

ambici

La bicicleta metropolitana



Condiciones generales reguladoras del acceso y utilización del servicio de bicicleta pública complementario a los medios de transporte público metropolitanos (denominado servicio Ambici)

Datos de identificación del gestor del servicio:

Proyectos y Servicios de Movilidad, S. A., sociedad mercantil con capital social de titularidad pública, con domicilio en la calle 60, 21-23, sector A, Polígono Industrial Zona Franca, 08040 Barcelona, y NIF A63645220.

Titular del servicio:

Área Metropolitana de Barcelona, con domicilio en la calle 62, 16-18, edificio A, Polígono Industrial Zona Franca, 08040 Barcelona, y NIF P0800258F.

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

Este documento tiene por objeto regular las condiciones generales de acceso y utilización del servicio de bicicleta pública complementario a los medios de transporte público metropolitanos (en adelante, servicio Ambici).

El servicio Ambici consiste en la utilización, por parte del usuario, de las bicicletas que pertenecen al servicio, de acuerdo con las condiciones de utilización que se describen en estas condiciones.

SEGUNDA. ÁMBITO TERRITORIAL DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

El ámbito territorial del servicio Ambici está compuesto por 15 municipios metropolitanos: Hospitalet de Llobregat, Badalona, Cornellà de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, 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 y Castelldefels. Con el fin de completar los desplazamientos entre dos estaciones del servicio se permitirá el uso de las bicicletas en las zonas urbanas (polígonos incluidos) de los 15 municipios, y por las conexiones interurbanas, entre los 15 municipios, a través de la red Bivivia.

TERCERA. CONDICIONES PARA DARSE DE ALTA COMO USUARIO DEL SERVICIO AMBICI

Para poder utilizar el servicio Ambici, los usuarios tendrán que darse de alta siguiendo el procedimiento descrito en este documento.

Pueden darse de alta como usuarios del servicio Ambici las personas físicas mayores de edad, así como las personas jurídicas mediante su representante legal, siguiendo el procedimiento descrito a continuación.

Asimismo, los menores de 18 años y mayores de 15 años podrán darse de alta como usuarios del servicio Ambici siempre que envíen, debidamente rellena, la autorización que consta en la página web o que facilita el servicio en la Oficina de Atención al Usuario, firmada por un padre/madre o tutor legal del menor, en la cual conste la correspondiente declaración de asunción de responsabilidad respecto del menor. Junto a la autorización, el padre/madre o tutor legal deberá enviar una fotocopia de su DNI, del DNI del menor y del libro de familia. En ese caso, el alta será efectiva cuando el servicio Ambici haya revisado y aprobado la documentación recibida.

Con el fin de evitar la duplicidad, queda prohibido que un usuario se dé de alta una segunda vez por el mismo abono, si previamente no ha cursado la baja correspondiente, a excepción de los abonos para empresas, donde un usuario puede estar dado de alta como representante legal de la empresa y como persona física.

CUARTA. PROCEDIMIENTO PARA DARSE DE ALTA

Las personas, tanto físicas como jurídicas, que, cumpliendo con los requisitos indicados en estas condiciones, quieran darse de alta en el servicio, tendrán que seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

a) Procedimiento de alta vía internet o aplicación móvil

La persona que quiera darse de alta tendrá que acceder a la página web (www.ambici.cat) o la aplicación móvil del servicio y realizar el proceso de suscripción, seleccionar el abono deseado y aceptar expresamente las condiciones que se establecen en este documento.

La documentación y los datos solicitados durante el proceso de suscripción pueden ser diferentes según el abono seleccionado.

El hecho de marcar, en el apartado correspondiente de la página web o de la aplicación móvil del servicio, la casilla de aceptación de las condiciones del servicio implica la aceptación expresa por parte del usuario de las condiciones de este documento, así como una declaración de conocimiento de su contenido.

Una vez realizado el trámite de alta (suscripción) y hecho el pago, el usuario recibirá la confirmación por correo electrónico.

b) Procedimiento de alta de forma presencial:

La persona que quiera darse de alta presencialmente en la Oficina de Atención al Usuario del servicio Ambici tendrá que realizar el proceso de suscripción, seleccionar el abono o abonos deseados y aceptar expresamente las condiciones que establece este documento, con la asistencia de un agente de atención al usuario.

Tanto en los casos de alta vía internet o aplicación móvil como presencialmente, el usuario que seleccione un abono con cuota anual está obligado a hacer efectivo el pago de la cuota fijada para poder hacer efectiva el alta. En todo caso, el periodo anual de la cuota se iniciará en el momento en que se produzca el alta efectiva.

