

“BILBAOBIZI” BIZIKLETEN MAILEGURAKO UDAL ZERBITZUA

1. BIZIKLETAK ESKURATZEKO ETA ERABILTZEKO JARRAIBIDE NAGUSIAK

Bizikletak Maileguan uzteko udal Zerbitzua, “Bilbaobizi”, pedalei eragiteko laguntza duten bizikletak maileguan uzteko zerbitzu publikoa da, kutsatzen ez duen garraio bide 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 aplikatzeak diren bide-zirkulazio gainerako arautegien arabera erabiltzeko.

Aurrez adierazitako baldintzak betetzen dituzten pertsona fisikoek zerbitzuan alta hartu nahi izanez gero, honela egin ahal izango dute:

- Bilbaobizi APP aplikazio mugikorren bitartez; aplikazioa Android eta IOS sistema eragileetarako dago erabiltzarako.
- Bilbaobiziren webgune ofizialean: www.bilbaobizi.bilbao.eus
- Bilbaobiziren bezeroari arreta emateko bulegoan: Ernesto Erkoreka plaza 12, 48007 Bilbo
- Informazio terminalen, mailegu-puntuetan zuzenean.
- Bezeroari arreta emateko gure linearen bitartez: +34 94 656 49 05

Nolanahi ere, ezinbestekoa izango da erabiltzaileak erabilera-baldintzak esanbidez onartzea eta edukiaren berri baduela adieraztea; horretaz gain, datu pertsonalak ematen dituenen, ordaintzeko metodo balioidun 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 alde 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 BALDINTZAK

BIZIKLETA BAT ALOKATZEKO Sakatu “Alokatu” terminalaren pantailan, edo alokatu bizikleta Bilbaobizi aplikazioaren bidez. Egin kasu jarraibideei eta atera bizikleta ainguralekutik. Bilbaobizik aparkatzeko sistema bizikletaren koadroan integratua du. Aparkatzeko, blokeatu bizikleta koadroko blokeo-palanka sakatuta; txistu-hots bat entzungo duzu bizikleta blokeatuta dagoenean. Aurrera jarraitzeko, aplikazio mugikorrean sakatu “ireki blokeoa”, bizikletaren giltzarrapoa berriro irekitzeko. Mesedez, adi! Alokairuak aktibo jarraitzen du aparkatuta egon arren. Eraman bizikleta Bilbaobiziren estazio batera, eta aparkatu bizikleta ainguralekuan. Txistu-hots bat entzungo duzu itzultzea ondo burutzen denean; beraz, alokairua amaitu dela esan nahi du horrek. Aplikazio mugikorrean automatikoki amaituko da alokairua. Bizikleten segurtasuna bermatze aldera, Bilbaobizi bizikleta publikoen sistemak bizikleten arrastoari jarraitzen dio aldizka, geolocalizazio teknologia baten bitartez.

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 kuota 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 litzaketan bestelakoez gain: Zerbitzuko bizikletak erabiltzeko. 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 daitezkeen 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 erabiltzeko. Aplikazio horren bidez, puntu bakoitzeko bizikleten eta finkagailuen egoera jakin ahal izango da denbora errealean.

Zerbitzuari buruzko informazioa eskatu eta jasotzeko. Iradokizunak, erreklamazioak eta kexak aurkezteko, 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 jasotzeko, gehienez ere hilabeteko epean.

Zerbitzuaren gorabeherei buruzko informazioa jasotzeko webgunearen, Apparen edo beste bide baten bidez. (Testo anterior: Zerbitzuaren gorabeheren informazioa jasotzeko zerbitzuaren posta elektronikoaren, web orriaren eta aplikazioaren bidez) Zerbitzuen tarifei buruzko informazioa jasotzeko.

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:

- A través de la aplicación móvil Bilbaobizi APP, disponible para sistemas operativos Android e IOS.
- Sitio web oficial del Bilbaobizi, www.bilbaobizi.bilbao.eus
- En la oficina de atención al cliente Bilbaobizi, Plaza Ernesto Erkoreka 12, 48007 Bilbao
- Directamente en los puntos de préstamo en los terminales informativos.
- A través de nuestra línea de atención al cliente +34 94 656 49 05

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 aparcarse 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, 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.
- 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.

Bilbaobizi zerbitzuan erregistratutako pertsonarentzat ondoriozta daitezkeen erantzukizun zibileko ondorio ekonomikoak estaliko dituen aseguru bat izatekoa, betiere indarreko lege-araudiari jarraikiz, hirugarrenei gorpuztean 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 Hiria udal-mugartean eta Bilbaobizi Bizikleten Mailegu Zerbitzua Baliatzeko eta Erabiltzeko Jarraibide Orokorrei eta indarreko zirkulazio-arauari jarraikiz.

