

REGULAMIN Systemu Freebike Polska

I. Preambuła

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Systemu Freebike Polska, na obszarach określonych przez Operatora Freebike Polska, przedstawionych w aplikacji mobilnej.

Regulamin dostępny jest bezpłatnie na stronie internetowej Systemu Freebike Polska oraz w aplikacji mobilnej Freebike.

II. Definicje

2.1. Regulamin lub Regulamin Systemu Freebike Polska - niniejszy regulamin opisuje reguły i warunki korzystania z Systemu Freebike Polska, zakres praw, obowiązków oraz odpowiedzialności Operatora i Klienta, a także informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych. Akceptacja Regulaminu i spełnienie wszystkich warunków w nim określonych, stanowi wymóg niezbędny do przystąpienia i korzystania z Systemu Freebike Polska. Klient zawiera umowę z Operatorem z chwilą rejestracji, akceptując Regulamin oraz w momencie wyboru planu taryfowego. W trakcie rejestracji Klient akceptuje Politykę Prywatności Freebike.

2.2. Umowa - porozumienie pomiędzy Klientem a Operatorem Freebike Polska, ustalające wzajemne prawa i obowiązki określone w Regulaminie. Porozumienie o treści obejmującej postanowienia niniejszego Regulaminu zostaje automatycznie zawarte w momencie rejestracji Klienta w Systemie Freebike Polska i pod warunkiem złożenia przez Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz wybraniu planu taryfowego podczas procesu rejestracji w Systemie Freebike Polska.

2.3. Operator Freebike Polska lub Operator - jednostka organizacyjna, która realizuje usługi związane z obsługą Systemu Freebike Polska. Operatorem Freebike Polska jest Freebike Polska Sp. z o.o. ul. Emilii Plater 53, 00-113 Warszawa.

2.4. System Freebike Polska - działająca 24 godziny w ciągu doby infrastruktura techniczna i teleinformatyczna, oprogramowanie, urządzenia i rowery, służące realizacji usługi bezobsługowego, krótkoterminowego wypożyczania rowerów elektrycznych, określanej w dalszej części Regulaminu również, jako „Usługa”, „Freebike” i „Wypożyczalnia”.

2.5. Freebike s.r.o. - dostawca infrastruktury technicznej i teleinformatycznej, oprogramowania i rowerów. Freebike s.r.o. jest dostawcą systemu Freebike, w którym rejestracja jest konieczna w celu korzystania z usługi.

2.6. Polityka Prywatności Freebike – przedstawia sposób, w jakim dane osobowe Klientów są gromadzone, wykorzystywane i ujawniane przez spółkę Freebike s.r.o. (oraz jej podmioty dominujące, zależne i stowarzyszone) podczas korzystania z systemu, jak również określa rodzaje informacji gromadzonych przez Freebike s.r.o., z chwilą dołączenia Klienta do systemu i korzystania z jego usług.

2.7. Klient - Użytkownik Systemu Freebike Polska, który dokonał rejestracji w Systemie Freebike Polska, akceptując jego Regulamin i Umowę oraz wybrał interesujący go plan taryfowy.

2.8. Serwis - obsługa techniczna systemu, zajmująca się: konserwacją, alokacją i naprawami Systemu Freebike Polska.

2.9. Infolinia Freebike - Biuro Obsługi Klienta zapewniające całodobowy kontakt z Operatorem Freebike Polska przy pomocy: telefonu, pod numerem +48 22 4390398; poczty elektronicznej, pod adresem e-mail: bok@freebikepolska.pl.

2.10. Obszar systemu - teren określony przez Operatora Freebike Polska i przedstawiony na mapie w Aplikacji Mobilnej w postaci czerwonej linii, w którym dopuszczone jest użytkowanie rowerów. Klient nie może wyjechać poza obszar systemu - w takiej sytuacji rower zacznie hamować, a światła migać w kolorze żółtym. W obszarze systemu się znajdują:

- Strefy Parkowania – strefy, w których Klient może zwrócić rower. Klient zapłaci opłatę poza Stacją, jeśli zwróci rower w obrębie Strefy parkowania, ale poza Stacją Freebike. Przedstawione jako obszar niezacieniowany.
- Stacja Freebike - miejsce wypożyczania oraz zwrotu rowerów przez Klientów, w którym zwracane (parkowane) są rowery. Stacja jest oznaczona w Aplikacji Mobilnej ikoną, przedstawiającą liczbę dostępnych rowerów na stacji oraz liczbę rowerów, które można tam zaparkować.
- Strefa Czerwona – strefy w których Klient może użytkować rower, ale zakończenie wypożyczenia jest zabronione.

2.11. Identyfikator Klienta - to osobisty zbiór znaków w postaci alfanumerycznej (login), który Klient otrzymuje podczas rejestracji w Systemie Freebike Polska. Jest konieczny do identyfikacji Klienta w Systemie Freebike Polska oraz w kontaktach z Infolinią.

