

**REGULAMIN**  
**Częstochowskiego Roweru Miejskiego**

[Obowiązuje od 04/11/2017 ]

**I. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z systemu Częstochowski Rower Miejski uruchomionego w m. Częstochowa.
2. Regulamin Częstochowskiego Roweru Miejskiego (zwanego dalej CRM) wraz z Polityką Prywatności udostępniony jest nieodpłatnie na stronie internetowej [www.czestochowskirowermiejski.pl](http://www.czestochowskirowermiejski.pl) w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Dokument ten można otrzymać w siedzibie Nextbike Polska S.A., z siedzibą w Warszawie.
3. Kontakt:  
Nextbike Polska S.A.  
ul. Przasnyska 6b  
01-756 Warszawa  
e-mail: [bok@rower.czestochowa.pl](mailto:bok@rower.czestochowa.pl)  
tel.: +48 34 340 12 12  
(koszt połączenia zgodny z taryfami operatorów)
4. Systemy Nextbike są kompatybilne, tj. założenie konta w jednym z systemów umożliwia korzystanie z wypożyczalni rowerów w innych miastach, chyba, że Regulamin danego systemu stanowi inaczej.

**II. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:**

1. **Aplikacji mobilnej** – należy przez to rozumieć oprogramowanie działające na systemach operacyjnych Android i iOS umożliwiające wypożyczanie oraz zwrot roweru w systemie.
2. **Biurze Obsługi Klienta (BOK)** - należy przez to rozumieć uruchomioną przez Operatora usługę zapewniającą Klientom całodobowy kontakt telefoniczny z Operatorem poprzez:
  - a. infolinię pod nr tel.: +48 34 340 12 12
  - b. pocztę elektroniczną pod adresem [bok@rower.czestochowa.pl](mailto:bok@rower.czestochowa.pl)Informacje o funkcjonowaniu BOK dostępne są na stronie internetowej.
3. **Blokadzie konta** – należy przez to rozumieć środek prewencyjny, z którego może skorzystać Operator w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności naruszenia stanowiącego szkodę na majątku Operatora.
4. **Bonie promocyjnym** - należy przez to rozumieć oferowany przez Operatora bon, który umożliwia doładowanie Konta Klienta. Kwota bonu oraz jej przeznaczenie ustalana jest przez Operatora i jest ona bezzwrotna. Środki z bonów wykorzystywane są w pierwszej kolejności, przed środkami wpłaconymi przez Klienta.
5. **Elektrozamku** - należy przez to rozumieć mechanizm zwalniający i blokujący rower w stacji dokującej.
6. **Identyfikatorze Klienta** – należy przez to rozumieć indywidualny numer nadany każdemu Klientowi, odpowiadający numerowi telefonu komórkowego podanego podczas rejestracji. W trakcie rejestracji ustalany jest również 6-cyfrowy numer PIN uwierzytelniający Klienta w CRM. Dodatkowy identyfikator zarejestrowanego Klienta może stanowić dowolna karta zbliżeniowa RFID, którą Klient może podpiąć pod swoje Konto, w celu usprawnienia procesu logowania przy Terminalu. W trakcie wypożyczenia i zwrotu roweru Klient ma do dyspozycji następujące sposoby identyfikacji:
  - a. numer telefonu komórkowego, który wraz z numerem PIN jest traktowany, jako Identyfikator Klienta,
  - b. Elektroniczną Legitymację Studencką (ELS), zbliżeniowa, spersonalizowana karta elektroniczna (chip + RFID) posiadająca swój unikalny, zakodowany numer wraz z numerem PIN,
  - c. karty płatnicze – konsumenckie karty kredytowe, obciążeniowe, debetowe i przedpłacone emitowane przez organizacje płatnicze emitentów Visa International oraz Mastercard International oraz inna spełniająca wymagania dla uznania jej za elektroniczny instrument płatniczy w rozumieniu ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych ( t. j. Dz. U. z 2016 r.,

poz. 1572) wraz z numerem PIN. Terminale są przystosowane do współpracy z produktami z rodziny PayPass i PayWave,

