Condiciones generales reguladoras del acceso y utilización del servicio de transporte individualizado mediante bicicletas (en adelante Bicing)

Datos de identificación del gestor del servicio:

Barcelona de Servicios Municipales, SA (sociedad unipersonal del Ayuntamiento de Barcelona), con domicilio en la calle Calàbria, 66, 08015 Barcelona, y NIF n.º A-08765919

Titular del servicio:

Ayuntamiento de Barcelona, con domicilio en la plaza de Sant Jaume, 1, 08002 Barcelona y NIF n.º P-0801900B

EXPOSITIVO

El gestor del servicio de transporte individualizado mediante bicicletas (Bicing) es la sociedad Barcelona de Servicios Municipales, SA (sociedad unipersonal del Ayuntamiento de Barcelona), con domicilio en Barcelona, calle Calàbria, 66, 08015 Barcelona, con NIF A-08765919.

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto regular las condiciones de utilización del servicio de transporte individualizado mediante bicicletas, conocido con la marca Bicing, en la ciudad de Barcelona.

El servicio de transporte del Bicing consiste en la utilización, por parte del usuario, de bicicletas que pertenecen al servicio, de acuerdo con las condiciones de utilización que se describen en este contrato.

SEGUNDA. - ÁMBITO DE UTILIZACIÓN DEL BICING

El ámbito de utilización del Bicing se limita exclusivamente al área urbana del término municipal de Barcelona, de acuerdo con lo que se establece en las ordenanzas municipales, quedando expresamente prohibida la circulación fuera del ámbito indicado.

TERCERA. - CONDICIONES EXIGIDAS PARA DARSE DE ALTA COMO USUARIO DEL SERVICIO BICING

1.- Podrán darse de alta como usuarios del servicio del Bicing las personas físicas mayores de edad que suscriban este contrato y que, a estos efectos, se den de alta como usuarios, siguiendo el procedimiento descrito en este contrato.

El pago se realizará a través del cargo en una tarjeta bancaria.

2.- Queda prohibido que las personas jurídicas puedan darse de alta como usuarios en el servicio.

3.- Los menores de 18 años pero mayores de 16 podrán darse de alta como usuarios del servicio Bicing 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 al Cliente, firmada por el padre/madre o un tutor del menor, en la que consta la correspondiente declaración de asunción de responsabilidad a favor del menor.

En cualquier caso, el padre/madre/tutor que autorice el alta del menor deberá remitir al servicio del Bicing, a su Oficina de Atención al Cliente, una autorización, según el modelo que consta en la web, en la que se autorice a Bicing a cobrar los importes/cargos del servicio en la tarjeta bancaria, de la que sean titulares, que designen al efecto. Junto con la autorización, el padre/madre o tutor deberán 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 Bicing
no haya recibido la documentación indicada, debidamente firmada.

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

CUARTA a.- PROCEDIMIENTO PARA DARSE DE ALTA DEL SERVICIO

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 deberá acceder a la página web del Bicing (http://www.bicing.com) y completar el proceso de inscripción correspondiente, en el que se aceptarán expresamente las condiciones que establece este contrato.

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

   Una vez realizado este trámite, deberá activarse el alta del usuario en la misma página web.

   El usuario recibirá en su domicilio la tarjeta de usuario, la cual deberá activar siguiendo el procedimiento establecido a tal efecto y que consta en la página web o iniciar de forma inmediata el servicio introduciendo las credenciales en la zona privada de la app para autentificarse.

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 tarjeta o 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 del usuario de causar baja del servicio.

El uso del servicio, la tarjeta y la cuenta del usuario tienen carácter personal e intransferible, no pudiendo ser cedidos a un tercero.

2) *Procedimiento de alta en forma presencial*

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

El usuario recibirá en el domicilio indicado para hacer la entrega, la tarjeta de usuario, la cual deberá activar siguiendo el procedimiento establecido al efecto y que consta en la página web.

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 tarjeta o 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 del usuario de causar baja del servicio**.**

El uso del servicio, la tarjeta y la cuenta del usuario tienen carácter personal e intransferible, no pudiendo ser cedidos a un tercero.

