

ambici

La bicicleta metropolitana



AMB Àrea Metropolitana de Barcelona

Condicions generals reguladores de l'accés i utilització del servei de bicicleta pública complementari als mitjans de transport públic metropolitans (anomenat servei AMBici)

Dades d'identificació del gestor del servei:

Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, societat mercantil amb capital social de titularitat pública, amb domicili al carrer 60, 21-23 Sector A, Polígon Industrial Zona Franca, 08040, Barcelona, i NIF A63645220.

Titular del servei:

Àrea Metropolitana de Barcelona, amb domicili al carrer 62, 16-18 Edifici A, Polígon Industrial Zona Franca, 08040, Barcelona, i NIF P0800258F.

ambici

La bicicleta metropolitana



CLÀUSULES

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest document té per objecte regular les condicions generals d'accés i utilització del servei de bicicleta pública complementari als mitjans de transport públic metropolitans, en endavant, servei AMBici.

El servei AMBici consisteix en la utilització, per part de l'usuari, de les bicicletes que pertanyen al servei, d'acord amb les condicions d'utilització que es descriuen en aquestes condicions.

SEGONA. ÀMBIT TERRITORIAL D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

L'àmbit territorial del servei AMBici està format per 15 municipis metropolitans: l'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Cornellà de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, el Prat de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Molins de Rei, Sant Boi de Llobregat, Viladecans, Gavà i Castelldefels. A fi de completar els desplaçaments entre dues estacions del servei es permetrà l'ús de les bicicletes en les zones urbanes (polígons inclosos) dels 15 municipis, i per les connexions interurbanes, entre els 15 municipis, a través de la xarxa Bicivia.

TERCERA. CONDICIONS PER DONAR-SE D'ALTA COM A USUARI DEL SERVEI AMBICI

Per poder utilitzar el servei AMBici, els usuaris s'hauran de donar d'alta seguint el procediment descrit en aquest document .

Poden donar-se d'alta com a usuaris del servei AMBici les persones físiques majors d'edat, així com les persones jurídiques mitjançant el seu representant legal, seguint el procediment descrit a continuació.

Així mateix, els menors de 18 anys i majors de 16 anys poden donar-se d'alta com a usuaris del servei AMBici sempre que enviïn, degudament emplenada, l'autorització que consta a la pàgina web o que facilita el servei a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari, signada per un pare/mare o tutor legal del menor, en la qual consti la corresponent declaració d'assumpció de responsabilitat respecte del menor. Juntament amb l'autorització, el pare/mare o tutor legal cal que envii una fotocòpia del seu DNI, del DNI del menor i del llibre de família. En aquest cas, l'alta serà efectiva quan el servei AMBici hagi revisat i aprovat la documentació rebuda.

Per tal d'evitar la duplicitat, queda prohibit que un usuari es doni d'alta una segona vegada pel mateix abonament, si prèviament no n'ha cursat la baixa corresponent, a excepció dels abonaments per a empreses, on un usuari pot estar donat d'alta com a representant legal de l'empresa i com a persona física.

QUARTA. PROCEDIMENT PER DONAR-S'HI D'ALTA

Les persones tant físiques com jurídiques que, complint amb els requisits indicats en aquestes Condicions, vulguin donar-se d'alta al servei, hauran de seguir el procediment que es detalla a continuació:

a) Procediment d'alta via internet o aplicació mòbil

2



La persona que vulgui donar-s'hi d'alta haurà d'accedir a la pàgina web (www.ambici.cat) o l'aplicació mòbil del servei, i fer el procés de subscripció, seleccionar l'abonament desitjat i acceptar expressament les condicions que s'estableixen en aquest document.

La documentació i les dades sol·licitades durant el procés de subscripció poden ser diferents segons l'abonament seleccionat.

El fet de marcar, a l'apartat corresponent de la pàgina web o de l'aplicació mòbil del servei, la casella d'acceptació de les Condicions del servei implica l'acceptació expressa per part de l'usuari de les condicions d'aquest document, així com una declaració de coneixement del seu contingut.

Un cop realitzat el tràmit d'alta (subscripció) i fet el pagament, l'usuari rebrà la confirmació per correu electrònic.

b) Procediment d'alta de manera presencial:

La persona que vulgui donar-se d'alta presencialment a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari del servei AMBici haurà de fer el procés de subscripció, seleccionar l'abonament o abonaments desitjats i acceptar

expressament les condicions que estableix aquest document, amb l'assistència d'un agent d'atenció a l'usuari.

Tant en els casos d'alta via internet o aplicació mòbil, com presencialment, l'usuari que seleccioni un abonament amb quota anual està obligat a fer efectiu el pagament de la quota fixada per poder fer-ne efectiva l'alta. En tot cas, el període anual de la quota s'iniciarà en el moment que es produeixi l'alta efectiva.

Així mateix, en ambdós casos l'usuari rebrà una targeta AMBici amb previ pagament en el seu domicili. Sempre que aquest es trobi dintre de l'àmbit territorial del servei i s'hagi sol·licitat prèviament per aquest. Aquesta targeta ha de ser activada seguint les instruccions que s'indiquen.

CINQUENA. ALTA EFECTIVA

Una vegada fet el procediment d'alta (inclòs el pagament de la quota anual, si escau), l'alta es considerarà efectiva.

SISENA. RENOVACIÓ AUTOMÀTICA

En el cas d'abonaments amb quota anual, 14 dies abans de la fi del termini de la vigència de l'abonament, el servei de bicicleta pública comunicarà aquest fet per correu electrònic a l'usuari. L'usuari abonat tindrà l'opció de realitzar la baixa voluntària seguint el procediment establert. Si aquest no tramita la baixa voluntària seguint el procediment fins a 7 dies abans de la fi del termini de la vigència de l'abonament, s'entendrà que l'usuari desitja mantenir l'abonament i es durà a terme la renovació automàtica.

SETENA. LIMITACIÓ D'ALTES SEGONS LES CIRCUMSTÀNCIES DEL SERVEI

L'admissió de nous usuaris abonats pot estar limitada en funció del grau de saturació del servei. Si cal, s'establirà una llista d'espera per estricte ordre de sol·licitud d'alta i regulada per l'AMB i PSM.

3



VUITENA. BAIXA DEL SERVEI

Les persones tant físiques com jurídiques podran o seran donades de baixa del servei, en cas que es compleixi algun dels supòsits següents:

a) Baixa voluntària de l'usuari

L'usuari es podrà donar de baixa del servei mitjançant el procediment d'alta via internet o aplicació mòbil, o procediment d'alta de manera presencial.

i. Procediment de baixa via internet o aplicació mòbil

L'usuari que es vulgui donar de baixa del servei haurà de modificar la renovació automàtica a la zona d'usuari de la pàgina web (www.ambici.cat). L'usuari podrà gaudir del servei fins al darrer dia de la data de vigència de l'abonament i un cop finalitzat no es renovarà.

ii. Procediment de baixa de manera presencial:

L'usuari que es vulgui donar de baixa del servei presencialment a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari del servei AMBici haurà de fer el procés de baixa, amb l'assistència d'un agent d'atenció a l'usuari. L'usuari podrà gaudir del servei fins al darrer dia de la data de vigència de l'abonament i un cop finalitzat no es renovarà.

Baixa per no pagament:

S'aplicarà una baixa temporal o definitiva per no pagament quan un usuari no aboni les tarifes per ús o penalitzacions que li siguin aplicables, o torni els rebuts bancaris corresponents.

Aquesta circumstància pot donar lloc a tramitar un procés d'incompliment, i en tot cas el gestor pot rescabalar l'usuari de tots els danys patits en aquest període.

b) Baixa per incompliment:

El servei de bicicleta pública pot donar de baixa temporal o definitiva una persona usuària, amb prèvia tramitació del corresponent procés d'incompliment previst en aquestes Condicions.

NOVENA. MODALITATS D'ABONAMENT

L'usuari estarà en actiu per al període corresponent a la modalitat d'abonament escollida.

En el cas de l'abonament anual, l'usuari estarà en actiu pel període d'un any (en el qual s'inicia el còmput del termini de vigència de l'abonament des del moment de l'alta), excepte en els supòsits previstos en aquestes condicions, relatius a l'aplicació de les mesures previstes en els casos d'incompliment.

L'usuari no pot fer un canvi de modalitat durant la subscripció vigent i, per tant, s'ha d'esperar a la finalització de la subscripció o bé donar-se'n de baixa i donar-se'n d'alta per canviar de modalitat

Un cop acabi aquest termini, l'abonament és renovat automàticament pel període establert, segons la modalitat adoptada, i el procediment d'alta i baixa establert en el punt anterior.

DESENA. HORARIS I TARIFES

El servei AMBici és un servei operatiu 19 hores/7 dies a la setmana i 365 dies a l'any.

4



La retirada de bicicletes o el seu retorn estarà disponible entre les 5.00 hores i les 24.00 hores. No obstant, l'AMB, conjuntament amb el gestor del servei, podrà establir restriccions operatives a la retirada de bicicletes o ampliacions operatives al retorn, segons s'especifica a la pàgina web del servei.

Els horaris, tarifes o penalitzacions seran els que acordi en cada moment l'AMB d'acord amb el gestor del servei. Les tarifes i les penalitzacions tindran el caràcter de preus públics metropolitans i s'aprovaran anualment per part de l'AMB. Els horaris, tarifes i penalitzacions vigents seran publicats a la pàgina web del servei.

Respecte de les tarifes:

a) Podrà establir-se una quota anual per la tinença d'un abonament.

b) Segons l'abonament, podran establir-se tarifes per ús en funció del temps i períodes de gratuïtat.

c) Podran establir-se penalitzacions quan no es retorni adequadament o a temps la bicicleta, o en cas de robatori, pèrdua o deteriorament.

d) Les tarifes també podran incloure serveis com la recuperació d'una bicicleta abans de completar el desplaçament en una estació, l'enviament d'alertes SMS o correus electrònics, o l'emissió de la targeta d'usuari (en cas que s'utilitzin) i de duplicats de targeta.

El temps d'utilització es determinarà segons les dades registrades a la plataforma de control del servei de bicicleta pública i aquestes dades seran la prova de quin ha estat el període d'ús.

Els possibles canvis d'horaris i/o tarifes seran comunicats als usuaris a través de la pàgina web.

ONZENA. CONDICIONS D'UTILITZACIÓ GENERALS

L'usuari tindrà dret a una bicicleta d'ús compartit que retirarà d'una estació mitjançant l'aplicació mòbil del servei o la targeta AMBici d'identificació personal. Aquesta retirada marcarà l'inici del temps de pagament per ús (si és el cas) segons les tarifes vigents.

Quan finalitzi el seu desplaçament, l'usuari estacionarà la bicicleta d'ús compartit en una estació (física o virtual, si és el cas). Aquest estacionament marcarà la fi del temps de pagament per ús segons les tarifes vigents.

Un usuari no pot utilitzar més d'una bicicleta alhora.

Cada nou ús del servei implica l'acceptació de les normes establertes.

DOTZENA. PROCEDIMENT PER RETIRAR UNA BICICLETA

El procediment per retirar una bicicleta d'una estació és el que es descriu a continuació en línies generals:

a) L'usuari haurà de sol·licitar una bicicleta amb la seva aplicació mòbil, fent una lectura del codi QR que hi ha a la bicicleta, o passant la seva targeta AMBici pel lector situat a la bicicleta.

b) L'usuari retirarà la bicicleta.

c) Seguidament, activarà i comprovarà la bicicleta (en especial, el nivell de càrrega de la bateria quan la bicicleta sigui elèctrica) seguint les instruccions indicades a la mateixa bicicleta.

5



En aquest cas, si l'usuari hi observa qualsevol anomalia, donarà avís a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari i seguirà les seves instruccions. En general, l'usuari haurà de retornar la bicicleta, donar per finalitzat el desplaçament i retirar una nova bicicleta. Així mateix, es fixarà un temps de franquícia (sense pagament) per realitzar aquest retorn motivat per causes tècniques, segons s'indica en la pàgina web del servei.

Si l'activació i comprovació de la bicicleta ha resultat positiva, l'usuari podrà començar el seu desplaçament.

En tot cas, l'usuari està obligat a seguir les normes d'utilització especificades a la pàgina web del servei, a l'aplicació mòbil o a la mateixa estació.

TRETZENA. PROCEDIMENT PER RETORNAR UNA BICICLETA

Un cop finalitzat el desplaçament, cal estacionar la bicicleta en una plaça lliure d'una estació (física o virtual, si s'escau) seguint el procediment general següent:

a) L'usuari ancorarà la bicicleta a la plaça assignada (física o virtual) i desactivarà la bicicleta seguint les instruccions que s'hi indiquen.

c) Una vegada desactivada la bicicleta, l'usuari s'assegurarà que ha quedat ben bloquejada.