2.12. Tabela Opłat - cennik usług i opłat Systemu Freebike Polska, stanowiący załącznik nr 2 do Regulaminu, dostępny na stronie internetowej oraz w aplikacji mobilnej.

2.13. Rachunek Klienta - indywidualne konto Klienta w systemie rozliczeniowym Systemu Freebike Polska, na którym realizowane są operacje uznania oraz obciążenia za korzystanie z systemu Freebike Polska zgodnie z Tabelą Opłat.

2.14. Płatności Internetowe - systemy szybkich płatności online, których operatorami są zewnętrzni dostawcy usług. W wypadku Freebike Polska wymagana jest akceptacja regulaminu operatora płatności.

2.15. Wypożyczenie roweru – rozpoczęcie korzystania z roweru Freebike Polska. Wypożyczenie roweru opisuje punkt VIII regulaminu: „Wypożyczenie roweru”.

2.16. Zwrot roweru - zakończenie wypożyczenia w dowolnej Stacji Freebike lub poza stacją Freebike. Zwrot roweru opisuje punkt XI. Regulaminu: „Zwrot roweru”.

2.17. Działania zabezpieczające - czynności podejmowane w przypadku naruszenia Regulaminu Systemu, obejmujące zawieszenie konta, kontakt z Klientem, wezwanie do uregulowania należności w sytuacji, gdy stan Rachunku Klienta uniemożliwia pokrycie kosztów powstałych na skutek korzystania z Systemu. W przypadku braku dobrowolnego uregulowania należności, jej wyegzekwowanie. Przypadki kradzieży czy zniszczenia mienia Systemu Freebike Polska zgłaszane będą właściwym organom, uprawnionym do ścigania oraz karania sprawców czynów niedozwolonych.

2.18. Plan taryfowy Freebike – jedna z dostępnych taryf w aplikacji mobilnej. Wybór planu jest konieczny w celu rejestracji oraz korzystania z Systemu Freebike Polska. Szczegóły dotyczące planów taryfowych są dostępne w załączniku 2 do Regulaminu Freebike.

2.19. Postój – opcja dostępna z poziomu aplikacji mobilnej, pozwalająca na zatrzymanie roweru bez jego zwrotu. Szczegóły dotyczące czasu trwania postoju oraz jego rozliczenia dostępne są w załączniku 2 do Regulaminu Freebike.

2.20. Aplikacja mobilna – aplikacja mobilna Freebike dostępna na Android oraz iOS, umożliwiająca korzystanie z Systemu Freebike Polska.

2.21. Czas wypożyczenia – czas rozpoczęcia wypożyczenia, liczony od momentu użycia karty zbliżeniowej lub wypożyczenia roweru za pomocą aplikacji mobilnej, do momentu zwrotu roweru.

2.22. Rachunek – osobisty rachunek Klienta w Systemie Freebike Polska, na którym realizowane są uznania oraz obciążenia za korzystanie z Systemu Freebike Polska zgodnie z Tabelą opłat.

III. Dostęp do Usługi

3.1. Pełny dostęp do Usługi jest możliwy przy spełnieniu przez system komputerowy Klienta następujących łącznych wymogów technicznych:

- posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (adresu email), umożliwiającego kontakt z Operatorem / Infolinią Freebike,
- posiadanie działającej Aplikacji Mobilnej
- posiadanie aktywnego połączenia z siecią Internet,

3.2. Aby aplikacja działała poprawnie należy zawsze instalować najnowszą dostępną wersję.

IV. Warunki ogólne korzystania z Systemu Freebike Polska

4.1. Warunkiem korzystania z Systemu Freebike Polska jest: przeprowadzenie przez Klienta procesu rejestracji w Aplikacji Mobilnej, który obejmuje podanie przez Klienta prawidłowych i prawdziwych danych personalnych (imię, nazwisko), danych kontaktowych (adres e-mail oraz numer telefonu), akceptacja niniejszego Regulaminu, Warunków Korzystania z Serwisu oraz Polityki Prywatności Freebike, a także wybór metody płatności/planu taryfowego i powiązanie konta z kartą płatniczą lub zasilenie Rachunku Klienta przy użyciu płatności internetowych.

4.2. Podanie i udostępnienie danych osobowych przez Klienta w formularzu rejestracyjnym jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu korzystania z Systemu Freebike Polska. Więcej informacji dotyczących ochrony danych osobowych znajduje się w pkt. VI poniżej.

4.3. Operator wyda Klientowi rower do umówionego użytku na warunkach określonych w Regulaminie. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunków Regulaminu, w szczególności dokonywać opłat zgodnie z Tabelą Opłat.

4.4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wypożyczone rowery, od momentu jego wypożyczenia do momentu zakończenia wypożyczenia, z zastrzeżeniem punktu 4.6 niniejszego rozdziału Regulaminu. Klient odpowiada w szczególności za wszelkie uszkodzenia powstałe z jego winy, od momentu wypożyczenia roweru, do momentu zakończenia wypożyczenia.

