

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO



Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto regular las condiciones y modalidades de alquiler de bicicletas eléctricas (la “bicicleta”) en la ciudad de San Sebastián (el “servicio”).

El usuario será informado de cualquier modificación de las presentes condiciones Generales, mediante comunicación personal y/o mediante anuncio página web [www.dbizi.com](http://www.dbizi.com) o en las terminales de gestión ubicadas en las estaciones (los “terminales de control e información”).

### *1. Datos identificativos del operador del servicio.*

El operador del servicio es la sociedad Bonopark, S.L. (“Bonopark” o el “operador”), con domicilio en Pamplona, Plaza Juan XXIII, 1.-5º y con CIF b71010011

### *2. Definición y alcance del servicio.*

El servicio consiste en la utilización, por parte del usuario, de las bicicletas que pertenecen al operador, de acuerdo con las distintas condiciones, modalidades de abono y tarifas vigentes en cada comento, según se indique, en los terminales de control e información. El ámbito de utilización del servicio se limita exclusivamente al área urbana del término municipal de Donostia/San Sebastián, quedando expresamente prohibida la circulación fuera del ámbito indicado.

### *3. Requisitos para ser usuario del servicio.*

Podrán darse de alta como usuarios del servicio dBizi las personas físicas mayores de edad que completen el proceso de alta en el servicio. Al formalizar el proceso de alta el usuario declara ser apto para la práctica del ciclismo y carecer de contraindicación médica alguna.

Los mayores de edad podrán de dar alta usuarios mayores de 14 años siempre y cuando sean su padre/madre, tutor o legal representante, asumiendo éstos, íntegramente la responsabilidad respecto de su idoneidad física así como de los actos de los menores durante la utilización del servicio.

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.

### *4. Proceso de alta del servicio.*

El solicitante deberá aportar los datos personales y bancarios requeridos por Bonopark y abonar los cargos correspondientes a la modalidad de abono solicitado de acuerdo con las tarifas vigentes en el momento.

- Abono anual y abono de uso ocasional: Se realizará en la Oficina de Atención al Cliente del gestor. El abono de uso ocasional tan solo podrá ser solicitado por ciudadanos Guipuzcoanos.
- Abonos de corta duración (1, 3 y 7 días): Se realizará en los terminales de control e información disponibles en algunas estaciones o en la Oficina de Atención al Cliente del gestor.

La formalización del proceso de registro, supone la aceptación expresa por parte del usuario de las presentes condiciones.

A partir de la entrega de la tarjeta, se iniciará el cómputo del plazo de vigencia del abono según la modalidad contratada.

La tarjeta de usuario es personal e intransferible, no pudiendo ser cedida a un tercero.

#### *5. Condiciones de utilización del servicio*

Para poder retirar una bicicleta el usuario deberá validar correctamente su tarjeta de acceso en la base correspondiente.

En el momento de retirar una bicicleta de la base 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 correcta sujeción de todos los elementos móviles de la bicicleta y podrá ajustar el asiento, adecuándolo a su altura.

Si después de hacer las comprobaciones pertinentes la bicicleta no funciona correctamente, el usuario tendrá que volver a anclarla, quedando obligado a hacer todas las comprobaciones que sean necesarias para poder acreditar que la bicicleta ha sido devuelta debidamente al servicio. En todo caso, el usuario se obliga a comprobar en el indicador correspondiente que la bicicleta ha sido anclada de forma adecuada. En caso de que el anclaje no se pueda realizar correctamente, el usuario queda obligado a avisar al teléfono de averías. El usuario será responsable, en todo caso, de que la bicicleta quede devuelta de forma adecuada al servicio, de acuerdo con el procedimiento especificado.

En este sentido y de acuerdo con lo que se establece en las presentes condiciones, una vez retirada una bicicleta correctamente de la correspondiente base, el usuario tiene derecho a hacer un uso continuado de la misma hasta la hora de cierre del servicio.

Una vez estacionada la bicicleta deberán transcurrir un mínimo de quince minutos para poder retirar esa misma u otra bicicleta y comenzar un nuevo trayecto. De no transcurrir ese plazo entre la devolución y la retirada el sistema contabilizará que el uso del servicio ha sido continuado.

#### *6. Proceso de baja del servicio*

El usuario podrá solicitar la baja del servicio de forma voluntaria en la oficina de atención al cliente del gestor. El usuario no tendrá derecho a recuperar los pagos efectuados hasta la fecha de la solicitud de baja.