L'usuari té l'obligació de comprovar la correcta finalització de l'operació.

En tot cas, l'usuari està obligat a seguir les normes d'utilització especificades a la pàgina web del servei, a l'aplicació mòbil o a la mateixa estació.

Si després de fer les comprovacions pertinents, l'usuari hi detecta qualsevol anomalia, queda obligat a avisar l'Oficina d'Atenció a l'Usuari a través del seu telèfon disponible 24 hores, de la pàgina web o de l'aplicació mòbil del servei de bicicleta pública.

CATORZENA. CONDICIONS D'UTILITZACIÓ PARTICULARS

El temps d'ús d'una bicicleta comença quan es desbloqueja i s'activa una bicicleta (en una estació) i acaba quan es bloqueja i desactiva la bicicleta (en una estació), amb la qual cosa queda disponible la bicicleta d'ús compartit per a un altre usuari.

No es poden llogar o utilitzar amb finalitats comercials qualsevol dels elements que componen el servei de bicicleta pública, com ara el compte d'usuari, la targeta, les bicicletes o les estacions.

Si durant un desplaçament amb una bicicleta es produeix qualsevol incidència: una avaria, l'esgotament de la bateria (en cas d'una bicicleta elèctrica), un acte vandàlic o incívic, un accident, un robatori, impossibilitat de trobar una plaça lliure, etc., l'usuari queda obligat a comunicar-ho urgentment a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari i procedir segons les seves indicacions.

Si per qualsevol circumstància es deixa abandonada una bicicleta, sense concloure adequadament el desplaçament en una estació, l'usuari implicat haurà de respondre del cost de recuperació de la bicicleta, dels possibles danys a la bicicleta i de les penalitzacions establertes en aquest document.

En cas de retornar una bicicleta fora de l'horari previst, l'usuari implicat haurà de respondre del cost que comporti aquest incompliment de les Condicions establertes en aquest document.

6



Aquestes condicions d'utilització seran completades per les condicions d'ús addicionals que puguin estar indicades a cada estació atenent a les seves característiques i circumstàncies.

QUINZENA. LÍMITS D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

En cas d'excedir els límits horaris d'utilització del servei de bicicleta pública establerts per a cada abonament, la persona usuària estarà obligada a pagar les tarifes o penalitzacions vigents.

Per causes justificades, el servei de bicicleta pública es reserva el dret a canviar l'horari d'utilització del servei, el temps d'obertura i la posició de les estacions, sense previ avís, tot i que es faran els esforços raonables per comunicar-ho adequadament.

Una estació pot ser molt utilitzada i no sempre garantir la disponibilitat d'una bicicleta o d'una plaça per retornar-la sense que aquesta situació generi cap dret a l'usuari de percebre un reemborsament o indemnització. Igualment, ni l'AMB ni el gestor del servei assumeixen cap responsabilitat si per circumstàncies alienes no es pot retornar la bicicleta en una estació concreta o si el servei no està disponible en un moment determinat.

Podrà establir-se una hora màxima de retirada d'una bicicleta (abans de les 24.00 hores). Aquesta hora (que pot variar per qüestions tècniques) estarà publicada a la web del servei. També podrà establir-se un temps mínim d'espera entre dos usos per tal d'evitar abusos en el servei, temps que també estarà publicat a la web del servei.

Un desplaçament amb una bicicleta ha de començar i acabar el mateix dia. Per tant, un desplaçament pot durar un màxim de 19 hores, aplicant-hi les tarifes que s'indiquen a la web del servei.

Si no s'ha retornat una bicicleta a l'hora màxima establerta, el gestor del servei n'iniciarà la recuperació i n'informarà l'usuari implicat (per via telefònica, correu electrònic o SMS). En aquests casos, l'usuari haurà de fer front a les possibles despeses de localització i trasllat, d'acord amb les tarifes aprovades i publicades a la pàgina web del servei, així com l'abonament de la quantitat que correspongui per la utilització del servei

SETZENA. CARÀCTER PERSONAL I INTRANSFERIBLE DEL COMPTE O LA TARGETA AMBICI

L'ús del servei de bicicleta pública, el compte d'usuari i la targeta AMBici d'accés (si és el cas) tenen caràcter personal i intransferible, no poden ser cedits a tercers i tindran la validesa corresponent al tipus d'abonament contractat.

Un compte (o targeta) d'usuari associat a un abonament té les característiques següents:

- Serà vàlid fins que la persona usuària sigui donada de baixa en el servei.
- Dona dret a utilitzar una bicicleta d'ús compartit del servei de bicicleta pública per fer un desplaçament d'acord amb les limitacions de l'abonament.

L'usuari no pot transferir els drets adquirits en donar-se d'alta en el servei de bicicleta pública.

L'usuari es compromet a la conservació i bon ús del seu compte o targeta AMBici.

Per als supòsits de pèrdua, trencament i/o sol·licitud d'un duplicat de la targeta, el cost d'emissió de la nova targeta haurà de suportar-lo l'usuari d'acord amb les tarifes vigents publicades al web del servei.

7

ambici
La bicicleta metropolitana



DISSETENA. PAGAMENT DEL SERVEI

Els pagaments que es generin en funció de la utilització del servei es faran a través d'una targeta de crèdit o dèbit.

L'usuari es compromet a no cancel·lar la targeta de crèdit o dèbit, i a informar de qualsevol canvi en

l'operativitat d'aquesta. A la targeta facilitada, l'usuari accepta que s'hi estableixi una autorització permanent al gestor del servei per tal que se li facin els càrrecs pertinents pels serveis (indicats a l'apartat de tarifes de la web) que es generin durant la vigència del seu abonament amb el servei d'AMBici.

En el cas dels menors esmentats en aquestes Condicions, cal aportar el permís pel cobrament d'importos/càrrecs del servei en la targeta bancària que es designi amb aquesta finalitat.

DIVUITENA. SUPERVISORS DEL SERVEI

Els supervisors o tècnics del servei seran personal autoritzat o assignat pel gestor del servei amb aquesta finalitat, i seran els encarregats de donar assistència als usuaris, així com de vetllar pel bon funcionament del servei.

Aquests supervisors o tècnics estaran en itinerància per les estacions, així com en tot l'àmbit d'actuació del servei.

Els usuaris podran adreçar les seves consultes als supervisors, per tal que puguin ser assessorats i ajudats en tots els processos necessaris per poder fer un ús correcte del servei (ancoratge i desancoratge de les bicicletes a les estacions, funcionament de les bicicletes d'ús compartit, etc.).

L'usuari, amb l'acceptació d'aquestes Condicions, declara que coneix i accepta la figura del supervisor del servei, que hi col·laborarà i que permetrà que els supervisors del servei, en l'exercici de les seves funcions, puguin fer fotografies en relació amb l'ús adequat del servei de bicicleta pública.

El personal del servei de bicicleta pública (supervisors, tècnics, personal de l'Oficina d'Atenció a l'Usuari, etc.) no té autoritat per fer excepcions individuals o modificació dels termes i condicions del servei.

Adicionalment, els supervisors o personal del servei de bicicleta pública podran retirar aquelles bicicletes d'ús compartit mal estacionades o que provoquin incidents durant un desplaçament.

A sol·licitud d'un supervisor o personal del servei de bicicleta pública, l'usuari ha de facilitar nom i cognoms, adreça i els detalls del seu compte, abonament, així com de la utilització de les bicicletes d'ús compartit.

DINOVENA. OBLIGACIONS GENERALS DE L'USUARI

Qualsevol usuari, sigui quin sigui l'abonament que utilitzi, es compromet, en cada ocasió que utilitzi el servei de bicicleta pública, a:

- a) Fer ús del servei i de tots els seus components amb la màxima diligència i d'acord amb les Condicions establertes.
- b) Fer tots els pagaments que derivin de l'ús del servei segons les tarifes vigents.

8

ambici
La bicicleta metropolitana



- c) No cedir l'ús del compte o de la targeta d'usuari, sota cap concepte, a terceres persones, ni familiars.
- d) Conservar de manera segura les claus i codis d'accés al servei (credencials). Qualsevol dany que pugui ocasionar per la manca de conservació de claus o codis d'accés serà responsabilitat de l'usuari.
- e) Conservar en bon estat les targetes d'usuari dels abonaments contractats.

- f) Comunicar al servei de bicicleta pública qualsevol incident amb el compte o la targeta d'usuari: usurpació de la identitat, ús fraudulent del compte, virus informàtics, pèrdua, robatori o deteriorament de la targeta d'usuari, etc. L'usuari assumirà la responsabilitat de la utilització del compte o la targeta fins al moment de la comunicació al servei de la incidència.
- g) Mostrar el compte d'usuari o lliurar la targeta d'usuari als supervisors, personal autoritzat o assignat amb aquesta finalitat o autoritats que així li ho requereixin. Facilitar-los nom i cognoms, adreça o detalls del compte d'usuari, de l'abonament o de l'ús del servei.
- h) Comunicar les modificacions de dades (per exemple, els canvis de domicili) que es puguin produir, així com el canvi de targeta bancària en què el servei hagi de fer els cobraments.
- i) Assegurar que totes les dades facilitades al servei són certes.

VINTENA. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'USUARI

L'usuari d'un abonament es compromet, en cada ocasió que utilitzi el servei, a:

- a) Fer ús del servei, i en especial de la bicicleta, amb la màxima diligència.
- b) Estacionar correctament la bicicleta en una estació en acabar el desplaçament, i abans de l'hora de tancament del servei el mateix dia en què s'hagi iniciat el desplaçament.

En cas que l'estació escollida estigui plena, haurà de desplaçar-se a l'estació més propera, o informar l'Oficina d'Atenció a l'Usuari i seguir les seves instruccions.
- c) Informar-ne i retornar degudament la bicicleta al servei, en el cas de comprovar que algun dels seus elements no funciona correctament.
- d) Utilitzar la bicicleta de manera adequada i destinar-la únicament al seu transport personal.
- e) Assumir la guarda i custòdia de la bicicleta des del moment de la seva retirada i fins al correcte retorn d'aquesta al servei.
- f) Lliurar la bicicleta als supervisors, personal autoritzat o autoritats, en el cas que aquests, en l'exercici de les seves funcions, li ho requereixin.
- g) Respectar les normes de circulació vigents.
- h) Fer ús del carril bici a les vies en què estigui instaurat.
- i) Responsabilitzar-se del bon ús de la bicicleta, així com de la seva pèrdua.
- j) Tots els usuaris d'un abonament s'obliguen expressament a complir, en la utilització de les bicicletes, les ordenances de mobilitat dels municipis per on circulin.
- k) En el moment de l'alta, l'usuari manifesta que es troba en perfecte estat de salut per anar amb bicicleta i assumeix la seva responsabilitat en cas de patir una malaltia del cor, vista, oïda, o dels aparells circulatori, locomotor i digestiu.

9



- l) L'usuari està obligat a fer un bon ús de la bicicleta d'ús compartit i es responsabilitza de tots els danys que es puguin produir per un ús inadequat d'aquesta.
- m) L'usuari està obligat a prendre precaucions davant possibles danys, pèrdua o robatori. En concret, si la

bicicleta disposa de cadenat electrònic o qualsevol sistema d'immobilització, caldrà utilitzar-lo sempre que la bicicleta quedi estacionada durant un desplaçament.

En el cas d'un estacionament fora d'una estació, la bicicleta ha de quedar ancorada a un suport físic fix, preferentment a un aparcament tipus U invertida, o en un lloc que no estigui explícitament prohibit en l'ordenança municipal corresponent. No obstant, l'usuari no quedarà exonerat de la guarda i custòdia de la bicicleta.