CUARTA b.- <u>RENOVACIÓN DEL SERVICIO</u>

Con respecto a la renovación del servicio, quince días antes de la finalización de la suscripción, el abonado recibirá un correo electrónico en el que se le informará de este hecho. El abonado tendrá la opción de poder realizar la baja voluntaria siguiendo el procedimiento que a los efectos consta en la página web del servicio.
En caso contrario se entenderá que el usuario desea renovar la suscripción, llevándose a cabo de forma automática.

QUINTA. - MODALIDADES DE ABONO

El usuario podrá optar por cualquiera de las modalidades de abono que se detallen en la página web.

En el caso de optar por cualquier modalidad de abono que conste en la web, el usuario estará en activo durante el periodo correspondiente a aquella modalidad.

En el caso del abono anual, el usuario estará en activo durante el periodo de un año (en el que se iniciará el cómputo del plazo de vigencia del abono desde el momento del alta), excepto en los supuestos previstos en este contrato, relativos a la aplicación de las medidas previstas en los casos de incumplimiento.
El usuario 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.
Una vez finalice dicho plazo, el abono se renovará automáticamente por el periodo establecido, según la modalidad adoptada.

SEXTA. - BAJA DEL SERVICIO

1.- El usuario podrá darse de baja de forma voluntaria siguiendo el procedimiento que a los efectos consta en la página web del servicio.

2.- El servicio Bicing, atendiendo a las alegaciones presentadas, podrá dar de baja automáticamente a un usuario, adoptando las medidas contempladas en este contrato, una vez tramitado el correspondiente proceso de incumplimiento. El servicio dará al usuario un plazo de diez días para que alegue lo que considere oportuno. Transcurrido este plazo y de acuerdo con el contenido de las alegaciones, el servicio decidirá si se cursa o no la baja automática.

3.- El servicio Bicing dará de baja, en un plazo de quince días, a aquel usuario que, una vez finalizado el plazo de la vigencia de su abono, no haya comunicado, en la forma y plazo 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 iniciará a partir del momento en que Bicing tenga constancia de que ha sido devuelto el recibo bancario. En este caso, el servicio Bicing no estará obligado a tramitar ningún proceso de incumplimiento, pudiendo acordar la baja automática, de este modo se podrá resarcir de todos los daños sufridos en ese periodo.

4.- Si llegada la finalización del contrato, este quedara renovado automáticamente porque el usuario no ha hecho la declaración expresa de causar baja, con la antelación y condiciones indicadas, para el caso de que el usuario devolviera el recibo bancario correspondiente al pago de la cuota anual del servicio, se entenderá que el contrato se mantiene en vigor hasta que el titular del servicio tenga constancia del retorno del recibo indicado.

En este caso y comprobado este último extremo, el titular del servicio acordará adoptar las medidas previstas en los supuestos de infracción muy grave, pudiendo cursar la baja definitiva del servicio, quedando así el usuario obligado a abonar a BSM todos los daños ocasionados en ese periodo en relación con su contrato.

SÉPTIMA. - <u>CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO</u>

1.- El usuario tendrá acceso a las bicicletas que estén en uso en el servicio.

2.- El procedimiento para retirar una bicicleta de la estación correspondiente es el que se describe a continuación:

- El usuario deberá validar correctamente su tarjeta en la estación correspondiente para poder retirar una bicicleta o bien mediante el teléfono (*app* o NFC).

- En el momento de retirar una bicicleta de la estación en la que está anclada, el usuario queda obligado 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 adecuarlo a su altura. Si después de hacer las comprobaciones pertinentes, la bicicleta no funcionara correctamente, el usuario tendrá que volver a anclarla en esa estación, quedando obligado a realizar todas las comprobaciones que sean necesarias con el fin de poder acreditar que la bicicleta ha sido devuelta debidamente al servicio. En todo caso, el usuario se obliga a comprobar que en el *display* de la estación correspondiente aparece un mensaje que indica que la bicicleta ha sido anclada de forma correcta cuando se realice la comprobación mediante el pase de la tarjeta en el tótem de la estación o a verificar la devolución por la app con el fin de comprobar el correcto anclaje. En caso de que no aparezca este mensaje, el usuario queda obligado a avisar al teléfono gratuito de averías.

  El usuario será el responsable, en todo caso, de que la bicicleta quede devuelta de forma adecuada al servicio, de acuerdo con el procedimiento especificado.

- Si al retirar una bicicleta el usuario comprueba que hay algún elemento de la misma que no funciona correctamente, deberá devolverla a la estación y coger otra.

