

# **NORMAS DE USO**

Sistema de Bicicleta Pública "BIKI"

# **BIKI**

Original: versión 0

Aprobadas el 30 de diciembre de 2022

**Índice de contenido:**

1	Objeto.....	2
2	Ámbito de utilización de BIKI .....	2
3	Condiciones exigidas para darse de alta como personas usuarias .....	2
4	Procedimiento para darse de alta en el servicio BIKI.....	3
5	Utilización del servicio.....	6
6	Tarifas .....	8
7	Renovación y baja del sistema.....	9
8	Horarios .....	10
9	Derechos de la persona usuaria.....	11
10	Obligaciones de la persona usuaria.....	12
11	Prohibiciones expresas.....	14
12	Responsabilidad de la persona usuaria.....	15
13	Infracciones y medidas a adoptar .....	17
14	Atención a la persona usuaria del servicio y régimen jurídico .....	21
15	Protección de datos .....	22

## 1 Objeto

Constituye el objeto de este documento la regulación general de las condiciones de uso del sistema de alquiler de bicicletas público, conocido como "BIKI", en la ciudad de Valladolid, del cual es gestor Autobuses Urbanos de Valladolid S.A, en adelante AUVASA.

El sistema consiste en el alquiler por parte de la persona usuaria de las bicicletas que pertenecen al gestor, de acuerdo con las distintas condiciones de utilización tal y como se describe de aquellas en este documento.

## 2 Ámbito de utilización de BIKI

El ámbito de utilización de BIKI se limita exclusivamente al área urbana del término municipal de Valladolid y alfoz de Valladolid, quedando expresamente prohibida la circulación fuera del ámbito indicado. Las bicicletas deberán ser recogidas y devueltas en las estaciones del sistema.

## 3 Condiciones exigidas para darse de alta como personas usuarias

1. Podrán darse de alta como usuarias del servicio BIKI las personas físicas mayores de edad que suscriban este contrato y que, a estos efectos, se den de alta en el sistema siguiendo el procedimiento descrito en este contrato. El pago se realizará a través del cargo en una tarjeta bancaria o del pago en efectivo en las oficinas de AUVASA sitas en la c/Bronce, 3.
2. Queda prohibido que las personas jurídicas puedan darse de alta como personas usuarias en el servicio.
3. Las personas menores de 18 años pero mayores de 16 podrán darse de alta como personas usuarias del servicio BIKI siempre que envíen, debidamente rellenada, la autorización que consta en la página web o bien que se facilita en las oficinas del Servicio de Atención a la persona usuaria de BIKI de AUVASA, firmada por el padre/madre o un tutor/a de la menor, en la que

conste la correspondiente declaración de asunción de responsabilidad a favor del menor o la menor.

En cualquier caso, el padre/madre/tutor/tutora que autorice el alta del menor o la menor deberá remitir al servicio de BIKI o a la Oficina de Atención a la Persona Usuaría, una autorización, según el modelo que consta en la web, en la que se autorice a AUVASA a cobrar los importes/cargos del servicio en la tarjeta bancaria, de la que sean titulares, que designen al efecto o, si se elige la opción de pago en efectivo, pagar los servicios por adelantado tal y como se especifica en los anteriores apartados. Junto con la autorización, el padre/madre o tutor/a deberá remitir una fotocopia de su DNI/NIE.

No se tramitará ningún alta en el caso de menores de 18 años y mayores de 16 hasta que AUVASA no haya recibido la documentación indicada, debidamente firmada.

4. Con el fin de evitar la duplicidad, queda prohibido que la persona usuaria se dé de alta una segunda vez si previamente no ha cursado la baja correspondiente.

#### 4 Procedimiento para darse de alta en el servicio BIKI

Las personas físicas que, cumpliendo con los requisitos indicados, quieran darse de alta del servicio, deberán seguir el procedimiento que se detalla en esta cláusula.

##### 1) Procedimiento de alta por internet

La persona que quiera darse de alta debe acceder a la página web [www.biki-valladolid.es](http://www.biki-valladolid.es) cumplimentar el proceso de alta en BIKI, y posteriormente, activar el Servicio en el que se acepta expresamente las condiciones establecidas en este contrato.

El hecho de marcar el apartado correspondiente de la página web, en relación con este contrato, supone la aceptación expresa por parte de la persona usuaria de las condiciones del mismo, así como una declaración de conocimiento de su contenido.

Una vez realizado este trámite, deberá activarse el alta

en la misma página web.

Una vez realizado todo el proceso de alta, se iniciará el cómputo de plazo de vigencia del abono o tarifa según la modalidad contratada. Deberá bajarse la aplicación "BIKI" y, mediante las credenciales registradas (mail y contraseña o ID Tarjeta de Servicios Municipales) abrir su cuenta personal para poder utilizarla como sistema de identificación en el sistema.

