

ambici

La bicicleta metropolitana



Condicions generals reguladores de l'accés i utilització del servei de bicicleta pública complementari als mitjans de transport públic metropolitans (anomenat servei Ambici)

Dades d'identificació del gestor del servei:

Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, societat mercantil amb capital social de titularitat pública, amb domicili al carrer 60, 21-23 Sector A, Polígon Industrial Zona Franca, 08040, Barcelona, i NIF A63645220.

Titular del servei:

Àrea Metropolitana de Barcelona, amb domicili al carrer 62, 16-18 Edifici A, Polígon Industrial Zona Franca, 08040, Barcelona, i NIF P0800258F.

CLÀUSULES

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest document té per objecte regular les condicions generals d'accés i utilització del servei de bicicleta pública complementari als mitjans de transport públic metropolitans, en endavant, servei Ambici.

El servei Ambici consisteix en la utilització, per part de l'usuari, de les bicicletes que pertanyen al servei, d'acord amb les condicions d'utilització que es descriuen en aquestes condicions.

SEGONA. ÀMBIT TERRITORIAL D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

L'àmbit territorial del servei Ambici està format per 15 municipis metropolitans: l'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Cornellà de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, el Prat de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Molins de Rei, Sant Boi de Llobregat, Viladecans, Gavà i Castelldefels. A fi de completar els desplaçaments entre dues estacions del servei es permetrà l'ús de les bicicletes en les zones urbanes (polígons inclosos) dels 15 municipis, i per les connexions interurbanes, entre els 15 municipis, a través de la xarxa Bicivia.

TERCERA. CONDICIONS PER DONAR-SE D'ALTA COM A USUARI DEL SERVEI AMBICI

Per poder utilitzar el servei Ambici, els usuaris s'hauran de donar d'alta seguint el procediment descrit en aquest document .

Poden donar-se d'alta com a usuaris del servei Ambici les persones físiques majors d'edat, així com les persones jurídiques mitjançant el seu representant legal, seguint el procediment descrit a continuació.

Així mateix, els menors de 18 anys i majors de 15 anys poden donar-se d'alta com a usuaris del servei Ambici sempre que enviïn, degudament emplenada, l'autorització que consta a la pàgina web o que facilita el servei a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari, signada per un pare/mare o tutor legal del menor, en la qual consti la corresponent declaració d'assumpció de responsabilitat respecte del menor. Juntament amb l'autorització, el pare/mare o tutor legal cal que enviï una fotocòpia del seu DNI, del DNI del menor i del llibre de família. En aquest cas, l'alta serà efectiva quan el servei Ambici hagi revisat i aprovat la documentació rebuda.

Per tal d'evitar la duplicitat, queda prohibit que un usuari es doni d'alta una segona vegada pel mateix abonament, si prèviament no n'ha cursat la baixa corresponent, a excepció dels abonaments per a empreses, on un usuari pot estar donat d'alta com a representant legal de l'empresa i com a persona física.

QUARTA. PROCEDIMENT PER DONAR-S'HI D'ALTA

Les persones tant físiques com jurídiques que, complint amb els requisits indicats en aquestes Condicions, vulguin donar-se d'alta al servei, hauran de seguir el procediment que es detalla a continuació:

a) Procediment d'alta via internet o aplicació mòbil

La persona que vulgui donar-s'hi d'alta haurà d'accedir a la pàgina web (www.ambici.cat) o l'aplicació mòbil del servei, i fer el procés de subscripció, seleccionar l'abonament desitjat i acceptar expressament les condicions que s'estableixen en aquest document.

La documentació i les dades sol·licitades durant el procés de subscripció poden ser diferents segons l'abonament seleccionat.

El fet de marcar, a l'apartat corresponent de la pàgina web o de l'aplicació mòbil del servei, la casella d'acceptació de les Condicions del servei implica l'acceptació expressa per part de l'usuari de les condicions d'aquest document, així com una declaració de coneixement del seu contingut.

Un cop realitzat el tràmit d'alta (subscripció) i fet el pagament, l'usuari rebrà la confirmació per correu electrònic.

b) Procediment d'alta de manera presencial:

La persona que vulgui donar-se d'alta presencialment a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari del servei Ambici haurà de fer el procés de subscripció, seleccionar l'abonament o abonaments desitjats i acceptar expressament les condicions que estableix aquest document, amb l'assistència d'un agent d'atenció a l'usuari.

Tant en els casos d'alta via internet o aplicació mòbil, com presencialment, l'usuari que seleccioni un abonament amb quota anual està obligat a fer efectiu el pagament de la quota fixada per poder fer-ne efectiva l'alta. En tot cas, el període anual de la quota s'iniciarà en el moment que es produeixi l'alta efectiva.

