

## **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 Bilbaobizi, Plaza Ernesto Erkoreka 12, 48007 Bilbao

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**

Pulsa “Alquilar” en la pantalla del terminal o alquila la bicicleta a través de la aplicación Bilbaobizi. Sigue las instrucciones y retira la bicicleta del anclaje. Bilbaobizi cuenta con un sistema de aparcado integrado en el cuadro de la bicicleta. Para aparcar bloquea la bicicleta presionando la palanca de bloqueo del cuadro, un pitido confirmará que la bicicleta está bloqueada. Para continuar el viaje, pulsa “abrir bloqueo” en la aplicación móvil para volver a abrir el candado de la bici. Por favor, ¡ten cuidado! el alquiler continúa activo en el modo de aparcado. Devuelve la bicicleta en una estación de Bilbaobizi y aparca la bicicleta en el anclaje. Un pitido confirmará el éxito de la devolución y la finalización de tu alquiler. El alquiler en la aplicación móvil finalizará automáticamente. Con el fin de garantizar la seguridad de las

bicicletas, el sistema de bicicleta pública Bilbaobizi rastrea las bicicletas con una tecnología de geolocalización periódicamente.

#### **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](mailto: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](http://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.

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) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Custodiar la bicicleta para evitar cualquier incidente que tuviera como resultado su pérdida o sustracción.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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/donde esté permitida su circulación.

## **7. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES (en hoja aparte)**

## **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 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 Bilbao

[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)

Datos de contacto persona delegada de protección de datos

[datos@bilbao.eus](mailto:datos@bilbao.eus)

Finalidades de los Tratamientos y plazos o criterios de conservación de los datos

Gestión y el control de las bicicletas en el servicio de préstamo ofrecido por el Ayuntamiento. Los datos se conservarán mientras dure la prestación del servicio y posteriormente, hasta el tiempo necesario para atender posibles responsabilidades derivadas del tratamiento. En caso del tratamiento basado en el consentimiento (envío

de información) los datos se mantendrán hasta la oposición o la retirada del consentimiento de la persona interesada.

#### Licitud del Tratamiento

Consentimiento y 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.

#### Destinatarios

No se prevé la comunicación de datos personales.

#### Derechos

Las personas interesadas tienen los siguientes derechos:

1. Acceso, rectificación, supresión de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, enviando un escrito a la dirección del Responsable de Tratamiento, previa acreditación de su identidad o en los Puntos de Atención de la ciudadanía del Ayuntamiento de Bilbao.
2. A reclamar ante la Agencia Vasca de Protección de Datos

## 7. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

El incumplimiento de las Instrucciones generales de Acceso y Uso del servicio Bilbaobizi dará lugar a las siguientes 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
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
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
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, comunicándose 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.