Bilbao
UDALA
AYUNTAMIENTO

Bilbaobizi

BIZIKLETAK ESKURATZEKO ETA ERABILTZEKO JARRAIBIDE NAGUSIAK

1."BILBAOBIZI" BIZIKLETEN MAILEGURAKO UDAL ZERBITZUA
Bizikletak Maileguan uzteko udal Zerbitzua, "Bilbaobizi", pedalei eragiteko laguntza duten bizikletak maileguan uzteko zerbitzu publikoa da, kutsatzen ez duen garraiobide osasungarri eta jasangarri honen erabilera errazteko eta bultzatzeko.
Bilbaobizi zerbitzuaren erabiltzaile izan daitezke adinez nagusi direnak edo 16 eta 17 urteko adin txikikoak; azken hauek, aitak edo amak, tutoreak edo legezko ordezkariak sinatutako baimena behar dute Baimen horretan, zerbitzuren tarifa adin txikikoaren aita edo ama, tutorea edo ordezkaria titular den banku-kontutik edo txarteletik kobratzeko baimena ere emango da.
Erabiltzaileek ez dute ezintasunik izango zerbitzu honen bizikletak erabiltzeko eta nahiko gaitasun fisiko eta psikiko eduki beharko dute bizikleta jarraibide hauen eta aplikatzekoak diren bide-zirkulazioko gainerako arautegien arabera erabiltzeko.
Aurrez adierazitako baldintzak betetzen dituzten pertsona fisikoek zerbitzuan alta hartu nahi izanez gero, honela egin ahal izango dute:
• Bilbaobiziren bezeroari arreta emateko bulegoan: Ernesto Erkoreka plaza 12. San Agustin eraikinan, beheko solairuan, 48007 Bilbo, hitzordua eskatuta.
Nolanahi ere, ezinbestekoa izango da erabiltzaileak erabilera-baldintzak esanbidez onartzea eta edukiaren berri baduela adieraztea; horretaz gain, datu pertsonalak ematen dituenean, ordaintzeko metodo baliodun bat ahalbidetu beharko du tarifa kobratzeko.
Erabiltzaileak eman dituen banku-kontuari buruzko datuetan edo datu pertsonaletan aldaketarik gertatuz gero, jakinarazteko konpromisoa hartuko du
Bikoiztasunak saihesteko, debekatuta dago erabiltzaile berak bi aldiz alta hartzea, baldin eta aldez aurretik ez badu baja hartu

2."BILBAOBIZI" ZERBITZUA ERABILTZEKO EREMUA
Zerbitzuaren erabiltzaileen joan-etorriak Bilboko udalerrira mugatuko dira soilik, eta esanbidez debekatuta dago eremu horretatik kanpo ibiltzea.

3. ZERBITZUA ERABILTZEKO JARRAIBIDEAK
Bizikleta bat alokatzeko, Bilbaobizi aplikazioa, zerbitzuaren txartela edo totemeko pantaila erabil daitezke.
Bilbaobizi aplikazioarekin ALOKATU bada bizikleta, APARKATU aukera daiteke.
Joan-etorrian, aparkatu egin daiteke enkargu txikiak egiteko. Horretarako, derrigor jaitsi behar da jarlekuaren eta atzeko gurpilaren arteko blokeo-palanka.
Bidaia jarraitzeko, palanka aplikazioan askatu behar da. Kontuan hartu behar da, alokairua aktibo dagoela bizikleta aparkatuta egon den denboran.
Bizikleta ITZULTZEKO, zerbitzuaren estazio batera eraman behar da.
Aingura-leku librerik egonez gero, bertan sartu eta derrigor jaitsi behar da jarlekuaren eta atzeko gurpilaren arteko blokeo-palanka alokairua BUKATZEKO.
Salbuespen modura, estazioan ez badago aingura-leku librerik, bizikleta estazioaren ondoan utzi behar da, bizikletaren, oinezkoen edo ibilgailuen segurtasuna arriskuan jarri barik, eta derrigor jaitsi behar da jarlekuaren eta atzeko gurpilaren arteko blokeo-palanka alokairua bukatzeko.

4.BAJA ZERBITZUAN
Erabiltzaileek Udalera joanda eman dezakete baja zerbitzuan, beharrezkoa den inprimakia beteta; edo, bestela, bezeroari arreta emateko helbide elektronikoaren bidez: bilbaobizi@bilbao.eus, euren datuak eta bajaren arrazoiak adierazita.
Zerbitzuan baja emateak, borondatez zein modu automatikoan, ez du kuotaren parte proportzionala itzultzeko eskubiderik ematen.
Erabiltzaileak zerbitzuan baja hartzeko eskaera hilabeteko aurrerapenarekin, gutxienez, aurkeztu beharko du.