Adicionalmente, los menores de edad con 16 años cumplidos deberán realizar previamente el trámite de autorización como se indica en el punto 3.3.

El personal de BIKI de atención a la persona usuaria estará a disposición por medio de los diferentes canales de comunicación descritos en la web, para apoyar, ayudar y agilizar el proceso de inscripción en el servicio.

El hecho de no activar la app no implicará la pérdida de vigencia del contrato y, por lo tanto, le serán de aplicación todas las condiciones relativas a la renovación automática, una vez llegado su fin, excepto en los casos en que opere la manifestación expresa por parte de la persona usuaria de causar baja del servicio.

El uso del servicio y la cuenta de la persona usuaria tiene carácter personal e intransferible, no pudiendo ser cedidos a un tercero o una tercera.

## 2) Procedimiento de alta mediante aplicación móvil "BIKI"

Las personas que quieran darse de alta deberán bajarse la aplicación móvil "BIKI", deberán crear una cuenta de usuario/a y completar el proceso de inscripción correspondiente, en el que se aceptará expresamente las condiciones que establece este contrato.

El o la solicitante deberá aportar los datos personales y la tarjeta de crédito/débito requeridos por la empresa operadora y abonar los cargos correspondientes a la modalidad de abono solicitado de acuerdo con los precios vigentes en el momento de inscribirse según lo indicado en la web. Si se opta por la modalidad de pago en efectivo se deberá realizar exclusivamente esta alta en las oficinas de atención a la persona usuaria de BIKI.

Una vez realizado el proceso de alta, la persona usuaria podrá utilizar la app "BIKI" como sistema de identificación en el sistema.

El hecho de marcar el apartado correspondiente en la APP, en relación a este contrato, supone la aceptación expresa por parte de la persona usuaria de las condiciones del mismo, así como una declaración de conocimiento de su contenido.

Una vez realizado todo el proceso de alta, se iniciará el cómputo del plazo de vigencia del abono según la modalidad contratada.

El uso del servicio y la cuenta de la persona usuaria tiene carácter personal e intransferible, no pudiendo ser cedidos a un tercero o una tercera.

### 3) Procedimiento de alta en forma presencial

La persona que quiera darse de alta presencialmente en la Oficina de Atención a la persona usuaria de BIKI deberá cumplimentar la hoja de alta al servicio firmando este contrato en todas sus hojas.

Una vez realizado todo el proceso de alta, se iniciará el cómputo de plazo de vigencia del abono según la modalidad contratada. Deberá bajarse la aplicación "BIKI" y, mediante las credenciales registradas (mail y contraseña o ID Tarjeta de Servicios Municipales), abrir su cuenta personal para poder utilizarla como sistema de identificación en el sistema.

El cómputo del plazo de vigencia del abono se iniciará desde el momento del alta. La cumplimentación de todo el proceso de inscripción al servicio comportará la aceptación de las condiciones y, por consiguiente, la suscripción del contrato.

Por este motivo, el hecho de no activar la cuenta de la persona usuaria no implicará la pérdida de vigencia del contrato y, por lo tanto, le serán de aplicación todas las condiciones relativas a la renovación automática, una vez llegado su fin, excepto en los casos en que opere la manifestación expresa por parte de la persona usuaria de causar baja del servicio.

El uso del servicio y la cuenta de la persona usuaria tiene carácter personal e intransferible, no pudiendo ser cedidos a un tercero o una tercera.

## 5 Utilización del servicio

- La persona usuaria tendrá acceso a las bicicletas que estén en uso y disponibles en el sistema.
- El procedimiento para retirar, utilizar y devolver una bicicleta de la estación del sistema es el que se describe a continuación:

La persona usuaria deberá identificarse y validar correctamente que es abonada del sistema mediante:

- La lectura del QR de la bicicleta.
- La lectura en la propia estación de la Tarjeta de Servicios Municipales validada y ligada en la app o web de BIKI a un usuario/a.
- Introduciendo el código existente bajo el QR de la bicicleta en la app "BIKI".
- Seleccionando en el plano de la app "BIKI" la estación en la que la persona usuaria quiere recoger la bicicleta e introducir en el teclado del elemento de anclaje el código que se obtiene en la app y poder así retirar la bicicleta.
- En el momento de retirar la bicicleta de la estación en la que está anclada, la persona usuaria queda obligada a comprobar el perfecto estado de todos sus elementos y, en concreto, el estado de los frenos, de las luces, el cambio de marcha, la sujeción correcta de todos los elementos móviles de la bicicleta y podrá ajustar el asiento para adecuarlos a su altura.
- Si al retirar la bicicleta, la persona usuaria comprueba que hay algún elemento de la misma que no funciona correctamente, deberá devolverla en un tiempo máximo de 3 minutos, permitiendo al sistema coger otra bicicleta sin esperar los 10 minutos entre cada uso. Una vez anclada la bicicleta que no funciona correctamente, la persona usuaria dispondrá de 20 segundos para pulsar el botón con el símbolo de la llave inglesa en color rojo ubicado en la parte superior del anclaje, de manera que la bicicleta quede bloqueada.