VINT-I-UNENA. PROHIBICIONS EXPRESSES DE L'USUARI

Es prohibeixen expressament als usuaris d'un abonament les conductes que es detallen a continuació:

- a) Utilitzar la bicicleta fora de l'àmbit territorial de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).
- b) Utilitzar la bicicleta per zones o camins no pavimentats, o per terrenys que no siguin aptes per circular-hi.
- c) Circular amb la bicicleta per un carril bus, excepte si està expressament autoritzat.
- d) Pujar la bicicleta a qualsevol altre mitjà de transport.
- e) El desmuntatge i/o manipulació parcial o total de la bicicleta, de les estacions o dels elements que els componen.
- f) La utilització de la bicicleta o les estacions per a fins comercials.
- g) La pintada d'eslògans, dibuixos o similars sobre la bicicleta.
- h) Circular sobre una sola roda, agafar-se a d'altres vehicles en marxa o utilitzar auriculars connectats a aparells receptors o reproductors de so.
- i) Fer ús del mòbil mentre s'utilitza la bicicleta.
- j) Transportar-hi altres persones, animals o objectes voluminosos.
- k) Abandonar o cedir la bicicleta durant un desplaçament, excepte en casos de força major. En aquest cas, se n'haurà d'informar AMBici en el mínim temps possible, no superant els 30 minuts, des del fet que hagi produït la causa de força major

Si el servei ha de retirar una bicicleta d'ús compartit abandonada a la via pública durant un desplaçament, l'usuari serà responsable dels costos i penalitzacions que se'n derivin.

VINT-I-DOSENA. DRETS DE L'USUARI

L'usuari té dret al fet que les estacions i les bicicletes estiguin en condicions per al seu ús d'acord amb les condicions d'aquest document.

L'usuari té dret a sol·licitar i rebre informació sobre el servei i a formular i rebre contestació sobre suggeriments, reclamacions i queixes, mitjançant correu electrònic, correu ordinari o de manera presencial a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari.

10



El gestor del servei respondrà a la consulta i/o reclamació al més aviat possible i, en tot cas, abans de 20 dies naturals posteriors a aquesta comunicació.

L'usuari té dret a ser informat, a través de la web o per qualsevol altre mitjà, de les incidències del servei, les tarifes i de les mesures que es puguin prendre i, en aquest últim cas, a formular les al·legacions que consideri pertinents.

En el supòsit que, per error, el servei de bicicleta pública hagi realitzat un cobrament indegut, l'usuari tindrà dret a la devolució d'aquestes quantitats, en el termini d'un mes, comptat a partir de la decisió del servei que declari la improcedència del cobrament.

Per a qualsevol reclamació sobre les condicions i circumstàncies que afectin la prestació del servei, l'usuari podrà dirigir-se al prestador del servei mitjançant el telèfon d'atenció a l'usuari, presencialment a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari o a través de la pàgina web del servei.

VINT-I-TRESENA. TRACTAMENT CONFIDENCIAL DE DADES

El servei de bicicleta pública complementari als mitjans de transport de transport públic metropolitans, servei AMBici, implica el tractament de dades personals de les persones usuàries, i inclou dades de menors. El responsable del tractament és l'AMB, i tracta les dades el gestor del servei com a encarregat del tractament mentre l'AMB no decideixi el contrari.

El servei es realitzarà respectant i complint estrictament la legislació vigent en matèria de protecció de dades i, en concret, allò establert en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades-RGPD) i la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD-GDD), adoptant per a això les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar la pèrdua, mal ús, alteració, accés no autoritzat i robatori de les dades personals facilitades pels usuaris del servei.

L'usuari que es doni d'alta al servei AMBici dona el seu consentiment exprés i inequívoc i, per tant, autoritza el tractament d'aquestes dades per AMB, i en el seu nom el gestor del servei, amb les finalitats de gestionar el servei AMBici i fer-li arribar comunicacions de les novetats i incidències relatives al servei.

L'ús de les dades personals tindrà caràcter confidencial i només es faran servir per poder prestar els serveis que l'usuari sol·licita mitjançant el servei AMBici.

D'acord amb allò que estableix l'article 13 del Reglament general de protecció de dades, durant la recollida de les dades de les persones usuàries i la regulació dels diferents agents, s'informarà del tractament de dades personals que es portarà a terme, la base jurídica del tractament, la possible cessió de dades a tercers, així com on obtenir més informació del tractament i on poder exercir els seus drets en matèria de protecció de dades.

En el cas de que l'usuari subministri dades de tercers, serà l'únic responsable de la veracitat i exactitud d'aquestes dades i de comptar amb l'autorització d'aquests tercers per portar a terme la sol·licitud d'adhesió al servei. L'usuari del servei haurà de comunicar qualsevol modificació o error en aquestes.

L'usuari podrà revocar el consentiment atorgat en qualsevol moment, així com exercitar els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades, en els termes establerts en la legislació vigent, dirigint un escrit, juntament amb la fotocòpia del DNI o document oficial

carrer Número 62, 16-18, edifici A - Zona Franca (08040 Barcelona). L'usuari també podrà enviar aquest escrit adjuntant-hi els documents indicats abans per mitjà de correu electrònic a l'adreça: dpd@amb.cat, indicant clarament a l'assumpte del correu "Exercici drets RGPD".

L'usuari disposarà de la informació completa del tractament de dades a la política de privacitat del portal web de l'AMB o del servei AMBici.

Totes les entitats i tercers que participin en el sistema hauran de complir amb els principis de confidencialitat i deure de secret de la informació i dades personals, aplicant les mesures de seguretat definides per AMB, que regularà amb aquests tercers el tractament de dades personals mitjançant un acord de confidencialitat que els comprometi a establir, complir i respectar les obligacions de confidencialitat i d'aplicació de les mesures de seguretat definides.

VINT-I-QUATRENA. INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS

En cas que el gestor del servei detecti per qualsevol mitjà l'incompliment de les obligacions de l'usuari, o bé de la normativa que sigui aplicable, s'acordarà iniciar un procés de penalització per mal ús del servei.

La tramitació del procés serà comunicada a l'usuari i se li atorgaran 10 dies per tal que pugui formular les al·legacions que consideri pertinents.

El gestor del servei, tenint en compte les al·legacions presentades en el seu cas, adoptarà les mesures que corresponguin i les comunicarà de manera fefaent a la persona usuària un cop l'AMB les hagi validades.

Els incompliments en què incorrin les persones usuàries seran penalitzats d'acord amb el contingut d'aquestes Condicions.

VINT-I-CINQUENA. CONDUCTES QUE ES CONSIDEREN INCOMPLIMENTS DEL SERVEI

Serà considerat un **incompliment lleu**:

- Causar danys a una estació o a una bicicleta per un import de fins a 60€.
- Excedir el temps de devolució de la bicicleta en més de dues hores i menys de cinc hores.
- No comunicar al servei de bicicleta pública qualsevol incident amb el compte o la targeta d'usuari.
- No comunicar al servei de bicicleta pública la modificació de les dades personals o de les corresponents a la targeta bancària on s'hagin de fer els cobraments, de tal manera que es dificulti el cobrament de les tarifes vigents o les penalitzacions.
- Qualsevol altra infracció, penalització o incompliment que sigui considerat incompliment lleu conforme la normativa civil aplicable, així com les ordenances municipals de circulació de vianants i de vehicles, de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, sobre l'ús de les vies i espais públics, o una altra normativa aplicable que correspongui conforme l'àmbit territorial de cada municipi metropolità.

Serà considerat un **incompliment greu**:

- Causar danys a una estació o a una bicicleta per un import superior a 60€ i inferior a 200€.
- No retornar correctament una bicicleta abans de l'hora màxima de retorn.
- Excedir el temps de devolució de la bicicleta en més de cinc hores i menys de vint-i-quatre hores.

- Cometre dos incompliments lleus en un període de sis mesos.
- No comunicar a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari les incidències ocorregudes en el decurs de la utilització d'una bicicleta d'ús compartit o els danys observats a qualsevol estació o bicicleta.
- Qualsevol altra infracció, penalització o incompliment que sigui considerat incompliment greu conforme la normativa civil aplicable, així com les ordenances municipals de circulació de vianants i de vehicles, de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, sobre l'ús de les vies i espais públics, o una altra normativa aplicable que correspongui conforme l'àmbit territorial de cada municipi metropolità.

Serà considerat un **incompliment molt greu**:

- Causar danys a una estació o bicicleta per import superior a 200€.
 - Abandonar una bicicleta.
 - Excedir el temps de devolució de la bicicleta en més de vint-i-quatre hores.
 - Circular fora de l'àmbit establert en aquest contracte.
 - Cedir un compte o targeta d'usuari o una bicicleta a un tercer.
 - Utilitzar la marca o logotips del servei sense autorització.
 - Desmuntar totalment o parcialment una estació o una bicicleta del servei.
 - Negar-se a lliurar informació sobre l'ús del servei o l'abonament, la bicicleta o la targeta als supervisors o tècnics del servei, al gestor del servei o a les autoritats, quan l'usuari sigui requerit a l'efecte.
 - No pagar les tarifes o penalitzacions.
 - Comunicar al servei de bicicleta pública dades falsejades en relació amb els usos o amb les condicions del servei.
 - Realitzar qualsevol de les conductes previstes com a prohibicions expresses en aquest document.
 - Cometre dos incompliments greus en un període de sis mesos.
 - Utilitzar amb finalitats comercials o lucratives qualsevol element del servei de bicicleta pública.
- Qualsevol altra infracció, penalització o incompliment que sigui considerat incompliment molt greu conforme la normativa civil aplicable, així com les ordenances municipals de circulació de vianants i de vehicles, de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, sobre l'ús de les vies i espais públics, o una altra normativa aplicable que correspongui conforme l'àmbit territorial de cada municipi metropolità.

VINT-I-SISENA. MESURES QUE S'ADOPTARAN EN CAS D'INCOMPLIMENTS

Adopció de mesures en el cas **d'incompliments lleus**:

- Com a mesura cautelar, es bloquejarà el compte i/o la targeta de l'usuari pel termini màxim d'una setmana, la qual cosa implica la suspensió de la condició d'usuari i la prohibició d'utilitzar el servei.
- Pagament dels imports establerts com a tarifa o com a penalitzacions que corresponguin i que estiguin vigents en aquell moment.
- Pagament dels danys ocasionats als elements del servei de bicicleta pública.

Adopció de mesures en el cas **d'incompliments greus**:

- Com a mesura cautelar, es bloquejarà el compte i/o la targeta de l'usuari pel termini d'un mes, la qual cosa implica la suspensió de la condició d'usuari i la prohibició d'utilitzar el servei.

- Pagament dels imports establerts com a tarifa o com a penalitzacions que corresponguin i que estiguin vigents en aquell moment.
- Pagament dels danys ocasionats als elements del servei de bicicleta pública.

Adopció de mesures en el cas **d'incompliments molt greus:**

- Es bloquejarà el compte i/o la targeta de l'usuari permanentment, la qual cosa implica la suspensió de la condició d'usuari i la prohibició d'utilitzar el servei.
- Baixa indefinida del servei.
- Pagament dels imports establerts com a tarifa o com a penalitzacions que corresponguin i que estiguin vigents en aquell moment.
- Pagament dels danys ocasionats als elements del servei de bicicleta pública.

La suspensió de la condició d'usuari o baixa temporal en els casos indicats no implicarà la finalització de la relació entre l'usuari i el servei de bicicleta pública.

En tots els casos, el servei de bicicleta pública, a més d'adoptar les mesures indicades, podrà rescabalar se dels danys i perjudicis ocasionats per la persona usuària, així com plantejar les accions de reclamació que consideri pertinents en la corresponent jurisdicció.

En cas que s'iniciï, a través de la denúncia d'una autoritat, un procediment penal o administratiu, el gestor del servei de bicicleta pública haurà d'informar-ne l'AMB per tal que pugui comparèixer-hi com a perjudicat. Mentre la resolució que es dicti en aquest procediment sigui provisional i no tingui el caràcter de ferma, el gestor del servei mantindrà en suspens la tramitació del procés de penalització, cas que l'hagi iniciat, fins que li sigui notificada la resolució definitiva. En tot cas, podrà aplicar, com a mesura cautelar, el bloqueig del compte i/o la targeta de l'usuari.

VINT-I-SETENA. RÈGIM JURÍDIC APLICABLE I ARBITRATGE

- 1.- Aquestes Condicions tenen caràcter privat.
- 2.- La seva interpretació queda sotmesa a l'aplicació de la normativa civil vigent, com ara les ordenances municipals de circulació de vianants i de vehicles, de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, sobre l'ús de les vies i espais públics, o unes altres de similars que corresponguin a cada municipi metropolità.
- 3.- Les qüestions que puguin sorgir en relació amb la seva aplicació, execució o interpretació s'han de sotmetre al procediment d'arbitratge establert per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, la Junta Arbitral de Catalunya, la Junta Arbitral de Transport o bé el Tribunal d'Arbitratge de Barcelona.



Condiciones generales reguladoras del acceso y utilización del servicio de bicicleta pública complementario a los medios de transporte público metropolitanos (denominado servicio AMBici)

Datos de identificación del gestor del servicio:

Proyectos y Servicios de Movilidad, S. A., sociedad mercantil con capital social de titularidad pública, con domicilio en la calle 60, 21-23, sector A, Polígono Industrial Zona Franca, 08040 Barcelona, y NIF A63645220.

