bicicletes perdudes

- Si la bicicleta fos robada o extraviada per un estacionament incorrecte (no bloquejar la bicicleta), l'usuari que l'ha utilitzat per última vegada està obligat a pagar a l'empresa gestora l'import del vehicle o els components sostrets. L'usuari accepta informar tant a la policia (a través de denúncia) com a l'empresa gestora tan aviat com sigui possible sobre una possible pèrdua o el robatori d'una bicicleta. A més, accepta seguir les instruccions d'empresa gestora tant en l'aplicació com prestant cooperació davant d'una pèrdua, robatori o accident. L'usuari s'haurà de posar en contacte amb IDETSA a través del telèfon 977 820 820.
- En cas de robatori, pèrdua o abandonament d'una bicicleta durant la prestació de servei, l'usuari quedarà obligat a pagar a l'empresa gestora l'import del vehicle o components sostrets.

## 6.4 Bicicletes danyades

- L'usuari ha de retornar la bicicleta a les mateixes condicions en què va ser llogada. Si la bicicleta és retornada a un lloc d'estacionament danyada o en mal estat, se li cobrarà a l'usuari el cost íntegre de la reparació. Aquests càrrecs es poden cobrar passades 24 hores després que la bicicleta hagi estat retornada en mal estat. L'empresa gestora es reserva el dret de

posar-se en contacte amb vostè abans de carregar al seu compte el descompte de l'import de la reparació del dany ocasionat, utilitzant la informació de contacte que va proporcionar al registrar-se.

- Per informar d'una bicicleta en mal estat l'usuari haurà d'accedir a la secció "Informa d'avaría" en l'aplicació mòbil. En aquesta secció haurà d'escanejar el codi QR de la bicicleta. Tot seguit seleccionarà en un mapa les parts de la bicicleta les zones en les que aprecii el deteriorament. Un cop seleccionada la part de la bicicleta que es trobi en mal estat, haurà d'especificar el tipus de fallada d'una llista. També haurà d'emplenar un quadre de text explicant la problemàtica amb les seves pròpies paraules. Finalment, haurà de prendre i adjuntar fins a un màxim de tres fotos i un mínim d'una.

#### 6.5 Accident amb la bicicleta.

- En cas d'ACCIDENT DE QUALSEVOL TIPUS l'usuari haurà de completar un part de l'accident o un informe de declaració amistosa normalitzat d'accident de forma íntegra i amb tots els detalls possibles pel que fa als danys produïts i les circumstàncies en què els mateixos es van produir. L'usuari ha de signar el comunicat d'accident i recollir la signatura de l'altre vehicle implicat en l'accident, si n'hi ha. Si l'altre conductor es negués a signar el comunicat, l'usuari ha de trucar a la policia per al aclarir els fets i que es realitzi un atestat, ja que de qualsevol altra manera l'empresa gestora considerarà a l'usuari com a responsable de l'accident.
- Posteriorment, l'usuari haurà d'enviar la documentació a l'empresa gestora a través del apartat "formularis" a la pàgina web. El no lliurament d'aquests documents, facultarà a empresa gestora per realitzar un càrrec addicional de CINQUANTA euros (50 €) a l'usuari, en concepte de despeses de gestió, sense importar el valor econòmic dels danys que presenti la bicicleta.
- L'usuari haurà d'actuar de manera diligent per evitar en la mesura del possible qualsevol dany a la bicicleta i prendre les mesures que siguin convenientes per a l'esclariment del sinistre, entre altres, el deure de respondre de forma veraç a les preguntes de l'empresa gestora sobre les circumstàncies de l'accident. L'usuari es compromet a no abandonar el lloc del sinistre fins que s'hagin pogut realitzar les comprovacions necessàries perquè l'empresa gestora valori i gestioni el procediment a seguir en relació amb l'accident.
- PER TENIR ACCÉS ALS PARTS D'ACCIDENT l'usuari haurà d'accedir a la pàgina **[www.electricrg.com](http://www.electricrg.com)** a l'apartat "formularis".

#### 6.6 Responsabilitat de pagament

La manca de pagament de les penalitzacions i sancions descrites en aquest apartat donarà lloc a la suspensió o cancel·lació de el present contracte entre

l'usuari i empresa gestora, sense perjudici de la possibilitat que té empresa gestora per adoptar les mesures legals que estimi convenients per a rescabalar els danys i perjudicis ocasionats.