Així mateix, en ambdós casos l'usuari rebrà una targeta Ambici amb previ pagament en el seu domicili. Sempre que aquest es trobi dintre de l'àmbit territorial del servei i s'hagi sol·licitat prèviament per aquest. Aquesta targeta ha de ser activada seguint les instruccions que s'indiquen.

CINQUENA. ALTA EFECTIVA

Una vegada fet el procediment d'alta (inclòs el pagament de la quota anual, si escau), l'alta es considerarà efectiva.

SISENA. RENOVACIÓ AUTOMÀTICA

En el cas d'abonaments amb quota anual, 14 dies abans de la fi del termini de la vigència de l'abonament, el servei de bicicleta pública comunicarà aquest fet per correu electrònic a l'usuari. L'usuari abonat tindrà l'opció de realitzar la baixa voluntària seguint el procediment establert. Si aquest no tramita la baixa voluntària seguint el procediment fins a 7 dies abans de la fi del termini de la vigència de l'abonament, s'entendrà que l'usuari desitja mantenir l'abonament i es durà a terme la renovació automàtica.

SETENA. LIMITACIÓ D'ALTES SEGONS LES CIRCUMSTÀNCIES DEL SERVEI

L'admissió de nous usuaris abonats pot estar limitada en funció del grau de saturació del servei. Si cal, s'establirà una llista d'espera per estricte ordre de sol·licitud d'alta i regulada per l'AMB i PSM.

VUITENA. BAIXA DEL SERVEI

Les persones tant físiques com jurídiques podran o seran donades de baixa del servei, en cas que es compleixi algun dels supòsits següents:

a) Baixa voluntària de l'usuari

L'usuari es podrà donar de baixa del servei mitjançant el procediment d'alta via internet o aplicació mòbil, o procediment d'alta de manera presencial.

i. Procediment de baixa via internet o aplicació mòbil

L'usuari que es vulgui donar de baixa del servei haurà de modificar la renovació automàtica a la zona d'usuari de la pàgina web (www.ambici.cat). L'usuari podrà gaudir del servei fins al darrer dia de la data de vigència de l'abonament i un cop finalitzat no es renovarà.

ii. Procediment de baixa de manera presencial:

L'usuari que es vulgui donar de baixa del servei presencialment a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari del servei Ambici haurà de fer el procés de baixa, amb l'assistència d'un agent d'atenció a l'usuari. L'usuari podrà gaudir del servei fins al darrer dia de la data de vigència de l'abonament i un cop finalitzat no es renovarà.

Baixa per no pagament:

S'aplicarà una baixa temporal o definitiva per no pagament quan un usuari no aboni les tarifes per ús o penalitzacions que li siguin aplicables, o torni els rebuts bancaris corresponents.

Aquesta circumstància pot donar lloc a tramitar un procés d'incompliment, i en tot cas el gestor pot rescabalar l'usuari de tots els danys patits en aquest període.

b) Baixa per incompliment:

El servei de bicicleta pública pot donar de baixa temporal o definitiva una persona usuària, amb prèvia tramitació del corresponent procés d'incompliment previst en aquestes Condicions.

NOVENA. MODALITATS D'ABONAMENT

L'usuari estarà en actiu per al període corresponent a la modalitat d'abonament escollida.

En el cas de l'abonament anual, l'usuari estarà en actiu pel període d'un any (en el qual s'inicia el còmput del termini de vigència de l'abonament des del moment de l'alta), excepte en els supòsits previstos en aquestes condicions, relatius a l'aplicació de les mesures previstes en els casos d'incompliment.

L'usuari no pot fer un canvi de modalitat durant la subscripció vigent i, per tant, s'ha d'esperar a la finalització de la subscripció o bé donar-se'n de baixa i donar-se'n d'alta per canviar de modalitat

Un cop acabi aquest termini, l'abonament és renovat automàticament pel període establert, segons la modalitat adoptada, i el procediment d'alta i baixa establert en el punt anterior.

DESENA. HORARIS I TARIFES

El servei Ambici és un servei operatiu 19 hores/7 dies a la setmana i 365 dies a l'any.

La retirada de bicicletes o el seu retorn estarà disponible entre les 5.00 hores i les 24.00 hores. No obstant, l'AMB, conjuntament amb el gestor del servei, podrà establir restriccions operatives a la retirada de bicicletes o ampliacions operatives al retorn, segons s'especifica a la pàgina web del servei.

Els horaris, tarifes o penalitzacions seran els que acordi en cada moment l'AMB d'acord amb el gestor del servei. Les tarifes i les penalitzacions tindran el caràcter de preus públics metropolitans i s'aprovaran anualment per part de l'AMB. Els horaris, tarifes i penalitzacions vigents seran publicats a la pàgina web del servei.