El operador del servicio dará de baja, en un plazo de quince días, a aquel usuario que llegado el fin del plazo de la vigencia de su abono, no haya comunicado, en la forma y término 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 Bonopark tenga constancia de que ha sido devuelto. En este caso el servicio no estará obligado a tramitar ningún proceso de incumplimiento, pudiendo acordar la baja automática, pudiéndose resarcir de todos los daños sufridos en ese periodo.

Llegada la finalización del período de abono, éste quedara renovado automáticamente si el usuario no ha hecho la declaración expresa de causar la baja, con al menos un mes de antelación a la fecha de finalización.

En los supuestos de infracción muy grave, el operador, atendiendo a las alegaciones presentadas, podrá adoptar las medidas previstas en las presentes condiciones, pudiendo causar la baja definitiva del servicio, y quedando el usuario obligado a abonar a Bonopark todos los daños ocasionados en ese período.

### *7. Horarios*

El usuario tendrá acceso a las bicicletas del servicio según el siguiente horario:

- Préstamo de bicicletas:
  - Horario habitual: 06:30 - 23:00\*
  - Horario de verano (julio y agosto): 06:30 - 24:00\*
- La atención al público en la Oficina:
  - De lunes a viernes por las mañanas 10:00 - 13:30 y por las tardes 16:00 - 19:30

\* Tras la hora de cierre el sistema seguirá permitiendo la devolución de bicicletas durante 2 horas bajo una penalización de 10€. Si transcurridas 2 horas el usuario no ha devuelto la bicicleta el operador considerará que esta ha sido robada y dará parte a las autoridades pertinentes además de adoptar las medidas previstas en las presentes condiciones.

El operador podrá limitar los horarios o disponibilidad de las estaciones o interrumpir, total o parcialmente el servicio, de forma temporal, por causas de reestructuración, mantenimiento o causas ajenas a la voluntad del operador.

### *8. Precios*

El precio se fijará de acuerdo con las tarifas del servicio aplicables el día en el que se formalice el proceso de alta según la modalidad contratada. En caso de sobrepasar la duración prevista, el usuario tendrá que abonar el importe adicional. Los precios se actualizarán con carácter anual y serán aplicables directamente a cualquier renovación del servicio.

El sistema de pago variará en función del tipo de usuario:

- Abono anual: pago abono anual + pago por tiempo de uso. El abono anual se pagará mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria tras la formalización del proceso de alta. El pago de las tarifas según tiempo de uso, se realizará descontando de la tarjeta de crédito o cuenta asociada al sistema, el importe correspondiente al tiempo de uso del servicio. El cargo por el tiempo de uso del sistema se realizará en un solo cargo al final del mes.
- Abono de uso ocasional: pago por día de uso + pago por tiempo de uso. El abono de uso ocasional se pagará mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria. El pago por día de uso sumado al de las tarifas según tiempo de uso, se realizará descontando el importe correspondiente de la tarjeta de crédito o cuenta asociada al sistema.
- Abono de corta duración: pago abono de corta duración + pago por tiempo de uso. El abono turista se pagará mediante tarjeta de crédito. El pago de las tarifas según tiempo de uso se realizarán descontando de la tarjeta de crédito asociada al sistema, el importe correspondiente al tiempo de uso del servicio.

Las tarifas por tiempo de uso del servicio serán las que consten publicadas en los terminales de control e información en cada momento.

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

En caso de pérdida, robo o deterioro de la tarjeta de abono, podrá solicitar un duplicado en la Oficina de Atención al Cliente del gestor. El coste de este duplicado será de 10€ a abonar en el momento de su recogida.

El usuario autoriza a Bonopark al 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 los terminales de control e información del servicio y con las estipulaciones que se contemplan en las presentes condiciones.