## **7. - Pagament del servei**

- L'usuari haurà de proporcionar un compte de pagament o un número de targeta de crèdit vàlid abans de poder accedir al servei. També declara i accepta que el sistema està autoritzat a utilitzar la targeta de crèdit a través de les que es cobren les despeses derivades de la utilització del servei. En un altre cas també serà possible, mitjançant l'alta en les oficines de mobilitat, l'autorització per a la domiciliació del servei segons la subscripció escollida.
- Totes les tarifes estan subjectes als impostos de venda aplicables i altres càrrecs establerts per les administracions públiques. Si es troba en desacord amb algun dels càrrecs en el seu moneder electrònic, podrà posar-se en contacte amb l'empresa gestora fins a un màxim de 5 dies hàbils després de rebre aquest càrrec. L'usuari accepta informar immediatament a IDETSA de tots els canvis relacionats amb el seu compte o la targeta de crèdit.
- L'usuari trobarà les tarifes de preus del servei a la pàgina web [www.idetsa.cat](http://www.idetsa.cat)

## **8.- Reemborsament**

Qualsevol reemborsament que se li pagui a l'usuari en relació amb el seu ús es regirà per la política de reemborsament.

El reemborsament de qualsevol import que l'empresa gestora li efectui, es farà efectiu passats 7 dies hàbils després de la confirmació del reemborsament per part de l'empresa.

## **9.- Obligacions de l'usuari**

- L'usuari és personalment responsable de:
  - a) Cada bicicleta i de la seva persona
  - b) Tots els articles que vostè transport a la bicicleta o en la cistella de la bicicleta. És possible que se li demani informació pel que fa a l'ús d'una bicicleta. Per tant, l'usuari declara que assumeix els riscos derivats de la seva conducció de les bicicletes.

- De la mateixa manera, en el cas que l'usuari pateixi qualsevol pèrdua o robatori del seu dispositiu electrònic o mòbil en què opera el Servei, o sospita de l'ús del seu compte d'usuari per part d'un tercer, ha de comunicar immediatament al Servei d'Atenció al Client per al seu degut bloqueig.

### 9.1 Sol·licitud d'informació

És possible que se li demani informació pel que fa a l'ús d'una bicicleta. A petició del Servei d'Atenció al Client, l'usuari ha de confirmar:

- Nom, cognoms, número de telèfon, número de DNI.
- Detalls de cada viatge, inclosa la data i l'hora d'utilització del servei i carrers transitats.

### 9.2 Requisits

A l'usar una bicicleta, vostè ha de:

- a) Complir amb aquests termes i condicions i la legislació vigent.
- b) Tenir degudament en compte els consells per a un ciclisme més segur.
- c) Verificar que la bicicleta (inclosos, entre altres, els pneumàtics, els frens, el seient i el timbre) està en bon estat per a la circulació i informar al Servei d'Atenció al Client en cas que no es trobi en bon estat per circular o present avaries o desperfectes. Qualsevol problema o avaria ha de comunicar-se a través de l'aplicació mòbil, en l'apartat de menú "Informe d'avaries", seleccionant el component de la bicicleta que es troba avariada o en mal estat, i pot pujar a l'aplicació fins a un màxim de tres fotografies de la incidència.
- d) Complir amb el Codi de Carreteres i el codi de circulació, respectant la seguretat viària.
- e) Conduir respectant els senyals vials de trànsit.
- f) Utilitza la bicicleta de manera raonable, considerada i responsable.
- g) Tenir cura raonablement la bicicleta.
- h) Al retornar una bicicleta fer-ho sempre en un lloc habilitat per a l'estacionament visible, respectant a vianants i altres vehicles, procurant evitar així els danys a la bicicleta o el robatori de la mateixa.