Respecte de les tarifes:

- a) Podrà establir-se una quota anual per la tinença d'un abonament.
- b) Segons l'abonament, podran establir-se tarifes per ús en funció del temps i períodes de gratuïtat.
- c) Podran establir-se penalitzacions quan no es retorni adequadament o a temps la bicicleta, o en cas de robatori, pèrdua o deteriorament.
- d) Les tarifes també podran incloure serveis com la recuperació d'una bicicleta abans de completar el desplaçament en una estació, l'enviament d'alertes SMS o correus electrònics, o l'emissió de la targeta d'usuari (en cas que s'utilitzin) i de duplicats de targeta.

El temps d'utilització es determinarà segons les dades registrades a la plataforma de control del servei de bicicleta pública i aquestes dades seran la prova de quin ha estat el període d'ús.

Els possibles canvis d'horaris i/o tarifes seran comunicats als usuaris a través de la pàgina web.

ONZENA. CONDICIONS D'UTILITZACIÓ GENERALS

L'usuari tindrà dret a una bicicleta d'ús compartit que retirarà d'una estació mitjançant l'aplicació mòbil del servei o la targeta Ambici d'identificació personal. Aquesta retirada marcarà l'inici del temps de pagament per ús (si és el cas) segons les tarifes vigents.

Quan finalitzi el seu desplaçament, l'usuari estacionarà la bicicleta d'ús compartit en una estació (física o virtual, si és el cas). Aquest estacionament marcarà la fi del temps de pagament per ús segons les tarifes vigents.

Un usuari no pot utilitzar més d'una bicicleta alhora.

Cada nou ús del servei implica l'acceptació de les normes establertes.

DOTZENA. PROCEDIMENT PER RETIRAR UNA BICICLETA

El procediment per retirar una bicicleta d'una estació és el que es descriu a continuació en línies generals:

- a) L'usuari haurà de sol·licitar una bicicleta amb la seva aplicació mòbil, fent una lectura del codi QR que hi ha a la bicicleta, o passant la seva targeta Ambici pel lector situat a la bicicleta.
- b) L'usuari retirarà la bicicleta.
- c) Seguidament, activarà i comprovarà la bicicleta (en especial, el nivell de càrrega de la bateria quan la bicicleta sigui elèctrica) seguint les instruccions indicades a la mateixa bicicleta.

En aquest cas, si l'usuari hi observa qualsevol anomalia, donarà avís a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari i seguirà les seves instruccions. En general, l'usuari haurà de retornar la bicicleta, donar per finalitzat el desplaçament i retirar una nova bicicleta. Així mateix, es fixarà un temps de franquícia (sense pagament) per realitzar aquest retorn motivat per causes tècniques, segons s'indica en la pàgina web del servei.

Si l'activació i comprovació de la bicicleta ha resultat positiva, l'usuari podrà començar el seu desplaçament.

En tot cas, l'usuari està obligat a seguir les normes d'utilització especificades a la pàgina web del servei, a l'aplicació mòbil o a la mateixa estació.

TRETZENA. PROCEDIMENT PER RETORNAR UNA BICICLETA

Un cop finalitzat el desplaçament, cal estacionar la bicicleta en una plaça lliure d'una estació (física o virtual, si s'escau) seguint el procediment general següent:

- a) L'usuari ancorarà la bicicleta a la plaça assignada (física o virtual) i desactivarà la bicicleta seguint les instruccions que s'hi indiquen.
- c) Una vegada desactivada la bicicleta, l'usuari s'assegurarà que ha quedat ben bloquejada.

L'usuari té l'obligació de comprovar la correcta finalització de l'operació.

En tot cas, l'usuari està obligat a seguir les normes d'utilització especificades a la pàgina web del servei, a l'aplicació mòbil o a la mateixa estació.

Si després de fer les comprovacions pertinents, l'usuari hi detecta qualsevol anomalia, queda obligat a avisar l'Oficina d'Atenció a l'Usuari a través del seu telèfon disponible 24 hores, de la pàgina web o de l'aplicació mòbil del servei de bicicleta pública.

CATORZENA. CONDICIONS D'UTILITZACIÓ PARTICULARS

El temps d'ús d'una bicicleta comença quan es desbloqueja i s'activa una bicicleta (en una estació) i acaba quan es bloqueja i desactiva la bicicleta (en una estació), amb la qual cosa queda disponible la bicicleta d'ús compartit per a un altre usuari.

No es poden llogar o utilitzar amb finalitats comercials qualsevol dels elements que componen el servei de bicicleta pública, com ara el compte d'usuari, la targeta, les bicicletes o les estacions.

Si durant un desplaçament amb una bicicleta es produeix qualsevol incidència: una avaria, l'esgotament de la bateria (en cas d'una bicicleta elèctrica), un acte vandàlic o incívic, un accident, un robatori, impossibilitat de trobar una plaça lliure, etc., l'usuari queda obligat a comunicar-ho urgentment a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari i procedir segons les seves indicacions.