Po zabgowaniu się na swoim koncie Klient może wyłączyć kod PIN poprzez odznaczenie opcji: *Przy każdym wypożyczeniu i zwrocie ze względu na bezpieczeństwo proszę pytać mnie o mój PIN*. Opcja ta pozwala na wypożyczenie/zwrot roweru bez konieczności podawania kodu PIN przy użyciu sposobów identyfikacji: b, c, przy Terminalu.

7. **Kliencie** – należy przez to rozumieć osobę, która dokonała rejestracji w Systemie CRM oraz zaakceptowała Regulamin.
8. **Koncie Klienta** – należy przez to rozumieć osobiste konto Klienta utworzone w trakcie rejestracji, na potrzeby korzystania z Systemu CRM, a także pobierania opłat zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu.
9. **Koszcie napraw** – należy przez to rozumieć cennik uszkodzonych części i usług związanych z ich wymianą, stanowiący Załącznik nr 2 niniejszego Regulaminu.
10. **Kwocie doładowania** – należy przez to rozumieć kwotę doładowania w wysokości minimum 1 zł, wniesioną przez Klienta na poczet wypożyczeń na Konto Klienta.
11. **Minimalnym stanie konta** – należy przez to rozumieć środki jakie posiada na Koncie Klient, których wysokość nie może być niższa niż 10 zł. Wypożyczenie roweru jest możliwe wyłącznie wtedy, gdy Klient posiada na koncie minimum 10 zł.
12. **Operatorze** – należy przez to rozumieć firmę Nextbike Polska S.A. realizującą usługę związaną z obsługą CRM, z siedzibą ul. Przasnyska 6b, 01-756 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000646950, REGON 021336152, NIP 8951981007.
13. **Procedurze zabezpieczającej** – należy przez to rozumieć postępowanie podejmowane przez Operatora w przypadku niezwrócenia roweru w wymaganym terminie i stanie, w szczególności postępowanie wyjaśniające, windykacyjne i sądowe.
14. **Regulaminie** – należy przez to rozumieć zasady i warunki korzystania z systemu CRM. W szczególności zakres praw i obowiązków oraz odpowiedzialność osób korzystających z możliwości wypożyczania rowerów.
15. **Rowerze standardowym** – należy przez to rozumieć rower przeznaczony dla jednej osoby o masie do 120kg
16. **Serwisie** - należy przez to rozumieć wykonywane przez Operatora czynności związane z eksploatacją, naprawami i konserwacją CRM.
17. **Stacji standardowej** – należy przez to rozumieć zestaw stojaków rowerowych wraz z urządzeniem do samodzielnej rejestracji oraz do wypożyczania rowerów standardowych Systemu CRM. Lista Stacji dostępna jest na stronie internetowej [www.rower.czestochowa.pl](http://www.rower.czestochowa.pl)
18. **Strefie użytkowania** – należy przez to rozumieć granice administracyjne miasta Częstochowa
19. **Stronie internetowej** - należy przez rozumieć uruchomioną przez Operatora stronę [www.rower.czestochowa.pl](http://www.rower.czestochowa.pl), zawierającą niezbędne dane do rozpoczęcia i dalszego korzystania z CRM.
20. **Systemie Częstochowski Rower Miejski**– należy przez to rozumieć uruchomiony przez Operatora System wypożyczalni rowerów na terenie miasta Częstochowa, obejmujący w szczególności: rowery, infrastrukturę techniczną, oprogramowanie i urządzenia umożliwiające wypożyczanie rowerów, zwany dalej CRM.
21. **Tabela Opłat i Kar** – należy przez to rozumieć cennik usług i opłat w CRM będący integralną częścią Umowy. Cennik stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
22. **Terminalu** – należy rozumieć urządzenie do samodzielnego wypożyczania rowerów, będące integralną częścią Stacji.
23. **Umowie** – należy przez to rozumieć Umowę Klienta z Operatorem, ustalającą wzajemne prawa i obowiązki określone w Regulaminie. Uznaje się, że Umowa zostaje zawarta w momencie rejestracji Klienta w Systemie CRM wraz z złożeniem oświadczenia o akceptacji Regulaminu.