### 9.3 Instruccions

- EN CAS DE QUALSEVOL TIPUS DE SINISTRE, l'usuari haurà d'informar immediatament a el Servei d'Atenció al Client i lliurar a aquest el més aviat possible un comunicat amistós, l'atestat policial o la denúncia, i en tot cas en un termini no superior a vint hores.
- En cas de ser menor d'edat, és OBLIGATORI L'ÚS DEL CASC.
- No ha de donar, prestar o vendre la bicicleta a cap altra persona.
- No ha de danyar la bicicleta, el pany o qualsevol peça de la bicicleta, en cas que això ocorregués haurà de donar part a través de l'aplicació.
- No ha de carregar la cistella de la bicicleta amb una càrrega major a 10 quilograms o amb qualsevol - objecte que sobresurti de la cistella.
- No s'ha d'utilitzar la bicicleta superant els 100 quilograms de pes.
- No s'ha d'utilitzar la bicicleta més d'una persona alhora.
- No ha de portar nens o animals a la cistella, ni substàncies inflamables o perilloses.
- Queda prohibit desmuntar o manipular la bicicleta (o intentar fer-ho d'alguna manera) o afegir o adjuntar accessoris o remolcs a la Bicicleta.
- Queda prohibit fer servir la bicicleta de manera temerària o de manera que pugui causar assetjament, alarma social o angoixa a altres persones. No ha de fer servir cap telèfon mòbil, dispositiu de missatges de text, reproductor de música portàtil o un altre dispositiu que pugui distreure de la conducció segura de la bicicleta.
- Queda prohibit conduir la bicicleta sota la influència d'alcohol, drogues, medicaments o altres substàncies que puguin afectar la seva capacitat per operar la bicicleta de manera segura.
- No ha de estacionar ni bloquejar cap bicicleta en cap lloc que no estigui permès o habilitat.
- No ha d'utilitzar cap mecanisme de bloqueig, excepte el mecanisme de bloqueig proveït. Ha de bloquejar una bicicleta en una estació autoritzada, segura i predestinat per a ells en la secció ancoratges de l'aplicació mòbil (lletra P).
- Ha d'acceptar complir amb totes i cadascuna de les lleis estatals, autonòmiques i locals pel que fa a l'ús de la bicicleta a la via pública.
- No ha de desmuntar, escriure, modificar o tractar d'alterar una bicicleta o qualsevol part d'una bicicleta de cap manera.
- No ha d'escriure, pelar, o modificar o desfigurar de cap manera qualsevol adhesiu de la bicicleta.
- No ha d'utilitzar una bicicleta per a fins publicitaris o comercials similars sense abans contactar amb l'empresa gestora. No ha d'operar una bicicleta en condicions climàtiques adverses o perilloses, com calamarsa, gel o tempestes elèctriques, podria fer que sigui més perillós.
- Es recomana ajustar el seu comportament de conducció i la distància de frenada per adaptar-se a les condicions climàtiques. En cas que les condicions climàtiques ho requerissin, aparcar la bicicleta en un lloc segur i prudent.



## 10.- Responsabilitats

### 10.1 Responsabilitat de l'usuari

- L'usuari que desbloqueja una bicicleta és l'únic responsable de l'ús, manipulació i operació segura de la bicicleta en tot moment, fins que la bloqueja de forma adequada d'acord amb les instruccions que recull l'apartat 13.2 i 13.3 d'aquest document.

### 10.2 Assegurança

- L'assegurança cobreix els danys provocats a tercers.
- L'usuari és el responsable de tots els danys i desperfectes ocasionats per l'ús de la bicicleta. A més, també serà responsable de tots els danys (inclosos tercers) si no complimenta degudament el comunicat de l'accident o, si s'escau, la corresponent denúncia per accident o robatori, on han de figurar clarament les dades dels vehicles i conductors implicats i les condicions i circumstàncies en què es produeixen. S'exclouen de la cobertura de l'assegurança, sent per tant plena responsabilitat de l'usuari:

a) els danys a persones i coses que el mateix ocasionés hi hagi hagut dol o negligència.

b) els danys a persones i coses ocasionats per un conductor diferent de l'usuari registrat.

c) la pèrdua o els danys als accessoris de el vehicle (per exemple, el GPS, adhesius, manillar ....)

d) les punxades o rebentades de pneumàtics causats per l'ús de la bicicleta per part de l'usuari.

e) així com els danys i perjudicis propis o de tercers, que es produeixin com a conseqüència de la conducció de la bicicleta de manera contrària a les normes de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.

- No quedaran coberts per l'assegurança contractada, sent per tant plena responsabilitat de l'usuari, qualsevol danys produïts per una actuació negligent o dolosa per part d'ell mateix, com ara la cura deficient de la bicicleta, el seu ús inadequat o il·lícit, les distracció o somnolència durant la conducció, provocar danys a un vehicle intencionadament, amagar un dany causat a el vehicle de manera culposa; sent aquesta una enumeració descriptiva que no constitueix una llista tancada o "*numerus clausus*" de supòsits.
- En cas de culpa, conforme és definida legalment en la normativa de trànsit aplicable, l'usuari serà responsable dels danys ocasionats a la bicicleta,

de manera que l'empresa gestora li facturarà la quantitat corresponent als danys ocasionats a la bicicleta.