4.5. Klient ma obowiązek natychmiastowego powiadomienia Infolinii Freebike o kradzieży roweru dokonanej w czasie trwania wypożyczenia roweru oraz niezwłocznego zgłoszenia faktu kradzieży najbliższej jednostce Policji. Klient odpowiada za kradzież wypożyczonego roweru i ponosi za to odpowiedzialność finansową w przypadku jego niewłaściwego zabezpieczenia przed kradzieżą w czasie trwania wypożyczenia.

4.6. Osoby małoletnie, które nie ukończyły 18. roku życia lub inne osoby o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, muszą przed zawarciem Umowy przekazać Operatorowi Freebike pisemną zgodę rodziców, lub innych przedstawicieli ustawowych, do zawarcia Umowy oraz oświadczenie o akceptacji Regulaminu, przejęciu przez nich odpowiedzialności z tytułu ewentualnych szkód, powstałych w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy. Wzór oświadczenia dostępny jest na stronie internetowej Systemu. Oświadczenie musi być doręczone Operatorowi poprzez wysłanie go listem poleconym lub przekazane na adres Operatora Systemu, którego aktualny adres dostępny jest na stronie internetowej Systemu. Warunkiem koniecznym korzystania przez osoby małoletnie z wypożyczonego roweru jest posiadanie ważnej karty rowerowej lub „prawa jazdy odpowiedniej kategorii”.

4.7. Użytkowanie wypożyczonego roweru jest dozwolone w Obszarze Systemu.

4.8. Klient może w danej chwili posiadać tylko jeden aktywny plan taryfowy. W przypadku wykupienia kilku planów lub rezygnacji z planów, aktywny jest ostatni zakupiony i opłacony plan taryfowy. Rezygnacja z planów taryfowych nie zwalnia Klienta z uiszczenia opłaty na podstawie zawartej z Operatorem umowy na świadczenie usług.

W przypadku rezygnacji z planu taryfowego (zmiany planu taryfowego) w trakcie okresu rozliczeniowego zakupiony plan oraz niewykorzystane minuty pozostałe w danym okresie rozliczeniowym nie podlegają zwrotowi ani wymianie.

4.9. Postój zaliczany jest do czasu wypożyczenia.

V. Odpowiedzialność / Zobowiązanie

5.1. Klient jest odpowiedzialny za użytkowanie roweru zgodnie z warunkami Regulaminu oraz Kodeksu Drogowego.

5.2. Klient zobowiązuje się zakończyć wypożyczenie w stanie niepogorszonym od stanu w którym Klient wypożyczył rower.

5.3. Klient zobowiązuje się zapewnić w czasie wypożyczenia prawidłowe i skuteczne zabezpieczenie roweru przed kradzieżą i wszelkimi uszkodzeniami.

5.4. Udostępnienie przez Klienta roweru lub konta osobie trzeciej jest działaniem wbrew postanowieniom Regulaminu i nie zwalnia Klienta z odpowiedzialności za jego uszkodzenie bądź kradzież, aż do momentu zakończenia wypożyczenia.

5.5. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za skutki zdarzeń powstałych w wyniku naruszenia obowiązującego prawa oraz Regulaminu podczas korzystania z Systemu. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

5.6. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za udostępniony rower/rowery począwszy od momentu wypożyczenia do czasu prawidłowego zwrotu roweru/rowerów. W razie nieprawidłowego zakończenia wypożyczenia/zwrotu roweru/rowerów, Klient zostanie obciążony kosztami dalszego trwania wypożyczenia oraz poniesie odpowiedzialność za ewentualną jego/ich kradzież bądź zniszczenie.

5.7. W przypadku niepoprawnego zakończenia wypożyczenia z winy Klienta, Klient ponosi koszty jego dalszego wypożyczenia oraz odpowiada za ewentualną kradzież i zniszczenie. W przypadku trudności z zakończeniem wypożyczenia Klient ma obowiązek bezzwłocznie skontaktować się z Infolinią Freebike.

5.8. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego pokrycia wszelkich kosztów, kar, mandatów oraz opłat administracyjnych nałożonych na niego w związku z użytkowaniem roweru wbrew obowiązującym przepisom prawa oraz Regulaminowi.

5.9. Klient w razie zniszczenia/uszkodzenia infrastruktury Systemu Freebike Polska (rowerów) będzie zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów naprawy oraz doprowadzenia zniszczonej/uszkodzonej infrastruktury do stanu sprzed zniszczenia/uszkodzenia.

5.10. Celowe uszkodzenie Systemu Freebike Polska spowoduje złożenie przez Operatora zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa do organów ścigania, powstanie po stronie sprawcy odpowiedzialności odszkodowawczej za dokonane uszkodzenia/zniszczenia oraz

konieczność poniesienia przez sprawcę wszelkich kosztów powstałych na skutek dokonanego uszkodzenia/zniszczenia.