- En todo caso, la persona usuaria se obliga a verificar por la app la correcta devolución de la bicicleta averiada (en el específico apartado de viajes: "historia de viajes" deberá aparecer el viaje recién terminado con principio y fin de trayecto). La persona usuaria será la responsable, en todo caso, de que la bicicleta quede devuelta de forma adecuada al sistema, de acuerdo con el procedimiento especificado.
- Una vez retirada la bicicleta, la persona usuaria tendrá derecho a hacer uso de la misma según las modalidades y condiciones establecidas en la página web, APP y presente documento.
- Después de utilizar la bicicleta, la persona usuaria tiene que devolverla en la estación más cercana a su destino, no pudiendo dejarla suelta en la calle.
- Debe acercar la bicicleta a un anclaje disponible (sin luz roja) en la estación, empujar hasta que la estación la detecte (la bicicleta) y esperar la confirmación del anclaje (luz verde).
- En caso de no haber un anclaje disponible en la estación, acercándose a la misma, podrá informar en la APP que la estación está llena. En este caso el sistema le ofrecerá ampliar el tiempo en 10 minutos extra para devolver la bicicleta en la estación más cercana. En la misma APP podrá ver las estaciones más cercanas donde puede encontrar un espacio disponible para dejar la bicicleta.
- Entre cada uso de una misma persona usuaria deberán transcurrir como mínimo 10 minutos.
- Cada persona usuaria no podrá extraer del sistema más de una bicicleta por cada viaje.

#### Precios del sistema

Los precios del sistema serán los que consten aprobados, publicados y estén vigentes en la página web y app en cada momento para cada modalidad. En todo caso, el importe correspondiente a la suscripción del sistema, los precios por el uso de las bicicletas y el importe de las posibles sanciones por incumplimiento serán las que se establezcan por parte del órgano competente.

La persona usuaria autoriza a AUVASA a realizar el cobro mediante el sistema de pago habilitado de los precios que se pueden generar por el uso del sistema, así como el importe de las medidas que puedan adoptarse, de acuerdo con los importes que se encuentren vigentes en la página web del sistema y con las estipulaciones que se contemplan en este contrato.

## 6 Tarifas

La persona usuaria podrá optar por cualquiera de las modalidades de abono que se detallan en la página web y que responderán a las que sean aprobadas por el órgano competente de AUVASA en cada momento.

El concepto al que corresponde cada elemento que conforma el marco tarifario establecido para BIKI es:

- **Tarifa por uso:** es el precio establecido para un uso de 30 minutos para toda aquella persona que no disponga de un bono.
- **Suscripción anual:** es el precio del pago único requerido para la utilización del sistema mediante tarifa por uso.
- **Suscripción ocasional:** es el precio del pago único requerido para la utilización del sistema mediante tarifa por uso para un mes.
- **Bono combinado<sup>1</sup>:** es el precio del pago único para la obtención de un bono combinado AUVASA – BIKI.
- **Bono anual:** es el precio para el uso ilimitado, en periodos máximos de 30 minutos, durante un año. Esta tipología de bono incluye el pago de la suscripción anual.
- **Bono mensual:** es el precio para el uso ilimitado, en periodos máximos de 30 minutos, durante un mes. Esta tipología de bono incluye el pago de la suscripción ocasional.

---

<sup>1</sup> En la oferta tarifaria de bonos se considera la posibilidad de combinados AUVASA-BIKI, por la oportunidad estratégica de hacer más accesible dos servicios de transporte público gracias a la gestión bajo un mismo operador (AUVASA).

La obtención de un bono de bicicleta eléctrica habilitará la posibilidad del uso de bicicleta mecánica y eléctrica indistintamente.

La persona usuaria no podrá hacer un cambio de modalidad durante la suscripción vigente y, por lo tanto, deberá esperar a la finalización de la suscripción o bien darse de baja y, posteriormente, darse de alta para cambiar de modalidad.