Si per qualsevol circumstància es deixa abandonada una bicicleta, sense concloure adequadament el desplaçament en una estació, l'usuari implicat haurà de respondre del cost de recuperació de la bicicleta, dels possibles danys a la bicicleta i de les penalitzacions establertes en aquest document.

En cas de retornar una bicicleta fora de l'horari previst, l'usuari implicat haurà de respondre del cost que comporti aquest incompliment de les Condicions establertes en aquest document.

Aquestes condicions d'utilització seran completades per les condicions d'ús addicionals que puguin estar indicades a cada estació atenent a les seves característiques i circumstàncies.

QUINZENA. LÍMITS D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

En cas d'excedir els límits horaris d'utilització del servei de bicicleta pública establerts per a cada abonament, la persona usuària estarà obligada a pagar les tarifes o penalitzacions vigents.

Per causes justificades, el servei de bicicleta pública es reserva el dret a canviar l'horari d'utilització del servei, el temps d'obertura i la posició de les estacions, sense previ avís, tot i que es faran els esforços raonables per comunicar-ho adequadament.

Una estació pot ser molt utilitzada i no sempre garantir la disponibilitat d'una bicicleta o d'una plaça per retornar-la sense que aquesta situació generi cap dret a l'usuari de percebre un reemborsament o indemnització. Igualment, ni l'AMB ni el gestor del servei assumeixen cap responsabilitat si per circumstàncies alienes no es pot retornar la bicicleta en una estació concreta o si el servei no està disponible en un moment determinat.

Podrà establir-se una hora màxima de retirada d'una bicicleta (abans de les 24.00 hores). Aquesta hora (que pot variar per qüestions tècniques) estarà publicada a la web del servei. També podrà establir-se un temps mínim d'espera entre dos usos per tal d'evitar abusos en el servei, temps que també estarà publicat a la web del servei.

Un desplaçament amb una bicicleta ha de començar i acabar el mateix dia. Per tant, un desplaçament pot durar un màxim de 19 hores, aplicant-hi les tarifes que s'indiquen a la web del servei.

Si no s'ha retornat una bicicleta a l'hora màxima establerta, el gestor del servei n'iniciarà la recuperació i n'informarà l'usuari implicat (per via telefònica, correu electrònic o SMS). En aquests casos, l'usuari haurà de fer front a les possibles despeses de localització i trasllat, d'acord amb les tarifes aprovades i publicades a la pàgina web del servei, així com l'abonament de la quantitat que correspongui per la utilització del servei

SETZENA. CARÀCTER PERSONAL I INTRANSFERIBLE DEL COMPTE O LA TARGETA AMBICI

L'ús del servei de bicicleta pública, el compte d'usuari i la targeta Ambici d'accés (si és el cas) tenen caràcter personal i intransferible, no poden ser cedits a tercers i tindran la validesa corresponent al tipus d'abonament contractat.

Un compte (o targeta) d'usuari associat a un abonament té les característiques següents:

- Serà vàlid fins que la persona usuària sigui donada de baixa en el servei.
- Dona dret a utilitzar una bicicleta d'ús compartit del servei de bicicleta pública per fer un desplaçament d'acord amb les limitacions de l'abonament.

L'usuari no pot transferir els drets adquirits en donar-se d'alta en el servei de bicicleta pública.

L'usuari es compromet a la conservació i bon ús del seu compte o targeta Ambici.

Per als supòsits de pèrdua, trencament i/o sol·licitud d'un duplicat de la targeta, el cost d'emissió de la nova targeta haurà de suportar-lo l'usuari d'acord amb les tarifes vigents publicades al web del servei.

DISSETENA. PAGAMENT DEL SERVEI

Els pagaments que es generin en funció de la utilització del servei es faran a través d'una targeta de crèdit o dèbit.

L'usuari es compromet a no cancel·lar la targeta de crèdit o dèbit, i a informar de qualsevol canvi en l'operativitat d'aquesta. A la targeta facilitada, l'usuari accepta que s'hi estableixi una autorització permanent al gestor del servei per tal que se li facin els càrrecs pertinents pels serveis (indicats a l'apartat de tarifes de la web) que es generin durant la vigència del seu abonament amb el servei d'Ambici.

En el cas dels menors esmentats en aquestes Condicions, cal aportar el permís pel cobrament d'importos/càrrecs del servei en la targeta bancària que es designi amb aquesta finalitat.

DIVUITENA. SUPERVISORS DEL SERVEI

Els supervisors o tècnics del servei seran personal autoritzat o assignat pel gestor del servei amb aquesta finalitat, i seran els encarregats de donar assistència als usuaris, així com de vetllar pel bon funcionament del servei.