### *9. Derechos del Usuario*

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

- Hacer uso de las bicicletas disponibles del sistema, en las condiciones indicadas en las presentes condiciones y en la normativa vigente.
- A que las bicicletas estén en condiciones para su uso.
- Solicitar y recibir información del servicio.
- Formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante correo electrónico, correo ordinario o de forma presencial, en la Oficina de Atención al Público del operador del servicio.
- Ser informado, a través de los terminales de control e información o por cualquier otro medio, de las incidencias del servicio.
- En caso de accidente, recibir las indemnizaciones correspondientes, una vez haya sido acreditado por el usuario que el accidente se ha producido a causa de un mal funcionamiento de las bicicletas del servicio, cuando no opere culpa, negligencia o dolo, por parte del usuario.
- A ser informado de las tarifas y de las medidas que puedan adoptarse y, en este último caso, a formular las alegaciones que considere pertinentes.
- En el caso de que, por error, el servicio haya realizado un cobro indebido, el usuario tendrá derecho a que se le devuelvan estas cantidades, en el plazo de un mes, contando a partir de la decisión del servicio que declare la improcedencia del cobro.

### *10. Obligaciones del Usuario*

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

- Hacer uso del servicio y, en especial, de la bicicleta, con la máxima diligencia.
- Anclar correctamente la bicicleta en la estación de retorno, al terminar de utilizar el servicio.
- Utilizar la bicicleta únicamente para el transporte del usuario.
- 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.

- Comunicar a Bonopark la pérdida, robo o deterioro de la tarjeta de abono, asumiendo la responsabilidad de su utilización hasta el momento de su comunicación.
- Comunicar a Bonopark cualquier incidencia que se produzca en relación al servicio durante el periodo de uso del usuario.
- En caso de avería de la bicicleta, el usuario tiene la obligación de anclarla en la estación más próxima, así como de poner en conocimiento del servicio la incidencia. En caso de resultar imposible por parte del usuario el traslado de la bicicleta a la estación más cercana, deberá custodiar la misma por un periodo mínimo de treinta minutos, contada desde la comunicación de la incidencia a Bonopark.
- En caso de pérdida, robo o hurto de la bicicleta, el usuario tiene la obligación de denunciar los hechos, con la mayor brevedad posible a las Fuerzas de Orden Público competentes y de comunicar en un plazo máximo de 2 horas la desaparición de la bicicleta, al operador. El usuario está obligado a presentar una copia de la denuncia efectuada en las dependencias policiales.
- En caso de accidente, el usuario 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 siguientes al acaecimiento de los hechos, indicando, detalladamente las circunstancias del accidente, refrendado, si es posible, por el/los conductor(es) del/ de los demás vehículo(s) implicado(s) en el accidente y con los datos de los posibles testigos.
- Entregar la tarjeta de usuario a los supervisores, personal autorizado o asignado por Bonopark al efecto o autoridades que así le requieran.
- Entregar la bicicleta a los supervisores, personal autorizado o asignado por Bonopark al efecto o autoridades, en el caso de que éstos, en el ejercicio de sus funciones, le requieran.
- 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 Bonopark tenga que hacer los cobros.
- Hacer uso del carril-bici en las vías en las que el mismo esté instaurado.
- Utilizar la bicicleta de forma adecuada y destinarla únicamente para su transporte personal.
- Responsabilizarse del buen uso de la bicicleta, así como de su pérdida.
- Todos los usuarios de dBizi se obligan expresamente a cumplir, en la utilización del servicio, las ordenanzas locales que sean de aplicación y a respetar las normas de circulación vigentes.

### *11. Prohibiciones*

Se prohíben expresamente a los usuarios de dBizi, aparte de las conductas detalladas a lo largo de las presentes condiciones, así como las descritas en la normativa aplicable, las que se detallan a continuación:

- La utilización de las bicicletas en terrenos que no sean aptos para su circulación.
- Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte.
- El desmontaje y/o manipulación parcial o total de la bicicleta, de las estaciones del servicio o de los elementos que los componen.
- La utilización de la bicicleta o de las estaciones para fines comerciales.
- La utilización de la marca o logotipo de dBizi sin su autorización.

- La inscripción de eslóganes, dibujos o similares sobre la bicicleta o estación del servicio.
- Realizar todo tipo de grafito, 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 estación correspondiente.
- Utilización del carril bus para circular con la bicicleta.
- Circular sobre una sola rueda, cogerse a otros vehículos en marcha ni utilizar auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores del sonido.
- Hacer uso del teléfono móvil.
- Transportar a otras personas (salvo en el caso de un niño de corta edad siempre y cuando lleve instalada la silla homologada correspondiente, etc.) ni animales u objetos voluminosos.
- Abandonar o ceder la bicicleta, mientras esté haciendo uso del servicio, excepto en casos de fuerza mayor.