5.ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK
Erabiltzaileen eskubideei dagokienez, jarraian zehaztuko direnak esanbidez onartzen zaizkio, indarrean dauden arauen arabera eduki litzaketen bestelakoez gain:
Zerbitzuko bizikletak erabiltzekoa. Bizikletok eskuragarri egongo dira mailegu-puntuetan; puntu horien kokapena zerbitzuko bezeroari arreta emateko bulegoan ez ezik, aplikazio mugikorrean (aurrerantzean, APP), www.bilbaobizi.bilbao.eus webgunean eta Bilbaobizi Puntuetan (aurrerantzean, PBB) ere adierazita egongo da.
Nextbike Gmbh eta Empresa Sagalés SA ABEEak (aurrerantzean, operadoreak) jarriko ditu bizikletak zaintzeko eta berriro banatzeko bitartekoak, ahal den neurrian bizikletak eta finkagailu-puntuak libre egon daitezen zerbitzuaren puntu guztietan.
Zerbitzuaren ezaugarriak kontuan hartuta, ezin da ziurtatu bizikletak eta finkagailu-puntuak libre egongo direnik beti. Libre ez egoteak ez du kalte-ordainetarako eskubiderik emango.
Udalak eskuragarri jarriko duen eskuko telefonoetarako aplikazioa (App Bilbaobizi) dohainik erabiltzekoa. Aplikazio horren bidez, puntu bakoitzeko bizikleten eta finkagailuen egoera jakin ahal izango da denbora errealean.
Zerbitzuari buruzko informazioa eskatu eta jasotzekoa.
Iradokizunak, erreklamazioak eta kexak aurkeztekoa, dela posta elektronikoaren bidez, dela zerbitzuko Apparen eta webgunearen bidez, dela telefonoz deituta edo dela aurrez aurre, Bilbaobiziren arreta-bulegoan.
Aurkeztutako iradokizun, erreklamazio eta kexei dagokien erantzuna jasotzekoa, gehienez ere hilabeteko epean.
Zerbitzuaren gorabeherei buruzko informazioa jasotzekoa webgunearen, Apparen edo beste bide baten bidez. (Texto anterior: Zerbitzuaren gorabeheren informazioa

INSTRUCCIONES GENERALES DE ACCESO Y USO

1. SERVICIO MUNICIPAL DE PRÉSTAMO DE BICICLETAS BILBAOBIZI
El Servicio municipal de Préstamo de Bicicletas "Bilbaobizi", se concibe como un servicio público de préstamo individual de bicicletas de pedaleo asistido que tiene como objetivo favorecer y potenciar el desplazamiento en este medio de transporte saludable, sostenible y no contaminante por la ciudad.
Podrán darse de alta como usuarias de Bilbaobizi las personas físicas mayores de edad y aquellas de 16 y 17 años con autorización firmada por el padre o la madre, persona tutora o representante legal. En dicha autorización se facultará el cobro de la tarifa del servicio en la tarjeta o cuenta bancaria de la que sea titular el padre/madre, tutor/a o representante del menor.
Las personas usuarias no podrán estar impedidas para el uso de las bicicletas del servicio y deberán, en todo caso, tener capacidad psíquica y física suficiente para utilizarlas conforme a estas Instrucciones y demás normativa sobre circulación vial que resulte de aplicación.
Las personas físicas que, cumpliendo los requisitos previamente indicados, quieran darse de alta en el servicio podrán realizarlo de la siguiente manera:
• En la oficina de atención al cliente de Bilbaobizi, Plaza Ernesto Erkoreka, 12. Edificio San Agustín, planta baja, 48007 Bilbao, con cita previa.
En todos los casos, será imprescindible que la persona usuaria acepte expresamente las condiciones de uso y declare conocer su contenido, además de facilitar, entre sus datos personales, un método de pago válido donde se cobrará la tarifa.
La persona usuaria se compromete a comunicar cualquier modificación de sus datos personales de contacto o bancarios facilitados.
Con el fin de evitar duplicidades, queda prohibido que una persona usuaria se dé de alta una segunda vez si previamente no ha cursado la baja correspondiente.

2. ÁMBITO DE USO DE BILBAOBIZI
Los desplazamientos de las personas usuarias de Bilbaobizi se circunscribirán al ámbito del término municipal de Bilbao, quedando expresamente prohibida la circulación fuera del ámbito indicado.

3. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO
Para ALQUILAR una bicicleta se puede utilizar la aplicación Bilbaobizi, la tarjeta del servicio o la pantalla del tótem.
Si se ha alquilado la bicicleta con la aplicación Bilbaobizi se puede disponer de la opción APARCAR. Durante el desplazamiento se puede aparcar para realizar breves gestiones. Para ello, obligatoriamente hay que bajar la palanca de bloqueo que está situada entre el sillín y la rueda trasera.
Para continuar el viaje, hay que liberar la palanca en la aplicación móvil. Hay que tener en cuenta que el alquiler sigue activo durante el tiempo que la bicicleta está en modo aparcado.
Para DEVOLVER la bicicleta, hay que entregarla en una de las estaciones del servicio.
Si hay anclajes libres, hay que encajarla en el anclaje y obligatoriamente bajar la palanca de bloqueo que está situada entre el sillín y la rueda trasera para FINALIZAR el alquiler.
Excepcionalmente, en caso de no haber anclajes libres en la estación, hay que dejar la bicicleta junto a la estación sin que suponga riesgo para la integridad y/o seguridad de la bicicleta, peatones o vehículos y obligatoriamente bajar la palanca de bloqueo que está situada entre el sillín y la rueda trasera para FINALIZAR el alquiler.

4. BAJA EN EL SERVICIO
La persona usuaria podrá darse de baja de forma presencial rellenando el formulario al efecto o bien a través del correo electrónico de atención al cliente bilbaobizi@bilbao.eus, indicando sus datos y la razón de la baja.
La baja del servicio voluntaria o de oficio no dará derecho a la devolución de la parte proporcional de la cuota abonada. La persona usuaria deberá presentar la solicitud de baja en el servicio al menos con un mes de antelación.

5. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS
Se reconocen expresamente los derechos de las personas usuarias que se detallan a continuación, con independencia de cualquier otro que les pueda corresponder, de acuerdo a la normativa vigente.
a) La persona que se haya dado de alta tendrá derecho a hacer uso de las bicicletas del servicio, que estarán disponibles en los puntos de préstamo indicados en la oficina de información del servicio, la Aplicación móvil (en adelante APP), en la página web www.bilbaobizi.bilbao.eus y en los propios Puntos Bilbaobizi (en adelante PBB). La UTE Nextbike Gmbh y Empresa Sagalés S.A (en adelante el operador) pondrá los medios para la conservación, redistribución y carga de las bicicletas, con el fin de que haya bicicletas y puntos de anclaje libres el mayor tiempo posible en todos los PBB. Dadas las características del servicio no se puede garantizar en todo momento la disponibilidad de bicicletas ni anclajes libres y su falta en ningún caso dará lugar a indemnización.
b) Usar gratuitamente la aplicación del servicio Bilbaobizi (en adelante App Bilbaobizi) que el operador pondrá a su disposición para conocer en tiempo real el estado del servicio en cuanto a bicicletas y anclajes libres en cada punto.
c) Solicitar y recibir información del servicio.
d) Formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante correo electrónico, a través de la App y Web del servicio, llamada telefónica o de forma presencial, en la oficina de atención Bilbaobizi.

jasotzekoa zerbitzuaren posta elektronikoaren, web orriaren eta aplikazioaren bidez)
Zerbitzuen tarifei buruzko informazioa jasotzekoa.
Bilbaobizi zerbitzuan erregistratutako pertsonarentzat ondoriozta daitezkeen erantzukizun zibileko ondorio ekonomikoak estaliko dituen aseguru bat izatekoa, betiere indarreko lege-araudiari jarraikiz, hirugarrenei gorputzean eragindako kalte-galerengatik, kalte-galera materialengatik eta beste edozein motatako kalte-galerengatik. Bizikleten mailegu-sisteman erregistratutako erabiltzaile den aldetik egongo da estalduraren eraginpean, betiere kalte horiek bizikleten erabilera normalean eta/edo bizikletan normal ibiltzen ari zen bitartean eragin badira, Bilbo Hiriaren udal-mugartean eta Bilbaobizi Bizikleten Mailegu Zerbitzua Baliatzeko eta Erabiltzeko Jarraibide Orokorrei eta indarreko zirkulazio-arauei jarraikiz.