24. **Wypożyczeniu** – należy przez to rozumieć wypożyczenie roweru ze Stacji przy pomocy Identyfikatora Klienta.
25. **Zwrocie roweru** – należy przez to rozumieć oddanie roweru do Stacji zgodnie z punktem X niniejszego Regulaminu.

### **III. Zasady ogólne korzystania z Częstochowskiego Roweru Miejskiego**

1. Warunkiem korzystania z CRM jest podanie przez Klienta wymaganych przy rejestracji danych osobowych, akceptacja warunków określonych w niniejszym Regulaminie, utrzymanie minimalnego stanu Konta w momencie każdego wypożyczenia w wysokości co najmniej 15 zł.
2. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunków Regulaminu, w szczególności dokonać opłaty oraz używać roweru zgodnie z Regulaminem.
3. Osoby, które ukończyły 13 lat, a nie ukończyły 18-go roku życia (zwane dalej małoletnimi), są zobowiązane przed zawarciem Umowy do przekazania Operatorowi pisemnej zgody co najmniej jednego z rodziców lub opiekunów prawnych na zawarcie Umowy oraz oświadczenia o przejęciu przez nich odpowiedzialności z tytułu ewentualnych szkód, powstałych w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy oraz pokrywania bieżących zobowiązań określonych w Tabelach Opłat i Kar oraz Kosztach naprawy i odtworzenia roweru w Systemie Częstochowski Rower Miejski. W oświadczeniu rodzice lub opiekunowie prawni muszą zobowiązać się do uzupełniania konta małoletniego w Systemie CRM. Zgoda musi być wysłana drogą elektroniczną na adres e-mail: [bok@rower.czestochowa.pl](mailto:bok@rower.czestochowa.pl), pocztą na adres Operatora lub osobiście w siedzibie Operatora.
4. Warunkiem koniecznym korzystania przez osoby małoletnie z wypożyczonego roweru jest posiadanie ważnej karty rowerowej lub motorowerowej.
5. Klient może wypożyczyć jednocześnie do czterech rowerów.
6. Użytkowanie roweru jest dozwolone w Strefie Użytkowania.

### **IV. Odpowiedzialność / Zobowiązanie**

1. Klient jest odpowiedzialny za użytkowanie roweru zgodnie z jego przeznaczeniem i warunkami Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się oddać rower sprawny technicznie, w takim samym stanie jak w momencie wypożyczenia. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki zdarzeń wynikających z naruszenia przez niego obowiązującego Regulaminu i prawa podczas korzystania z Systemu CRM.
3. Korzystanie z rowerów CRM może się odbywać wyłącznie w celach niekomercyjnych.
4. Klient jest odpowiedzialny za rower / rowery od momentu wypożyczenia do jego/ ich zwrotu w Stacji (dowolnej w Strefie Użytkowania). W szczególności Klient zobowiązany jest podjąć działania celem zapobieżenia uszkodzeniom oraz kradzieży wypożyczonego roweru.
5. W przypadku kradzieży roweru dokonanej podczas wypożyczenia Klient ma obowiązek powiadomić o tym BOK, natychmiast po zauważeniu zaistniałego incydentu.
6. Zabronione jest korzystanie z rowerów CRM przez osoby będące pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, silnych leków przeciwalergicznym, innych leków, które z definicji zabraniają lub zalecają powstrzymanie się od kierowania pojazdami.
7. Klient ponosi pełną i całkowitą odpowiedzialność oraz zobowiązuje się do pokrycia wszelkich mandatów, opłat itp. nałożonych na Klienta w trakcie korzystania z roweru. Klient nie ponosi odpowiedzialności za mandaty, opłaty itp. które zostały na niego nałożone a wynikają z winy Operatora.
8. W przypadku udowodnionych zniszczeń wynikających z niewłaściwego użytkowania CRM, Klient zobowiązuje się pokryć koszty wymiany uszkodzonych części i usług związanych z ich wymianą w celu przywrócenia roweru do stanu pierwotnego, sprzed wypożyczenia. Za wykonanie niezbędnych napraw Operator wystawi Klientowi odpowiedni rachunek. Wycena poszczególnych części roweru, które zostały uszkodzone z winy Klienta będzie dokonana w oparciu o Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu zwany „Koszty naprawy i odtworzenia roweru”.