- Una vez retirada de la estación correspondiente la bicicleta, el usuario tendrá derecho a hacer uso de la misma según las modalidades y condiciones establecidas en la página web.

3.- Horarios y tarifas del servicio

Los horarios y tarifas del servicio serán los que consten publicados y estén vigentes en la página web en cada momento para cada modalidad.

En todo caso, constará el importe correspondiente al abono del servicio, las tarifas y el importe de las medidas que puedan adoptarse, de acuerdo con lo que se establece en este contrato.

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

El usuario autoriza a Bicing a realizar el cobro mediante el sistema de pago habilitado, de las tarifas que se puedan generar por el uso del servicio, así como el 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.

4.- El procedimiento y las condiciones de reserva de una bicicleta son las que constan publicadas y vigentes en la página web en cada momento i para cada modalidad.

OCTAVA. - SUPERVISORES DEL SERVICIO

1.- Los supervisores del servicio serán personal autorizado o asignado por BSM al efecto, y estarán encargados de dar asistencia a los usuarios, así como de velar por el buen funcionamiento del servicio.

Estos supervisores estarán en las estaciones del Bicing y en todo el ámbito de actuación del servicio.

Los usuarios podrán dirigir sus consultas a los supervisores a fin de que ser asesorados y ayudados en todos los procesos necesarios para poder hacer uso del servicio (retirada de bicicletas, anclaje correcto...).

2.- El usuario declara expresamente que conoce y acepta la figura del supervisor del servicio.

El usuario colaborará con los supervisores.

El usuario declara que permite que los supervisores del servicio puedan realizar fotografías con relación al uso adecuado del Bicing y en el ejercicio de sus funciones.

NOVENA. - <u>DERECHOS DEL USUARIO</u>

Se reconocen expresamente los derechos del usuario que se detallan a continuación, con independencia de cualquier otro derecho que les pueda corresponder, de acuerdo con la normativa vigente.

1.- El usuario que haya completado todo el proceso de darse de alta, tendrá derecho a hacer uso de las bicicletas disponibles del sistema, en las condiciones indicadas en este contrato y en la normativa vigente. En este sentido y de acuerdo con lo que se establece en este contrato, una vez retirada una bicicleta correctamente de la correspondiente estación, el usuario tendrá derecho a hacer uso de la misma hasta un máximo de dos horas de acuerdo con su modalidad. La utilización continuada de la bicicleta, excedidas las dos horas indicadas, dará lugar a la adopción de las medidas previstas en este contrato.

2.- El usuario tendrá derecho a que las bicicletas del sistema estén en condiciones para su uso, de acuerdo con las estipulaciones de este contrato.

3.- Solicitar y recibir información del servicio.

4.- Formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante correo electrónico, el buzón de la web, correo ordinario o de forma presencial, en la Oficina de Atención al Público del servicio.

5.- Recibir una respuesta en relación con las sugerencias, reclamaciones y quejas planteadas en un plazo máximo de un mes.

6.- Ser informado, a través de la web o por cualquier otro medio, de las incidencias del servicio.

7.- Recibir las indemnizaciones, en caso de que proceda, una vez haya sido acreditado por el usuario que el accidente se ha producido a causa de un mal funcionamiento del Bicing, cuando no opere culpa, negligencia o dolo por parte del usuario.

8.- A ser informado de las tarifas y de las medidas que puedan adoptarse y, en este último caso, a formular las alegaciones que considere oportunas.

9.- En el caso de que, por error, el servicio Bicing haya realizado un cobro indebido, el usuario tendrá derecho a que se le devuelvan estas cantidades, en el plazo de un mes, contado a partir de la decisión del servicio que declare la improcedencia del cobro.