6.ERABILTZAILEEN BETEHEARRAK
Hauek dira bizikleten mailegurako sisteman alta ematen duten pertsonen betebeharrak:
a.Zerbitzuaz modu egokian baliatzea beti eta jarraibide hauetan araututako funtzionamendua eta jarduna betetzea.
b. Blokeo-palanka jaistea bizikleta estaziora itzultzen denean, aingura-lekuan izan ala ez, bizikletaren alokairua bukatzeko
c.Bizikleta ez erabiltzea dirua irabazteko asmoz; beren-beregi dago debekatuta alokatzea edo/eta saltzea eta merkataritzarako, merkantzien garraiorako edo bestelako helburu profesionaletarako erabiltzea.
d.Bizikleta ezingo zaio hirugarren pertsona bati utzi; kontuaren titularra bakarrik ibiliko da bizikletan eta ezingo du beste inor eroan bizikleta gainean, ezta bizikleta modu seguruan gidatzea eragotzi dezakeen paketerik edo tresnarik ere
e.Bizikleta modu egokian erabiltzea eta gizalegea eta zirkulazio arauak errespetatzea, bizikleta behar den lekuetan edo/eta leku seguruetan aparkatzea, beste pertsona batzuen joan-etorria oztopatu edo segurtasun gabezia eragin barik.
f.Bizikleta behar bezala zaintzea, ez galtzeko edo inork lapurtu ez dezan.
g.BBPetan zirkulatzeko arriskua sor dezaketen akats larriak jakinaraztea. Bizikletak matxuratuz gero, erabiltzaileak zerbitzuaren hurbileneko puntuko finkagailura eroan beharko du nahitaez. Ezinezkoa bazaio, mantentze-lanetako zerbitzuari abisatu beharko dio, bizikletetan eta BBPetan adierazitako gorabeheretarako telefonoaren bidez, Bilbaobizi aplikazioaren bidez, edo bezeroari arreta emateko telefonoaren bidez.
h.Bere gain hartzea behar bezala ez erabiltzeagatik bizikletan eragindako kalteak. Zerbitzuaz baliatzeko eskubidea galtzea ekar lezake bizikletak modu egokian ez erabiltzeak.
i.Istripuren bat edo ezbeharren bat gertatuz gero, gorabeheretarako telefono-zenbakiaren bidez, edo zerbitzuaren webgunearen eta Apparen bidez.
j.Bizikleta lapurtuz gero, erabiltzaileak salaketa jarri beharko du eskumena duen agintaritzaren aurrean, eta gertakaria zerbitzuaren arduradunei jakinaraziko die, jarritako salaketaren kopia aurkeztuta. Horrela egin ezean, baja emango zaio mailegu-zerbitzuan eta ezingo du berriro alta eman zerbitzuan, jarraibide hauetan adierazitakoaren arabera
k.Ahalik azkarren jakinaraztea txartela galdu edo lapurtuz gero; hirugarren pertsonek bizikleta behar ez bezala erabili izana leporatu daiteke haren falta 24 ordu baino lehen jakinarazi ezean
l.Galtzadatik edo bidegorritik, baldin badago, zirkulatzea, espaloietatik zirkulatzea saihestuz, ahal dela. BBPa bizikletan ibiltzeko ez den oinezkoen alderdian dagoenean, bizikleta eskuan hartuta eraman beharko da, bizikletaz ibil daitekeen lekuraino.
Zerbitzua erabiltzeko jarraibide hauek bete ezean, hurrengo atalean adierazitako zigorrak jarriko dira.
Goian adierazitako ez-betetzeren bat berriro eginez gero, Udalak egoki iritzitako neurriak hartuko ditu zigortzeko eta erabiltzaileari horren berri emango dio Erabiltzailea zigortuta dagoenean baja eskatu arren, ez zaio zigorra kenduko. Ezingo du berriro alta eman harik eta zigorra amaitzeko falta zaion denbora iragan arte.
Zigorra zerbitzuan baja ematea denean, ez da urteko kuotaren parte proportzionala itzuliko.

7. EZ-BETETZEAK ETA ZIGORRAK

EZ-BETETZEA	ZIGORRA
Erabiltzailearekin ezin harremanetan jarri hark emandako datuen bidez	Txartela desaktibatzea datu baliagarriak eman arte
Ordubetetik beherako atzerapenarekin itzultzea bizikleta	Ohartarazpena. Mezu bat bidaliko da jakinarazteko
Ordubetetik gorako atzerapenarekin itzultzea bizikleta	48 ordu zerbitzu barik
Ordu bitik gorako atzerapenarekin itzultzea bizikleta	7 egun zerbitzu barik
24 ordutik gorako atzerapenarekin itzultzea bizikleta	6 hilabete zerbitzu barik
Bizikleta behar ez bezala itzultzea edo aparkatzea arrisku barik bizikleten, oinezkoen edo ibilgailuen osotasunerako eta/edo segurtasunerako	Hilabete zerbitzu barik

e) Recibir contestación en relación con las sugerencias, reclamaciones y quejas planteadas, en un plazo máximo de un mes.
f) Ser informada a través de la página web, App o por cualquier otro medio, de las incidencias del servicio.
g) Ser informada de las tarifas del servicio.
h) Disponer de un seguro que cubra las consecuencias económicas de responsabilidad civil que puedan derivarse para la persona registrada en el Servicio Bilbaobizi de acuerdo con la normativa legal vigente, por los daños y perjuicios corporales, materiales, y de cualquiera otra naturaleza causados a terceros. La cobertura será exclusivamente en su condición de persona usuaria registrada del sistema de préstamo de bicicletas, siempre que tales daños se produzcan durante la circulación y/o uso normal al que están destinadas las bicicletas en el término municipal de la Villa de Bilbao de acuerdo a las Instrucciones Generales de Acceso y Uso del Servicio de Préstamo de Bicicletas Bilbaobizi, así como a las normas de circulación vigentes.

6. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS
Las personas que se den de alta en sistema de préstamo tienen la obligación de:
a) Hacer un buen uso en todo momento del mismo y acatar el funcionamiento y las directrices que lo regulan conforme a las presentes Instrucciones.
b) Bajar la palanca de bloqueo al realizar la devolución de la bicicleta en la estación, tanto si se realiza en anclaje o fuera de anclaje, para finalizar el alquiler de la bicicleta.
c) No utilizar la bicicleta con fines de lucro, estando expresamente prohibido su alquiler y/o venta y su utilización para fines comerciales, de transporte de mercancías o cualquier otro uso profesional.
d) No prestar a terceras personas la bicicleta y circular en ella únicamente la persona titular de la cuenta Bilbaobizi, no estando permitido transportar a otras personas o animales. Tampoco se podrán transportar paquetes u objetos que impidan la conducción segura de la bicicleta.
e) Realizar un uso correcto de la bicicleta, respetar las normas cívicas y de circulación, aparcar la bicicleta en zonas adecuadas y/o seguras, sin que interfieran el paso de terceros ni potencien situaciones de inseguridad.
f) Custodiar la bicicleta para evitar cualquier incidente que tuviera como resultado su pérdida o sustracción.
g) Comunicar las anomalías graves de funcionamiento que supongan un peligro a la circular, a través del PBB, la aplicación Bilbaobizi, o el teléfono de atención al cliente. En caso de avería de la bicicleta la persona usuaria tiene obligación de anclarla en el PBB más cercano. Si no fuera posible, deberá avisar a servicio al cliente a través del teléfono de contacto, indicado en la bicicleta y en los PBB.
h) Responsabilizarse de los daños producidos a la bicicleta por un uso incorrecto de la misma, que podría llevar a perder su derecho a usar el servicio.
i) En caso de percance o accidente dar conocimiento del mismo a través del número de teléfono de incidencias, o a través de la Web y App del servicio.
j) En caso de hurto o robo de la bicicleta realizar una denuncia ante la autoridad competente y comunicar el hecho al servicio presentando copia de la denuncia realizada. De no hacerlo así se penalizará con la baja en el servicio de préstamo y la imposibilidad de darse nuevamente de alta en el servicio según lo indicado en estas instrucciones.
k) Dar cuenta lo antes posible en caso de robo o pérdida de la tarjeta, pudiendo ser responsabilizado del mal uso de la bicicleta por parte de terceros en caso de no notificar su desaparición en menos de 24 horas.
l) Circular por la calzada, vía ciclista señalizada o el bidegorri cuando exista, evitando siempre la circulación por las aceras. Cuando el PBB esté situado en zona peatonal no ciclable, se llevará la bicicleta en la mano hasta/desde donde esté permitida su circulación.

El incumplimiento de estas Instrucciones de Uso dará lugar a la penalización que se indique en el siguiente apartado.

7. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

INCUMPLIMIENTO	PENALIZACION
Imposibilidad de contactar con la persona usuaria a través de los datos de contacto facilitados	Desactivación de la cuenta hasta que se faciliten unos datos válidos
Entregar la bicicleta con menos de una hora de retraso	Apercibimiento. Se enviará un mensaje de aviso
Entregar la bicicleta con más de una hora de retraso	48 horas sin servicio
Entregar la bicicleta con más de dos horas de retraso	7 días sin servicio
Entregar la bicicleta con más de 24 horas de retraso	6 meses sin servicio
Devolución o aparcamiento indebido de la bicicleta sin que suponga riesgo para la integridad y/o seguridad de la bicicleta, peatones o vehículos	1 mes sin servicio
Devolución o aparcamiento indebido de la bicicleta que suponga riesgo para la integridad y/o seguridad de la bicicleta, peatones o vehículos	2 meses sin servicio
No comunicar los desperfectos al devolver la bicicleta	3 meses sin servicio

Bizikleta behar ez bezala itzultzea edo aparkatzea arriskua sortuta bizikleten, oinezkoen edo ibilgailuen osotasunerako eta/edo segurtasunerako	2 hilabete zerbitzu barik
Akatsen berri ez ematea bizikleta itzultzean	3 hilabete zerbitzu barik
Bizikleta edo kontua hirugarren pertsona bati uztea	3 hilabete zerbitzu barik
Zirkulazio-arauak ez betetzea. Espaloi gainean ibiltzea	6 hilabete zerbitzu barik
Bizikleta behar ez bezala erabiltzea (eskailerak jaistea, lagun bat baino gehiago ibiltzea gainean...)	6 hilabete zerbitzu barik
Bizikletari eragindako kalteak behar ez bezala erabiltzeagatik	6 hilabete zerbitzu barik
Ausarkeriaz gidatzea	6 hilabete zerbitzu barik
Udalerriaren mugetatik kanpo abiatzea bizikletarekin	Urtebete zerbitzu barik
Bizikleta dirua irabazteko asmoz erabiltzea, alokatzea eta/edo saltzea, merkataritzarako, merkantzien garraiorako edo bestelako helburu profesionaletarako erabiltzea	Urtebete zerbitzu barik
Bizikleta ez itzultzea eta lapurretaren salaketaren kopia ez aurkeztea	Baja zerbitzuan eta ezin alta eman berriro 3 urtetan