Las personas usuarias serán informadas en anticipo vía mail y app de la caducidad de la suscripción. La renovación será automática si se ha elegido la modalidad de pago vía tarjeta de crédito/debido. Si se ha optado por el pago en efectivo, deberá ser actualizada manualmente en las oficinas de BIKI. La opción para renovar la suscripción aparecerá con un plazo de tiempo suficiente para que la renovación permita una continuidad de servicio.

La persona usuaria autoriza a AUVASA a realizar el cobro mediante el sistema de pago habilitado de las tarifas que se puedan generar por el uso del servicio, así como del importe de las medidas que puedan adoptarse, de acuerdo con los importes que se encuentren vigentes en la página web del servicio y con las estipulaciones que se contemplan en este contrato.

## **7 Renovación y baja del sistema**

### Renovación

- Finalizado el periodo de validez de la suscripción anual u ocasional, abono anual u ocasional de cada tipología de bicicleta, se avisará a la persona usuaria para que pueda renovar el servicio mediante el cargo en la tarjeta de crédito/débito correspondiente de acuerdo con el precio vigente o para que pueda realizar el pago en efectivo.
- A tal efecto, con una antelación de 30 días para la suscripción anual y el abono anual y 7 días para el mensual, a la fecha de finalización del título.  
La persona usuaria recibirá un correo electrónico o notificación vía App, comunicándole que se procederá, en su caso, a la renovación automática.
- Si la persona usuaria decide no renovar el título tiene que comunicarlo con un plazo de antelación mínimo de quince días para la suscripción anual y el

abono anual y de tres días para el abono mensual, a la fecha de fin de vigencia a través del correo electrónico que aparece en la web y/o app. En el caso de no indicar la baja, el título será renovado automáticamente 7 días antes en el caso de la suscripción anual y el abono anual y 1 días antes para el abono mensual.

#### Baja del sistema

- La persona usuaria podrá solicitar la baja del sistema de forma voluntaria vía correo electrónico indicando los datos personales y el motivo de la baja.
- No tendrá derecho a recuperar los pagos efectuados hasta la fecha de la solicitud de baja para el caso de los abonos anuales y mensuales.
- Además, AUVASA dará de baja en un plazo de 15 días a aquella persona usuaria que, finalizada la vigencia de su abono, no haya comunicado, en la forma y términos establecidos, su intención de darse de baja y devuelva el recibo bancario correspondiente al pago de la cuota de su abono.
- El plazo indicado se contará a partir de que AUVASA tenga constancia de que ese recibo/pago haya sido devuelto. En este caso, el sistema no estará obligado a tramitar ningún proceso de incumplimiento, pudiendo acordar la baja automática y pudiéndose requerir todos los daños sufridos en este periodo.
- En los supuestos de infracción muy grave, AUVASA, atendiendo a las alegaciones presentadas, podrá adoptar las medidas previstas en las presentes condiciones, pudiendo causar la baja definitiva del sistema y quedando la persona usuaria obligada a abonar todos los daños ocasionados en ese periodo.
- Cuando el sistema alcance el número de personas usuarias máximas, se considerará saturado y se creará una lista de espera para dar altas conforme se produzcan bajas.

## **8 Horarios**

El horario del servicio será las 24 horas durante todo el año.

El servicio podrá temporalmente y por causas de reestructuración, mantenimiento u otras, limitar los horarios o disponibilidad de las estaciones BIKI.

El procedimiento y las condiciones de reserva de una bicicleta son las que consten publicadas y estén vigentes en la página web en cada momento y para cada modalidad.

## 9 Derechos de la persona usuaria

Se reconocen expresamente los derechos de la persona usuaria que se detallan a continuación, con independencia de cualquier otro que les pueda corresponder, de acuerdo con la normativa vigente:

1. Hacer uso de las bicicletas disponibles del sistema, en las condiciones indicadas en las presentes condiciones y en la normativa vigente.
2. Que las bicicletas estén en condiciones óptimas para su uso.
3. Solicitar y recibir información del sistema.
4. Formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante app, vía web, correo electrónico, correo ordinario o de forma presencial, en el local del operador del sistema. También podrá realizarlo a través del servicio de atención ciudadana o administración electrónica.
5. Ser informado/a, a través de la app, vía web, correo electrónico, redes sociales o por cualquier otro medio, de las incidencias del sistema.
6. En caso de accidente, recibir las indemnizaciones correspondientes, una vez haya sido acreditado por la persona usuaria que el accidente se ha producido a causa de un mal funcionamiento de las bicicletas del sistema, cuando no opere culpa, negligencia o dolo, por parte de la persona usuaria.
7. A ser informado/a de los precios y de las medidas que puedan adoptarse y, en este último caso, a formular las alegaciones que considere pertinentes.
8. En el caso de que, por error, el sistema haya realizado un cobro indebido, la persona usuaria tendrá derecho a que se le devuelvan estas cantidades, en

el plazo de un mes, contando a partir de la decisión del sistema que declare la improcedencia del cobro.