Asimismo, en ambos casos el usuario recibirá una tarjeta Ambici previo pago en su domicilio. Siempre que este se encuentre dentro del ámbito territorial del servicio y se haya solicitado previamente para este. La tarjeta tiene que ser activada siguiendo las instrucciones indicadas.

QUINTA. ALTA EFECTIVA

Una vez realizado el procedimiento de alta (incluido el pago de la cuota anual, en su caso), el alta se considerará efectiva.

SEXTA. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

En el caso de abonos con cuota anual, 14 días antes del fin del plazo de la vigencia del abono, el servicio de bicicleta pública comunicará este hecho por correo electrónico al usuario. El usuario abonado tendrá la opción de realizar la baja voluntaria siguiendo el procedimiento establecido. Si este no tramita la baja voluntaria siguiendo el procedimiento hasta 7 días antes del fin del plazo de la vigencia del abono, se entenderá que el usuario desea mantener el abono y se llevará a cabo la renovación automática.

SÉPTIMA. LIMITACIÓN DE ALTAS SEGÚN LAS CIRCUNSTANCIAS DEL SERVICIO

La admisión de nuevos usuarios abonados puede estar limitada en función del grado de saturación del servicio. Si es necesario, se establecerá una lista de espera por estricto orden de solicitud de alta y regulada por el AMB y PSM.

OCTAVA. BAJA DEL SERVICIO

Las personas, tanto físicas como jurídicas, podrán o serán dadas de baja del servicio en caso de que se cumpla alguno de los siguientes supuestos:

a) Baja voluntaria del usuario

El usuario podrá darse de baja del servicio mediante el procedimiento de baja vía internet o aplicación móvil o el procedimiento de baja de forma presencial.

i. Procedimiento de baja vía internet o aplicación móvil

El usuario que quiera darse de baja del servicio tendrá que modificar la renovación automática en la zona de usuario de la página web (www.ambici.cat). El usuario podrá disfrutar del servicio hasta el último día de la fecha de vigencia del abono, y una vez finalizado no se renovará.

ii. Procedimiento de baja de forma presencial:

El usuario que quiera darse de baja del servicio presencialmente en la Oficina de Atención al Usuario del servicio Ambici tendrá que realizar el proceso de baja, con la asistencia de un agente de atención al usuario. El usuario podrá disfrutar del servicio hasta el último día de la fecha de vigencia del abono, y una vez finalizado no se renovará.

Baja por no pago:

Se aplicará una baja temporal o definitiva por no pago cuando un usuario no abone las tarifas por uso o penalizaciones que le sean aplicables, o devuelva los correspondientes recibos bancarios.

Esta circunstancia puede dar lugar a tramitar un proceso de incumplimiento, y en todo caso el gestor puede resarcir al usuario de todos los daños sufridos en este periodo.

b) Baja por incumplimiento:

El servicio de bicicleta pública puede dar de baja temporal o definitiva a una persona usuaria, previa tramitación del correspondiente proceso de incumplimiento previsto en estas condiciones.

NOVENA. MODALIDADES DE ABONO

El usuario estará en activo para el periodo correspondiente a la modalidad de abono escogida.

En el caso del abono anual, el usuario estará en activo por el periodo de un año (en el cual se inicia el cómputo del plazo de vigencia del abono desde el momento del alta), excepto en los supuestos previstos en estas condiciones relativos a la aplicación de las medidas previstas en los casos de incumplimiento.

El usuario no podrá realizar un cambio de modalidad durante la suscripción vigente y, por lo tanto, tendrá que esperarse a la finalización de la suscripción o bien darse de baja y volver a darse de alta para cambiar de modalidad.

Una vez finalice este plazo, el abono será renovado automáticamente por el periodo establecido, según la modalidad adoptada, y el procedimiento de alta y baja establecido en el punto anterior.

DÉCIMA. HORARIOS Y TARIFAS

El servicio Ambici es un servicio operativo 19 horas/7 días a la semana y 365 días al año.

La retirada de bicicletas o su retorno estará disponible entre las 5.00 h y las 24.00 h. No obstante, el AMB, conjuntamente con el gestor del servicio, podrá establecer restricciones operativas a la retirada de bicicletas o ampliaciones operativas al retorno, según se especifica en la página web del servicio.

Los horarios, tarifas o penalizaciones serán los que acuerde en cada momento el AMB de acuerdo con el gestor del servicio. Las tarifas y penalizaciones tendrán el carácter de precios públicos metropolitanos y se aprobarán anualmente por parte del AMB. Los horarios, tarifas y penalizaciones vigentes serán publicados en la página web del servicio.