DÉCIMA. - <u>OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL USUARIO</u>

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

a) Hacer uso del servicio y, en especial, de la bicicleta, con la máxima diligencia.

b) Devolver debidamente la bicicleta al sistema, en el caso de comprobar que alguno de sus elementos no funciona correctamente.

c) Anclar correctamente la bicicleta en la estación de retorno, al terminar de utilizar el servicio, así como pasar la tarjeta de usuario por el tótem de la estación o verificar en el registro correspondiente de la app con el fin de comprobar el correcto anclaje.

d) No ceder el uso de la tarjeta o los datos de la zona privada para la app.

e) Utilizar la bicicleta únicamente para el transporte del usuario.

f) Utilizar la bicicleta exclusivamente en el área urbana del término municipal de Barcelona.

g) 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.

h) Comunicar a Bicing la pérdida, deterioro o robo de la tarjeta de abono o del móvil, asumiendo la responsabilidad de su utilización hasta el momento de su comunicación.

i) Comunicar a Bicing cualquier incidencia que se produzca en relación con el servicio durante el periodo de uso del usuario.

j) En caso de avería de la bicicleta, el usuario tendrá la obligación de anclarla en la estación más próxima, así como de poner en conocimiento del servicio la incidencia.

k) Entregar la tarjeta de usuario a los supervisores o mostrar la identificación por la app al personal autorizado o asignado por BSM al efecto o autoridades que así le requieran.

l) Entregar la bicicleta a los supervisores, personal autorizado o asignado por BSM al efecto o autoridades, en el caso de que estos, en el ejercicio de sus funciones, le requieran.

m) Comunicar las modificaciones de datos que se puedan producir en relación con su abono, así como el cambio de tarjeta bancaria en la que Bicing tenga que hacer los cobros.

n) Respetar las normas de circulación vigentes.

o) Hacer uso del carril bici en las vías en las que el mismo esté instaurado.

p) Utilizar la bicicleta de forma adecuada y destinarla únicamente para su transporte personal.

q) Responsabilizarse del buen uso de la bicicleta, así como de su pérdida.

r) En el momento de dejar la bicicleta, el usuario deberá anclarla correctamente en una de las estaciones en uso del servicio. En caso de que la estación esté llena, deberá que desplazarse a la estación más próxima. En este caso, el usuario dispondrá de un tiempo extra, que estará determinado en la página web del servicio, para llegar a la siguiente estación y anclar la bicicleta.

   Para que no opere el cobro de este tiempo extra, el usuario deberá seguir el procedimiento que a tal efecto se detalla en la página web del servicio.

s) Todos los usuarios del Bicing se obligan expresamente a cumplir, en la utilización del servicio, la Ordenanza de Circulación de Peatones y de Vehículos de la Ciudad de Barcelona, la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona y la Ordenanza sobre el Uso de las Vías y los Espacios Públicos de Barcelona, así como cualquier otra que pueda sustituirlas.

En concreto, los usuarios del Bicing se obligan a cumplir las normas de circulación vigentes y en concreto lo que se establece en el artículo 14 de la Ordenanza de Circulación de Peatones y Vehículos, cuyo contenido se encuentra transcrito en la página web del servicio.

UNDÉCIMA. - <u>PROHIBICIONES EXPRESAS</u>

Se prohíben expresamente a los usuarios del Bicing, aparte de las conductas detalladas a lo largo de este contrato, así como las descritas en la normativa aplicable, las que se detallan a continuación:

a) La utilización de las bicicletas en terrenos que no sean aptos para su circulación.
b) Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte.

c) El desmontaje y la manipulación parcial o total de la bicicleta, de las estaciones del servicio o de los elementos que las componen.

d) La utilización de la bicicleta o de las estaciones para fines comerciales.

e) La utilización de la marca o logotipo del Bicing sin su autorización.

f) La inscripción de eslóganes, dibujos o similares sobre la bicicleta o estación del servicio, de acuerdo con lo que se especifica en el artículo 21.1 de la Ordenanza sobre el Uso de las Vías y los Espacios Públicos de Barcelona, u otra norma que pueda sustituirlo o modificarlo.

g) Realizar todo tipo de grafiti, pintada, mancha, garabato, escrito, inscripción o grafismo, con cualquier materia (tinta, pintura, materia orgánica o similares) o bien rallando la superficie de la bicicleta o la estación correspondiente al servicio, de acuerdo con lo que se establece en los artículos 20 y 21 de la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona, u otra norma que pueda sustituirlos o modificarlos.

h) Utilizar el carril bus para circular con la bicicleta.

i) Circular sobre una sola rueda, agarrarse a otros vehículos en marcha ni utilizar auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores de sonido.

j) Hacer uso del móvil mientras se esté utilizando la bicicleta en circulación.

k) Transportar a otras personas, animales u objetos voluminosos.

l) Abandonar o ceder la bicicleta, mientras esté haciendo uso del servicio, excepto en casos de fuerza mayor.