5.11. W przypadkach zawinionych przez Klienta odpowiedzialność za wszelkie ewentualne szkody, powstałe na skutek niezrealizowania lub nieprawidłowego wykonania umowy ponosi Klient Systemu w pełnej wysokości.

5.12. Zabronione jest korzystanie z Systemu Freebike Polska przez osoby będące pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, a także leków i substancji, których użycie stanowi przeciwwskazanie do kierowania pojazdami.

5.13. Wszelkie przypadki porzucenia lub unieruchomienia roweru na terenie zamkniętym, niedostępnym dla Klientów, powinny być zgłaszane Operatorowi.

VI. Rejestracja oraz Zasady przetwarzania danych osobowych

6.1. Rejestracja w Systemie Freebike Polska odbywa się w Aplikacji Mobilnej.

6.2. Aby zarejestrować się w Systemie Freebike Polska konieczne jest podanie następujących danych:

- imię,
- nazwisko,
- adres e-mail,
- numer telefonu.

6.3. Warunkiem zarejestrowania Klienta w Systemie jest podanie prawidłowych i prawdziwych danych osobowych (imię, nazwisko), danych kontaktowych, tj. adresu email i numeru telefonu komórkowego. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz możliwość ich uzupełnienia. W przypadku jakiegokolwiek zmiany danych osobowych/kontaktowych Klient zobowiązuje się do niezwłocznej ich aktualizacji w Systemie Freebike Polska. Administratorem danych osobowych jest Operator Freebike Polska.

6.4. Podanie i udostępnienie danych osobowych przez Klienta w formularzu rejestracyjnym jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu korzystania z Systemu Freebike Polska.

Podczas rejestracji Klient musi zaakceptować Regulamin Systemu Freebike Polska – w celu zawarcia umowy z Operatorem Freebike Polska oraz Politykę Prywatności Freebike.

6.5. Rowery udostępniane przez Operatora wyposażone są w technologię śledzenia rowerów GPS (Global Positioning System). GPS to sieć satelitów, która pozwala nam określić położenie rowerów (długość i szerokość geograficzną). Operator oraz Freebike s.r.o. mogą śledzić lub monitorować położenie rowerów. Dane GPS używane są wyłącznie w celu przekazywania Klientowi mapy tras, w celu pomocy w znalezieniu rowerów w okolicy, w której znajduje się Klient lub zlokalizowania zagubionych i skradzionych rowerów.

6.6. Administratorem danych osobowych jest Operator Systemu Freebike, tj. Freebike Polska Sp. z o.o. , Emilii Plater 53 00-113 Warszawa, NIP: 525-278-50-90.

6.7. W przypadku pytań dotyczących ochrony danych osobowych prosimy o kontakt w następujący sposób:

- kontakt e-mailowy pod adresem email: ochronadanych@freebikepolska.pl.
- kontakt pisemny, za pomocą poczty tradycyjnej na adres Freebike Polska Sp. z o.o., Emilii Plater 53 00-113 Warszawa

6.8. Dane osobowe podane przez Klienta przetwarzane są przez Operatora wyłącznie na potrzeby działania Systemu, śledzenia lub monitorowania położenia rowerów, w celu wykonania Umowy, rozpatrywania reklamacji oraz w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń.

6.9. Podstawą przetwarzania przez Operatora danych osobowych Klienta jest niezbędność do zawarcia i wykonania umowy pomiędzy Operatorem a Klientem, do zawarcia której dochodzi poprzez akceptację Regulaminu Systemu Freebike Polska przez Klienta, obowiązek wypełnienia zobowiązań prawnych, a także prawnie uzasadniony interes realizowany przez Operatora (w szczególności ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń).

6.10. Odbiorcami danych osobowych Klientów będą:

- a. Freebike s.r.o. jako dostawca infrastruktury technicznej i teleinformatycznej, oprogramowania i rowerów,
- b. podmioty działające na zlecenie Operatora w jego imieniu, które dostarczają i wspierają systemy teleinformatyczne Operatora (ogólną infrastrukturę teleinformatyczną, pocztę elektroniczną, itp.),
- c. niezależni administratorzy – usługodawcy obsługujący płatności internetowe oraz za pomocą kart kredytowych i debetowych,
- d. podmioty publiczne upoważnione w ramach obowiązującego prawa do otrzymania danych osobowych (np. policja).

Dane osobowe udostępniane będą jedynie wówczas, gdy będzie ku temu podstawa prawna. W przypadku podmiotów świadczących usługi na rzecz Operatora (tj. działających na jego zlecenie i w jego imieniu) Operator zawrze umowę powierzenia przetwarzania danych, a dane zostaną powierzone jedynie podmiotom gwarantującym odpowiedni poziom bezpieczeństwa powierzanych danych osobowych.