- En qualsevol d'aquests supòsits i en cas d'incompliment o compliment irregular per l'usuari de les obligacions indicades en els Termes i Condicions de Servei, i en particular en el cas de manca de diligència o culpa, negligència i mala pràctica, l'usuari serà exclusiva i personalment responsable de quants danys i / o perjudicis pugui patir el vehicle o qualsevol tercer.
- En tots aquests casos contemplats, l'usuari autoritza la facturació de les despeses de reparació corresponents o altres costos derivats dels danys produïts.

## **11. Responsabilitat de l'empresa gestora**

- Empresa gestora no serà responsable dels danys de qualsevol naturalesa que l'usuari o un tercer puguin patir cap manera per utilitzar el Servei, no directament atribuïble a casos de dol o negligència greu per part de IDETSA.
- No es considerarà un incompliment de les obligacions per part d'empresa gestora dels canvis que sigui necessari aplicar en els horaris, zones de Servei i estacionament o qualsevol procés intern de el Servei. Tampoc es considerarà incompliment per part de l'empresa gestora qualsevol eventual incidència dels sistemes informàtics, el servei de lloguer, el Lloc Web i l'Aplicació, així com tampoc de qualsevol causa imputable als proveïdors, cessionaris, llicenciataris o subcontractistes de IDETSA, a tercers en general.
- IDETSA tampoc serà responsable per l'incompliment total o parcial de les obligacions concretes en aquest contracte que tinguin lloc a causa de cas fortuït o força major, incloent, actes de les administracions públiques, restriccions administratives o legals a la circulació, disturbis, manifestacions o interrupció de les comunicacions.
- IDETSA i les seves empreses associades es compromet a dur a terme un manteniment de les bicicletes estandarditzat, en el qual es recolliran totes les dades corresponents al manteniment de les bicicletes (número d'identificació de la bicicleta, data, hora i les parts implicades en el manteniment) així com les persones encarregades de realitzar aquest manteniment. Quedant registrada tota l'activitat a les nostres bases de dades. En cas que qualsevol persona desitgi consultar aquesta informació, pot utilitzar els canals de contacte per sol·licitar-la.

## 12. - Llogar una bicicleta.

### 12.1 Desbloca bicicleta

Els membres han de tenir un compte amb dipòsit de seguretat, saldo de compte inicial o període d'accés a la bicicleta de pre-compra. Obriu el Bluetooth del mòbil, inicïi l'aplicació mòbil i poseu el mòbil a l'àrea frontal de la cistella, agitant el mòbil per desbloquejar la bicicleta automàticament, no us oblideu de trepitjar suaument la pestanya situada a la part esquerra del cavallet, per així desbloquejar i finalment empènyer lleument la bicicleta cap endavant per treure el cavallet.

### 12.2 Inspecció de l'usuari

1. Abans de cada ús d'una bicicleta, l'usuari ha de realitzar una inspecció de seguretat prèvia a la seva desbloqueig, que inclou la inspecció dels següents elements:

- a) Bon estat dels pneumàtics.
- b) Bon estat de les rodes i les llantes.
- c) Operació segura de tots els frens i llums.
- d) La correcta fixació de l'assentament, així com la seva regulació a l'altura de l'individu, els pedals i la cistella.
- e) Bon estat del bastidor.

2. Qualsevol signe de dany, desgast inusual o excessiu, o un altre problema mecànic o necessitat de manteniment. L'usuari no ha de circular amb bicicleta si el membre nota algun problema mecànic o d'un altre tipus o problema de seguretat; i, en aquest cas, l'usuari ha de notificar immediatament a empresa gestora sobre tots els problemes, i el consumidor no ha d'usar aquesta bicicleta i buscar un altre dispositiu proper i en bon estat. La notificació es realitzarà a través de l'aplicació en l'apartat de menú "informe d'averies".