DUODÉCIMA. - TRATAMIENTO CONFIDENCIAL DE DATOS

1.- El usuario, al darse de alta del servicio, cede de forma expresa sus datos personales para su tratamiento en las condiciones y limitaciones de este servicio a favor de BSM, gestora del servicio, así como a la empresa adjudicataria del contrato de prestación de servicios de transporte individualizado mediante bicicletas (Bicing).

2.- Los datos personales del interesado serán tratados con la finalidad de gestionar y desarrollar los servicios contratados. Eso comporta el envío del carné Bicing a la dirección postal facilitada en el proceso de suscripción del servicio; el envío de información sobre aspectos relevantes en relación con el uso y disfrute del servicio (nuevas estaciones, averías, incidencias, etcétera); el envío de un recordatorio de vencimiento del contrato quince días antes de su finalización, y el envío de encuestas de satisfacción con el fin de captar la opinión sobre el servicio que se presta y favorecer su mejora continua.

Asimismo, los datos personales del interesado podrán ser tratados con las finalidades adicionales siguientes, siempre que hayan sido consentidas de forma expresa en el momento de la suscripción del servicio o en cualquier otro momento a través de la zona privada de la web del Bicing:

- Envío de promociones y comunicaciones en relación con los servicios y las actividades del Grupo BSM, para lo cual podemos elaborar perfiles de compra y análisis de hábitos a partir de la información obtenida.

3.- En cualquier momento, el usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación mediante comunicación a la siguiente dirección de correo electrónico: protecciodades@bsmsa.cat, adjuntando una copia del DNI.

4.- En todo caso, BSM y la empresa adjudicataria del contrato de prestación de servicios de transporte individualizado mediante bicicletas tratarán los datos cedidos por los usuarios de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente en materia de protección de datos.

DECIMOTERCERA. - INFRACCIONES Y MEDIDAS A ADOPTAR

1.- *Conductas que se tipifican como infracción*

Serán consideradas infracciones de los usuarios, las conductas que se detallan a continuación:

Infracciones leves

a) Causar daños a la bicicleta o estación del servicio por importe de hasta 60 €.

b) Causar daños al mobiliario urbano por importe de hasta 60 €.

c) Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de dos horas y menos de tres horas.

d) No comunicar a Bicing la pérdida, robo o extravío de la tarjeta.

e) No comunicar a Bicing la modificación de sus datos o de los correspondientes a la tarjeta bancaria donde se tienen que hacer los cobros, de tal manera que se dificulte el cobro de las tarifas vigentes.

f) Cuando el usuario 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 leve al servicio Bicing debido a la utilización continuada de la bicicleta.

g) Cuando el usuario acumule 3 reservas no ejecutadas en el periodo de una suscripción anual.

h) Cualquier incumplimiento previsto en las ordenanzas municipales o normativa que sea de aplicación que sea considerado como falta leve.

Infracciones graves

a) Causar daños a la bicicleta o estación del servicio por importe superior a 60 € e inferior a 200 €.

b) Causar daños al mobiliario urbano por importe superior a 60 € e inferior a 200 €.

c) Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de dos horas y menos de tres horas.

d) Las conductas previstas en los apartados f) y g) de la cláusula undécima de este contrato.

e) Conducción temeraria, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 32.3 de la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona.

f) Comisión de actos de deterioro grave, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 63.2 de la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona.

g) Cualquier incumplimiento previsto en las ordenanzas municipales o normativa que sea de aplicación que sea considerado como falta grave.

h) Comisión de dos infracciones leves en el periodo de seis meses.

Infracciones muy graves

a) Ceder el abono a un tercero.

b) Abandonar la bicicleta.

c) Utilizar la bicicleta en zonas inapropiadas.

d) Utilizar la marca o logotipo del Bicing de forma indebida.

e) Desmontar total o parcialmente la bicicleta.

f) Circular fuera del ámbito establecido en este contrato.

g) Exceder en más de 24 horas el retorno de una bicicleta.

h) Causar daños a bicicletas o estaciones del servicio por importe superior a 200 €.

i) Causar daños al mobiliario urbano por importe superior a 200 €.

j) Causar daños a terceros.