Goian adierazitako ez-betetzeren bat berriro eginez gero, Udalak egoki iritzitako neurriak hartuko ditu zigortzeko eta erabiltzaileari horren berri emango dio.
Erabiltzailea zigortuta dagoenean baja eskatu arren, ez zaio zigorra kenduko. Ezingo du berriro alta eman harik eta zigorra amaitzeko falta zaion denbora iragan arte.
Zigorra zerbitzuan baja ematea denean, ez da urteko kuotaren parte proportzionala itzuliko.

8.ZERBITZUAREN ORDUTEGIA ETA BEZEROARI ARRETA EMATEKO TELEFONO-ZENBAKIA
Zerbitzua eguneko 24 orduetan egongo da martxan, asteko 7 egunetan. Aste Nagusian, Gabonetan eta zerbitzua berriro egokitzeko, matxurak konpontzeko edo mantentze-lanak egiteko, zerbitzua guztiz edo aldi baterako itxi daiteke. Ordutegiaren aldaketak erabiltzaileei jakinaraziko zaizkie posta elektronikoaren bidez eta Bilbaobizi zerbitzuaren puntuetan iragarriko dira garaiz. Informazio hori Bilbaobiziren webgunean eta Appean ere egongo da.
Bizikletak, gehienez, ordubetez jarraian erabili ahal izango dira. Ordubetez erabili ostean, 10 minutu igaro arte itxaron beharko da beste mailegu bat egiteko; dena den, arrazoi operatiboak eta zerbitzuaren segurtasuneko arrazoiak direla eta, epe horiek noiznahi aldatu ahal izango dira betiere erabiltzaileei aldez aurretik jakinarazita.
Bezeroari arreta emateko +34 94 656 49 05 telefono-zenbakia erabiliko da bizikleten edo BBPen matxura eta gorabeherak jakinarazteko, eta eguneko 24 orduetan egongo da erabilgarri, asteko 7 egunetan. Horretaz gain, zerbitzuaren aplikazio mugikorraren eta webgunearen bidez ere berehala jakinaraz daiteke zerbitzuan matxuraren bat edo gorabeheraren bat jazo bada.

9.ERANTZUKIZUNA
Udalak, baita operadoreak ere, ez dituzte bere gain hartuko erabiltzaileak bizikleta behar ez bezala erabiltzetik ditzakeen kalteak, ezta bere zerbitzuaren funtzionamendutik sortutakoak ez diren kalteak ere. Beraz, erabiltzaileak bizikletaren elementuen (balaztak, gurpilak, txirrina...) egoera aztertuko du erabili aurretik.

10.ZERBITZUAREN TARIFA
Zerbitzuaren tarifak dagokion Zerga Ordenantzan jasotakoak eta indarrean daudenak izango dira. Nolanahi ere, Bilbaobiziren webgunean eta Appean argitaratuko dira.

11.DATUAK BABESTEARI BURUZKO INFORMAZIOA
Tratamenduaren arduraduna: Bilboko Udala. Mugikortasuneko eta Jasangarritasuneko Zuzendaritza / Ernesto Erkoreka plaza 12, 5. solairua Bilbo www.bilbao.eus

Datuen babesaren ordezkariarekin harremanetan jartzeko informazioa
datos@bilbao.eus

Datuak erabiltzea eskaera prozesua kudeatzeko. Legitimazio oinarria eta datuak gordetzeko denbora
Izen-abizenak, NAN/pasaportea, telefonoa, sexua, jaioteguna, helbide elektronikoa eta helbidea BilbaoBizi zerbitzua eskatzeko prozesua kudeatzeko erabiliko dira, Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legean eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legean jasota dauden eskumenen garapenean oinarrituta, kirola eta kirol jarduerak sustatzearekin zerikusia dutenak, baita udalaren uri barruko bideetan mugikortasuna sustatzearekin ere, bizikleta erabiliz. Datuak gordeko dira jaso ziren helburua betetzeko eta helburu horretatik eta datuen