Operator zapewnia, że wszyscy jego pracownicy i współpracownicy przetwarzający dane osobowe Klientów zostali do tego upoważnieni, a także zobowiązani do zachowania wszelkich informacji w poufności i tajemnicy.

6.11. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klient ma prawo:

- zażądać, abyśmy udzielili bliższych informacji dotyczących sposobu wykorzystywania jego danych osobowych,

- zażądać, abyśmy umożliwili dostęp do danych osobowych oraz przekazali kopię danych, które zostały nam przekazane,
- otrzymać w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego dane osobowe, które nam zostały przekazane oraz – o ile jest to technicznie możliwe – zażądać przekazania tych danych innemu administratorowi bez przeszkód, jeżeli ich przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub umowy oraz w sposób zautomatyzowany,
- zażądać, abyśmy sprostowali wszelkie niedokładności w danych, które posiadamy,
- zażądać, abyśmy usunęli wszelkie dane, do przetwarzania których nie posiadamy już podstaw prawnych,
- zgłosić sprzeciw wobec danego przetwarzania w oparciu o uzasadniony interes z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Klienta, chyba że nasze podstawy przetwarzania mają charakter nadrzędny wobec interesów, praw i wolności Klienta,
- zażądać ograniczenia przetwarzania danych, np. na czas rozpatrywania skargi,
- wnieść skargę do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Z praw wskazanych powyżej można skorzystać poprzez: (1) kontakt e-mailowy pod adresem: ochronadanych@freebikepolska.pl (2) kontakt pisemny, za pomocą poczty tradycyjnej na adres siedziby Operatora.

6.12. Podane dane osobowe oraz dane zebrane na podstawie aktywności Klienta (np. trasy) nie podlegają jakiegokolwiek czynności profilowania, ani nie są podstawą zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

6.13. Każdy Klient, który dokonał procedury rejestracji, po zalogowaniu się do Systemu Freebike Polska, posiada dostęp do swoich danych i ma możliwość ich aktualizacji oraz dostęp do transakcji i wypożyczeń przez okres trwania Umowy.

6.14. Dane osobowe przetwarzane będą przez Operatora tak długo, jak długo Klient będzie posiadał konto w Systemie Freebike Polska. Operator będzie także przechowywać dane osobowe Klienta w razie potrzeby, aby dotrzymać zobowiązań prawnych, rozstrzygać spory lub egzekwować postanowienia zawartych umów. W przypadku braku konieczności przetwarzania danych osobowych Klientów w celach określonych w Regulaminie, dane osobowe Klienta zostaną usunięte.

VII. Formy Płatności

7.1. Płatności za korzystanie z Systemu Freebike Polska realizowane są przy użyciu kart płatniczych oraz Płatności Internetowych. Informacje dotyczące kart płatniczych są przetwarzane przez zewnętrznego usługodawcę i nie są przechowywane, ani dostępne dla Operatora.

7.2. Niniejszym Klient upoważnia Operatora do obciążania karty płatniczej wszystkimi naliczonymi opłatami, w tym także kwotami należnymi w związku z każdym przedłużonym wypożyczeniem, opłatami z tytułu uszkodzenia, kradzieży lub zagubienia rowerów.

7.3. W przypadku braku zwrotu roweru/rowerów z jakiegokolwiek powodu – w tym również w przypadku jego kradzieży lub zagubienia – Klient zostanie obciążony karą umowną zgodnie z Tabelą Opłat, za każdy wypożyczony rower.

7.4. Klient ma prawo wystąpić do Operatora o wystawienie faktury VAT. Operator informuje, że na wystawionej fakturze VAT, oprócz informacji wymaganych przez prawo, zamieszczony zostanie także Identyfikator Klienta w Systemie Freebike Polska; dane osobowe Klienta (imię i nazwisko) nie będą zamieszczone na fakturze VAT (nie dotyczy to sytuacji, gdy faktura będzie wystawiana na osobę fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą lub spółkę osobowych, których firmy zawierają dane osobowe wspólników).

VIII. Wypożyczenie roweru

8.1. Rower Freebike można wypożyczyć za pomocą Aplikacji Mobilnej- skanując kod QR lub z użyciem zarejestrowanej karty zbliżeniowej.

8.2. Klient przed rozpoczęciem jazdy zobowiązany jest do upewnienia się, że rower jest całkowicie sprawny do umówionego użytku, między innymi czy opony roweru są napompowane.

8.3. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia wszelkich usterek stwierdzonych w trakcie wypożyczenia roweru. Do tego celu możliwe jest wykorzystanie Aplikacji Mobilnej. W przypadku stwierdzenia usterki uniemożliwiającej użytkowanie roweru w sposób bezpieczny lub mogącej prowadzić do uszkodzenia roweru, Klient zobowiązany jest do natychmiastowego zgłoszenia tego faktu Infolinii Freebike Polska oraz dokonania zwrotu roweru w najbliższej Strefie Parkowania.