9. W przypadku niepoprawnego zwrotu roweru z winy Klienta, ponosi on koszty jego dalszego wypożyczenia oraz odpowiada za ewentualną kradzież i zniszczenia. W przypadku trudności ze zwrotem roweru Klient ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z BOK.
10. Jakikolwiek celowe zniszczenie własności Operatora skutkuje wszczęciem postępowania sądowego. Operatorowi przysługuje prawo do dochodzenia pokrycia wszelkich uzasadnionych kosztów, w tym kosztów obsługi prawnej, od sprawcy uszkodzeń i zniszczeń.
11. Klient odpowiada za ewentualne szkody wynikające z niestosowania się do Regulaminu, przy czym jednym z elementów szkody może być tzw. koszt odtworzenia roweru określony w Tabelach Opłat i Kar oraz tabeli Koszty naprawy i odtworzenia roweru CRM.

## V. Rejestracja

1. Koniecznym warunkiem wypożyczenia rowerów i korzystania z Systemu CRM jest uprzednia rejestracja Klienta oraz posiadanie minimalnego stanu konta (15 zł).
2. Rejestracja odbywa się w portalu internetowym znajdującym się pod adresem: [www.rower.czestochowa.pl](http://www.rower.czestochowa.pl). Dodatkowo dopuszcza się możliwość rejestracji w BOK, poprzez kontakt telefoniczny z pracownikiem BOK, a także za pomocą aplikacji Nextbike, dostępnej na urządzeniach z systemem iOS i Android.
3. Podczas procesu rejestracji poprzez stronę [www.rower.czestochowa.pl](http://www.rower.czestochowa.pl) aplikację Nextbike, osobiście lub kontaktując się telefonicznie z pracownikiem BOK wymagane jest podanie następujących danych osobowych:
  - a. imienia i nazwiska,
  - b. adresu kontaktowego, tj. miasta, ulicy wraz z nr domu/mieszkania, kodu pocztowego, kraju,
  - c. adresu e-mail,
  - d. numeru PESEL,
  - e. numeru telefonu komórkowego,
  - f. numeru karty kredytowej w przypadku płatności kartą z możliwością obciążenia.
4. Podczas procesu rejestracji w Terminalu Klient podaje następujące dane osobowe:
  - a. numer telefonu komórkowego,
  - b. imię i nazwisko,
  - c. w przypadku chęci zasilenia konta: numer karty kredytowej z możliwością obciążenia.

Pozostałe dane wymienione w pkt. 3 lit. b, c oraz d Klient ma obowiązek uzupełnić najpóźniej do 24 godzin od rejestracji.