Respecto de las tarifas:

- a) Podrá establecerse una cuota anual por la tenencia de un abono.
- b) Según el abono, podrán establecerse tarifas por uso en función del tiempo y periodos de gratuidad.
- c) Podrán establecerse penalizaciones cuando no se devuelva adecuadamente o a tiempo la bicicleta, o en caso de robo, pérdida o deterioro.
- d) Las tarifas también podrán incluir servicios como la recuperación de una bicicleta antes de completar el desplazamiento en una estación, el envío de alertas SMS o correos electrónicos o la emisión de la tarjeta de usuario (en caso de que se utilicen) y de duplicados de tarjeta.

El tiempo de utilización se determinará según los datos registrados en la plataforma de control del servicio de bicicleta pública, y dichos datos serán la prueba de cuál ha sido el periodo de uso.

Los posibles cambios de horarios y/o tarifas serán comunicados a los usuarios a través de la página web.

UNDÉCIMA. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN GENERALES

El usuario tendrá derecho a una bicicleta de uso compartido, que retirará de una estación mediante la aplicación móvil del servicio o la tarjeta Ambici de identificación personal. Esa retirada marcará el inicio del tiempo de pago por uso (en su caso) según las tarifas vigentes.

Cuando finalice su desplazamiento, el usuario estacionará la bicicleta de uso compartido en una estación (física o virtual, en su caso). Ese estacionamiento marcará el fin del tiempo de pago por uso según las tarifas vigentes.

Un usuario no puede utilizar más de una bicicleta al mismo tiempo.

Cada nuevo uso del servicio implica la aceptación de las normas establecidas.

DUODÉCIMA. PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR UNA BICICLETA

El procedimiento para retirar una bicicleta de una estación es, en líneas generales, el que se describe a continuación:

- a) El usuario tendrá que solicitar una bicicleta con su aplicación móvil, haciendo una lectura del código QR que hay en la bicicleta o pasando su tarjeta Ambici por el lector situado en la bicicleta.
- b) El usuario retirará la bicicleta.

c) Seguidamente, activará y comprobará la bicicleta (en especial, el nivel de carga de la batería cuando la bicicleta sea eléctrica) siguiendo las instrucciones indicadas en la propia bicicleta.

En ese caso, si el usuario observa cualquier anomalía, dará aviso a la Oficina de Atención al Usuario y seguirá sus instrucciones. En general, el usuario tendrá que devolver la bicicleta, dar por finalizado el desplazamiento y retirar una nueva bicicleta. Asimismo, se fijará un tiempo de franquicia (sin pago) para realizar ese retorno motivado por causas técnicas, según se indica en la página web del servicio.

Si la activación y comprobación de la bicicleta ha resultado positiva, el usuario podrá iniciar su desplazamiento.

En todo caso, el usuario está obligado a seguir las normas de utilización especificadas en la página web del servicio, la aplicación móvil o la propia estación.

DECIMOTERCERA. PROCEDIMIENTO PARA DEVOLVER UNA BICICLETA

Una vez finalizado el desplazamiento, deberá estacionarse la bicicleta en una plaza libre de una estación (física o virtual, en su caso) siguiendo el siguiente procedimiento general:

a) El usuario anclará la bicicleta en la plaza asignada (física o virtual) y desactivará la bicicleta siguiendo las instrucciones indicadas.

c) Una vez desactivada la bicicleta, el usuario se asegurará de que ha quedado bien bloqueada.

El usuario tiene la obligación de comprobar la correcta finalización de la operación.

En todo caso, el usuario está obligado a seguir las normas de utilización especificadas en la página web del servicio, la aplicación móvil o la propia estación.

Si tras realizar las comprobaciones pertinentes el usuario detecta cualquier anomalía, queda obligado a avisar a la Oficina de Atención al Usuario a través de su teléfono disponible 24 horas, la página web o la aplicación móvil del servicio de bicicleta pública.

DECIMOCUARTA. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN PARTICULARES

El tiempo de uso de una bicicleta se inicia cuando se desbloquea y se activa una bicicleta (en una estación) y finaliza cuando se bloquea y desactiva la bicicleta (en una estación), con lo cual queda disponible la bicicleta de uso compartido para otro usuario.

No pueden alquilarse o utilizarse con finalidades comerciales cualquiera de los elementos que componen el servicio de bicicleta pública, como la cuenta de usuario, la tarjeta, las bicicletas o las estaciones.

Si durante un desplazamiento en una bicicleta se produce cualquier incidencia: avería, agotamiento de la batería (en caso de una bicicleta eléctrica), acto vandálico o incívico, accidente, robo, imposibilidad de encontrar una plaza libre, etc., el usuario queda obligado a comunicarlo urgentemente a la Oficina de Atención al Usuario y proceder según sus indicaciones.