Aquests supervisors o tècnics estaran en itinerància per les estacions, així com en tot l'àmbit d'actuació del servei.

Els usuaris podran adreçar les seves consultes als supervisors, per tal que puguin ser assessorats i ajudats en tots els processos necessaris per poder fer un ús correcte del servei (ancoratge i desancoratge de les bicicletes a les estacions, funcionament de les bicicletes d'ús compartit, etc.).

L'usuari, amb l'acceptació d'aquestes Condicions, declara que coneix i accepta la figura del supervisor del servei, que hi col·laborarà i que permetrà que els supervisors del servei, en l'exercici de les seves funcions, puguin fer fotografies en relació amb l'ús adequat del servei de bicicleta pública.

El personal del servei de bicicleta pública (supervisors, tècnics, personal de l'Oficina d'Atenció a l'Usuari, etc.) no té autoritat per fer excepcions individuals o modificació dels termes i condicions del servei.

Adicionalment, els supervisors o personal del servei de bicicleta pública podran retirar aquelles bicicletes d'ús compartit mal estacionades o que provoquin incidents durant un desplaçament.

A sol·licitud d'un supervisor o personal del servei de bicicleta pública, l'usuari ha de facilitar nom i cognoms, adreça i els detalls del seu compte, abonament, així com de la utilització de les bicicletes d'ús compartit.

DINOVENA. OBLIGACIONS GENERALS DE L'USUARI

Qualsevol usuari, sigui quin sigui l'abonament que utilitzi, es compromet, en cada ocasió que utilitzi el servei de bicicleta pública, a:

- a) Fer ús del servei i de tots els seus components amb la màxima diligència i d'acord amb les Condicions establertes.
- b) Fer tots els pagaments que derivin de l'ús del servei segons les tarifes vigents.

- c) No cedir l'ús del compte o de la targeta d'usuari, sota cap concepte, a terceres persones, ni familiars.
- d) Conservar de manera segura les claus i codis d'accés al servei (credencials). Qualsevol dany que pugui ocasionar per la manca de conservació de claus o codis d'accés serà responsabilitat de l'usuari.
- e) Conservar en bon estat les targetes d'usuari dels abonaments contractats.
- f) Comunicar al servei de bicicleta pública qualsevol incident amb el compte o la targeta d'usuari: usurpació de la identitat, ús fraudulent del compte, virus informàtics, pèrdua, robatori o deteriorament de la targeta d'usuari, etc. L'usuari assumirà la responsabilitat de la utilització del compte o la targeta fins al moment de la comunicació al servei de la incidència.
- g) Mostrar el compte d'usuari o lliurar la targeta d'usuari als supervisors, personal autoritzat o assignat amb aquesta finalitat o autoritats que així li ho requereixin. Facilitar-los nom i cognoms, adreça o detalls del compte d'usuari, de l'abonament o de l'ús del servei.
- h) Comunicar les modificacions de dades (per exemple, els canvis de domicili) que es puguin produir, així com el canvi de targeta bancària en què el servei hagi de fer els cobraments.
- i) Assegurar que totes les dades facilitades al servei són certes.

VINTENA. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'USUARI

L'usuari d'un abonament es compromet, en cada ocasió que utilitzi el servei, a:

- a) Fer ús del servei, i en especial de la bicicleta, amb la màxima diligència.
- b) Estacionar correctament la bicicleta en una estació en acabar el desplaçament, i abans de l'hora de tancament del servei el mateix dia en què s'hagi iniciat el desplaçament.

En cas que l'estació escollida estigui plena, haurà de desplaçar-se a l'estació més propera, o informar l'Oficina d'Atenció a l'Usuari i seguir les seves instruccions.
- c) Informar-ne i retornar degudament la bicicleta al servei, en el cas de comprovar que algun dels seus elements no funciona correctament.
- d) Utilitzar la bicicleta de manera adequada i destinar-la únicament al seu transport personal.
- e) Assumir la guarda i custòdia de la bicicleta des del moment de la seva retirada i fins al correcte retorn d'aquesta al servei.
- f) Lliurar la bicicleta als supervisors, personal autoritzat o autoritats, en el cas que aquests, en l'exercici de les seves funcions, li ho requereixin.
- g) Respectar les normes de circulació vigents.
- h) Fer ús del carril bici a les vies en què estigui instaurat.
- i) Responsabilitzar-se del bon ús de la bicicleta, així com de la seva pèrdua.
- j) Tots els usuaris d'un abonament s'obliguen expressament a complir, en la utilització de les bicicletes, les ordenances de mobilitat dels municipis per on circulin.
- k) En el moment de l'alta, l'usuari manifesta que es troba en perfecte estat de salut per anar amb bicicleta i assumeix la seva responsabilitat en cas de patir una malaltia del cor, vista, oïda, o dels aparells circulatori, locomotor i digestiu.