## 13. Tornar la bicicleta

### 13.1 Bloqueig i devolució

- Per tornar una bicicleta, l'usuari ha estacionar en un lloc d'estacionament disponible indicat en l'aplicació; ha de tancar el bloqueig de l'aplicació i confirmar amb l'aplicació que la bicicleta s'ha assegurat correctament en el lloc d'estacionament preestablert; si el viatge no es finalitza per mitjà del bloqueig de el dispositiu, el membre de repetir l'operació fins que

finalitzi el viatge. En cas que després de diversos intents el viatge no finalitzi, l'usuari ha de trucar a el Servei d'Atenció al Client. **627.788.319**.

- No es cobrarà la proporció corresponent del temps causat per l'espera en un hipotètic cas de fallada al finalitzar el viatge, per això mateix serà de vital importància que l'usuari es posi en contacte el més aviat possible amb el servei tècnic, així com que adjunti una captura de pantalla de el telèfon corresponent a l'hora de la decisió.
- Qualsevol bicicleta que no estigui assegurada adequadament amb el cademat que incorpora la mateixa seguirà sent responsabilitat exclusiva de l'usuari que la va desbloquejar fins que aparqui la bicicleta dins de les zones preestablertes o reporti una fallada a l'hora de bloquejar el dispositiu. Recordeu que per estacionar la bicicleta ha d'estar dins de la franja establert dins de l'aplicació, sempre en llocs condicionats per a això, recordant no molestar ni a vianants ni a vehicles.

### 13.2 Estacionament

- La bicicleta ha d'estacionar a plena vista.
- L'usuari està obligat a seguir les normes de trànsit i seguretat viària quan s'estaciona. A més, l'usuari ha d'assegurar que la bicicleta estigui estacionada de manera segura, que altres vehicles i / o trànsit no estiguin sent obstruïts i que no es faci malbé a tercers ni a la seva propietat.
- L'estacionament de la bicicleta s'ha d'adequar a les normes de circulació corresponents establertes per l'Ajuntament.
- El peu de suport ha d'usar-se sempre que la bicicleta estigui estacionada.

### 13.3 Com estacionar?

- La bicicleta es col·locarà a l'àrea d'estacionament públic i gratuït de bicicletes que correspongui. En particular, no està permès estacionar les bicicletes en qualsevol lloc que impliqui l'incompliment de les normes establertes per les administracions públiques pel que fa a l'estacionament de bicicletes a la via pública, per al cas només es podrà estacionar en els llocs de pàrquing habilitats per el sistema i indicats en l'app mòbil. Així mateix aquests pàrquings estan assenyalats amb un tòtem i disposen de suports per aparcar correctament la bicicleta.
- Per això mateix des de l'empresa gestora instem als usuaris que acceptin aquests termes d'ús i servei a que llegeixin i estudiïn les normes vials tant de circulació com d'aparcament de bicicletes establertes pels òrgans administratius.

### 13.4 Condicions de bloqueig

La bicicleta de lloguer ha d'estar bloquejada a través de l'aplicació mòbil quan no estigui en ús, fins i tot si l'usuari deixa la bicicleta desatesa per un curt lapse de temps. L'usuari es compromet a respondre davant les conseqüències econòmiques i legals de la seva actuació en cas de deixar-la desbloquejada i / o desatesa.

### 13.5 Responsabilitats de circulació i estacionament.

L'incompliment estarà subjecte a les tarifes de servei d'acord amb la llista de preus actual disponible en línia a l'aplicació mòbil i en la pàgina web. A més, l'usuari que realitza el lloguer serà responsable del pagament de les multes oficials en què s'incorri com a conseqüència de l'incompliment d'aquestes regulacions de circulació i / o estacionament.

### 13.6 Estacionament en propietats privades o zones de difícil accés.

No es permet estacionar les bicicletes en edificis, patis o vehicles, així com qualsevol propietat privada o de difícil accés per al següent usuari, qualsevol comportament d'aquest tipus serà avaluat i sancionat per Electric RG acord amb l'apartat 6.2 d'aquest document.

## 14. - La seguretat

- Tot i que no serà d'obligat ús a excepció de si és requerit per la normativa municipal, es recomana que tots els usuaris facin servir un casc de seguretat homologat per la Unió Europea d'acord amb la directiva 89/686 / EC que s'ajusti adequadament abans de muntar a la bicicleta d'acord amb les instruccions de fabricant.
- L'ús de casc pot protegir contra una lesió o pot disminuir la gravetat d'una lesió causada per un impacte al cap; però, els cascos de bicicleta no són 100% efectius, no protegeixen contra totes les lesions al cap i no protegeixen contra altres lesions.
- L'empresa gestora no garanteix la qualitat ni les característiques de seguretat de cap casc. L'usuari accepta que, a l'utilitzar qualsevol dels serveis, és possible que hagi de prendre mesures de seguretat i precaucions addicionals que no es tracten específicament en aquestes condicions generals de contractació.
- Els menors de 16 anys han d'utilitzar casc OBLIGATÒRIAMENT.