Si por cualquier circunstancia se deja abandonada una bicicleta, sin concluir adecuadamente el desplazamiento en una estación, el usuario implicado tendrá que responder del coste de recuperación de la bicicleta, de los posibles daños en la bicicleta y de las penalizaciones establecidas en este documento.

En caso de devolver una bicicleta fuera del horario previsto, el usuario implicado tendrá que responder del coste que comporte ese incumplimiento según las condiciones establecidas en este documento.

Estas condiciones de utilización serán completadas por las condiciones de uso adicionales que puedan estar indicadas en cada estación atendiendo a sus características y circunstancias.

DECIMOQUINTA. LÍMITES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

En caso de exceder los límites horarios de utilización del servicio de bicicleta pública establecidos para cada abono, la persona usuaria estará obligada a pagar las tarifas o penalizaciones vigentes.

Por causas justificadas, el servicio de bicicleta pública se reserva el derecho a cambiar el horario de utilización del servicio, el tiempo de apertura y la posición de las estaciones, sin previo aviso, aunque se harán los esfuerzos razonables para comunicarlo adecuadamente.

Una estación puede ser muy utilizada y no siempre garantizar la disponibilidad de una bicicleta o de una plaza para devolverla, sin que esta situación genere derecho alguno al usuario de percibir un reembolso o indemnización. Igualmente, ni el AMB ni el gestor del servicio asumen ninguna responsabilidad si por circunstancias ajenas no puede devolverse la bicicleta en una estación concreta o si el servicio no está disponible en un determinado momento.

Podrá establecerse una hora máxima de retirada de una bicicleta (antes de las 24.00 h). Esta hora (que puede variar por cuestiones técnicas) estará publicada en la web del servicio. También podrá establecerse un tiempo mínimo de espera entre dos usos con el fin de evitar abusos en el servicio, tiempo que también estará publicado en la web del servicio.

Un desplazamiento en una bicicleta tiene que iniciarse y finalizar el mismo día. Por lo tanto, un desplazamiento puede durar un máximo de 19 horas, aplicando las tarifas que se indican en la web del servicio.

Si no se ha devuelto una bicicleta a la hora máxima establecida, el gestor del servicio iniciará la recuperación de esta e informará al usuario implicado (por vía telefónica, correo electrónico o SMS). En esos casos, el usuario tendrá que hacer frente a los posibles gastos de localización y traslado, de acuerdo con las tarifas aprobadas y publicadas en la página web del servicio, así como el abono de la cantidad que corresponda por la utilización del servicio.

DECIMOSEXTA. CARÁCTER PERSONAL E INTRANSFERIBLE DE LA CUENTA O LA TARJETA AMBICI

El uso del servicio de bicicleta pública, la cuenta de usuario y la tarjeta Ambici de acceso (en su caso) tienen carácter personal e intransferible, no pudiendo ser cedidos a terceros, y tendrán la validez correspondiente al tipo de abono contratado.

Una cuenta (o tarjeta) de usuario asociado a un abono tiene las siguientes características:

- Será válida hasta que la persona usuaria sea dada de baja en el servicio.
- Da derecho a utilizar una bicicleta de uso compartido del servicio de bicicleta pública para realizar un desplazamiento de acuerdo con las limitaciones del abono.

El usuario no puede transferir los derechos adquiridos al darse de alta en el servicio de bicicleta pública.

El usuario se compromete a la conservación y buen uso de su cuenta o tarjeta Ambici.

Para los supuestos de pérdida, rotura y/o solicitud de un duplicado de la tarjeta, el coste de emisión de la nueva tarjeta tendrá que soportarlo el usuario, de acuerdo con las tarifas vigentes publicadas en la web del servicio.

DECIMOSÉPTIMA. PAGO DEL SERVICIO

Los pagos que se generen en función de la utilización del servicio se realizarán a través de una tarjeta de crédito o débito.

El usuario se compromete a no cancelar la tarjeta de crédito o débito y a informar de cualquier cambio en la operatividad de esta. Respecto de la tarjeta facilitada, el usuario acepta que se establezca una autorización permanente al gestor del servicio a fin de que se le hagan los cargos pertinentes por los servicios (indicados en el apartado de tarifas de la web) que se generen durante la vigencia de su abono con el servicio de Ambici.

En el caso de los menores mencionados en estas condiciones, deberá aportarse el permiso para el cobro de importes/cargos del servicio en la tarjeta bancaria designada a tal fin.