Titular del servicio:

Área Metropolitana de Barcelona, con domicilio en la calle 62, 16-18, edificio A, Polígono Industrial Zona Franca, 08040 Barcelona, y NIF P0800258F.



CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

Este documento tiene por objeto regular las condiciones generales de acceso y utilización del servicio de bicicleta pública complementario a los medios de transporte público metropolitanos (en adelante, servicio AMBici).

El servicio AMBici consiste en la utilización, por parte del usuario, de las bicicletas que pertenecen al servicio, de acuerdo con las condiciones de utilización que se describen en estas condiciones.

SEGUNDA. ÁMBITO TERRITORIAL DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

El ámbito territorial del servicio AMBici está compuesto por 15 municipios metropolitanos: Hospitalet de Llobregat, Badalona, Cornellà de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Prat de Llobregat, Esplugues de

Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Molins de Rei, Sant Boi de Llobregat, Viladecans, Gavà y Castelldefels. Con el fin de completar los desplazamientos entre dos estaciones del servicio se permitirá el uso de las bicicletas en las zonas urbanas (polígonos incluidos) de los 15 municipios, y por las conexiones interurbanas, entre los 15 municipios, a través de la red Bicivia.

TERCERA. CONDICIONES PARA DARSE DE ALTA COMO USUARIO DEL SERVICIO AMBICI

Para poder utilizar el servicio AMBici, los usuarios tendrán que darse de alta siguiendo el procedimiento descrito en este documento.

Pueden darse de alta como usuarios del servicio AMBici las personas físicas mayores de edad, así como las personas jurídicas mediante su representante legal, siguiendo el procedimiento descrito a continuación.

Asimismo, los menores de 18 años y mayores de 16 años podrán darse de alta como usuarios del servicio AMBici siempre que envíen, debidamente rellenada, la autorización que consta en la página web o que facilita el servicio en la Oficina de Atención al Usuario, firmada por un padre/madre o tutor legal del menor, en la cual conste la correspondiente declaración de asunción de responsabilidad respecto del menor. Junto a la autorización, el padre/madre o tutor legal deberá enviar una fotocopia de su DNI, del DNI del menor y del libro de familia. En ese caso, el alta será efectiva cuando el servicio AMBici haya revisado y aprobado la documentación recibida.

Con el fin de evitar la duplicidad, queda prohibido que un usuario se dé de alta una segunda vez por el mismo abono, si previamente no ha cursado la baja correspondiente, a excepción de los abonos para empresas, donde un usuario puede estar dado de alta como representante legal de la empresa y como persona física.

CUARTA. PROCEDIMIENTO PARA DARSE DE ALTA

Las personas, tanto físicas como jurídicas, que, cumpliendo con los requisitos indicados en estas condiciones, quieran darse de alta en el servicio, tendrán que seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

a) Procedimiento de alta vía internet o aplicación móvil

2



La persona que quiera darse de alta tendrá que acceder a la página web (www.ambici.cat) o la aplicación móvil del servicio y realizar el proceso de suscripción, seleccionar el abono deseado y aceptar expresamente las condiciones que se establecen en este documento.

La documentación y los datos solicitados durante el proceso de suscripción pueden ser diferentes según el abono seleccionado.

El hecho de marcar, en el apartado correspondiente de la página web o de la aplicación móvil del servicio, la casilla de aceptación de las condiciones del servicio implica la aceptación expresa por parte del usuario de las condiciones de este documento, así como una declaración de conocimiento de su contenido.

Una vez realizado el trámite de alta (suscripción) y hecho el pago, el usuario recibirá la confirmación por correo electrónico.

b) Procedimiento de alta de forma presencial:

La persona que quiera darse de alta presencialmente en la Oficina de Atención al Usuario del servicio AMBici tendrá que realizar el proceso de suscripción, seleccionar el abono o abonos deseados y aceptar expresamente las condiciones que establece este documento, con la asistencia de un agente de atención al usuario.

Tanto en los casos de alta vía internet o aplicación móvil como presencialmente, el usuario que seleccione un abono con cuota anual está obligado a hacer efectivo el pago de la cuota fijada para poder hacer efectiva el alta. En todo caso, el periodo anual de la cuota se iniciará en el momento en que se produzca el alta efectiva.

Asimismo, en ambos casos el usuario recibirá una tarjeta AMBici previo pago en su domicilio. Siempre que este se encuentre dentro del ámbito territorial del servicio y se haya solicitado previamente para este. La tarjeta tiene que ser activada siguiendo las instrucciones indicadas.

QUINTA. ALTA EFECTIVA

Una vez realizado el procedimiento de alta (incluido el pago de la cuota anual, en su caso), el alta se considerará efectiva.

SEXTA. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

En el caso de abonos con cuota anual, 14 días antes del fin del plazo de la vigencia del abono, el servicio de bicicleta pública comunicará este hecho por correo electrónico al usuario. El usuario abonado tendrá la opción de realizar la baja voluntaria siguiendo el procedimiento establecido. Si este no tramita la baja voluntaria siguiendo el procedimiento hasta 7 días antes del fin del plazo de la vigencia del abono, se entenderá que el usuario desea mantener el abono y se llevará a cabo la renovación automática.

SÉPTIMA. LIMITACIÓN DE ALTAS SEGÚN LAS CIRCUNSTANCIAS DEL SERVICIO

La admisión de nuevos usuarios abonados puede estar limitada en función del grado de saturación del servicio. Si es necesario, se establecerá una lista de espera por estricto orden de solicitud de alta y regulada por el AMB y PSM.

3



OCTAVA. BAJA DEL SERVICIO

Las personas, tanto físicas como jurídicas, podrán o serán dadas de baja del servicio en caso de que se cumpla alguno de los siguientes supuestos:

a) Baja voluntaria del usuario

El usuario podrá darse de baja del servicio mediante el procedimiento de baja vía internet o aplicación móvil o el procedimiento de baja de forma presencial.

i. Procedimiento de baja vía internet o aplicación móvil

El usuario que quiera darse de baja del servicio tendrá que modificar la renovación automática en la zona de usuario de la página web (www.ambici.cat). El usuario podrá disfrutar del servicio hasta el último día de la fecha de vigencia del abono, y una vez finalizado no se renovará.

ii. Procedimiento de baja de forma presencial:

El usuario que quiera darse de baja del servicio presencialmente en la Oficina de Atención al Usuario del servicio AMBici tendrá que realizar el proceso de baja, con la asistencia de un agente de atención al usuario. El usuario podrá disfrutar del servicio hasta el último día de la fecha de vigencia del abono, y una vez finalizado no se renovará.

Baja por no pago:

Se aplicará una baja temporal o definitiva por no pago cuando un usuario no abone las tarifas por uso o penalizaciones que le sean aplicables, o devuelva los correspondientes recibos bancarios.

Esta circunstancia puede dar lugar a tramitar un proceso de incumplimiento, y en todo caso el gestor puede resarcir al usuario de todos los daños sufridos en este periodo.

b) Baja por incumplimiento:

El servicio de bicicleta pública puede dar de baja temporal o definitiva a una persona usuaria, previa tramitación del correspondiente proceso de incumplimiento previsto en estas condiciones.

NOVENA. MODALIDADES DE ABONO

El usuario estará en activo para el periodo correspondiente a la modalidad de abono escogida.

En el caso del abono anual, el usuario estará en activo por el periodo de un año (en el cual se inicia el cómputo del plazo de vigencia del abono desde el momento del alta), excepto en los supuestos previstos en estas condiciones relativos a la aplicación de las medidas previstas en los casos de incumplimiento.

El usuario no podrá realizar un cambio de modalidad durante la suscripción vigente y, por lo tanto, tendrá que esperarse a la finalización de la suscripción o bien darse de baja y volver a darse de alta para cambiar de modalidad.

Una vez finalice este plazo, el abono será renovado automáticamente por el periodo establecido, según la modalidad adoptada, y el procedimiento de alta y baja establecido en el punto anterior.

4



DÉCIMA. HORARIOS Y TARIFAS

El servicio AMBici es un servicio operativo 19 horas/7 días a la semana y 365 días al año.

La retirada de bicicletas o su retorno estará disponible entre las 5.00 h y las 24.00 h. No obstante, el AMB, conjuntamente con el gestor del servicio, podrá establecer restricciones operativas a la retirada de bicicletas o ampliaciones operativas al retorno, según se especifica en la página web del servicio.

Los horarios, tarifas o penalizaciones serán los que acuerde en cada momento el AMB de acuerdo con el gestor del servicio. Las tarifas y penalizaciones tendrán el carácter de precios públicos metropolitanos y se aprobarán anualmente por parte del AMB. Los horarios, tarifas y penalizaciones vigentes serán publicados en la página web del servicio.

Respecto de las tarifas:

- a) Podrá establecerse una cuota anual por la tenencia de un abono.
- b) Según el abono, podrán establecerse tarifas por uso en función del tiempo y periodos de gratuidad.
- c) Podrán establecerse penalizaciones cuando no se devuelva adecuadamente o a tiempo la bicicleta, o en caso de robo, pérdida o deterioro.
- d) Las tarifas también podrán incluir servicios como la recuperación de una bicicleta antes de completar el desplazamiento en una estación, el envío de alertas SMS o correos electrónicos o la emisión de la tarjeta de usuario (en caso de que se utilicen) y de duplicados de tarjeta.

El tiempo de utilización se determinará según los datos registrados en la plataforma de control del servicio de bicicleta pública, y dichos datos serán la prueba de cuál ha sido el periodo de uso.

Los posibles cambios de horarios y/o tarifas serán comunicados a los usuarios a través de la página web.

UNDÉCIMA. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN GENERALES

El usuario tendrá derecho a una bicicleta de uso compartido, que retirará de una estación mediante la aplicación móvil del servicio o la tarjeta AMBici de identificación personal. Esa retirada marcará el inicio del tiempo de pago por uso (en su caso) según las tarifas vigentes.

Cuando finalice su desplazamiento, el usuario estacionará la bicicleta de uso compartido en una estación (física o virtual, en su caso). Ese estacionamiento marcará el fin del tiempo de pago por uso según las tarifas vigentes.

Un usuario no puede utilizar más de una bicicleta al mismo tiempo.

Cada nuevo uso del servicio implica la aceptación de las normas establecidas.

DUODÉCIMA. PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR UNA BICICLETA

El procedimiento para retirar una bicicleta de una estación es, en líneas generales, el que se describe a continuación:

- a) El usuario tendrá que solicitar una bicicleta con su aplicación móvil, haciendo una lectura del código QR que hay en la bicicleta o pasando su tarjeta AMBici por el lector situado en la bicicleta.
- b) El usuario retirará la bicicleta.

5



c) Seguidamente, activará y comprobará la bicicleta (en especial, el nivel de carga de la batería cuando la bicicleta sea eléctrica) siguiendo las instrucciones indicadas en la propia bicicleta.

En ese caso, si el usuario observa cualquier anomalía, dará aviso a la Oficina de Atención al Usuario y seguirá sus instrucciones. En general, el usuario tendrá que devolver la bicicleta, dar por finalizado el desplazamiento y retirar una nueva bicicleta. Asimismo, se fijará un tiempo de franquicia (sin pago) para realizar ese retorno motivado por causas técnicas, según se indica en la página web del servicio.

Si la activación y comprobación de la bicicleta ha resultado positiva, el usuario podrá iniciar su desplazamiento.

En todo caso, el usuario está obligado a seguir las normas de utilización especificadas en la página web del servicio, la aplicación móvil o la propia estación.

DECIMOTERCERA. PROCEDIMIENTO PARA DEVOLVER UNA BICICLETA

Una vez finalizado el desplazamiento, deberá estacionarse la bicicleta en una plaza libre de una estación (física o virtual, en su caso) siguiendo el siguiente procedimiento general:

a) El usuario anclará la bicicleta en la plaza asignada (física o virtual) y desactivará la bicicleta siguiendo las instrucciones indicadas.

c) Una vez desactivada la bicicleta, el usuario se asegurará de que ha quedado bien bloqueada.

El usuario tiene la obligación de comprobar la correcta finalización de la operación.

En todo caso, el usuario está obligado a seguir las normas de utilización especificadas en la página web del servicio, la aplicación móvil o la propia estación.

Si tras realizar las comprobaciones pertinentes el usuario detecta cualquier anomalía, queda obligado a avisar a la Oficina de Atención al Usuario a través de su teléfono disponible 24 horas, la página web o la aplicación móvil del servicio de bicicleta pública.