Préstamo de la bicicleta o la cuenta a una tercera persona	3 meses sin servicio
Incumplimiento de las normas de circulación. Circular por las aceras.	6 meses sin servicio
Uso inapropiado de la bicicleta (bajar escaleras, montar más de 1 persona, ...)	6 meses sin servicio
Daños producidos a la bicicleta por un uso incorrecto de la misma	6 meses sin servicio
Conducción temeraria	6 meses sin servicio
Traspasar los límites del término municipal con la bicicleta	1 año sin servicio
El uso de la bicicleta con fines de lucro, alquiler y/o venta, utilización para fines comerciales, de transporte de mercancías, o cualquier otro uso profesional	1 año sin servicio
No devolver la bicicleta y no presentar copia de la denuncia de robo	Baja en el servicio e imposibilidad de darse de alta nuevamente en 3 años

En caso de reincidencia en los incumplimientos anteriores, el Ayuntamiento adoptará las medidas de penalización oportunas, comunicándoselo a la persona usuaria.
En caso de estar penalizada, la solicitud de baja por parte de la persona usuaria no implicará la eliminación de la penalización. No podrá darse de alta de nuevo hasta que no pase el tiempo restante para finalizarla.
La penalización que implique la baja en el servicio no dará lugar a devolución de la parte proporcional de la cuota del abono anual.

8. HORARIO DEL SERVICIO Y TELÉFONO DE SERVICIO AL CLIENTE
El servicio funcionará las 24 horas del día, 7 días a la semana. En Semana Grande y Navidades, así como por motivo de reestructuración, averías o mantenimiento, el servicio podrá ser interrumpido total o parcialmente. Las modificaciones de horario se comunicarán a todas las personas usuarias a través de correo electrónico y se recogerán en los PBBs con antelación suficiente. Esta información también se recogerá en la Web y App Bilbaobizi.
El tiempo máximo de uso continuado de las bicicletas será de 1 hora. Después de hacer uso de la bicicleta se deberá esperar 10 minutos para poder realizar otro préstamo, sin menoscabo de que por razones operativas y de seguridad en el servicio ello se pueda modificar en cualquier momento con la previa información a las personas usuarias.
El teléfono de servicio al cliente +34 94 656 49 05 se utilizará para comunicar averías e incidencias de las bicicletas o PBB y estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Adicionalmente, a través de la aplicación móvil y Web del servicio también se podrá informar acerca de averías e incidencias en el servicio de manera inmediata.

9. RESPONSABILIDAD
El Ayuntamiento, así como el operador, están totalmente eximidos de los daños que las personas usuarias puedan sufrir o producir mientras hacen uso incorrecto de la bicicleta, así como de los daños no derivados del funcionamiento del servicio. En este sentido, la persona usuaria deberá comprobar el correcto estado de los distintos elementos (frenos, ruedas, timbre,) de la bicicleta antes de hacer uso de la misma.

10. TARIFA DEL SERVICIO
Las tarifas del servicio serán las que estén en vigor y se recojan en la Ordenanza Fiscal correspondiente. En todo caso, se publicarán en la Web y App Bilbaobizi.

11. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS
Responsable de tratamiento: Ayuntamiento de Bilbao. Dirección Movilidad y Sostenibilidad / Plaza Ernesto Erkoreka 12, 5º 48007 de Bilbao www.bilbao.eus

Información de contacto de la Persona Delegada de Protección de Datos
datos@bilbao.eus

Utilización de los datos para la gestión del proceso de solicitud. Base de legitimación y tiempo de conservación de los datos
Los datos personales de nombre, apellidos, DNI/Pasaporte, teléfono, sexo, fecha de nacimiento correo electrónico y dirección serán utilizados para la gestión del proceso de solicitud del servicio BilbaoBizi, en base al desarrollo de competencias de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, relacionadas con la promoción del deporte y actividades deportivas, así como la promoción de la movilidad en vías urbanas municipales utilizando como medio la bicicleta. Estos datos se mantendrán, durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa de patrimonio cultural vasco en relación a archivos y documentación.

Utilización de los datos para cobro de precio público. Base de legitimación y tiempo de conservación de los datos

tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko behar den denbora. Artxibo eta dokumentazioari buruzko euskal kultur ondarearen araudia aplikatuko da.

Datuak prezio publikoa kobratzeko erabiltzea. Legitimazio oinarria eta datuak gordetzeko denbora
Izen-abizenak, NAN/pasaportea eta kontu korrontearen zenbakia BilbaoBizi zerbitzuaren prezio publikoa kobratu ahal izateko erabiliko dira, Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legean eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legean jasota dauden eskumenen garapenean oinarrituta. Datuak gordeko dira jaso ziren helburua betetzeko eta helburu horretatik eta datuen tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko behar den denbora. Zerga-araudia eta artxibo eta dokumentazioari buruzko euskal kultur ondarearen araudia aplikatuko da.