## 10 Obligaciones de la persona usuaria

Se establecen como obligaciones específicas de la persona usuaria, aparte de las contempladas en la normativa vigente aplicable, las que se detallan a continuación:

1. Hacer uso del sistema y, en especial, de la bicicleta, con la máxima diligencia.
2. Devolver debidamente la bicicleta al sistema. En el caso de comprobar que alguno de sus elementos no funciona correctamente avisar que la bicicleta no está en condiciones óptimas.
3. Devolver correctamente la bicicleta en la estación de retorno al terminar de utilizar el sistema y verificar en el registro correspondiente de la app el correcto anclaje de la misma.
4. No ceder el uso de los datos de la zona privada para la app.
5. Utilizar la bicicleta únicamente para el transporte de la persona usuaria, no pudiendo transportar a otras personas, animales o mercancías, salvo en las bicicletas especiales para dicho uso.
6. Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento de su retirada de la estación y hasta el correcto retorno de la misma al sistema, así como comunicar al operador cualquier incidencia que se produzca en relación al sistema durante el periodo de uso.
7. Comunicar al operador la pérdida o robo del móvil, datos de la zona privada de app, asumiendo la responsabilidad de su utilización hasta el momento de su comunicación.
8. En caso de avería de la bicicleta, la persona usuaria tiene la obligación de anclarla/devolverla en la estación más próxima, así como de poner en conocimiento del sistema la incidencia. En caso de resultar imposible por parte de la persona usuaria el traslado de la bicicleta a la estación más cercana deberá custodiar la misma por un periodo mínimo de diez minutos, contados desde la comunicación de la incidencia al operador.

9. En caso de pérdida, robo o hurto de la bicicleta, la persona usuaria tiene la obligación de denunciar los hechos, con la mayor brevedad posible a las Fuerzas del Orden Público competentes y de comunicar en un plazo máximo de 12 horas la desaparición de la bicicleta al operador. Seguidamente, deberán entregar una copia de la denuncia efectuada e informar de los hechos por escrito a la empresa operadora. La empresa operadora se reserva el derecho de sancionar al o a la persona usuaria por los daños recibidos.
10. En caso de accidente, la persona usuaria tiene la obligación de comunicar, con la mayor brevedad posible, a las Fuerzas de Orden Público competentes para la realización del atestado correspondiente y de informar de ello al operador por escrito, a más tardar en un día hábil siguiente al acaecimiento de los hechos, indicando detalladamente las circunstancias del accidente, refrendado, si es posible, por los implicados o implicadas en el accidente y con los datos de los/as posibles testigos.
11. Mostrar la identificación de la persona usuaria en la app del teléfono a supervisores/as, personal autorizado o asignado por el operador al efecto o a las autoridades que así lo requieran.
12. Entregar la bicicleta a las personas supervisoras, personal autorizado o asignado por el operador al efecto o autoridades, en el caso de que éstos, en el ejercicio de sus funciones, lo requieran.
13. Comunicar las modificaciones de datos que se puedan producir en relación a su abono, así como el cambio de tarjeta o cuenta bancaria en el que el operador tenga que hacer los cobros.
14. Respetar las normas de circulación vigentes y ordenanzas locales que sean de aplicación.
15. Hacer uso de las conexiones ciclistas siempre que sea posible.
16. Utilizar la bicicleta de forma adecuada y destinarla únicamente para transporte personal. No se permitirá su uso con fines comerciales.
17. Responsabilizarse del buen uso de la bicicleta, así como evitar su pérdida.

## 11 Prohibiciones expresas

Se prohíbe expresamente a las personas usuarias de BIKI, aparte de las conductas detalladas a lo largo de las presentes condiciones, así como de las descritas en la normativa aplicable, las que se exponen a continuación:

1. La utilización de las bicicletas en terrenos que no sean aptos para su circulación.
2. Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte, excepto ascensores públicos con las dimensiones adecuadas.
3. El desmontaje y/o manipulación parcial o total de la bicicleta, de las estaciones del sistema o de los elementos que los componen.
4. La utilización de la bicicleta o de las estaciones para fines comerciales. Queda prohibido el uso de la bicicleta para fines distintos a los que constituyen el objeto del sistema. Y, en particular, su uso con fines comerciales o profesionales.
5. La utilización de la marca o logotipo de BIKI sin la autorización del operador o Ayuntamiento de Valladolid.
6. La inscripción de eslóganes, dibujos o similares sobre la bicicleta o estación del sistema.
7. Realizar todo tipo de grafito, pintada, mancha, garabato, escrito, inscripción o grafismo, con cualquier materia (tinta, pintura, materia orgánica o similares) o bien rayando la superficie de la bicicleta o estación correspondiente.
8. Circular sobre una sola rueda, cogerse a otros vehículos en marcha y utilizar auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores de sonido.
9. Hacer uso del teléfono móvil mientras se está circulando.
10. Transportar en la bicicleta a cualquier otra persona además de la persona usuaria, o cualquier animal, así como la integración en la bicicleta de elementos ajenos que puedan servir para estos fines.
11. Abandonar o ceder la bicicleta, mientras esté haciendo uso del sistema, excepto en casos de fuerza mayor.