- l) L'usuari està obligat a fer un bon ús de la bicicleta d'ús compartit i es responsabilitza de tots els danys que es puguin produir per un ús inadequat d'aquesta.
- m) L'usuari està obligat a prendre precaucions davant possibles danys, pèrdua o robatori. En concret, si la bicicleta disposa de cademat electrònic o qualsevol sistema d'immobilització, caldrà utilitzar-lo sempre que la bicicleta quedi estacionada durant un desplaçament.

En el cas d'un estacionament fora d'una estació, la bicicleta ha de quedar ancorada a un suport físic fix, preferentment a un aparcament tipus U invertida, o en un lloc que no estigui explícitament prohibit en l'ordenança municipal corresponent. No obstant, l'usuari no quedarà exonerat de la guarda i custòdia de la bicicleta.

VINT-I-UNENA. PROHIBICIONS EXPRESSES DE L'USUARI

Es prohibeixen expressament als usuaris d'un abonament les conductes que es detallen a continuació:

- a) Utilitzar la bicicleta fora de l'àmbit territorial de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).
- b) Utilitzar la bicicleta per zones o camins no pavimentats, o per terrenys que no siguin aptes per circular-hi.
- c) Circular amb la bicicleta per un carril bus, excepte si està expressament autoritzat.
- d) Pujar la bicicleta a qualsevol altre mitjà de transport.
- e) El desmuntatge i/o manipulació parcial o total de la bicicleta, de les estacions o dels elements que els componen.
- f) La utilització de la bicicleta o les estacions per a fins comercials.
- g) La pintada d'eslògans, dibuixos o similars sobre la bicicleta.
- h) Circular sobre una sola roda, agafar-se a d'altres vehicles en marxa o utilitzar auriculars connectats a aparells receptors o reproductors de so.
- i) Fer ús del mòbil mentre s'utilitza la bicicleta.
- j) Transportar-hi altres persones, animals o objectes voluminosos.
- k) Abandonar o cedir la bicicleta durant un desplaçament, excepte en casos de força major. En aquest cas, se n'haurà d'informar Ambici en el mínim temps possible, no superant els 30 minuts, des del fet que hagi produït la causa de força major

Si el servei ha de retirar una bicicleta d'ús compartit abandonada a la via pública durant un desplaçament, l'usuari serà responsable dels costos i penalitzacions que se'n derivin.

VINT-I-DOSENA. DRETS DE L'USUARI

L'usuari té dret al fet que les estacions i les bicicletes estiguin en condicions per al seu ús d'acord amb les condicions d'aquest document.

L'usuari té dret a sol·licitar i rebre informació sobre el servei i a formular i rebre contestació sobre suggeriments, reclamacions i queixes, mitjançant correu electrònic, correu ordinari o de manera presencial a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari.

El gestor del servei respondrà a la consulta i/o reclamació al més aviat possible i, en tot cas, abans de 20 dies naturals posteriors a aquesta comunicació.

L'usuari té dret a ser informat, a través de la web o per qualsevol altre mitjà, de les incidències del servei, les tarifes i de les mesures que es puguin prendre i, en aquest últim cas, a formular les al·legacions que consideri pertinents.

En el supòsit que, per error, el servei de bicicleta pública hagi realitzat un cobrament indegut, l'usuari tindrà dret a la devolució d'aquestes quantitats, en el termini d'un mes, comptat a partir de la decisió del servei que declari la improcedència del cobrament.

Per a qualsevol reclamació sobre les condicions i circumstàncies que afectin la prestació del servei, l'usuari podrà dirigir-se al prestador del servei mitjançant el telèfon d'atenció a l'usuari, presencialment a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari o a través de la pàgina web del servei.

VINT-I-TRESENA. TRACTAMENT CONFIDENCIAL DE DADES

El servei de bicicleta pública complementari als mitjans de transport de transport públic metropolitans, servei Ambici, implica el tractament de dades personals de les persones usuàries, i inclou dades de menors. El responsable del tractament és l'AMB, i tracta les dades el gestor del servei com a encarregat del tractament mentre l'AMB no decideixi el contrari.

El servei es realitzarà respectant i complint estrictament la legislació vigent en matèria de protecció de dades i, en concret, allò establert en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades-RGPD) i la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD-GDD), adoptant per a això les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar la pèrdua, mal ús, alteració, accés no autoritzat i robatori de les dades personals facilitades pels usuaris del servei.

L'usuari que es doni d'alta al servei Ambici dona el seu consentiment exprés i inequívoc i, per tant, autoritza el tractament d'aquestes dades per AMB, i en el seu nom el gestor del servei, amb les finalitats de gestionar el servei Ambici i fer-li arribar comunicacions de les novetats i incidències relatives al servei.