DECIMOCTAVA. SUPERVISORES DEL SERVICIO

Los supervisores o técnicos del servicio serán personal autorizado o asignado por el gestor del servicio con esa finalidad, siendo los encargados de dar asistencia a los usuarios, así como de velar por el buen funcionamiento del servicio.

Dichos supervisores o técnicos estarán en itinerancia por las estaciones, así como en todo el ámbito de actuación del servicio.

Los usuarios podrán dirigir sus consultas a los supervisores, a fin de que puedan ser asesorados y ayudados en todos los procesos necesarios para poder realizar un correcto uso del servicio (anclaje y desanclaje de las bicicletas en las estaciones, funcionamiento de las bicicletas de uso compartido, etc.).

El usuario, con la aceptación de estas condiciones, declara que conoce y acepta la figura del supervisor del servicio, que colaborará con estos y que permitirá que los supervisores del servicio, en el ejercicio de sus funciones, puedan hacer fotografías en relación con el uso adecuado del servicio de bicicleta pública.

El personal del servicio de bicicleta pública (supervisores, técnicos, personal de la Oficina de Atención al Usuario, etc.) no tiene autoridad para hacer excepciones individuales o modificar los términos y condiciones del servicio.

Adicionalmente, los supervisores o personal del servicio de bicicleta pública podrán retirar aquellas bicicletas de uso compartido mal estacionadas o que provoquen incidentes durante un desplazamiento.

A solicitud de un supervisor o personal del servicio de bicicleta pública, el usuario deberá facilitar su nombre y apellidos, dirección y detalles de su cuenta, abono, así como de la utilización de las bicicletas de uso compartido.

DECIMONOVENA. OBLIGACIONES GENERALES DEL USUARIO

Cualquier usuario, sea cual sea el abono que utilice, se compromete, en cada ocasión que utilice el servicio de bicicleta pública, a:

- a) Hacer uso del servicio y de todos sus componentes con la máxima diligencia y de acuerdo con las condiciones establecidas.
- b) Realizar todos los pagos que se deriven del uso del servicio según las tarifas vigentes.
- c) No ceder el uso de la cuenta o de la tarjeta de usuario, bajo ningún concepto, a terceras personas, ni familiares.
- d) Conservar de forma segura las claves y códigos de acceso al servicio (credenciales). Cualquier daño que pueda ocasionar por la falta de conservación de claves o códigos de acceso será responsabilidad del usuario.
- e) Conservar en buen estado las tarjetas de usuario de los abonos contratados.
- f) Comunicar al servicio de bicicleta pública cualquier incidente con la cuenta o la tarjeta de usuario: usurpación de la identidad, uso fraudulento de la cuenta, virus informáticos, pérdida, robo o deterioro de la tarjeta de usuario, etc. El usuario asumirá la responsabilidad de la utilización de la cuenta o la tarjeta hasta el momento de la comunicación al servicio de la incidencia.
- g) Mostrar la cuenta de usuario o entregar la tarjeta de usuario a los supervisores, personal autorizado o asignado con dicha finalidad o autoridades que así se lo requieran. Facilitarles nombre y apellidos, dirección o detalles de la cuenta de usuario, del abono o del uso del servicio.
- h) Comunicar las modificaciones de datos (por ejemplo, los cambios de domicilio) que puedan producirse, así como el cambio de tarjeta bancaria en que el servicio deba realizar los cobros.
- i) Asegurar que todos los datos facilitados al servicio son ciertos.

VEINTENA. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL USUARIO

El usuario de un abono se compromete, en cada ocasión que utilice el servicio, a:

- a) Hacer uso del servicio, y en especial de la bicicleta, con la máxima diligencia.
- b) Estacionar correctamente la bicicleta en una estación al finalizar el desplazamiento, y antes de la hora de cierre del servicio el mismo día en que se haya iniciado el desplazamiento.

En caso de que la estación escogida esté llena, tendrá que desplazarse a la estación más próxima, o informar a la Oficina de Atención al Usuario y seguir sus instrucciones.
- c) Informar y devolver debidamente la bicicleta al servicio, en caso de comprobar que alguno de sus elementos no funciona correctamente.
- d) Utilizar la bicicleta de forma adecuada y destinarla únicamente a su transporte personal.
- e) Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento de su retirada y hasta el correcto retorno de esta al servicio.
- f) Entregar la bicicleta a los supervisores, personal autorizado o autoridades, en caso de que estos, en el ejercicio de sus funciones, se lo requieran.
- g) Respetar las normas de circulación vigentes.