12. El uso de la bicicleta en competiciones de cualquier clase.
13. Prestar, alquilar, ceder o realizar cualquier otro acto de disposición de la bicicleta a favor de terceros, con o sin ánimo de lucro.

## 12 Responsabilidad de la persona usuaria

La persona usuaria es la persona responsable de los daños que pudieran sufrir o provocar a terceros con motivo de la utilización de la bicicleta y, en general, de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento que la persona usuaria haga de las disposiciones contenidas en las presentes condiciones generales. No podrá exigirse la responsabilidad a AUVASA o al operador por los daños ocasionados o provocados en el uso de la bicicleta, salvo si se demostrase que dichos daños son consecuencia de un vicio interno o de falta de mantenimiento de la bicicleta.

La persona usuaria será la única responsable de las infracciones de las normas de Tráfico, como consecuencia de la conducción o posesión del vehículo y de cualquier infracción legal y/o reglamentaria que pudiera cometer.

La persona usuaria es responsable de las multas, sanciones y/o reclamaciones de cualquier naturaleza y se compromete a resarcir al sistema si éste tuviera que abonar cualquier suma anticipadamente por estos conceptos. En caso de que el operador haya tenido que intervenir en procedimientos sancionadores o informativos en el pago de multas, sanciones y/o reclamaciones de cualquier naturaleza, éste facturará al arrendatario/a el importe total invertido por cada intervención en concepto de gastos del expediente.

La utilización de la bicicleta por otras personas que no sean la persona usuaria titular quedará bajo responsabilidad de este último.

La utilización de la bicicleta por menores de edad será responsabilidad del padre/madre/tutor/tutora o representante legal que haya contratado el sistema. La persona usuaria tiene la obligación, durante el tiempo de utilización, de custodiar la bicicleta, respetar las normas de circulación vial y hacer un uso correcto del Servicio de préstamo.

Las reparaciones, sustitución de piezas o suministro que sean consecuencia de actos dolosos o culposos imputables a la persona usuaria serán siempre por cuenta de la misma.

AUVASA y el Ayuntamiento de Valladolid no se hacen responsables de los daños que la persona usuaria pueda sufrir o producir mientras hace uso de la bicicleta, ni de los daños o perjuicios producidos por el mal uso de la misma, ni los causados a terceras personas por la persona usuaria de ésta.

La persona usuaria se compromete durante el tiempo que dure el préstamo a aparcar la bicicleta en las zonas destinadas para ello.

La persona usuaria será responsable de las obligaciones y, en su caso, infracciones que se determinen por cualquier Autoridad u Organismo, ya sea Estatal, Autonómico o Local, por razón de la conducción de la bicicleta.

La persona usuaria tiene la obligación de comunicar de inmediato las incidencias producidas en el transcurso de la utilización del Servicio.

En caso de incidente que afecte a las condiciones mecánicas de la bicicleta y sin perjuicio de la obligación de comunicación, ésta quedará bajo la responsabilidad de la persona usuaria hasta que la deposite de forma segura en un anclaje de las estaciones del sistema de préstamo, o la ponga a disposición del personal autorizado de la empresa.

En caso de pérdida, robo o hurto, la persona usuaria tiene la obligación de denunciar, lo antes posible y en un plazo máximo de 12 horas, la desaparición de la bicicleta a las Fuerzas de Orden Público competentes, debiendo entregar una copia de la denuncia en el plazo máximo de 10 horas siguientes a la fecha de la denuncia o día hábil inmediatamente posterior, en uno de los siguientes canales: en la oficina de Atención a la Persona Usuaría de BIKI o a través del correo electrónico publicado en la web.

De no presentar dicha denuncia, la persona usuaria afectada será dada de baja inmediatamente, no pudiendo tener acceso al servicio hasta pasados 6 años, sin perjuicio de la sanción que tal conducta comporte con respecto a la ordenanza reguladora del servicio.

En caso de producirse algún cambio en los datos aportados por la persona usuaria en el formulario de alta, esta estará obligada a comunicarlo a través de la Oficina de Atención a la Persona Usuaría o del correo electrónico habilitado.