DECIMOCUARTA. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN PARTICULARES

El tiempo de uso de una bicicleta se inicia cuando se desbloquea y se activa una bicicleta (en una estación) y finaliza cuando se bloquea y desactiva la bicicleta (en una estación), con lo cual queda disponible la bicicleta de uso compartido para otro usuario.

No pueden alquilarse o utilizarse con finalidades comerciales cualquiera de los elementos que componen el servicio de bicicleta pública, como la cuenta de usuario, la tarjeta, las bicicletas o las estaciones.

Si durante un desplazamiento en una bicicleta se produce cualquier incidencia: avería, agotamiento de la batería (en caso de una bicicleta eléctrica), acto vandálico o incívico, accidente, robo, imposibilidad de encontrar una plaza libre, etc., el usuario queda obligado a comunicarlo urgentemente a la Oficina de Atención al Usuario y proceder según sus indicaciones.

Si por cualquier circunstancia se deja abandonada una bicicleta, sin concluir adecuadamente el desplazamiento en una estación, el usuario implicado tendrá que responder del coste de recuperación de la bicicleta, de los posibles daños en la bicicleta y de las penalizaciones establecidas en este documento.

6



En caso de devolver una bicicleta fuera del horario previsto, el usuario implicado tendrá que responder del coste que comporte ese incumplimiento según las condiciones establecidas en este documento.

Estas condiciones de utilización serán completadas por las condiciones de uso adicionales que puedan estar indicadas en cada estación atendiendo a sus características y circunstancias.

DECIMOQUINTA. LÍMITES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

En caso de exceder los límites horarios de utilización del servicio de bicicleta pública establecidos para cada abono, la persona usuaria estará obligada a pagar las tarifas o penalizaciones vigentes.

Por causas justificadas, el servicio de bicicleta pública se reserva el derecho a cambiar el horario de utilización del servicio, el tiempo de apertura y la posición de las estaciones, sin previo aviso, aunque se harán los esfuerzos razonables para comunicarlo adecuadamente.

Una estación puede ser muy utilizada y no siempre garantizar la disponibilidad de una bicicleta o de una plaza para devolverla, sin que esta situación genere derecho alguno al usuario de percibir un reembolso o indemnización. Igualmente, ni el AMB ni el gestor del servicio asumen ninguna responsabilidad si por circunstancias ajenas no puede devolverse la bicicleta en una estación concreta o si el servicio no está disponible en un determinado momento.

Podrá establecerse una hora máxima de retirada de una bicicleta (antes de las 24.00 h). Esta hora (que puede variar por cuestiones técnicas) estará publicada en la web del servicio. También podrá establecerse un tiempo mínimo de espera entre dos usos con el fin de evitar abusos en el servicio, tiempo que también estará publicado en la web del servicio.

Un desplazamiento en una bicicleta tiene que iniciarse y finalizar el mismo día. Por lo tanto, un desplazamiento puede durar un máximo de 19 horas, aplicando las tarifas que se indican en la web del servicio.

Si no se ha devuelto una bicicleta a la hora máxima establecida, el gestor del servicio iniciará la recuperación de esta e informará al usuario implicado (por vía telefónica, correo electrónico o SMS). En esos casos, el usuario tendrá que hacer frente a los posibles gastos de localización y traslado, de acuerdo con las tarifas aprobadas y publicadas en la página web del servicio, así como el abono de la cantidad que corresponda por la utilización del servicio.

DECIMOSEXTA. CARÁCTER PERSONAL E INTRANSFERIBLE DE LA CUENTA O LA TARIJETA AMBICI

El uso del servicio de bicicleta pública, la cuenta de usuario y la tarjeta AMBici de acceso (en su caso) tienen carácter personal e intransferible, no pudiendo ser cedidos a terceros, y tendrán la validez correspondiente al tipo de abono contratado.

Una cuenta (o tarjeta) de usuario asociado a un abono tiene las siguientes características:

- Será válida hasta que la persona usuaria sea dada de baja en el servicio.
- Da derecho a utilizar una bicicleta de uso compartido del servicio de bicicleta pública para realizar un desplazamiento de acuerdo con las limitaciones del abono.

El usuario no puede transferir los derechos adquiridos al darse de alta en el servicio de bicicleta pública.

7

ambici
La bicicleta metropolitana



El usuario se compromete a la conservación y buen uso de su cuenta o tarjeta AMBici.

Para los supuestos de pérdida, rotura y/o solicitud de un duplicado de la tarjeta, el coste de emisión de la nueva tarjeta tendrá que soportarlo el usuario, de acuerdo con las tarifas vigentes publicadas en la web del servicio.

DECIMOSÉPTIMA. PAGO DEL SERVICIO

Los pagos que se generen en función de la utilización del servicio se realizarán a través de una tarjeta de crédito o débito.

El usuario se compromete a no cancelar la tarjeta de crédito o débito y a informar de cualquier cambio en la operatividad de esta. Respecto de la tarjeta facilitada, el usuario acepta que se establezca una autorización permanente al gestor del servicio a fin de que se le hagan los cargos pertinentes por los servicios (indicados en el apartado de tarifas de la web) que se generen durante la vigencia de su abono con el servicio de AMBici.

En el caso de los menores mencionados en estas condiciones, deberá aportarse el permiso para el cobro de importes/cargos del servicio en la tarjeta bancaria designada a tal fin.

DECIMOCTAVA. SUPERVISORES DEL SERVICIO

Los supervisores o técnicos del servicio serán personal autorizado o asignado por el gestor del servicio con esa finalidad, siendo los encargados de dar asistencia a los usuarios, así como de velar por el buen funcionamiento del servicio.

Dichos supervisores o técnicos estarán en itinerancia por las estaciones, así como en todo el ámbito de actuación del servicio.

Los usuarios podrán dirigir sus consultas a los supervisores, a fin de que puedan ser asesorados y ayudados en todos los procesos necesarios para poder realizar un correcto uso del servicio (anclaje y desanclaje de las bicicletas en las estaciones, funcionamiento de las bicicletas de uso compartido, etc.).

El usuario, con la aceptación de estas condiciones, declara que conoce y acepta la figura del supervisor del servicio, que colaborará con estos y que permitirá que los supervisores del servicio, en el ejercicio de sus funciones, puedan hacer fotografías en relación con el uso adecuado del servicio de bicicleta pública.

El personal del servicio de bicicleta pública (supervisores, técnicos, personal de la Oficina de Atención al Usuario, etc.) no tiene autoridad para hacer excepciones individuales o modificar los términos y condiciones del servicio.

Adicionalmente, los supervisores o personal del servicio de bicicleta pública podrán retirar aquellas bicicletas de uso compartido mal estacionadas o que provoquen incidentes durante un desplazamiento.

A solicitud de un supervisor o personal del servicio de bicicleta pública, el usuario deberá facilitar su nombre y apellidos, dirección y detalles de su cuenta, abono, así como de la utilización de las bicicletas de uso compartido.

DECIMONOVENA. OBLIGACIONES GENERALES DEL USUARIO

8



Cualquier usuario, sea cual sea el abono que utilice, se compromete, en cada ocasión que utilice el servicio de bicicleta pública, a:

a) Hacer uso del servicio y de todos sus componentes con la máxima diligencia y de acuerdo con las

condiciones establecidas.

- b) Realizar todos los pagos que se deriven del uso del servicio según las tarifas vigentes.
- c) No ceder el uso de la cuenta o de la tarjeta de usuario, bajo ningún concepto, a terceras personas, ni familiares.
- d) Conservar de forma segura las claves y códigos de acceso al servicio (credenciales). Cualquier daño que pueda ocasionar por la falta de conservación de claves o códigos de acceso será responsabilidad del usuario.
- e) Conservar en buen estado las tarjetas de usuario de los abonos contratados.
- f) Comunicar al servicio de bicicleta pública cualquier incidente con la cuenta o la tarjeta de usuario: usurpación de la identidad, uso fraudulento de la cuenta, virus informáticos, pérdida, robo o deterioro de la tarjeta de usuario, etc. El usuario asumirá la responsabilidad de la utilización de la cuenta o la tarjeta hasta el momento de la comunicación al servicio de la incidencia.
- g) Mostrar la cuenta de usuario o entregar la tarjeta de usuario a los supervisores, personal autorizado o asignado con dicha finalidad o autoridades que así se lo requieran. Facilitarles nombre y apellidos, dirección o detalles de la cuenta de usuario, del abono o del uso del servicio.
 - h) Comunicar las modificaciones de datos (por ejemplo, los cambios de domicilio) que puedan producirse, así como el cambio de tarjeta bancaria en que el servicio deba realizar los cobros.
- i) Asegurar que todos los datos facilitados al servicio son ciertos.

VEINTENA. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL USUARIO

El usuario de un abono se compromete, en cada ocasión que utilice el servicio, a:

- a) Hacer uso del servicio, y en especial de la bicicleta, con la máxima diligencia.
- b) Estacionar correctamente la bicicleta en una estación al finalizar el desplazamiento, y antes de la hora de cierre del servicio el mismo día en que se haya iniciado el desplazamiento.
 - En caso de que la estación escogida esté llena, tendrá que desplazarse a la estación más próxima, o informar a la Oficina de Atención al Usuario y seguir sus instrucciones.
- c) Informar y devolver debidamente la bicicleta al servicio, en caso de comprobar que alguno de sus elementos no funciona correctamente.
- d) Utilizar la bicicleta de forma adecuada y destinarla únicamente a su transporte personal.
- e) Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento de su retirada y hasta el correcto retorno de esta al servicio.
- f) Entregar la bicicleta a los supervisores, personal autorizado o autoridades, en caso de que estos, en el ejercicio de sus funciones, se lo requieran.
- g) Respetar las normas de circulación vigentes.

9



- h) Hacer uso del carril bici en las vías en que esté instaurado.
- i) Responsabilizarse del buen uso de la bicicleta, así como de su pérdida.

- j) Todos los usuarios de un abono se obligan expresamente a cumplir, en la utilización de las bicicletas, las ordenanzas de movilidad de los municipios por donde circulen.
- k) En el momento del alta, el usuario manifiesta que se encuentra en perfecto estado de salud para ir en bicicleta y asume su responsabilidad en caso de sufrir una enfermedad del corazón, vista u oído o de los aparatos circulatorio, locomotor y digestivo.
- l) El usuario está obligado a hacer un buen uso de la bicicleta de uso compartido y se responsabiliza de todos los daños que puedan producirse por un uso inadecuado de esta.
- m) El usuario está obligado a tomar precauciones ante posibles daños, pérdida o robo. En concreto, si la bicicleta dispone de candado electrónico o cualquier sistema de inmovilización, deberá utilizarse siempre que la bicicleta quede estacionada durante un desplazamiento.

En el caso de un estacionamiento fuera de una estación, la bicicleta deberá quedar anclada a un soporte físico fijo, preferentemente un aparcamiento tipo U invertida, o en un lugar que no esté explícitamente prohibido en la correspondiente ordenanza municipal. No obstante, el usuario no quedará exonerado de la guarda y custodia de la bicicleta.

VIGESIMOPRIMERA. PROHIBICIONES EXPRESAS DEL USUARIO

Se prohíben expresamente a los usuarios de un abono las conductas que se detallan a continuación:

- a) Utilizar la bicicleta fuera del ámbito territorial del Área Metropolitana de Barcelona (AMB).
- b) Utilizar la bicicleta por zonas o caminos no pavimentados, o por terrenos que no sean aptos para circular.
- c) Circular con la bicicleta por un carril bus, excepto si está expresamente autorizado. d) Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte.
- e) El desmontaje y/o manipulación parcial o total de la bicicleta, de las estaciones o de los elementos que las componen.
- f) La utilización de la bicicleta o las estaciones para fines comerciales.
- g) La pintada de eslóganes, dibujos o similares sobre la bicicleta.
- h) Circular sobre una sola rueda, pegarse a otros vehículos en marcha o utilizar auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores de sonido.
- i) Hacer uso del móvil mientras se utiliza la bicicleta.
- j) Transportar a otras personas, animales u objetos voluminosos.
- k) Abandonar o ceder la bicicleta durante un desplazamiento, excepto en casos de fuerza mayor. En ese caso, deberá informarse a AMBici en el mínimo tiempo posible, no superando los 30 minutos desde el hecho que haya producido la causa de fuerza mayor.

Si el servicio tiene que retirar una bicicleta de uso compartido abandonada en la vía pública durante un desplazamiento, el usuario será responsable de los costes y penalizaciones que se deriven.