Geoposizioari buruzko datuak erabiltzea bizikletak erabiltzen diren bitartean babesteko. Legitimazio oinarria eta datuak gordetzeko denbora
Zerbitzua erabiltzen den bitartean, bizikleten geoposizioari buruzko datuak erregistratzen dira, bizikletak erabiltzen diren bitartean babesteko eta kalte egin diezaieketen ekintzak saihesteko, Herri Administrazioen Ondareari buruzko azaroaren 3ko 33/2003 Legetik eratorritako udal-ondarea defendatzeko eta babesteko betebeharra betez. Datuak urtebete gordeko dira jaso ziren helburua betetzeko eta helburu horretatik eta datuen tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko. Artxibo eta dokumentazioari buruzko euskal kultur ondarearen araudia aplikatuko da.

Geoposizioaren datuak erabiltzea zerbitzuaren baldintzak betetzen direla egiaztatzeko. Legitimazio oinarria eta datuak gordetzeko denbora
Zerbitzua erabiltzen den bitartean, bizikleten geoposizioari buruzko datuak erregistratzen dira BilbaoBizi zerbitzuaren baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eta, egoki bada, baldintza horiek ez betetzeagatik zigorrak ezartzeko, zerbitzuaren baldintza horien betearazpenari dagokionez. Datuak urtebete gordeko dira jaso ziren helburua betetzeko eta helburu horretatik eta datuen tratamendutik erator daitezkeen erantzukizunak zehazteko. Artxibo eta dokumentazioari buruzko euskal kultur ondarearen araudia aplikatuko da.

Beste erabiltzera batzuk, datu pertsonalak tratatu barik
Bizikleten geoposizioari buruzko datuak erabiliko dira, informazio pertsonalik gabe eta modu anonimoan, bizikleten erabilerari buruzko estatistikak egiteko eta haien mugikortasuna aztertu ahal izateko, mugikortasunari buruzko udal-politikak optimizatzeko erabakiak hartzen laguntzeko.

Datuen komunikazioak:
Ez da datuen komunikaziorik aurreikusten, legezko betebeharrak betetzeko beharrezkoak direnak izan ezik.

Eskubideak:
Hauek dira interesdunen eskubideak:
1. Eskubidea dute datuak ikusteko, zuzentzeko, deuseztatzeko, haien tratamendua mugatzeko edo tratatzearen kontra egiteko. Eskubide horiek erabili ahal izateko, tratamenduaren arduradunari bidali beharko dio idazkia interesdunak, aldez aurretik nor den egiaztatuta; bestela, Bilboko Udalak herritarrei informazioa emateko dauzkan puntuetan aurkez dezake.
2. Eskubidea dute Datuak babesteko Euskal Agentzian erreklamatzeko.

Los datos personales de nombre, apellidos, DNI/Pasaporte y número de cuenta corriente, serán utilizados para poder realizar el cobro del precio público del servicio BilbaoBizi en el desarrollo de competencias en base a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. Estos datos se mantendrán, durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa tributaria y la normativa de patrimonio cultural vasco en relación a archivos y documentación.

Utilización de los datos de geoposición para la protección de las bicicletas en su uso. Base de legitimación y tiempo de conservación de los datos
Durante la utilización del servicio se registran los datos de geoposicionamiento de las bicicletas, para protegerlas en su uso y evitar posibles actos que las pudieran causar un daño en las bicicletas, en cumplimiento de la obligación de defender y proteger el patrimonio municipal derivada de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. Estos datos se mantendrán, durante 1 año para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa de patrimonio cultural vasco en relación a archivos y documentación.

Utilización de los datos de geoposición para verificación de cumplimiento de condiciones del servicio . Base de legitimación y tiempo de conservación de los datos
Durante la utilización del servicio se registran los datos de geoposicionamiento de las bicicletas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las condiciones del servicio BilbaoBizi y, en su caso, la imposición de penalizaciones por incumplimiento de las mismas, en relación a la ejecución del contenido de dichas condiciones del servicio. Estos datos se mantendrán, durante 1 año para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa de patrimonio cultural vasco en relación a archivos y documentación.

Otros usos sin tratamiento de datos personales
Se utilizarán datos de geoposicionamiento de las bicicletas sin información personal y de manera anónima, para poder realizar estadísticas de uso de las bicicletas y poder analizar su movilidad, con el objetivo de ayudar en la toma de decisiones en la optimización de las políticas municipales sobre movilidad.

Comunicaciones de datos:
No se prevén comunicaciones de datos, salvo las que sean precisas en cumplimiento de obligaciones legales.

Derechos:
Las personas interesadas tienen los siguientes derechos:
1. A acceder, rectificar, suprimir los datos, y también, limitar u oponerse a su tratamiento. Para poder ejercerse estos derechos debe enviarse un escrito a la dirección del Responsable de Tratamiento, previa acreditación de su identidad o acudir a los Puntos de Atención de la ciudadanía del Ayuntamiento de Bilbao.
2. A reclamar ante la Agencia Vasca de Protección de Datos.