### **13 Infracciones y medidas a adoptar**

#### 1. Conductas que se tipifican como incumplimiento:

Serán consideradas infracciones de las personas usuarias, las conductas que se detallan a continuación:

#### Infracciones leves

- Causar daños a la bicicleta o estación del sistema por importe de hasta 60€.
- Dejar la bicicleta fuera de las zonas o estaciones autorizadas en el sistema.
- Dejar la bicicleta obstaculizando el tránsito peatonal o de vehículos.
- Cuando la persona usuaria realice una o varias operaciones de cancelación sin que la bicicleta quede anclada correctamente y con motivo de esta acción cause un perjuicio leve al sistema debido a la utilización continuada de la bicicleta.
- Comunicar, en modo repetido (más de dos veces), una avería en una bicicleta, dejando ésta bloqueada sin que esté averiada.

- No comunicar a BIKI la pérdida o robo de los datos de la zona privada para la app.
- No comunicar a BIKI la modificación de sus datos o de los correspondientes a la tarjeta bancaria donde se han de hacer los cobros, de tal manera que se dificulte el cobro de los precios vigentes.
- Impagos que superen 15 días de retraso.
- Superación del tiempo máximo de 2 horas en un uso de la bicicleta previsto en las condiciones de uso del sistema.
- Cuando el usuario acumule 3 reservas no ejecutadas en el periodo de una suscripción anual.
- Cualquier incumplimiento previsto en las ordenanzas municipales o normativa que sea de aplicación que sea considerado como falta leve.

#### Infracciones graves

- Causar daños a la bicicleta o estación del sistema por importe superior a 60€ e inferior a 200€.
- Causar daños al mobiliario urbano por importe superior a 60 € e inferior a 200 €.
- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de 3 horas y menos de 24 horas.
- Transportar a otras personas, animales u objetos voluminosos en bicicletas no adaptadas para ese uso.
- Comisión de dos infracciones leves en el periodo de seis meses.
- Impagos que superen 60 días o sean superiores a 60€.
- Cualquier incumplimiento previsto en las ordenanzas municipales o normativa que sean de aplicación y que sea considerado como falta grave.

#### Infracciones muy graves

- Ceder el abono o los datos de la zona privada para la app a un tercero.
- Utilización de la bicicleta en zonas inapropiadas.
- Utilización de la marca o logotipo de BIKI de forma indebida.
- Desmontar total o parcialmente la bicicleta.

- Circular fuera del ámbito establecido en este contrato.
- Exceder en más de 24 horas el retorno de una bicicleta.
- Impagos que superen 180 días o la cantidad de 200€.
- Causar daños a bicicletas o estaciones del sistema por importe superior a 200€.
- Causar daños al mobiliario urbano por importe superior a 200€.
- Causar daños a terceros.
- No comunicar las incidencias ocurridas en el transcurso de la utilización de la bicicleta.
- No devolución de la bicicleta al sistema.
- Utilización con fines comerciales o lucrativos de la bicicleta o estación.
- Subir la bicicleta a un transporte público o privado.
- Cuando la persona usuaria realice una o varias operaciones de cancelación sin que la bicicleta quede anclada correctamente y con motivo de esta acción se cause un perjuicio calificado como "muy grave" a BIKI debido a la utilización continuada de la bicicleta.
- Impago de la suscripción, cuota, precios o penalizaciones correspondientes.
- Comunicar a BIKI datos falsos en relación a su abono.
- Comisión de dos faltas graves en el plazo de seis meses.

## 2. Adopción de medidas en caso de incumplimientos

En el caso de que se cometa alguno de los incumplimientos descritos, se adoptará las medidas que se detallan a continuación, sin perjuicio de las responsabilidades penales o administrativas que puedan exigirse, en virtud de la conducta de la persona usuaria.

### Adopción de medidas en el caso de infracciones leves

En el caso de que la persona usuaria cometa algún incumplimiento de los tipificados como leves, se adoptaran las siguientes medidas:

- a) Como medida cautelar, se cobrará los daños efectivos causados al sistema, o, si estos no se pueden cuantificar, se deberá abonar la cantidad de 20€. En caso de la imposibilidad de cobro en la tarjeta, se bloqueará la cuenta por el plazo de un mes o por lo que queda de abono si éste es inferior, implicando una suspensión de la condición de persona usuaria, lo que conllevará la prohibición de utilizar el sistema, más el abono, en su caso, del importe de los daños causados.
- b) Pago de los importes establecidos como penalización en concepto de exceso de uso del plazo o por incumplimiento que estén publicados en la web.
- c) La suspensión de la condición de persona usuaria en los casos indicados no implicará la interrupción del plazo de vigencia.
- d) En el caso de las reservas de bicicletas realizadas y no ejecutadas, como medida cautelar se bloqueará esta funcionalidad al usuario por un plazo máximo de un mes.