VIGESIMOSEGUNDA. DERECHOS DEL USUARIO

El usuario tiene derecho a que las estaciones y las bicicletas estén en condiciones para su uso de acuerdo con las condiciones de este documento.

El usuario tiene derecho a solicitar y recibir información sobre el servicio y a formular y recibir contestación sobre sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante correo electrónico, correo ordinario o de forma presencial en la Oficina de Atención al Usuario.

El gestor del servicio responderá a la consulta y/o reclamación lo antes posible y, en todo caso, antes de 20 días naturales posteriores a dicha comunicación.

El usuario tiene derecho a ser informado, a través de la web o por cualquier otro medio, de las incidencias del servicio, las tarifas y las medidas que puedan tomarse y, en este último caso, a formular las alegaciones que considere pertinentes.

En el supuesto de que, por error, el servicio de bicicleta pública haya realizado un cobro indebido, el usuario tendrá derecho a la devolución de dichas cantidades en el plazo de un mes, contado a partir de la decisión del servicio que declare la improcedencia del cobro.

Para cualquier reclamación sobre las condiciones y circunstancias que afecten a la prestación del servicio, el usuario podrá dirigirse al prestador del servicio mediante el teléfono de atención al usuario, presencialmente en la Oficina de Atención al Usuario o a través de la página web del servicio.

VIGESIMOTERCERA. TRATAMIENTO CONFIDENCIAL DE DATOS

El servicio de bicicleta pública complementario a los medios de transporte público metropolitanos, servicio AMBici, implica el tratamiento de datos personales de las personas usuarias, e incluye datos de menores. El responsable del tratamiento es el AMB, y el gestor del servicio, como encargado del tratamiento, tratará los datos mientras el AMB no decida lo contrario.

El servicio se realizará respetando y cumpliendo estrictamente la legislación vigente en materia de protección de datos y, en concreto, lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos-RGPD) y la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados por los usuarios del servicio.

El usuario que se dé de alta en el servicio AMBici otorga su consentimiento expreso e inequívoco y, por lo tanto, autoriza el tratamiento de dichos datos por el AMB y, en su nombre, el gestor del servicio, a fin de gestionar el servicio AMBici y hacerle llegar comunicaciones de las novedades e incidencias relativas al servicio.

El uso de los datos personales tendrá carácter confidencial, y solo se utilizarán para poder prestar los servicios que el usuario solicita mediante el servicio AMBici.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 13 del Reglamento general de protección de datos, durante la recogida de datos de las personas usuarias y la regulación de los distintos agentes, se informará del

tratamiento de datos personales que se llevará a cabo, de la base jurídica del tratamiento y de la posible cesión de datos a terceros, así como de dónde obtener más información del tratamiento y dónde poder ejercer sus derechos en materia de protección de datos.

En caso de que el usuario suministre datos de terceros, será el único responsable de la veracidad y exactitud de dichos datos y de contar con la autorización de esos terceros para llevar a cabo la solicitud de adhesión al servicio. El usuario del servicio tendrá que comunicar cualquier modificación o error en estos.

El usuario podrá revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento, así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos, en los términos establecidos en la legislación vigente, dirigiendo un escrito, junto con la fotocopia de su DNI o documento oficial que acredite su identidad, a la oficina del Delegado/a de Protección de Datos del AMB, sita en la calle 62, 16-18, edificio A - Zona Franca (08040 Barcelona). El usuario también podrá enviar este escrito adjuntando los documentos anteriormente indicados por medio de correo electrónico a la dirección: dpd@amb.cat, indicando claramente en el asunto del correo "Ejercicio derechos RGPD".

El usuario dispondrá de la información completa del tratamiento de datos en la política de privacidad del portal web del AMB o del servicio AMBici.

Todas las entidades y terceros que participen en el sistema deberán cumplir con los principios de confidencialidad y deber de secreto de la información y datos personales, aplicando las medidas de seguridad definidas por el AMB, que regulará con dichos terceros el tratamiento de datos personales mediante un acuerdo de confidencialidad que les comprometa a establecer, cumplir y respetar las obligaciones de confidencialidad y de aplicación de las medidas de seguridad definidas.

VIGESIMOCUARTA. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

En caso de que el gestor del servicio detecte por cualquier medio el incumplimiento de las obligaciones del usuario, o bien de la normativa que sea aplicable, se acordará iniciar un proceso de penalización por mal uso del servicio.

La tramitación del proceso será comunicada al usuario, y se le otorgarán 10 días a fin de que pueda formular las alegaciones que considere pertinentes.

El gestor del servicio, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas en su caso, adoptará las medidas que correspondan y las comunicará de forma fehaciente a la persona usuaria una vez validadas por el AMB.

Los incumplimientos en que incurran las personas usuarias serán penalizados de acuerdo con el contenido de estas condiciones.

VIGESIMOQUINTA. CONDUCTAS CONSIDERADAS INCUMPLIMIENTOS DEL SERVICIO

Será considerado un **incumplimiento leve**:

- Causar daños a una estación o bicicleta por un importe de hasta 60 €.
- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de dos horas y menos de cinco horas.
- No comunicar al servicio de bicicleta pública cualquier incidente con la cuenta o la tarjeta de usuario.



- No comunicar al servicio de bicicleta pública la modificación de los datos personales o de los correspondientes a la tarjeta bancaria donde deban realizarse los cobros, de tal forma que se dificulte el cobro de las tarifas vigentes o las penalizaciones.
- Cualquier otra infracción, penalización o incumplimiento que sea considerado incumplimiento leve conforme a la normativa civil aplicable, así como las ordenanzas municipales de circulación de peatones y de vehículos, de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público, sobre el uso de las vías y espacios públicos, u otra normativa aplicable que corresponda conforme al ámbito territorial de cada municipio metropolitano.

Será considerado un **incumplimiento grave**:

- Causar daños a una estación o bicicleta por un importe superior a 60 € e inferior a 200 €.
- No devolver correctamente una bicicleta antes de la hora máxima de retorno.
- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de cinco horas y menos de veinticuatro horas.
- Cometer dos incumplimientos leves en un periodo de seis meses.
- No comunicar a la Oficina de Atención al Usuario las incidencias ocurridas en el transcurso de la utilización de una bicicleta de uso compartido o los daños observados en cualquier estación o bicicleta.
- Cualquier otra infracción, penalización o incumplimiento que sea considerado incumplimiento grave conforme a la normativa civil aplicable, así como las ordenanzas municipales de circulación de peatones y de vehículos, de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público, sobre el uso de las vías y espacios públicos, u otra normativa aplicable que corresponda conforme al ámbito territorial de cada municipio metropolitano.

Será considerado un **incumplimiento muy grave**:

- Causar daños a una estación o bicicleta por un importe superior a 200 €.
- Abandonar una bicicleta.
- Exceder el tiempo de devolución de la bicicleta en más de veinticuatro horas.
- Circular fuera del ámbito establecido en este contrato.
- Ceder una cuenta o tarjeta de usuario o una bicicleta a un tercero.
- Utilizar la marca o logotipos del servicio sin autorización.
- Desmontar total o parcialmente una estación o bicicleta del servicio.
- Negarse a entregar información sobre el uso del servicio o el abono, la bicicleta o la tarjeta a los supervisores o técnicos del servicio, al gestor del servicio o a las autoridades, cuando el usuario sea requerido a tal efecto.
- No pagar las tarifas o penalizaciones.
- Comunicar al servicio de bicicleta pública datos falseados en relación con los usos o condiciones del servicio.
- Realizar cualquiera de las conductas previstas como prohibiciones expresas en este documento.
- Cometer dos incumplimientos graves en un periodo de seis meses.

• Utilizar con finalidades comerciales o lucrativas cualquier elemento del servicio de bicicleta pública. Cualquier otra infracción, penalización o incumplimiento que sea considerado incumplimiento muy grave conforme a la normativa civil aplicable, así como las ordenanzas municipales de circulación de peatones y de vehículos, de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el



espacio público, sobre el uso de las vías y espacios públicos, u otra normativa aplicable que corresponda conforme al ámbito territorial de cada municipio metropolitano.

VIGESIMOSEXTA. MEDIDAS A ADOPTAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTOS

Adopción de medidas en caso de **incumplimientos leves**:

- Como medida cautelar, se bloqueará la cuenta y/o la tarjeta del usuario por el plazo máximo de una semana, lo que implica la suspensión de la condición de usuario y la prohibición de utilizar el servicio. • Pago de los importes establecidos como tarifa o como penalizaciones que correspondan y que estén vigentes en ese momento.
- Pago de los daños ocasionados a los elementos del servicio de bicicleta pública.

Adopción de medidas en caso de **incumplimientos graves**:

- Como medida cautelar, se bloqueará la cuenta y/o la tarjeta del usuario por el plazo de un mes, lo que implica la suspensión de la condición de usuario y la prohibición de utilizar el servicio. • Pago de los importes establecidos como tarifa o como penalizaciones que correspondan y que estén vigentes en ese momento.
- Pago de los daños ocasionados a los elementos del servicio de bicicleta pública.

Adopción de medidas en caso de **incumplimientos muy graves**:

- Se bloqueará la cuenta y/o la tarjeta del usuario permanentemente, lo que implica la suspensión de la condición de usuario y la prohibición de utilizar el servicio.
- Baja indefinida del servicio.
- Pago de los importes establecidos como tarifa o como penalizaciones que correspondan y que estén vigentes en ese momento.
- Pago de los daños ocasionados a los elementos del servicio de bicicleta pública.

La suspensión de la condición de usuario o baja temporal en los casos indicados no implicará la finalización de la relación entre el usuario y el servicio de bicicleta pública.

En todos los casos, el servicio de bicicleta pública, además de adoptar las medidas indicadas, podrá 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.

En caso de que se inicie, a través de la denuncia de una autoridad, un procedimiento penal o administrativo, el gestor del servicio de bicicleta pública deberá informar de ello al AMB a fin de que pueda comparecer como perjudicado. Mientras la resolución dictada en dicho procedimiento sea provisional y no tenga el carácter de firme, el gestor del servicio mantendrá en suspense la tramitación del proceso de penalización, en caso de que lo haya iniciado, hasta que le sea notificada la resolución definitiva. En todo caso, podrá aplicar, como medida cautelar, el bloqueo de la cuenta y/o la tarjeta del usuario.

VIGESIMOSÉPTIMA. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE Y ARBITRAJE

1.- Estas condiciones tienen carácter privado.

2.- Su interpretación queda sometida a la aplicación de la normativa civil vigente, como las ordenanzas municipales de circulación de peatones y de vehículos, de medidas para fomentar y garantizar la

14

ambici
La bicicleta metropolitana



convivencia ciudadana en el espacio público, sobre el uso de las vías y espacios públicos, u otras similares que correspondan a cada municipio metropolitano.

3.- Las cuestiones que puedan surgir en relación con su aplicación, ejecución o interpretación deberán someterse 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 de Arbitraje de Barcelona.



General conditions governing access to and use of the public bicycle service that complements metropolitan public transport (called the AMBici service)

Identification data of the service manager:

Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, a trading company with publicly owned capital, with registered address at Carrer 60, 21-23 Sector A, Polígon Industrial Zona Franca, 08040, Barcelona, and NIF A63645220.

Service providers:

Barcelona Metropolitan Area, with address at Carrer 62, 16-18 A A, Polígon Industrial Zona Franca, 08040, Barcelona, and NIF P0800258F.



CLAUSES

ONE. PURPOSE OF THE CONTRACT

The purpose of this document is to regulate the general conditions of access to and use of the public bicycle service that complements metropolitan public transport, henceforth, the AMBici service.

The AMBici service consists of the use, by users, of the bicycles that belong to the service, in accordance with the conditions of use described in these terms and conditions.

TWO. TERRITORIAL SCOPE OF USE OF THE SERVICE

The territorial scope of the AMBici service covers 15 metropolitan municipalities: L' Hospitalet de Llobregat, Badalona, Cornellà de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, El Prat de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Molins de Rei, Sant Boi de Llobregat, Viladecans, Gavà and Castelldefels. In order to complete journeys between

two of the service's stations, the use of the bicycles will be permitted in urban areas (including estates) within the 15 municipalities, and interurban connexions between the 15 municipalities, through the Bicivia network.

THREE. CONDITIONS FOR REGISTERING AS AN AMBICI SERVICE USER

In order to use the AMBici service, users must register following the procedure described in this document.

People of legal age, as well as legal persons by their legal representative, may register as users of the AMBici service following the procedure described below.