8.4. Wypożyczenie i korzystanie przez Klienta z niesprawnego roweru skutkuje jego odpowiedzialnością za wszelkie usterki lub szkody z tego wynikające.

8.5. W przypadku jakichkolwiek problemów z wypożyczeniem, lokalizacją lub zakończeniem wypożyczenia i zwrotem roweru Klient jest zobowiązany do natychmiastowego kontaktu telefonicznego z Infolinią Freebike Polska.

8.6. Rower jest wyposażony w otwarty kosz umieszczony z przodu roweru, przeznaczony do przewożenia lekkich przedmiotów. Nie wolno przewozić w koszu rzeczy ciężkich ze względów bezpieczeństwa oraz w obawie przed zniszczeniem. Waga bagażu przewożonego w koszyku nie może przekroczyć 20 kg. Nie wolno przewozić przedmiotów o ostrych krawędziach oraz znacznie wystających poza obręcz koszyka. Przewożenie dzieci i zwierząt jest zabronione. W razie wypadku powstałego na skutek niewłaściwego wykorzystania koszyka, odpowiedzialność oraz wszelkie koszty z niego wynikające ponosi Klient. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia przedmiotów lub towarów przewożonych w koszyku.

8.7. Wypożyczony rower należy użytkować zgodnie z jego przeznaczeniem. Zabronione jest użytkowanie rowerów w celu jazdy wyczynowej, terenowej, poza utwardzonymi

nawierzchniami, sztuczek kaskaderskich, nie należy ścigać się oraz używać roweru do pchania lub ciągnięcia czegokolwiek.

8.8. Zabrania się używania zabezpieczeń/blokad nie będących elementem Systemu Freebike Polska w celu unieruchomienia roweru. Operator zastrzega sobie prawo do usunięcia niewłaściwych zabezpieczeń, zastosowanych przez Klienta. Wszelkie koszty przywrócenia roweru do stanu umożliwiającego realizację wypożyczeń ponosi Klient.

8.9. W celu ochrony roweru przed kradzieżą w trakcie wypożyczenia, Klient zobowiązuje się do zapewnienia, że gdy rower nie jest używany, nie zostanie pozostawiony bez nadzoru w jakimkolwiek miejscu, w jakimkolwiek czasie lub z jakiegokolwiek przyczyny.

8.10. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności skutkującego powstaniem szkody wobec Operatora, Operator zastrzega sobie prawo blokady konta Klienta do czasu wyjaśnienia sprawy.

8.11. Wypożyczony rower może być używany na Obszarze systemu określonym w punkcie 2.10.

IX. Czas trwania wypożyczenia

9.1. Klient ma obowiązek zakończyć wypożyczenie i zwrócić rower przed upływem 4 godzin od momentu wypożyczenia. Operator zastrzega sobie prawo do wcześniejszego kontaktu z Klientem w przypadku wątpliwości stanu technicznego roweru (np. niski stan baterii; nietypowa lokalizacja roweru; itp.).

9.2. Przekroczenie maksymalnego czasu wypożyczenia powoduje rozpoczęcie działań zabezpieczających.

X. Naprawy i Awarie

10.1. Wszelkie usterki i awarie powinny być zgłaszane Operatorowi Systemu za pomocą Aplikacji Mobilnej. W przypadku każdej awarii uniemożliwiającej bezpieczną jazdę Klient musi zaprzestać dalszej jazdy, powiadomić telefonicznie o tym Operatora oraz odprowadzić rower do najbliższej Stacji Systemu.

10.2. Klient zobowiązuje się postępować w sposób ograniczający ryzyko wyrządzenia szkody z powodu niewłaściwego użycia roweru. Klient jest zobowiązany do zapewnienia możliwości nawiązania kontaktu z Infolinią przez cały czas wypożyczenia roweru.

10.3. Zabronione jest samodzielne dokonywanie jakichkolwiek napraw, modyfikacji, czy wymiany części w wypożyczonym rowerze. Jedynym uprawnionym podmiotem do tych działań jest Serwis Freebike.

XI. Zwrot roweru

11.1. Klient zwraca rower w Strefach Parkowania lub na Stacjach Freebike znajdujących się w Obszarze Systemu. Rower można zwrócić przy użyciu Aplikacji Mobilnej. Zakończenie nastąpi automatycznie i będzie uwidocznione w Aplikacji Mobilnej.

Możliwy jest zwrot roweru w Strefach Parkowania (w takich miejscach, które pozwolą innym Klientom dokonać wypożyczenia), niebędących Stacjami Freebike, w Obszarze Systemu, jednak w takim wypadku będą miały zastosowanie dodatkowe opłaty zgodnie z Tabelą Opłat, przy czym Klient zgadza się zablokować każdy wypożyczony rower w taki sam sposób jak określono powyżej, zapewniając jego skuteczne unieruchomienie i bezpieczny postój w sposób nieuciążliwy dla otoczenia tzn. bezpieczny i nieutrudniający ruchu drogowego ani ruchu pieszego.