#### Adopción de medidas en el caso de infracciones graves

En el caso de que la persona usuaria cometa alguna infracción de las tipificadas como graves, se adoptarán las siguientes medidas:

- a) Como medida cautelar, se cobrará los daños efectivos causados al sistema, o, si estos no se pueden cuantificar, la cantidad de 60€. En caso de la imposibilidad de cobro en la tarjeta, se bloqueará la cuenta por el plazo de tres meses o por lo que quede del abono si éste es inferior, implicando una suspensión de la condición de usuario/a, lo que conllevará la prohibición de utilizar el sistema, más el abono, en su caso, del importe de los daños causados.
- b) Pago de los importes establecidos en caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes en concepto de exceso de uso del plazo o por

incumplimiento que estén publicados en la web.

#### Adopción de medidas en el caso de infracciones muy grave

En el caso de que la persona usuaria cometa alguna infracción de las tipificadas como muy graves, se adoptarán las siguientes medidas:

- a) Como medida cautelar, se cobrará los daños efectivos causados al sistema o, si estos no se pueden cuantificar, la cantidad de 200€. En caso de la imposibilidad de cobro en la tarjeta, se bloqueará la cuenta por el plazo de seis meses o por lo que quede del abono si éste es inferior, implicando una suspensión de la condición de usuario/a, lo que conllevará la prohibición de utilizar el sistema, más el abono, en su caso, del importe de los daños causados.
- b) Pago de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes en concepto de exceso de uso del plazo o por incumplimiento que estén publicados en la web.
- c) La empresa podrá, en caso de incumplimientos muy graves, decidir de forma unilateral la baja indefinida de la persona usuaria del sistema, sin devolución de la cantidad proporcional de abono, reservándose el derecho a recurrir a medidas de tipo civil o penal.

En todos los casos, BIKI podrá, además de adoptar las medidas indicadas, 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.

## **14 Atención a la persona usuaria del servicio y régimen jurídico**

La persona usuaria podrá recibir información del servicio de bicicleta pública a través de los siguientes canales:

- Se pondrá a disposición de las personas usuarias un Sistema de Gestión de Atención al Usuario (SGAU) para dar respuesta a las peticiones y necesidades de las personas usuarias del sistema.
- Existe, además, una cuenta de correo electrónico para las solicitudes de información y atención de incidencias y una línea de WhatsApp para atender a las personas usuarias. La interacción con las personas usuarias se hará en castellano, y se respetará en todo momento el lenguaje igualitario y no sexista.
- Existe una APP "BIKI" compatible con las últimas versiones de iOS y Android, y multilingüe.
- BIKI dispone de las principales redes sociales, de modo que las personas usuarias del sistema estarán informadas en todo momento sobre el servicio y las informaciones más relevantes.
- Todos estos medios puestos a disposición de la persona usuaria se indican en la web del servicio.
- Así mismo, las personas usuarias del sistema tienen a disposición las oficinas de atención a la persona usuaria de BIKI para comunicar las incidencias de manera presencial.

El incumplimiento de alguno de los anteriormente citados deberes supondrá la baja automática de la persona usuaria en el servicio, la imposibilidad de volver a realizar el alta durante los próximos seis meses y, si fuera el caso, la reclamación económica por las cantidades monetarias no satisfechas por dicha persona usuaria, tanto en concepto de uso de los servicios.

Las cuestiones litigiosas que del mismo surjan se someterán a la Jurisdicción Contencioso Administrativa

## 15 Protección de datos

En cumplimiento del RGPD (UE) 2016/679 y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), los datos personales recogidos para la prestación del servicio público

de alquiler de bicicletas, los datos suministrados por los abonados/as y resto de información suministrada por las personas usuarias se incorporarán a un fichero titularidad de AUVASA, con la finalidad de gestionar la prestación del servicio ofrecido por la sociedad.

En el caso de solicitudes que requieran verificación por parte del Ayuntamiento de Valladolid, se cederá los datos personales éste con el único fin de verificar dicha información. En ningún otro caso se cederá los datos recopilados a terceros, salvo obligación legal, ni serán utilizados para otros fines distintos a los indicados en cada caso. Todos los asuntos relacionados con la política de privacidad y protección de datos de los usuarios/as se detallan en el siguiente apartado de la WEB de AUVASA:

[http://auvasa.es/auv\\_avisolegal.asp](http://auvasa.es/auv_avisolegal.asp)