L'ús de les dades personals tindrà caràcter confidencial i només es faran servir per poder prestar els serveis que l'usuari sol·licita mitjançant el servei Ambici.

D'acord amb allò que estableix l'article 13 del Reglament general de protecció de dades, durant la recollida de les dades de les persones usuàries i la regulació dels diferents agents, s'informarà del tractament de dades personals que es portarà a terme, la base jurídica del tractament, la possible cessió de dades a tercers, així com on obtenir més informació del tractament i on poder exercir els seus drets en matèria de protecció de dades.

En el cas de que l'usuari subministri dades de tercers, serà l'únic responsable de la veracitat i exactitud d'aquestes dades i de comptar amb l'autorització d'aquests tercers per portar a terme la sol·licitud d'adhesió al servei. L'usuari del servei haurà de comunicar qualsevol modificació o error en aquestes.

L'usuari podrà revocar el consentiment atorgat en qualsevol moment, així com exercitar els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades, en els termes establerts en la legislació vigent, dirigint un escrit, juntament amb la fotocòpia del DNI o document oficial

que acrediti la seva identitat, a l'oficina del Delegat/da de Protecció de dades de l'AMB, localitzada al carrer Número 62, 16-18, edifici A - Zona Franca (08040 Barcelona). L'usuari també podrà enviar aquest escrit adjuntant-hi els documents indicats abans per mitjà de correu electrònic a l'adreça: dpd@amb.cat, indicant clarament a l'assumpte del correu "Exercici drets RGPD".

L'usuari disposarà de la informació completa del tractament de dades a la política de privacitat del portal web de l'AMB o del servei Ambici.

Totes les entitats i tercers que participin en el sistema hauran de complir amb els principis de confidencialitat i deure de secret de la informació i dades personals, aplicant les mesures de seguretat definides per AMB, que regularà amb aquests tercers el tractament de dades personals mitjançant un acord de confidencialitat que els compromet a establir, complir i respectar les obligacions de confidencialitat i d'aplicació de les mesures de seguretat definides.

VINT-I-QUATRENA. INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS

En cas que el gestor del servei detecti per qualsevol mitjà l'incompliment de les obligacions de l'usuari, o bé de la normativa que sigui aplicable, s'acordarà iniciar un procés de penalització per mal ús del servei.

La tramitació del procés serà comunicada a l'usuari i se li atorgaran 10 dies per tal que pugui formular les al·legacions que consideri pertinents.

El gestor del servei, tenint en compte les al·legacions presentades en el seu cas, adoptarà les mesures que corresponguin i les comunicarà de manera fefaent a la persona usuària un cop l'AMB les hagi validades.

Els incompliments en què incorrin les persones usuàries seran penalitzats d'acord amb el contingut d'aquestes Condicions.

VINT-I-CINQUENA. CONDUCTES QUE ES CONSIDEREN INCOMPLIMENTS DEL SERVEI

Serà considerat un **incompliment lleu**:

- Causar danys a una estació o a una bicicleta per un import de fins a 60€.
- Excedir el temps de devolució de la bicicleta en més de dues hores i menys de cinc hores.
- No comunicar al servei de bicicleta pública qualsevol incident amb el compte o la targeta d'usuari.
- No comunicar al servei de bicicleta pública la modificació de les dades personals o de les corresponents a la targeta bancària on s'hagin de fer els cobraments, de tal manera que es dificulti el cobrament de les tarifes vigents o les penalitzacions.
- Qualsevol altra infracció, penalització o incompliment que sigui considerat incompliment lleu conforme la normativa civil aplicable, així com les ordenances municipals de circulació de vianants i de vehicles, de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, sobre l'ús de les vies i espais públics, o una altra normativa aplicable que correspongui conforme l'àmbit territorial de cada municipi metropolità.

Serà considerat un **incompliment greu**:

- Causar danys a una estació o a una bicicleta per un import superior a 60€ i inferior a 200€.
- No retornar correctament una bicicleta abans de l'hora màxima de retorn.
- Excedir el temps de devolució de la bicicleta en més de cinc hores i menys de vint-i-quatre hores.

- Cometre dos incompliments lleus en un període de sis mesos.
- No comunicar a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari les incidències ocorregudes en el decurs de la utilització d'una bicicleta d'ús compartit o els danys observats a qualsevol estació o bicicleta.
- Qualsevol altra infracció, penalització o incompliment que sigui considerat incompliment greu conforme la normativa civil aplicable, així com les ordenances municipals de circulació de vianants i de vehicles, de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, sobre l'ús de les vies i espais públics, o una altra normativa aplicable que correspongui conforme l'àmbit territorial de cada municipi metropolità.