## 15. Termes addicionals d'ús

### 15.1 Assumpció de capacitats coneixements i riscos:

- L'usuari declara que és un conductor de bicicletes segur i competent. És físicament capaç de conduir una bicicleta de manera segura sense cap risc per a la seva salut o la de tercers.
- L'usuari declara que té coneixement el funcionament d'una bicicleta. És coneixedor de les lleis inherents a la circulació amb bicicletes i el seu estacionament.
- Com qualsevol activitat física, anar en bicicleta pot causar lesions menors o greus o molèsties i pot empitjorar o complicar malalties o afeccions mèdiques subjacents. A l'escollir anar en bicicleta, assumeix totes les responsabilitats i riscos de totes aquestes lesions o altres afeccions mèdiques.

#### 15.2 La nostra responsabilitat al voltant de la via

- L'usuari accepta que l'empresa gestora no és responsable de proporcionar o mantenir carrils per a bicicletes o qualsevol altre lloc on pugui muntar bicicletes, i que no es garanteix que la via pública sempre es trobi en condicions òptimes per circular.
- Les carreteres, els carrils per a bicicletes i les rutes per a bicicletes poden ser perilloses a causa de el clima, el trànsit o altres perills pel que no ha d'usar una bicicleta per a carreres, conduir fora de la calçada o qualsevol altre ús. A més l'usuari haurà de fer una conducció segura en calçades o propietats públiques o privades sent aquests part de rutes designades per a bicicletes.

#### 15.3 Finalitat de el servei

IDETSA ofereix bicicletes només per a la seva comoditat, i aquesta disponibilitat de lloguer està destinada a ser utilitzada només per aquelles persones que poden i asseguren poder conduir una bicicleta pel seu compte i que han acceptat tots els termes i condicions d'aquest acord.

#### 15.4 Majoria d'edat.

- L'usuari declara que la seva edat és igual o major a 14 anys.
- Pel que fa als menors d'edat, a l'emplenar qualsevol formulari de registre garanteix que és major de 14 anys i serà enterament responsable d'aquesta declaració. Podrem, en qualsevol moment, requerir-li que verifiqui la seva edat mitjançant l'aportació del corresponent document d'identificació. Sota sospita que un usuari sigui menor d'aquesta edat, i que ha falsejat les dades que es requereixen per al seu accés, s'esborrarà el registre de l'usuari i cancel·larà l'accés als serveis oferts.
- 3. Els pares o representants legals seran responsables subsidiaris dels menors de 18 anys en tot el relacionat amb aquests termes i condicions generals de la contractació.
- 4. L'ÚS DEL CASC PELS MENORS DE 16 ANYS ÉS OBLIGATORI.

## **16.- Limitacions de disponibilitat de serveis**

- L'empresa gestora fa tot el possible per proporcionar els serveis durant els 365 dies de l'any; però, no garanteix que els serveis estiguin disponibles en tot moment, ja que els esdeveniments de força major o altres circumstàncies podrien impedir que es proporcionin els seus serveis durant un curt període de temps.
- L'accés als serveis també està condicionat a la disponibilitat de bicicletes i a l'espai disponible a l'àrea d'estacionament gratuït per a bicicletes. L'empresa gestora no garanteix la disponibilitat permanent del servei ni la disponibilitat de bicicletes o l'àrea d'estacionament gratuït per a bicicletes
- Els usuaris han d'usar l'aplicació per verificar l'inventari de bicicletes. L'usuari accepta que l'empresa gestora pot exigir-li que retorni una bicicleta en qualsevol moment.

## **17.- Exclusió i suspensió**

### **17.1 Incompliment dels termes.**

Si en algun moment l'usuari no compleix amb aquests termes i condicions i / o les lleis aplicables o no respecta els Consells per a un ciclisme més segur mentre utilitza una bicicleta, ens reservem el dret d'excloure o suspendre l'ús en acord amb la política de usuari.