6. ERABILTZAILEEN BETEHEARRAK

Hauek dira bizikleten mailegurako sisteman alta ematen duten pertsonen betebeharrak:

- Zerbitzuaz modu egokian baliatzea beti eta jarraibide hauetan araututako funtzionamendua eta jarduna betetzea.
- Bizikleta ez erabiltzea dirua irabazteko asmoz; beren-beregi dago debekatuta alokatzea edo/eta saltzea eta merkataritzarako, merkantzien garraiorako edo bestelako helburu profesionaletarako erabiltzea.
- Bizikleta ezingo zaio hirugarren pertsona bati utzi; kontuaren titularrak bakarrik ibiliko da bizikletan eta ezingo du beste inor eroan bizikleta gainean, ezta bizikleta modu seguruan gidatzea eragotzi dezakeen paketerik edo tresnarik ere.
- 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.
- Bizikleta behar bezala zaintzea, ez galtzeko edo inork lapurtu ez dezan.
- BBPetan zirkulatzeako arriskua sor dezaketen akats larriak jakinaraztea. Bizikletak matxuratu gero, erabiltzaileak zerbitzuaren hurbileneko puntuko finagailura eroan beharko du nahitaz. Ezinezkoa bazaio, mantentze-lanetako zerbitzuari abisatu beharko dio, bizikletetan eta BBPetan adierazitako gorabeheretarako telefonoaren bidez, Bilbaobizi aplikazioaren bidez, edo bezeroari arreta emateko telefonoaren bidez.
- Bere gain hartzea behar bezala ez erabiltzeagatik bizikletan eragindako kalteak. Zerbitzuaz baliatzeko eskubidea galtzea ekar lezake bizikletak modu egokian ez erabiltzeak.
- Istripuren bat edo ezbeharren bat gertatuz gero, gorabeheretarako telefono-zenbakiaren bidez, edo zerbitzuaren webgunearan eta Apparen bidez.
- Bizikleta lapurtuz gero, erabiltzaileak salaketa jarri beharko du eskumena duen agintaritzaren aurrean, eta gertakaria zerbitzuaren arduraduneri 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.
- Ahalik azkarren jakinaraztea txartela galdu edo lapurtuz gero; hirugarren pertsonak bizikleta behar ez bezala erabili izana leporatu daiteke haren falta 24 ordu baino lehen jakinarazi ezean.
- 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 daitezkeen lekuraino. Zerbitzua erabiltzeko jarraibide hauek bete ezean, hurrengo atalean adierazitako zigorrak jarriko dira.
- Goian adierazitako ez-betetzeren bat berriro eginez gero, Udalak egoki irizitako 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 aparkatzea arrisku barik bizikletan, oinezkoen edo ibilgailuen osotasunerako eta/edo segurtasunerako	Hilabete zerbitzu barik
Bizikleta behar ez bezala aparkatzea arriskua sortuta bizikletan, 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

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:

- Hacer un buen uso en todo momento del mismo y acatar el funcionamiento y las directrices que lo regulan conforme a las presentes Instrucciones.
- 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.
- 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.
- 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.
- Custodiar la bicicleta para evitar cualquier incidente que tuviera como resultado su pérdida o sustracción.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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
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

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
Udallerriaren 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-betetzerekin bat berriro eginez gero, Udalak egoki irizitako 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 egokitzeak, matxurak konpontzeko edo mantentze-lanak egiteko, zerbitzua guztiz edo aldi baterako itxi daiteke. Ordutegiaren aldaketak erabiltzaileei jakinaraziko zaizkie posta elektronikokoaren bidez eta Bilbaobizi zerbitzuaren puntuetan iragarriko dira garaiz. Informazio hori Bilbaobiziren webgunean eta Apean 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, arrazoizko operatiboak eta zerbitzuaren segurtasuneko arrazoiak direla eta, epe horiek noiznahi aldatu ahal izango dira betiere erabiltzaileei alde aurretik jakinarazita. Bezeroari arretea 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 mugikorren 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 Ordenantzari jasotakoak eta indarrean daudenak izango dira. Nolanahi ere, Bilbaobiziren webgunean eta Apean argitaratuko dira.

11. DATUAK BABESTEARI BURUZKO INFORMAZIOA

Tratamenduaren arduraduna
Bilboko Udala. Mugikortasun eta Jasangarritasun Zuzendaritza
Ernesto Erkoreka plaza 12, 5. solairua, 48007 Bilbo
www.bilbao.eus
Datuen babeserako ordezkariekin harremanetan jartzeko datuak
datos@bilbao.eus
Datuen tratamenduaren helburuak eta Datuak gordetzeko epe edo irizpideak
Udalak eskaintzen duen mailegu-zerbitzuan bizikletak kudeatzea eta kontrolatzea. Zerbitzua ematen den bitartean gordeko dira datuak, eta, horren ondoren, tratamenduaren ondoriozko balizko erantzukizunak artatzeko beharrezkoa den epea bete arte. Baimenean oinarritutako tratamenduaren kasuan (informazioa bidaltzea), interesdunak kontraktorik esaten ez duen arte edo baimena ezetzatu arte gordeko dira datuak.
Tratamenduaren zilegitasuna
Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legean (apirilaren 2ko 7/1985) eta Euskadiko Toki Erakundearen buruzko Legean (apirilaren 7ko 2/2016) oinarrituta garatu eta baimendu dira eskumenak.
Hartzaileak
Ez dago aurreikusita datu pertsonalen komunikaziorik.
Eskubideak
Interesdunek honako eskubide hauek dituzte:

1. Beren datuak eskuratu, zuzendu eta ezabatzea, eta datu horien tratamendua mugatzea edo tratamendu horri uko egiteko; horretarako, idazki bat bidali behar du tratamenduaren Arduradunaren helbidera, betiere beren nortasuna alde aurretik egiaztatuta, edo Bilboko Udalaren herritarrei arretea emateko puntuetara.
2. Erreklamazioak Datuak Babesteko Euskal Agentzian aurkeztu behar dira.

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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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
Datos de contacto persona delegada de protección de datos
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 ó en los Puntos de Atención de la ciudadanía del Ayuntamiento de Bilbao.
2. A reclamar ante la Agencia Vasca de Protección de Datos