Likewise, minors under 18 and over 16 years of age may be registered as users of the AMBici service provided that they send, duly completed, the authorisation indicated on the web page or provided by the service at the User Help and Information Office, signed by a parent or legal guardian of the minor, which includes the corresponding declaration of responsibility for the minor. Together with the authorisation, the parent or legal guardian should send a photocopy of their ID card, the minor's ID card and the family book. In this case, registration will be effective when the AMBici service has reviewed and approved the documentation received.

In order to avoid duplication, it is forbidden for a user to register for the same service subscription a second time, if the corresponding cancellation has not been processed, except for company subscriptions, where a user may be registered as a legal representative of the company and as a natural person.

FOUR. REGISTRATION PROCEDURE

Natural and legal persons who, in compliance with the requirements indicated in these Conditions, wish to register with the service, must follow the procedure detailed below:

a) Registering online or through the mobile app

2



Anybody wishing to register should access the website (www.ambici.cat) or the mobile application of the service, and carry out the subscription process, select the desired subscription and expressly accept the conditions established in this document.

The documentation and data requested during the subscription process may differ according to the type of subscription selected.

Tickling, in the corresponding section of the website or the mobile application of the service, the box for accepting the Conditions of the service implies the express acceptance by the user of the conditions of this document, as well as a declaration of knowledge of its content.

Once the registration process has been completed and the payment is made, users will receive confirmation by email.

b) In-person registration procedure:

Any person wishing to register in person at the User Help and Information Office of the AMBici service will have to carry out the subscription process, select the desired subscription type and expressly accept the conditions established in this document, with the assistance of a customer care officer.

Both when registering online or via the mobile application and in person, users who select a subscription with an annual fee are obliged to pay the established fee in order to make the registration effective. In any event, the annual payment period will start at the time of the effective registration.

In both cases, a pre-paid AMBici card will be sent to users at their home address. Provided this is within the territorial scope of the service, and has been requested beforehand. This card must be activated following the instructions indicated.

FIVE. EFFECTIVE REGISTRATION

Once the registration procedure (including payment of the annual fee, if applicable) is completed, the registration will be considered effective.

SIX. AUTOMATIC RENEWAL

In the case of subscriptions with an annual fee, 14 days before the end of the payment period, the public bicycle service will notify users of this by email. The subscriber will have the option of carrying out the voluntary cancellation following the established procedure. If they do not process the voluntary cancellation following the procedure up to 7 days before the end of the payment period, it will be understood that the user wishes to continue with their subscription and the automatic renewal will be carried out.

SEVEN. LIMITATION OF REGISTRATIONS ACCORDING TO THE CIRCUMSTANCES OF THE SERVICE

Admission of new subscribers may be limited according to the degree of saturation of the service. If necessary, a waiting list will be established by strict order of registration and regulated by the AMB and PSM.

3



EIGHT. CANCELLATION OF SUBSCRIPTION TO THE SERVICE

Natural and legal persons may or will have their service subscription terminated, in any of the following cases:

a) Voluntary user cancellation

Users may cancel their subscription to the service through the online or mobile app registration procedure, or the in-person registration procedure.

i. Cancelling the subscription online or via the mobile app

Users wishing to cancel their subscription to the service should switch off the automatic renewal in the

user area of the website (www.ambici.cat). Users will be able to enjoy the service until the last day of the payment date, and once this date has passed, the subscription will not be renewed.

ii. In-person cancellation procedure:

Users wishing to cancel their subscription to the service in person at the User Help and Information Office of the AMBici service will have to carry out the cancellation process with the help of a customer service agent. Users will be able to enjoy the service until the last day of the payment date, and once this date has passed, the subscription will not be renewed.

Cancellation due to non-payment:

A temporary or definitive cancellation will be applied for non-payment if a user does not pay the applicable service user fees or penalties, or if the corresponding bank payments bounce back.

This can lead to a process of non-compliance, and in all cases the manager can compensate the user for any damages suffered during this period.

b) Cancellation due to non-compliance:

The public bicycle service may temporarily or definitively cancel a user subscription, after processing the corresponding non-compliance process provided for in these Conditions.

NINE. SUBSCRIPTION CATEGORIES

Users will be active for the period corresponding to the type of subscription chosen.

In the case of the annual subscription, users will be active for a period of one year (with the payment period calculated from the moment of registration), except in the cases foreseen in these conditions, regarding the application of measures provided for in cases of non-compliance.

Users may not change their subscription mode during the current subscription period and therefore have to wait until the end of the subscription period or unsubscribe and register to change their category.

Once this period is over, the subscription is automatically renewed for the established period, according to the subscription type selected, and in accordance with the registration and cancellation procedure established in the previous point.

TEN. SERVICE HOURS AND FEES

4



The AMBici service is operational 19 hours/7 days a week and 365 days a year.

Bicycles may be removed or returned between 5 am and midnight. However, the AMB, together with the service manager, may establish operational restrictions on the removal of bicycles or operational extensions on return, as specified on the service website.

Service hours, fees or penalties will be those agreed to by the AMB at any time in accordance with the service manager. The fees and penalties will have the character of metropolitan public prices and will be approved annually by the AMB. Current service hours, fees and penalties will be published on the service website.

Prices:

- a) An annual fee may be established for having a subscription.
- b) Depending on the type of subscription, fees may be established according to time and free periods.
- c) Penalties may be established when the bike is not returned appropriately or on time, or in the event of theft, loss or deterioration.
- d) The fees may also include services such as the recovery of a bicycle before completing the journey in a station, sending text alerts or emails, or issuing a user card (if they are used) and duplicates of a card.

The time of use will be determined according to the data registered on the public bicycle service control platform. These data will be proof of the period of use.

Changes to times and/or fees will be shared with users through the website.

ELEVEN. GENERAL CONDITIONS OF USE

Users will have the right to a shared bicycle that they will remove from a station through the mobile application of the service or the AMBici personal identification card. This removal will mark the start of the payment per use time (if applicable) according to current rates.

When their journey is completed, users will park the shared use bicycle in a station (physical or virtual, if applicable). This parking will end the payment per use time in accordance with current rates.

A user cannot use more than one bicycle at the same time.

Every new use of the service implies acceptance of the established rules.

TWELVE. PROCEDURE FOR REMOVING A BICYCLE

The procedure for removing a bicycle from a station is the one described below, in general:

- a) Users will have to request a bicycle with their mobile application, by reading the QR code on the bike, or touching their AMBici card on the reader located on the bike.
- b) The user will remove the bicycle.
- c) Next, they will activate and check the bicycle (especially the battery charge level when the bicycle is electric) following instructions on the same bike.

5



In this case, if the user observes any anomaly, they will notify the User Help and Information Office and follow their instructions. In general, users will have to return the bicycle, record the journey as completed and take a new bicycle. A time period will also be set (at no cost) for returning a bicycle for technical reasons, as indicated on the service website.

If the bicycle has been activated and checked and there are no problems, the user can begin their journey.

In any event, users are obliged to follow the rules of use specified on the service website, the mobile application or at the station itself.

THIRTEEN. PROCEDURE FOR RETURNING A BICYCLE

Once the journey is completed, the bicycle needs to be parked in a free docking space in a station (physical or virtual, where applicable) following the general procedure detailed below:

a) The user will dock the bicycle in the assigned place (physical or virtual) and deactivate the bicycle following the instructions indicated.

c) Once the bicycle has been deactivated, the user will make sure it has been properly locked.

The user is responsible for ensuring the operation is completed correctly.

In any event, users are obliged to follow the rules of use specified on the service website, the mobile application or at the station itself.

If, after making the appropriate checks, users detect any anomaly, they are obliged to notify the User Help and Information Office through their 24-hour phone number, web page or the mobile app of the public bicycle service.

FOURTEEN. SPECIFIC CONDITIONS OF USE

The time of use of a bicycle begins when a bike is unlocked and activated (in a station) and ends when the bicycle is locked and deactivated (in a station), thus making the shared use bicycle available to another user.

You cannot rent or use for commercial purposes any of the elements that make up the public bicycle service, such as the user account, card, bicycles or stations.

If any incident occurs during a journey with a bicycle: a breakdown, battery runs out (in the case of an electric bicycle), vandalism or an anti-social event, an accident, theft, impossibility of finding a free place, etc., the user is obliged to communicate this urgently to the User Help and Information Office and proceed according to their instructions.

If, for any reason, a bike is left abandoned, without properly ending the journey in a station, the user involved will have to meet the cost of recovering the bicycle, possible damage to the bicycle and the penalties established in this document.

If a bike is returned outside the scheduled time, the user involved will have to meet the cost of this breach of the conditions established in this document.

These conditions of use will be supplemented by additional conditions of use that may be indicated in each station, bearing in mind their characteristics and circumstances.

6



FIFTEEN. LIMITS OF USE OF THE SERVICE

In the event of exceeding the time limits of use of the public bicycle service established for each subscription, users will be obliged to pay the current fees or penalties.

For justified reasons, the public bicycle service reserves the right to change the hours of use of the

service, the opening times and the position of the stations, without prior notice, although reasonable efforts will be made to communicate this appropriately.

A station may be widely used and will not always be able to guarantee the availability of a bike or a place to return it to without this situation generating any right for users to receive a refund or compensation. Likewise, neither the AMB nor the service manager assume any responsibility if, owing to other circumstances, the bicycle cannot be returned at a specific station or if the service is not available at a certain time.

A maximum time to remove a bike may be established (before midnight). This time (which may vary due to technical issues) will be published on the service website. A minimum waiting time between two uses may also be established to avoid abuse of the service, which will also be published on the service website.

A journey with a bike should start and end on the same day. A journey can therefore last a maximum of 19 hours, applying the fees indicated on the service website.

If a bike has not been returned at the specified time, the service manager will start the recovery process and will inform the user involved (by phone, email or SMS). In these cases, users will have to meet possible location and transfer expenses, in accordance with the rates approved and published on the service website, as well as the payment of the amount corresponding to the use of the service.

SIXTEEN. PERSONAL AND NON-TRANSFERABLE NATURE OF THE ACCOUNT OR THE AMBICI CARD

The use of the public bicycle service, the user account and the AMBici access card (if applicable) are personal and non-transferable, cannot be assigned to third parties and will be valid for the type of subscription contracted.

A user account (or card) associated with a subscription has the following characteristics:

- It will be valid until the user's subscription to the service is cancelled.
- It gives the right to use a shared bicycle from the public bicycle service to make journeys in accordance with the limitations of the subscription.

Users may not transfer their acquired rights when registering for the public bicycle service.

The user undertakes to maintain and use their own account or AMBici card.

In the event of loss, breakage and/or requesting a duplicate of the card, the cost of issuing the new card must be borne by the user in accordance with the current fees published on the service website.

SEVENTEEN. PAYMENT OF THE SERVICE

Payments generated according to the use of the service will be made through a credit or debit card.

7



Users undertake not to cancel their credit or debit card, and to report any change in their operation. In relation to the card provided, the user accepts that the service manager has permanent authorisation to ensure the pertinent payments for the services are made (indicated in the fees section on the website) during the lifetime of their subscription to the AMBici service.

In the case of the minors mentioned in these Conditions, it is necessary to provide permission to collect

amounts/charges for the service from the bank card designated for this purpose.

EIGHTEEN. SERVICE SUPERVISORS

Service supervisors or officers will be members of staff authorised or assigned by the service manager for this purpose, and will be responsible for providing assistance to users, as well as ensuring the smooth running of the service.

These supervisors or officers will travel to different stations, and throughout the area covered by service.

Users will be able to address any queries they may have to supervisors, so they can be advised and helped in all the processes required to use the service correctly (securing and releasing bicycles at stations, how shared use bicycles work, etc.).

With the acceptance of these Conditions, users declare that they know and accept the position of the service supervisor, who will collaborate with them and that they will allow service supervisors, in the undertaking of their duties, to take photos in relation to the proper use of the public bicycle service.

Public bicycle service staff (supervisors, officers, staff from the User Help and Information Office, etc.) have no authority to make individual exceptions or modify the terms and conditions of the service.

In addition, supervisors or staff of the public bicycle service will be able to remove bicycles that are poorly parked or that cause incidents during a journey.

At the request of a supervisor or member of staff of the public bicycle service, users should provide their name and surname(s), address and details of their account, subscription, as well as the use of shared bicycles.

NINETEEN. GENERAL OBLIGATIONS OF THE USER

Any user, whatever type of subscription they have, commits to:

- a) Make use of the service and all its components with utmost care and in accordance with the established Conditions.
- b) Make all payments arising from the use of the service in accordance with current rates.
- c) Not transfer the use of the account or user card to third parties or family members under any circumstances.
- d) Keeping the keys and codes of access (credentials) to the service secure. Any damage that may be caused through failure to keep the keys or access codes secure will be the responsibility of the user.
- e) Keep the user cards for the contracted service in good condition.