### **17.2 Informació proporcionada per les autoritats.**

La informació obtinguda per la policia en relació amb l'incompliment d'aquests termes i condicions, pel que fa a qualsevol llei aplicable i / o els consells per a una conducció més segura mentre utilitza una bicicleta pot ser i serà comunicada a l'empresa gestora i podem usar aquesta informació per excloure l'usuari o suspendre'l.

### **17.3 Targeta fraudulenta**

Si s'exclou o suspèn l'ús d'o tenim motius per creure que ha utilitzat o intentat utilitzar una targeta de pagament de forma fraudulenta, podem cancel·lar el compte de l'usuari.

## **18.- Queixes i conflictes**

### **18.1 Consulta i gestió de queixes**

Com a part del nostre procés estàndard de consulta i maneig de queixes, farem el següent:

- Registrar els detalls de totes les consultes i queixes que rebem.
- Considerar i respondre a cada consulta i queixa d'acord amb la nostra política de gestió de queixes.

## **19. Modificació dels termes i condicions del Servei**

- L'empresa gestora podrà modificar els termes i condicions generals del Servei per a adaptar-los a les innovacions tecnològiques, legislatives i comercials.
- Qualsevol modificació dels Termes i Condicions de Servei es publicarà al lloc web, indicant la data de l'actualització, i serà notificada a l'usuari.

## **20.- Termini i terminació**

### **20.1 Finalització del contracte.**

Aquest acord comença a fer efecte quan l'usuari utilitza els serveis per primera vegada, i finalitza un any després de l'últim ús dels serveis, o el venciment del seu compte.

### **20.2 Cancel·lació d'acord**

L'usuari pot cancel·lar l'ús dels serveis en qualsevol moment, sense perjudici de les accions legals que corresponguin per desperfectes, robatoris, multes, impagaments de el servei o altres incidències que siguin responsabilitat de l'usuari.

## **21. Contacte**

L'empresa gestora és IDETSA amb domicili a la Via Augusta, 2 de l'Hospitalet de l'Infant, telèfon de contacte 977 820 820 i correu electrònic [idetsa@idetsa.net](mailto:idetsa@idetsa.net).

## **22. Llei aplicable i jurisdicció**

- El Servei es regirà pels termes i condicions del servei i, subsidiàriament, per la legislació espanyola comuna vigent.
- Qualsevol controvèrsia que es susciti en relació amb aquest contracte haurà de ser resolta en els jutjats i tribunals que corresponguin de conformitat amb la normativa aplicable.
- L'empresa gestora tractarà per tots els mitjans de resoldre qualsevol tipus de situació, disputa o malentès mitjançant el diàleg i la mediació, en cas de no poder resoldre la qüestió mitjançant aquest procediment, recorrerem a les accions legals.



## 23. Acord final

Aquest Acord conté l'acord complet i exclusiu entre les parts pel que fa al seu objecte. Substitueix a tots els altres acords anteriors, escrits o orals, relacionats amb el tema. En qualsevol moment i sense el consentiment de l'usuari, empresa gestora pot esmenar, modificar o canviar unilateralment aquest acord, a la seva discreció i sense previ avís ni causa. Al continuar usant qualsevol Servei després de qualsevol esmena, modificació o canvi, l'usuari ha acceptat estar obligat per totes aquestes modificacions i canvis. L'usuari ha de revisar acuradament aquest acord regularment per mantenir el coneixement de totes les esmenes, modificacions i canvis. Sempre que es faci un canvi a aquest acord, IDETSA publicarà l'última versió de l'acord al lloc web ACORD PER L'USUARI DE LA BICICLETA.

### **Política de privacitat**

L'objectiu d'aquesta Política de privacitat és explicar a l'usuari com recopilem les seves dades i informació personal, què fem amb ella i quines mesures de seguretat es prenen per protegir-la. A més, aquest document té com a objectiu explicar quins drets assisteixen a l'usuari de la web i l'aplicació i com pot exercir-los.

Estem compromesos amb la protecció de la seva privacitat en línia i volem assegurar-li que no es processarà indiscriminadament cap informació personal que ens proporcioni.

Els propietaris respecten plenament el seu dret a la privacitat i li garanteixen la protecció de les dades de caràcter personal que ens subministri de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 de el Parlament Europeu i de Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa a el tractament de les seves dades personals hi ha la lliure circulació d'aquestes dades (des d'ara RGPD). És imprescindible QUE L'USUARI LLEGEIXI ATENTAMENT LA MATEIXA I LA ACCEPTI.