5. Po zarejestrowaniu konta na wskazany adres e-mail zostanie wysłany link w celu potwierdzenia danych przez użytkownika. Po autoryzacji linku konto zostaje zweryfikowane.
6. W trakcie procesu rejestracji przy Terminalu Klient wprowadza ustalony przez siebie kod PIN. Natomiast podczas rejestracji przez: stronę internetową, aplikację na Androida oraz BOK CRM – PIN jest generowany automatycznie. Po zakończeniu rejestracji, Klient otrzymuje potwierdzenie z Systemu o udanej rejestracji oraz swój indywidualny PIN, który umożliwia uwierzytelnienie Klienta w systemie.
7. Warunkiem zarejestrowania jest podanie prawdziwych danych, akceptacja warunków określonych w niniejszym Regulaminie oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych w celu wykonywania Umowy (tekst jednolity Dz. U. z 2016 poz. 922). Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz możliwość ich poprawienia, uzupełnienia lub zmiany. Administratorem danych osobowych jest Nextbike Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Przasnyska 6b, 01-756 Warszawa. Podanie danych osobowych jest dobrowolne ale niezbędne; brak podania danych osobowych uniemożliwia skorzystanie z Systemu CRM. Informacje na temat bezpieczeństwa danych osobowych są dostępne w Polityce Prywatności Nextbike Polska, pod adresem: [www.rower.czestochowa.pl](http://www.rower.czestochowa.pl)
8. Dane osobowe przetwarzane są wyłącznie na potrzeby działania Systemu CRM i mogą być udostępniane innym podmiotom współpracującym z Nextbike wyłącznie w ramach obowiązujących przepisów prawa.

9. Klient może ponadto wyrazić zgodę na przesyłanie za pomocą sms, poczty elektronicznej materiałów informacyjnych dotyczących usług świadczonych przez Operatora w ramach CRM, a także anonimowych ankiet przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, bądź udostępnianych bezpośrednio w Systemie CRM, służących zbieraniu przez Operatora od Klientów danych demograficznych i profilowych niebędących danymi osobowymi (takich jak wykształcenie, zatrudnienie, wiek). Dane te wykorzystywane będą do badania preferencji Klientów i dostosowywania oferty Operatora do ich oczekiwań, jak również do analiz statystycznych i tworzenia zbiorowego wizerunku Klientów przekazywanego partnerom marketingowym Operatora. Otrzymywanie materiałów informacyjnych oraz ujawnienie ww. danych jest zawsze dobrowolne, a Klient w każdej chwili może zrezygnować z otrzymywania materiałów informacyjnych albo ankiet.
10. Treść poszczególnych transakcji / wypożyczeń jest udostępniona wyłącznie stronom Umowy. Każdy Klient, który dokonał procedury rejestracji, po zalogowaniu, posiada dostęp do wszystkich swoich transakcji / wypożyczeń przez okres ich przechowywania w systemie informatycznym. Dane Klienta dotyczące poszczególnych transakcji / wypożyczeń przechowywane są przez system informatyczny CRM. Jeżeli nie ma zaległości w zakresie opłat za użytkowanie rowerów dane są usuwane niezwłocznie po złożeniu przez Klienta wniosku o ich usunięcie. W przypadku wniesienia reklamacji dane te przechowywane są do wyczerpania procedury reklamacyjnej na okres 6 miesięcy i ewentualnego postępowania nią wywołanego, rozpoznania roszczenia Klienta, dla celów dowodowych, nie krótszy jednak niż 6 miesięcy oraz nie dłuższy niż 2 lata, od dnia odpowiedzi na reklamację. W razie zgłoszenia w tym terminie (np. zadośćuczynienia, naprawienia szkody) – dane są przetwarzane w czasie ustalenia ewentualnej odpowiedzialności Operatora / Klienta i wykonania zapadłego w sprawie orzeczenia.
11. Dane osobowe są przetwarzane, przechowywane i zabezpieczone zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa.
12. Administrator danych osobowych - Operator zobowiązuje się do zachowania poufności danych osobowych i nieujawniania ich innym podmiotom, chyba że Klient wyraźnie go do tego upoważni, albo upoważnienie takie wynikać będzie z przepisu prawa. Zobowiązanie to pozostaje w mocy po wygaśnięciu stosunku prawnego łączącego Wypożyczającego z Operatorem.
13. W celu dostosowania treści i usług do indywidualnych potrzeb i zainteresowań Klientów, Operator używa tzw. cookies, tj. informacji zapisywanych przez serwer Serwisu na komputerze Klienta, które serwer może odczytać przy każdorazowym połączeniu się z tego komputera. Cookies dostarczają danych statystycznych o ruchu Klientów i korzystaniu przez nich z poszczególnych stron CRM oraz umożliwiają sprawne świadczenie Usług. Klient w każdej chwili ma możliwość wyłączenia w swojej przeglądarce opcji przyjmowania cookies, jednakże może to spowodować utrudnienia, a nawet uniemożliwić korzystanie z Systemu.