11.2. Klient ma możliwość weryfikacji prawidłowości dokonania zwrotu roweru i zakończenia wypożyczenia: za pomocą aplikacji mobilnej, jak również sprawdzając stan świateł roweru.

11.3. W przypadku braku możliwości zwrotu roweru na wybranej Stacji Freebike, Klient jest zobowiązany do zakończenia wypożyczenia w pobliżu Stacji Freebike i natychmiastowego powiadomienia o tym fakcie Infolinii Freebike, podając prawidłowe dane identyfikacyjne Klienta, zgodne z zarejestrowanymi w Systemie oraz numer roweru i numer stacji. W przypadku wątpliwości do prawidłowości przedstawionych danych Operator zastrzega sobie prawo odrzucenia procedury zwrotu roweru i oczekiwania ponownego kontaktu z Infolinią przez właściciela konta.

11.4. W przypadku nieprawidłowego zwrotu roweru, o których mowa w punktach 11.1. i 11.3. Klient ponosi koszty jego dalszego wypożyczenia oraz odpowiada za ewentualne jego uszkodzenia oraz kradzież.

11.5. W przypadku, gdy dojdzie do wypadku lub kolizji podczas wypożyczenia roweru, Klient zobowiązany jest spisać oświadczenie lub wezwać na miejsce zdarzenia Policję. Ponadto w przypadku wystąpienia powyższego zdarzenia Klient zobowiązany jest natychmiast poinformować o tym fakcie Infolinię Freebike Polska oraz przesłać niezbędne dokumenty w terminie maksymalnie do 7 dni od wystąpienia zdarzenia.

XII. Brak zwrotu w terminie

12.1. Brak zwrotu roweru przed 12 godziną wypożyczenia jest traktowany jako naruszenie Regulaminu, a tym samym złamanie przez Klienta Umowy z Operatorem, co spowoduje uruchomienie działań zabezpieczających.

XIII. Opłaty

13.1. Wysokość opłat za wypożyczenie roweru określana jest zgodnie z Tabelą Opłat. Rozpoczęcie naliczania opłat za użytkowanie roweru rozpoczyna się w momencie jego wypożyczenia w sposób opisany w p. 8.1.

13.2. Wszystkie opłaty będą pobierane z powiązanej karty kredytowej lub debetowej Klienta, wskazanej przy tworzeniu konta lub w drodze płatności internetowych, dokonywanych przez Klienta na Rachunek Klienta. W przypadku gdy opłaty nie będą mogły zostać zrealizowane przy użyciu podanej karty kredytowej lub debetowej, konto Klienta zostanie zawieszona. Wówczas Klient zobowiązany jest w terminie 7 dni wskazać inną kartę kredytową lub debetową, z której należności będą mogły zostać pobrane. W innym wypadku uruchomione zostaną działania zabezpieczające.

XIV. Reklamacje

14.1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Klienta drogą mailową na adres: bok@freebikepolska.pl żądania zwrotu opłaty z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Operatora.

14.2. Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji w terminie 7 dni od daty zdarzenia stanowiącego powód reklamacji. Wszelkie reklamacje związane z usługami świadczonymi w oparciu o przedmiotowy Regulamin należy składać za pośrednictwem poczty elektronicznej do Operatora na adres e-mail: bok@freebikepolska.pl. Inne formy zgłaszania reklamacji są niedozwolone. Operator udostępni formularz reklamacyjny jako załącznik do Regulaminu.

14.3. Operator rozpatrzy zgłoszoną reklamację w terminie 21 dni od daty jej wniesienia lub uzupełnienia. W przypadku uzupełnienia reklamacji, termin rozpatrzenia reklamacji zaczyna biec od dnia doręczenia dokumentów uzupełniających, dodatkowych wyjaśnień lub informacji. W następnej kolejności Klientowi wysłana zostanie informacja zwrotna na adres email wskazany podczas rejestracji. W wypadku spraw, których stopień trudności uniemożliwia rozpatrzenie w ww. terminie dopuszczalne jest wydłużenie czasu rozpatrzenia do 45 dni, z uprzednią informacją dla wnoszącego reklamację o takiej konieczności.

14.4. Prawidłowo przesłana reklamacja musi zostać wysłana z adresu mailowego podanego podczas rejestracji. Reklamacja oprócz szczegółowo opisanego zdarzenia musi zawierać dane Klienta zarejestrowanego w Systemie Freebike Polska, pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta. Dane te stanowią:

- numeru konta Klienta
- imię i nazwisko,
- numer telefonu

W przypadku przedstawienia niekompletnych danych Operator zastrzega możliwość pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

W przypadku wniesienia reklamacji dane osobowe przetwarzane są do wyczerpania procedury reklamacyjnej i ewentualnego postępowania odwoławczego, rozpoznania roszczenia Klienta oraz dla celów dowodowych. W razie zgłoszenia w tym terminie (np. roszczenia o zadośćuczynienie, naprawienie szkody) – dane są przetwarzane w czasie niezbędnym do ustalenia ewentualnej odpowiedzialności Operatora lub Klienta i wykonania zapadłego w sprawie orzeczenia.