8

ambici
La bicicleta metropolitana



- f) Communicate any incident with the user account or card to the public bicycle service: usurpation of identity, fraudulent use of the account, computer viruses, loss, theft or deterioration of the user card, etc. Users will assume responsibility for the use of the account or card until the incident is reported to the service.

- g) Show the user account or present the user card to supervisors, authorised staff or personnel assigned for this purpose or any authorities who so require it. Provide their name and surname(s), address or details of the user account, payment or use of the service.
- h) Communicate any changes in personal data (for example, changes of address) that may occur, as well as any change to the bank card from which service charges are taken.
- i) Ensure that all information provided to the service is true.

TWENTY. SPECIFIC OBLIGATIONS OF THE USER

Any user subscribed to the service undertakes, on each occasion that they use the service, to:

- a) Use the service, especially the bicycle, with utmost care.
- b) Ensure the bicycle is correctly docked at a station at the end of their journey, and before the closing time of the service on the day the journey started.

If the chosen station is full, you should go to the nearest station, or inform the User Help and Information Office and follow their instructions.
- c) To inform and duly return the bicycle to the service, in the event that any of its elements do not work correctly.
- d) Use the bike appropriately and only use it for your personal transport.
- e) Assume responsibility for the safekeeping and custody of the bicycle from the moment it is removed from the docking station to the moment it is correctly returned to the service.
- f) To give the bike to supervisors, authorised staff or authorities, if they require it in the course of their duties.
- g) Respect current traffic regulations.
- h) Use bike lanes on any roads on which they are available.
- i) Take responsibility for the proper use of the bicycle, as well as its loss.
- j) All users with a subscription to the service expressly undertake to comply with, in the use of the bicycles, the traffic bylaws of the municipalities in which they travel.
- k) At the time of registration, users declare that they are in perfect health to travel by bike and assume responsibility for themselves if they suffer from any disease relating to the heart, sight or hearing impairments, or problems with the circulatory, musculoskeletal and digestive systems.
- l) Users are obliged to make good use of shared use bicycles and take responsibility for any damages that may arise from improper use of them.

- m) Users are obliged to take precautions regarding possible damage, loss or theft. Specifically, if the bicycle has an electronic chain or any immobilisation system, it must be used whenever the bicycle is parked during a journey.

When parking outside a station, the bicycle must be anchored to a fixed physical support, preferably in an inverted U bike rack or in a place that is not explicitly prohibited under the corresponding municipal bylaw. However, users will not be exonerated from the safekeeping and custody of the bicycle.

TWENTY-ONE. EXPRESS PROHIBITIONS FOR USERS

- The following types of behaviour are expressly prohibited for users subscribed to the service: a) Using bicycles outside the territorial scope of the Barcelona Metropolitan Area (AMB). b) Using the bicycle on unpaved areas or paths, or on land that is not suitable for travelling on. c) Travelling in a bus lane, unless expressly authorised.
- d) Taking the bike on any other means of transport.
 - e) The dismantling and/or partial or total manipulation of bicycles, stations or elements of which they are comprised.
 - f) Using bicycles or stations for commercial purposes.
 - g) Painting slogans, drawings or similar on the bicycle.
 - h) Doing wheelies, holding onto other moving vehicles or using headphones connected to sound receivers or devices.
 - i) Using mobile devices while riding the bike.
 - j) Transporting other people, animals or bulky objects.
 - k) Abandoning or transferring bicycles during a journey, except in cases of extreme necessity. In this case, it will be necessary to inform AMBici at the earliest opportunity, and within no more than 30 minutes, of the events that have led to the force majeure situation.

If the service has to remove an abandoned shared use bicycle from the public highway during a journey, the user will be liable for any costs or penalties arising from this.

TWENTY-TWO. USERS' RIGHTS

Users have the right to expect stations and bicycles to be in the right conditions for their use as indicated in the conditions in this document.

Users have the right to request and receive information about the service and to make and receive answers in relation to suggestions, claims and complaints, by email, regular mail or in person at the User Help and Information Office.

The service manager will reply to the query and/or claim as soon as possible and, in any event, within 20 calendar days following this communication.

Users have the right to be informed, through the website or by any other means, of any incidents relating to the service, fees and any measures that may be taken and, in the latter case, to make any objections or

suggestions they consider relevant.

In the event that, by mistake, the public bicycle service has taken an undue payment, users will have the right to a refund of said amounts, within a period of one month, if the service decides that the payment was undue.

For any claims regarding the conditions and circumstances that affect the provision of the service, users may contact the service provider through the user telephone helpline, in person at the User Help and Information Office or through the service website.

TWENTY-THREE. CONFIDENTIAL DATA PROCESSING

The public bicycle service that complements the metropolitan public transport system, the AMBici service, involves the processing of users' personal data, and includes data on minors. The data controller responsible for the processing is the AMB and the service manager is the person responsible for processing the data, unless the AMB decides otherwise.

The service will be carried out in compliance with current data protection legislation and, specifically, the provisions of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General regulations on data protection - GDPR) and Law 3/2018, of 5 December, on the protection of personal data and the guarantee of digital rights (LOPD-GDD), thus adopting the technical and organisational measures necessary to avoid the loss, improper use, alteration, unauthorised access and theft of personal data provided by service users.

Any user registering to use the AMBiciservice gives their express and unequivocal consent and, therefore, authorises the processing of these data by AMB, and in their name, the service manager, for the purposes of managing the AMBici service and sending them communications on news and incidents related to the service.

The use of personal data will be confidential and will only be used to provide the services that users request through the AMBici service.

In accordance with Article 13 of the General Data Protection Regulation, during the collection of user data and the regulation of different agents, information will be given on the processing of personal data to be carried out, the legal basis for processing, the possible transfer of data to third parties, as well as where to obtain more information about processing and where to exercise your data protection rights.

In the event that users provide data from third parties, they will be solely responsible for the veracity and accuracy of these data and for having the authorisation of these third parties to apply to join the service. The service user must communicate any modification or error in these.

The user may revoke the consent given at any time, along with exercising their rights of access, rectification, erasure, objection, limitation of processing and portability of data, under the terms established in current legislation, by writing, together with a photocopy of their ID or official document proving their identity, to the office of the AMB Data Protection Officer, located at Carrer Número 62, 16-18, building A - Zona Franca (08040 Barcelona). Users can also send this letter attaching the documents

address 'Exercise of GDPR rights.'

Users will have access to full information on data processing in the privacy policy on the AMB or AMBici service website.

All entities and third parties that participate in the system must comply with the principles of confidentiality and the duty of confidentiality of information and personal data, applying the security measures defined by AMB, which will regulate the processing of personal data with these third parties by means of a confidentiality agreement that commits them to establishing, complying with and respecting the obligations of confidentiality and applying the defined safety measures.

TWENTY-FOUR. NON-COMPLIANCE AND PENALTIES

In the event that the service manager detects, by any means, non-compliance with the user's obligations, or any applicable legislation, it will be agreed to start a penalty process owing to improper use of the service.

The undertaking of this process will be communicated to the user, who will be given 10 days to make any submissions they consider relevant.

The service manager, bearing in mind the submissions presented, will adopt the appropriate measures and communicate them in a reliable way to user once the AMB has validated them.

Non-compliance on the part of users will be penalised in accordance with the content of these Conditions.

TWENTY-FIVE. CONDUCT CONSIDERED TO BE BREACHES OF THE SERVICE CONDITIONS

The following will be considered **minor breaches**:

- Causing damage to a station or bicycle up to a value of €60.
- Exceeding the return time of the bicycle by more than two hours and less than five hours.
- Failing to notify the public bicycle service of any incident with the account or user card.
- Failing to notify the public bicycle service of any changes to personal data or those corresponding to the bank card from which payments are taken, in such a way that it makes it difficult to collect current fees or penalties.
- Any other breach, penalty or non-compliance that is considered to be minor in accordance with the applicable civil regulations, as well as municipal bylaws for the circulation of pedestrians and vehicles, measures to promote and guarantee peaceful coexistence in public spaces, on the use of public roads and spaces, or any other applicable legislation that corresponds to the territorial scope of each metropolitan municipality.

The following will be considered **serious breaches**:

- Causing damage to a station or bicycle for an amount of over €60 and less than €200.
- Failing to return a bike correctly before the maximum return time.
- Exceeding the return time of the bicycle by more than five hours and less than twenty-four hours.
- Committing two minor breaches within a period of six months.

- Failing to notify the User Help and Information Office of any incidents that occurred during the course of the use of a shared bicycle or any damage detected at any station or on any bicycle.
- Any other breach, penalty or non-compliance that is considered to be serious in accordance with the applicable civil regulations, as well as municipal bylaws for the circulation of pedestrians and vehicles, measures to promote and guarantee peaceful coexistence in public spaces, on the use of public roads and spaces, or any other applicable legislation that corresponds to the territorial scope of each metropolitan municipality.

The following will be considered **very serious breaches**:

- Causing damage to a station or bicycle for a value of more than €200.
- Abandoning a bike.
- Exceeding the return time of the bicycle by more than twenty-four hours.
- Travelling outside the territorial area established in this contract.
- Transferring a user account or card or a bicycle to a third party.
- Using the service brand or logos without authorisation.
- Totally or partially disassembling a station or bicycle belonging to the service.
- Refusing to provide information on the use of the service or subscription, bicycle or card to service supervisors or officers, the service manager or authorities, when the user is required to do so.
- Failing to pay fees or penalties.
- Communicating false data to the public bicycle service regarding the use or conditions of the service.
- Carrying out any of the forms of conduct stipulated as expressly prohibited in this document.
- Committing two serious breaches within a period of six months.
- Using any element of the public bicycle service for commercial purposes or profit. Any other breach, penalty or non-compliance that is considered to be very serious in accordance with the applicable civil regulations, as well as municipal bylaws for the circulation of pedestrians and vehicles, measures to promote and guarantee peaceful coexistence in public spaces, on the use of public roads and spaces, or any other applicable legislation that corresponds to the territorial scope of each metropolitan municipality.

TWENTY-SIX. MEASURES TO BE ADOPTED IN THE EVENT OF A BREACH OF SERVICE CONDITIONS

Adoption of measures in the case of a **minor breach**:

- As a precautionary measure, the user account and/or card will be blocked for a maximum period of one week, which implies the suspension of the user status and prohibition from using the service.
- Payment of the corresponding amounts established as fees or penalties, which are effective at that time.
- Payment of damages caused to elements of the public bicycle service.

Adoption of measures in the case of a **serious breach**:

- As a precautionary measure, the user account and/or card will be blocked for a period of one month, which implies the suspension of the user status and prohibition from using the service.
- Payment of the corresponding amounts established as fees or penalties, which are effective at that time.
- Payment of damages caused to elements of the public bicycle service.

Adoption of measures in the case of a **very serious breach**:

- The user account and/or card will be permanently blocked, meaning the suspension of the user status and prohibition from using the service.
- Indefinite cancellation of service subscription.
- Payment of the corresponding amounts established as fees or penalties, which are effective at that time.
- Payment of damages caused to elements of the public bicycle service.

The suspension of the condition of user or temporary suspension in the cases indicated does not imply the end of the relationship between the user and the public bicycle service.

In all cases, the public bicycle service, in addition to adopting the indicated measures, may demand payment for any damages caused by the user, as well as file any claims it considers relevant before the corresponding jurisdiction.

In the event that a criminal or administrative procedure is filed, at the request of an authority, the public bicycle service manager will have to inform the AMB so that it can appear as an injured party. For as long as the ruling in this procedure is provisional, the service manager will suspend the penalty process, if this has been initiated, until notified of the definitive ruling. In any event, the user's account and/or card may be blocked as a precautionary measure.

TWENTY-SEVEN. APPLICABLE LEGAL REGIME AND ARBITRATION

1. These Conditions are private in nature.
2. Their interpretation is subject to the application of current civil regulations, such as municipal bylaws on the circulation of pedestrians and vehicles, measures to foster and guarantee peaceful coexistence in public space, on the use of public roads and spaces, or other similar regulations that correspond to each metropolitan municipality.
3. Questions that may arise regarding their application, execution or interpretation must be submitted to the arbitration procedure established by the Barcelona Consumer Arbitration Board, the Catalan Arbitration Board, the Transport Arbitration Board or the Barcelona Arbitration Tribunal.