### *12. Responsabilidad del Usuario*

El usuario es la persona responsable de los daños que pudiera 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 el usuario haga de las disposiciones contenidas en las presentes Condiciones Generales. No podrá exigirse la responsabilidad del operador por los daños ocasionados o provocados en el uso de la bicicleta, salvo si se demostrarse que dichos daños son consecuencia de un vicio interno o de falta de mantenimiento de la bicicleta.

El usuario será el único 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. El usuario es responsable de las multas, sanciones y/o reclamaciones de cualquier naturaleza y se compromete a resarcir al servicio 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 el importe total invertido por cada intervención en concepto de gastos del expediente.

La utilización de la bicicleta por otras personas que no sean el usuario titular quedará bajo responsabilidad de éste último. La utilización de la bicicleta por menores de edad será responsabilidad del padre/madre, tutor o legal representante que haya contratado el servicio. Las reparaciones, sustitución de piezas o suministro que sean consecuencia de actos dolosos o culposos imputables al usuario serán siempre por cuenta del mismo.

### *13. Cancelación del servicio*

Con la finalidad de velar por la integridad del servicio y garantizar el buen uso del mismo, Bonopark tiene atribuciones para proceder al bloqueo o cancelación del servicio a los usuarios que incumplan las presente Condiciones, así como interponer todas las acciones legales que estime conveniente y reclamar al usuario por los daños y perjuicios que hayan podido causar a los elementos del servicio, o a los intereses de Bonopark.

Sin perjuicio de ello, dará lugar también a la aplicación de las siguientes penalizaciones:

- Abandonar, causar daños o no devolver la bicicleta, por importe de hasta 1.000 €
- Causar daños a la estación, por importe de hasta 25.000 €

- Ceder el abono a un tercero, por importe de hasta 1.000 €
- Retraso en la devolución de la bicicleta, por importe de hasta 200 €

El usuario autoriza a Bonopark a cobrar los importes referidos a penalizaciones e indemnizaciones, mediante el sistema de pago habilitado por el usuario para el abono de los cargos que por tarifas se generasen y el importe de las penalizaciones a que hubiera lugar.

#### *14. Fianza*

Para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones y sin perjuicio de lo establecido en el Artículo anterior, el usuario autoriza a Bonopark a bloquear, a través del operador un importe de 150 € en concepto de fianza mediante tarjeta de crédito, que deberá ser válida al menos hasta un mes después de la fecha de la terminación del abono. Ambas partes convienen que el operador mantendrá bloqueada esta fianza para cubrir las deudas del usuario que éste no hubiera abonado al término del alquiler. Si al término del alquiler la deuda del usuario fuese superior al importe de dicha fianza en depósito, el usuario deberá abonar dicha cantidad adicional al operador con carácter inmediato y sin perjuicio de lo establecido en el Artículo anterior. El operador se compromete a desbloquear la fianza, a más tardar, en los 15 días siguientes al pago por parte del usuario de las cantidades debidas al operador.

#### *15. Protección de datos*

El usuario autoriza recibir informaciones comerciales de BONOPARK,S.L. y el tratamiento de los datos conforme al aviso legal aquí disponible. De conformidad con la Ley Orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que al tramitar su solicitud consiente que los datos personales e informaciones que usted facilite en este formulario, queden registrado/as en un fichero cuyo responsable es BONOPARK,S.L. con la finalidad de la gestión del servicio solicitado en el mismo (incluyendo el contacto por medios electrónicos) y que sean comunicados (en el caso de ser necesario para la correcta gestión de su solicitud) a un miembro de Bonopark.S.L. Para que éste se ponga en contacto con Usted a los citados efectos. Vd. podrá ejercitar el derecho de acceder a sus datos de carácter personal, rectificarlos, cancelarlos u oponerse a su tratamiento mediante solicitud escrita acompañada de una copia del DNI u otro documento oficial de identificación dirigida a Bonopark,S.L. - Servicio de atención al cliente, c/ Prim Nº 6, 20006 San Sebastián.

#### *16. Régimen jurídico aplicable*

El presente contrato se someterá a la Legislación española. Este contrato tiene carácter privado. Su interpretación queda sometida a la aplicación de la normativa civil aplicable, así a la aplicación de las Ordenanzas sobre el uso de las vías y espacios públicos de San Sebastián.

Las cuestiones que puedan surgir en relación a su aplicación, ejecución o interpretación se someterán al procedimiento de arbitraje establecido por la Junta Arbitral de Consumo de San Sebastián.