- h) Hacer uso del carril bici en las vías en que esté instaurado.
- i) Responsabilizarse del buen uso de la bicicleta, así como de su pérdida.
- j) Todos los usuarios de un abono se obligan expresamente a cumplir, en la utilización de las bicicletas, las ordenanzas de movilidad de los municipios por donde circulen.
- k) En el momento del alta, el usuario manifiesta que se encuentra en perfecto estado de salud para ir en bicicleta y asume su responsabilidad en caso de sufrir una enfermedad del corazón, vista u oído o de los aparatos circulatorio, locomotor y digestivo.
- l) El usuario está obligado a hacer un buen uso de la bicicleta de uso compartido y se responsabiliza de todos los daños que puedan producirse por un uso inadecuado de esta.
- m) El usuario está obligado a tomar precauciones ante posibles daños, pérdida o robo. En concreto, si la bicicleta dispone de candado electrónico o cualquier sistema de inmovilización, deberá utilizarse siempre que la bicicleta quede estacionada durante un desplazamiento.

En el caso de un estacionamiento fuera de una estación, la bicicleta deberá quedar anclada a un soporte físico fijo, preferentemente un aparcamiento tipo U invertida, o en un lugar que no esté explícitamente prohibido en la correspondiente ordenanza municipal. No obstante, el usuario no quedará exonerado de la guarda y custodia de la bicicleta.

VIGESIMOPRIMERA. PROHIBICIONES EXPRESAS DEL USUARIO

Se prohíben expresamente a los usuarios de un abono las conductas que se detallan a continuación:

- a) Utilizar la bicicleta fuera del ámbito territorial del Área Metropolitana de Barcelona (AMB).
- b) Utilizar la bicicleta por zonas o caminos no pavimentados, o por terrenos que no sean aptos para circular.
- c) Circular con la bicicleta por un carril bus, excepto si está expresamente autorizado.
- d) Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte.
- e) El desmontaje y/o manipulación parcial o total de la bicicleta, de las estaciones o de los elementos que las componen.
- f) La utilización de la bicicleta o las estaciones para fines comerciales.
- g) La pintada de eslóganes, dibujos o similares sobre la bicicleta.
- h) Circular sobre una sola rueda, pegarse a otros vehículos en marcha o utilizar auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores de sonido.
- i) Hacer uso del móvil mientras se utiliza la bicicleta.
- j) Transportar a otras personas, animales u objetos voluminosos.
- k) Abandonar o ceder la bicicleta durante un desplazamiento, excepto en casos de fuerza mayor. En ese caso, deberá informarse a Ambici en el mínimo tiempo posible, no superando los 30 minutos desde el hecho que haya producido la causa de fuerza mayor.

Si el servicio tiene que retirar una bicicleta de uso compartido abandonada en la vía pública durante un desplazamiento, el usuario será responsable de los costes y penalizaciones que se deriven.

VIGESIMOSEGUNDA. DERECHOS DEL USUARIO

El usuario tiene derecho a que las estaciones y las bicicletas estén en condiciones para su uso de acuerdo con las condiciones de este documento.

El usuario tiene derecho a solicitar y recibir información sobre el servicio y a formular y recibir contestación sobre sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante correo electrónico, correo ordinario o de forma presencial en la Oficina de Atención al Usuario.

El gestor del servicio responderá a la consulta y/o reclamación lo antes posible y, en todo caso, antes de 20 días naturales posteriores a dicha comunicación.

El usuario tiene derecho a ser informado, a través de la web o por cualquier otro medio, de las incidencias del servicio, las tarifas y las medidas que puedan tomarse y, en este último caso, a formular las alegaciones que considere pertinentes.

En el supuesto de que, por error, el servicio de bicicleta pública haya realizado un cobro indebido, el usuario tendrá derecho a la devolución de dichas cantidades en el plazo de un mes, contado a partir de la decisión del servicio que declare la improcedencia del cobro.

Para cualquier reclamación sobre las condiciones y circunstancias que afecten a la prestación del servicio, el usuario podrá dirigirse al prestador del servicio mediante el teléfono de atención al usuario, presencialmente en la Oficina de Atención al Usuario o a través de la página web del servicio.

VIGESIMOTERCERA. TRATAMIENTO CONFIDENCIAL DE DATOS

El servicio de bicicleta pública complementario a los medios de transporte público metropolitanos, servicio Ambici, implica el tratamiento de datos personales de las personas usuarias, e incluye datos de menores. El responsable del tratamiento es el AMB, y el gestor del servicio, como encargado del tratamiento, tratará los datos mientras el AMB no decida lo contrario.

El servicio se realizará respetando y cumpliendo estrictamente la legislación vigente en materia de protección de datos y, en concreto, lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos-RGPD) y la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados por los usuarios del servicio.