k) No comunicar al servicio las incidencias ocurridas en el transcurso de la utilización de la bicicleta.

l) No devolver la bicicleta al sistema.

m) Utilizar con fines comerciales o lucrativos la bicicleta o estación del servicio.

n) Negarse a entregar la tarjeta a los inspectores del servicio o autoridad, cuando sea requerido al efecto.

o) Subir la bicicleta a un transporte público o privado.

p) Cuando el usuario 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 al servicio Bicing debido a la utilización continuada de la bicicleta.

q) Comisión de actos de deterioro grave, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 63.1 de la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona.

r) Impago de la cuota, tarifas o penalizaciones correspondientes.

s) Comunicar a Bicing datos falsos en relación con su abono.

t) La práctica de cualquiera de las conductas contempladas como prohibiciones expresas en la cláusula undécima de este contrato.

u) Cualquier incumplimiento previsto en las ordenanzas municipales o normativa que sea de aplicación que sea considerado como falta muy grave.

Comisión de dos faltas graves en el plazo de seis meses.

2.- *Adopción de medidas en el caso de cometer infracciones*

En caso de que se cometa alguna de las infracciones descritas, se adoptarán las medidas que se detallan a continuación, sin perjuicio de las responsabilidades penales o administrativas que puedan exigirse, en virtud de la conducta del usuario.

Adopción de medidas en el caso de infracciones leves

En caso de que el usuario cometa alguna infracción de las tipificadas como leves, el servicio podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

a) Como medida cautelar se bloqueará al usuario, por un plazo máximo de un mes, implicando una suspensión de la condición de usuario, lo que comportará 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) 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 caso de que el usuario cometa alguna infracción de las tipificadas como graves, el servicio podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

a) Como medida cautelar se bloqueará, en todo caso, el usuario por un plazo no inferior a un mes y como máximo de seis meses, o por lo que quede de abono, si este es inferior, implicando la suspensión de la condición de usuario, lo que comportará 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 graves

En caso de que el usuario cometa alguna infracción de las tipificadas como muy graves, el servicio podrá adoptar las medidas que se detallan a continuación:

a) Como medida cautelar se bloqueará, en todo caso, el usuario por un plazo no inferior a seis meses y como máximo de nueve meses, o por lo que quede de abono, si este es inferior.

b) Baja indefinida del servicio.

c) 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.

La suspensión de la condición de usuario en los casos indicados no implicará la interrupción del plazo de vigencia del contrato.

3.- En todos los casos, Bicing podrá, además de adoptar las medidas indicadas, resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados por el usuario, así como plantear las acciones de reclamación que considere oportunas en la correspondiente jurisdicción.

4.- *Proceso de incumplimiento*

En caso de que el gestor del servicio detecte una incidencia por los medios informáticos correspondientes o bien como consecuencia de la actuación de los supervisores o de la actuación de las autoridades, se detecte el incumplimiento de las obligaciones del contrato, o bien de las ordenanzas o normativa que son de aplicación, se acordará iniciar un *proceso de incumplimiento*.

Se informará al usuario de la tramitación del mismo, concediéndole un plazo de diez días para que pueda formular las alegaciones que considere oportunas.

El gestor del servicio resolverá, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas y, en su caso, adoptando las medidas que correspondan.

Esta resolución se notificará al usuario.

En caso de que el *proceso de incumplimiento* se inicie a través de la denuncia de una autoridad, si en el procedimiento penal o administrativo precedente se ha dictado resolución firme, el servicio Bicing adoptará directamente la medida prevista para el incumplimiento, dado que ha quedado acreditado el hecho.

En caso de que en el procedimiento penal o administrativo precedente la resolución que se haya dictado sea provisional y no tenga el carácter firme, el servicio del Bicing mantendrá en suspenso la tramitación del *proceso de incumplimiento* hasta que le sea notificada la resolución definitiva. En todo caso, podrá aplicar, como medida cautelar, el bloqueo del usuario.

DECIMOCUARTA. - <u>RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE Y ARBITRAJE</u>

1.- Este contrato tiene carácter privado.

2.- Su interpretación queda sometida a la aplicación de la normativa civil aplicable, así como expresamente a la aplicación de la Ordenanza de Circulación de Peatones y Vehículos, la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona y la Ordenanza sobre el Uso de las Vías y Espacios Públicos de Barcelona.

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