14.5. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Operatora i uiszczenie należnej opłaty w terminie do 14 dni od zdarzenia.

14.6. Klient ma prawo do odwołania się od decyzji wydanej przez Operatora w terminie 14 dni od jej doręczenia Klientowi. Odwołania rozpatrywane są w terminie 21 dni od dnia ich wpłynięcia na adres e-mail: bok@freebikepolska.pl. Klient ma prawo złożyć wniosek do Operatora o ponowne rozpatrzenie sprawy będącej przedmiotem decyzji wydanej w wyniku reklamacji.

14.7. Klientowi przysługuje prawo do ubiegania się o odszkodowanie z tytułu niezrealizowania lub nieprawidłowego wykonania usługi w postępowaniu sądowym dopiero w momencie wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Postępowanie reklamacyjne uznaje się za wyczerpane również, gdy Operator nie zapewni informacji zwrotnej na wniesioną reklamację w terminie 1 miesiąca od daty jej złożenia. Operator ponosi odpowiedzialność w zakresie niezrealizowania lub nieprawidłowego wykonania usługi w ograniczeniu do szkody faktycznej i nie uwzględnia utraconych korzyści.

14.8. W przypadku reklamacji rozpatrzonych pozytywnie, środki pieniężne objęte reklamacją, będą zwracane Klientowi w sposób, w jaki nastąpiła ich płatność.

14.9. Operator ponosi odpowiedzialność w zakresie niezrealizowania lub nieprawidłowego wykonania usługi w ograniczeniu do szkody faktycznej i nie uwzględnia utraconych korzyści.

XV. Odstąpienie od Umowy

15.1. Klient ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, pod warunkiem nieskorzystania z usługi.

15.2. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę z Operatorem w dowolnym czasie trwania umowy. Wypowiedzenie Umowy powinno zostać przesłane w formie elektronicznej na adres mailowy bok@freebikepolska.pl wraz z danymi umożliwiającymi identyfikację Klienta tj:

- imię i nazwisko
- login
- adres email używany w Systemie Freebike Polska

15.3. Środki wpłacone na Rachunek Klienta lub/i pochodzące z uzbieranych/przyznanych bonusów/akcji promocyjnych podczas funkcjonowania systemu mogą zostać wykorzystane

wyłącznie do celów związanych z korzystaniem z Systemu Freebike Polska i nie podlegają zwrotowi lub/i wypłacie.

XVI. Postanowienia końcowe

16.1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany postanowień niniejszego Regulaminu. Informacja o zmianach Regulaminu zostanie przesłana na adres email Klienta podany w Systemie Freebike Polska. Brak pisemnej informacji o braku akceptacji zmiany regulaminu przesłanej na Infolinię Freebike Polska w terminie 14 dni od dnia jej wysłania do Klienta oznacza akceptację wprowadzonych zmian w Regulaminie przez Klienta.

16.2. Wypożyczenie roweru oraz akceptacja Regulaminu są równoznaczne z oświadczeniem o stanie zdrowia pozwalającym na bezpieczne korzystanie z roweru oraz o umiejętności jazdy i znajomości przepisów prawa w zakresie Kodeksu Drogowego.

16.3. Operator rezerwuje sobie prawo do rozwiązania umowy o uczestnictwie w Systemie Freebike Polska w dowolnym czasie, również bez podania powodu, a także w następstwie między innymi: nieuregulowania przez Klienta zobowiązań płatniczych wobec Operatora oraz zarejestrowania i użytkowania rowerów Systemu Freebike Polska przez osobę nieletnią, bez dostarczenia podpisanego „Oświadczenia o przystąpieniu za zgodą Rodzica”. Klient nie ma w takim przypadku prawa wystosowania roszczeń względem Operatora.

16.5. Operator zastrzega sobie prawo do przyjęcia zwrotu roweru, będącego rezultatem zgłoszenia lub interwencji służb porządkowych (Policja, Straż Miejska) wobec Klienta, którego zachowanie zostało odczytane, jako zagrażające bezpieczeństwu lub naruszające przepisy Prawa o Ruchu Drogowym. W szczególności dotyczy to przypadków jazdy pod wpływem alkoholu lub środków odurzających. Jednocześnie Operator może wówczas czasowo zawiesić konto Klienta, uniemożliwiając kontynuację wypożyczenia.

16.6. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

16.7. W przypadku rozbieżności pomiędzy wersją polską a inną obcojęzyczną, podstawą interpretacji będzie wersja polska.