El usuario que se dé de alta en el servicio Ambici otorga su consentimiento expreso e inequívoco y, por lo tanto, autoriza el tratamiento de dichos datos por el AMB y, en su nombre, el gestor del servicio, a fin de gestionar el servicio Ambici y hacerle llegar comunicaciones de las novedades e incidencias relativas al servicio.

El uso de los datos personales tendrá carácter confidencial, y solo se utilizarán para poder prestar los servicios que el usuario solicita mediante el servicio Ambici.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 13 del Reglamento general de protección de datos, durante la recogida de datos de las personas usuarias y la regulación de los distintos agentes, se informará del

tratamiento de datos personales que se llevará a cabo, de la base jurídica del tratamiento y de la posible cesión de datos a terceros, así como de dónde obtener más información del tratamiento y dónde poder ejercer sus derechos en materia de protección de datos.

En caso de que el usuario suministre datos de terceros, será el único responsable de la veracidad y exactitud de dichos datos y de contar con la autorización de esos terceros para llevar a cabo la solicitud de adhesión al servicio. El usuario del servicio tendrá que comunicar cualquier modificación o error en estos.

El usuario podrá revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento, así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos, en los términos establecidos en la legislación vigente, dirigiendo un escrito, junto con la fotocopia de su DNI o documento oficial que acredite su identidad, a la oficina del Delegado/a de Protección de Datos del AMB, sita en la calle 62, 16-18, edificio A - Zona Franca (08040 Barcelona). El usuario también podrá enviar este escrito adjuntando los documentos anteriormente indicados por medio de correo electrónico a la dirección: dpd@amb.cat, indicando claramente en el asunto del correo "Ejercicio derechos RGPD".

El usuario dispondrá de la información completa del tratamiento de datos en la política de privacidad del portal web del AMB o del servicio Ambici.

Todas las entidades y terceros que participen en el sistema deberán cumplir con los principios de confidencialidad y deber de secreto de la información y datos personales, aplicando las medidas de seguridad definidas por el AMB, que regulará con dichos terceros el tratamiento de datos personales mediante un acuerdo de confidencialidad que les comprometa a establecer, cumplir y respetar las obligaciones de confidencialidad y de aplicación de las medidas de seguridad definidas.

VIGESIMOCUARTA. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

En caso de que el gestor del servicio detecte por cualquier medio el incumplimiento de las obligaciones del usuario, o bien de la normativa que sea aplicable, se acordará iniciar un proceso de penalización por mal uso del servicio.

La tramitación del proceso será comunicada al usuario, y se le otorgarán 10 días a fin de que pueda formular las alegaciones que considere pertinentes.

El gestor del servicio, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas en su caso, adoptará las medidas que correspondan y las comunicará de forma fehaciente a la persona usuaria una vez validadas por el AMB.

Los incumplimientos en que incurran las personas usuarias serán penalizados de acuerdo con el contenido de estas condiciones.

VIGESIMOQUINTA. CONDUCTAS CONSIDERADAS INCUMPLIMIENTOS DEL SERVICIO

Será considerado un **incumplimiento leve**:

- Causar daños a una estación o bicicleta por un importe de hasta 60 €.
- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de dos horas y menos de cinco horas.
- No comunicar al servicio de bicicleta pública cualquier incidente con la cuenta o la tarjeta de usuario.

- No comunicar al servicio de bicicleta pública la modificación de los datos personales o de los correspondientes a la tarjeta bancaria donde deban realizarse los cobros, de tal forma que se dificulte el cobro de las tarifas vigentes o las penalizaciones.
- Cualquier otra infracción, penalización o incumplimiento que sea considerado incumplimiento leve conforme a la normativa civil aplicable, así como las ordenanzas municipales de circulación de peatones y de vehículos, de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público, sobre el uso de las vías y espacios públicos, u otra normativa aplicable que corresponda conforme al ámbito territorial de cada municipio metropolitano.

Será considerado un **incumplimiento grave**:

- Causar daños a una estación o bicicleta por un importe superior a 60 € e inferior a 200 €.
- No devolver correctamente una bicicleta antes de la hora máxima de retorno.
- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de cinco horas y menos de veinticuatro horas.
- Cometer dos incumplimientos leves en un periodo de seis meses.
- No comunicar a la Oficina de Atención al Usuario las incidencias ocurridas en el transcurso de la utilización de una bicicleta de uso compartido o los daños observados en cualquier estación o bicicleta.
- Cualquier otra infracción, penalización o incumplimiento que sea considerado incumplimiento grave conforme a la normativa civil aplicable, así como las ordenanzas municipales de circulación de peatones y de vehículos, de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público, sobre el uso de las vías y espacios públicos, u otra normativa aplicable que corresponda conforme al ámbito territorial de cada municipio metropolitano.