### **Registre**

A través de l'aplicació app podrà fer ús del servei de lloguer de bicicletes, que requereix un registre previ. El registre sol·licita el nom i cognoms, el document nacional d'identitat, així com un correu electrònic i una contrasenya. Atès que l'aplicació es descarrega des d'un telèfon mòbil, també recaptarem el nombre d'ell mateix. Els Propietaris guarden a la base de dades les dades de l'usuari, així com la data en la qual l'usuari es va donar d'alta. Les dades personals que se sol·licitin a través de l'aplicació han de ser enviats amb consentiment exprés

i explícit de l'usuari, i és obligatori facilitar-per poder fer ús del servei. En aquest sentit, en qualsevol moment l'usuari pot donar-se de baixa dels nostres serveis.

### **Drets del usuari**

En aquest sentit, en virtut de l'RGPD, l'usuari podrà en tot moment exercitar els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació (article 17 RGPD) i oposició (article 21 RGPD) davant els propietaris respecte a les seves dades personals. L'usuari té diverses vies per exercitar aquests drets i / o accedir a la informació referent a l'acord, ja sigui mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça [idetsa@idetsa.net](mailto:idetsa@idetsa.net) , o l'enviament d'una carta a el domicili social de Propietaris indicat anteriorment. Aquests drets es faran efectius en el termini màxim d'un mes des de la sol·licitud. Aquest és un breu resum dels seus drets:

- *Dret d'accés:* Els usuaris de l'App poden demanar que els confirmi si estan sent tractats o no dades personals que els concerneixen. En el cas que la resposta sigui afirmativa, tenen dret a conèixer amb quin propòsit es fan servir aquestes dades, quin tipus de dades s'estan processant o a qui s'han revelat aquestes dades, entre d'altres aspectes.
- *Dret de rectificació:* els usuaris tenen dret que es modifiquin sense dilació aquelles dades recollides pel sistema que siguin inexactes o continguin algun error.
- *Dret d'oposició:* els usuaris del sistema tenen dret a oposar-se en qualsevol moment a que les seves dades personals siguin objecte de tractament.
- *Dret de supressió (Dret a l'oblit):* Els usuaris del sistema tenen dret a sol·licitar la supressió sense dilació indeguda de les seves dades quan es doni algun dels supòsits contemplats. Per exemple, quan es realitzi un tractament il·lícit de dades o quan hagi desaparegut la finalitat que va motivar el seu tractament o recollida.
- *Dret a no ser objecte de decisions individualitzades:* l'usuari té dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat, inclosa l'elaboració de perfils.
- *Retirar el consentiment:* quan s'hagi obtingut prèviament el consentiment, els usuaris tenen dret a retirar-lo en qualsevol moment.
- *Dret a presentar una queixa davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades:* Si vostè considera que els seus drets han estat vulnerats, podrà interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, amb domicili al carrer Jorge Juan 6, 28001 de Madrid, telèfon 901.100.099, i lloc web [aepd.es](http://aepd.es).

## **Temps de conservació de dades**

L' Empresa gestora garanteix que les seves dades només es conservaran durant el temps que sigui necessari i d'acord amb la finalitat per a la qual es van demanar, de manera que mentre l'usuari estigui subscrit al web i / o l'aplicació. Quan revoqui el seu consentiment o exerceixi el seu dret de supressió, les seves dades passaran a estar bloquejades i arxivades durant un termini de 5 anys amb l'objectiu de poder respondre a possibles responsabilitats vinculades al tractament (és a dir, les dades només serien rescatades en cas que calgués posar-les a disposició de les autoritats competents).

## **Menors d'edat**

Pel que fa als menors d'edat, a l'emplenar qualsevol formulari de registre garanteix que és major de 14 anys i serà enterament responsable d'aquesta declaració. Podrem, en qualsevol moment, requerir-li que verifiqui la seva edat mitjançant l'aportació del corresponent document (DNI/NIE). Sota sospita que un usuari sigui menor d'aquesta edat, i que ha falsejat les dades que es requereixen per al seu accés, l'empresa gestora esborrarà el registre de l'usuari i cancel·larà l'accés als serveis oferts.

A més, s'anima als pares o tutors dels menors a què supervisin les activitats electròniques dels seus fills, per exemple, mitjançant l'ús d'eines de control parental que ajuden a proporcionar un entorn electrònic segur per als menors.