Serà considerat un **incompliment molt greu**:

- Causar danys a una estació o bicicleta per import superior a 200€.
- Abandonar una bicicleta.
- Excedir el temps de devolució de la bicicleta en més de vint-i-quatre hores.
- Circular fora de l'àmbit establert en aquest contracte.
- Cedir un compte o targeta d'usuari o una bicicleta a un tercer.
- Utilitzar la marca o logotips del servei sense autorització.
- Desmuntar totalment o parcialment una estació o una bicicleta del servei.
- Negar-se a lliurar informació sobre l'ús del servei o l'abonament, la bicicleta o la targeta als supervisors o tècnics del servei, al gestor del servei o a les autoritats, quan l'usuari sigui requerit a l'efecte.
- No pagar les tarifes o penalitzacions.
- Comunicar al servei de bicicleta pública dades falsejades en relació amb els usos o amb les condicions del servei.
- Realitzar qualsevol de les conductes previstes com a prohibicions expresses en aquest document.
- Cometre dos incompliments greus en un període de sis mesos.
- Utilitzar amb finalitats comercials o lucratives qualsevol element del servei de bicicleta pública.
Qualsevol altra infracció, penalització o incompliment que sigui considerat incompliment molt greu conforme la normativa civil aplicable, així com les ordenances municipals de circulació de vianants i de vehicles, de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, sobre l'ús de les vies i espais públics, o una altra normativa aplicable que correspongui conforme l'àmbit territorial de cada municipi metropolità.

VINT-I-SISENA. MESURES QUE S'ADOPTARAN EN CAS D'INCOMPLIMENTS

Adopció de mesures en el cas **d'incompliments lleus**:

- Com a mesura cautelar, es bloquejarà el compte i/o la targeta de l'usuari pel termini màxim d'una setmana, la qual cosa implica la suspensió de la condició d'usuari i la prohibició d'utilitzar el servei.
- Pagament dels imports establerts com a tarifa o com a penalitzacions que corresponguin i que estiguin vigents en aquell moment.
- Pagament dels danys ocasionats als elements del servei de bicicleta pública.

Adopció de mesures en el cas **d'incompliments greus**:

- Com a mesura cautelar, es bloquejarà el compte i/o la targeta de l'usuari pel termini d'un mes, la qual cosa implica la suspensió de la condició d'usuari i la prohibició d'utilitzar el servei.

- Pagament dels imports establerts com a tarifa o com a penalitzacions que corresponguin i que estiguin vigents en aquell moment.
- Pagament dels danys ocasionats als elements del servei de bicicleta pública.

Adopció de mesures en el cas **d'incompliments molt greus**:

- Es bloquejarà el compte i/o la targeta de l'usuari permanentment, la qual cosa implica la suspensió de la condició d'usuari i la prohibició d'utilitzar el servei.
- Baixa indefinida del servei.
- Pagament dels imports establerts com a tarifa o com a penalitzacions que corresponguin i que estiguin vigents en aquell moment.
- Pagament dels danys ocasionats als elements del servei de bicicleta pública.

La suspensió de la condició d'usuari o baixa temporal en els casos indicats no implicarà la finalització de la relació entre l'usuari i el servei de bicicleta pública.

En tots els casos, el servei de bicicleta pública, a més d'adoptar les mesures indicades, podrà rescabalar-se dels danys i perjudicis ocasionats per la persona usuària, així com plantejar les accions de reclamació que consideri pertinents en la corresponent jurisdicció.

En cas que s'iniciï, a través de la denúncia d'una autoritat, un procediment penal o administratiu, el gestor del servei de bicicleta pública haurà d'informar-ne l'AMB per tal que pugui comparèixer-hi com a perjudicat. Mentre la resolució que es dicti en aquest procediment sigui provisional i no tingui el caràcter de ferma, el gestor del servei mantindrà en suspens la tramitació del procés de penalització, cas que l'hagi iniciat, fins que li sigui notificada la resolució definitiva. En tot cas, podrà aplicar, com a mesura cautelar, el bloqueig del compte i/o la targeta de l'usuari.

VINT-I-SETENA. RÈGIM JURÍDIC APLICABLE I ARBITRATGE

- 1.- Aquestes Condicions tenen caràcter privat.
- 2.- La seva interpretació queda sotmesa a l'aplicació de la normativa civil vigent, com ara les ordenances municipals de circulació de vianants i de vehicles, de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, sobre l'ús de les vies i espais públics, o unes altres de similars que corresponguin a cada municipi metropolità.
- 3.- Les qüestions que puguin sorgir en relació amb la seva aplicació, execució o interpretació s'han de sotmetre al procediment d'arbitratge establert per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, la Junta Arbitral de Catalunya, la Junta Arbitral de Transport o bé el Tribunal d'Arbitratge de Barcelona.