Será considerado un **incumplimiento muy grave**:

- Causar daños a una estación o bicicleta por un importe superior a 200 €.
- Abandonar una bicicleta.
- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de veinticuatro horas.
- Circular fuera del ámbito establecido en este contrato.
- Ceder una cuenta o tarjeta de usuario o una bicicleta a un tercero.
- Utilizar la marca o logotipos del servicio sin autorización.
- Desmontar total o parcialmente una estación o bicicleta del servicio.
- Negarse a entregar información sobre el uso del servicio o el abono, la bicicleta o la tarjeta a los supervisores o técnicos del servicio, al gestor del servicio o a las autoridades, cuando el usuario sea requerido a tal efecto.
- No pagar las tarifas o penalizaciones.
- Comunicar al servicio de bicicleta pública datos falseados en relación con los usos o condiciones del servicio.
- Realizar cualquiera de las conductas previstas como prohibiciones expresas en este documento.
- Cometer dos incumplimientos graves en un periodo de seis meses.
- Utilizar con finalidades comerciales o lucrativas cualquier elemento del servicio de bicicleta pública. Cualquier otra infracción, penalización o incumplimiento que sea considerado incumplimiento muy grave conforme a la normativa civil aplicable, así como las ordenanzas municipales de circulación de peatones y de vehículos, de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el

espacio público, sobre el uso de las vías y espacios públicos, u otra normativa aplicable que corresponda conforme al ámbito territorial de cada municipio metropolitano.

VIGESIMOSEXTA. MEDIDAS A ADOPTAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTOS

Adopción de medidas en caso de **incumplimientos leves**:

- Como medida cautelar, se bloqueará la cuenta y/o la tarjeta del usuario por el plazo máximo de una semana, lo que implica la suspensión de la condición de usuario y la prohibición de utilizar el servicio.
- Pago de los importes establecidos como tarifa o como penalizaciones que correspondan y que estén vigentes en ese momento.
- Pago de los daños ocasionados a los elementos del servicio de bicicleta pública.

Adopción de medidas en caso de **incumplimientos graves**:

- Como medida cautelar, se bloqueará la cuenta y/o la tarjeta del usuario por el plazo de un mes, lo que implica la suspensión de la condición de usuario y la prohibición de utilizar el servicio.
- Pago de los importes establecidos como tarifa o como penalizaciones que correspondan y que estén vigentes en ese momento.
- Pago de los daños ocasionados a los elementos del servicio de bicicleta pública.

Adopción de medidas en caso de **incumplimientos muy graves**:

- Se bloqueará la cuenta y/o la tarjeta del usuario permanentemente, lo que implica la suspensión de la condición de usuario y la prohibición de utilizar el servicio.
- Baja indefinida del servicio.
- Pago de los importes establecidos como tarifa o como penalizaciones que correspondan y que estén vigentes en ese momento.
- Pago de los daños ocasionados a los elementos del servicio de bicicleta pública.

La suspensión de la condición de usuario o baja temporal en los casos indicados no implicará la finalización de la relación entre el usuario y el servicio de bicicleta pública.

En todos los casos, el servicio de bicicleta pública, además de adoptar las medidas indicadas, podrá resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados por la persona usuaria, así como plantear las acciones de reclamación que considere pertinentes en la correspondiente jurisdicción.

En caso de que se inicie, a través de la denuncia de una autoridad, un procedimiento penal o administrativo, el gestor del servicio de bicicleta pública deberá informar de ello al AMB a fin de que pueda comparecer como perjudicado. Mientras la resolución dictada en dicho procedimiento sea provisional y no tenga el carácter de firme, el gestor del servicio mantendrá en suspense la tramitación del proceso de penalización, en caso de que lo haya iniciado, hasta que le sea notificada la resolución definitiva. En todo caso, podrá aplicar, como medida cautelar, el bloqueo de la cuenta y/o la tarjeta del usuario.

VIGESIMOSÉPTIMA. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE Y ARBITRAJE

1.- Estas condiciones tienen carácter privado.

2.- Su interpretación queda sometida a la aplicación de la normativa civil vigente, como las ordenanzas municipales de circulación de peatones y de vehículos, de medidas para fomentar y garantizar la

convivencia ciudadana en el espacio público, sobre el uso de las vías y espacios públicos, u otras similares que correspondan a cada municipio metropolitano.

3.- Las cuestiones que puedan surgir en relación con su aplicación, ejecución o interpretación deberán someterse al procedimiento de arbitraje establecido por la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, la Junta Arbitral de Cataluña, la Junta Arbitral de Transporte o bien el Tribunal de Arbitraje de Barcelona.