## **VI. Formy Płatności**

1. Płatność za wypożyczenie rowerów może być dokonywana poprzez:
  - a. obciążenie rachunku karty płatniczej Klienta lub
  - b. przedpłacenie środków Konta Klienta za pomocą przelewu bankowego lub poprzez płatność kartą płatniczą w szczególności przez portal [www.czestochowskirowermiejski.pl](http://www.czestochowskirowermiejski.pl), z którego środki będą pobierane w wysokości wynikającej z Tabel Opłat i Kar, a następnie przekazywane na rachunek Operatora.
2. Uruchomienie zlecenia obciążenia karty kredytowej następuje w momencie rejestracji, poprzez wprowadzenie numeru karty płatniczej tj.: kredytowej, obciążeniowej w Terminalu, podczas kontaktu z BOK, a także za pomocą aplikacji Nextbike, dostępnej na urządzeniach z systemem iOS i Android.
3. Wszelkie płatności są przekazywane na rachunek Operatora.
4. Na życzenie Klienta, Operator wystawi fakturę VAT tylko i wyłącznie za płatny przejazd. W tym celu Klient powinien skontaktować się z Operatorem drogą elektroniczną na adres e-mail Operatora, poprzez wskazanie danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, daty i godziny wypożyczenia roweru oraz numeru roweru.
5. Operator wyśle fakturę VAT w formie elektronicznej na adres e-mail, z którego kontaktował się Klient. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Operator może wysłać fakturę VAT na inny adres e-mail, wskazany przez Klienta.

## **VII. Wypożyczenie**

1. Wypożyczenie roweru jest możliwe, gdy Klient posiada aktywny status konta. Przez aktywny status konta rozumie się:
  - a. posiadanie na Koncie Klienta minimalnej kwoty 15 zł brutto, poprzez zasilenie przelewem lub jednorazową wpłatą przy użyciu karty płatniczej,
  - b. zdefiniowanie jako formy płatności karty kredytowej z możliwością obciążenia, przy Terminalu lub poprzez kontakt z BOK, z której to środki pobierane są automatycznie.
2. Wypożyczenie roweru jest możliwe w dowolnej Stacji:
  - a. w przypadku roweru zamkniętego elektrozamkiem; po uprzednim uruchomieniu Terminala, zalogowaniu się oraz postępowaniu zgodnie z wyświetlanymi na urządzeniu Terminala komunikatami. Zwolnienie elektrozamka jest sygnalizowane odpowiednim komunikatem wyświetlanym na Terminalu oraz sygnałem dźwiękowym,
  - b. w przypadku roweru przypiętego wyłącznie zamkiem szyfrowym; za pomocą Terminala, przy pomocy aplikacji Nextbike lub po kontakcie telefonicznym z pracownikiem BOK +48 34 340 12 12 (koszt połączenia zgodny z taryfami operatorów).
3. Wypożyczenie rozpoczyna się w momencie zakończenia procedury wypożyczenia opisanej w pkt. 2.
4. Podczas wypożyczenia Klient otrzymuje numer do zamka szyfrowego w wypożyczonym rowerze. Numer ten do czasu zwrotu roweru można potwierdzić w Terminalu, aplikacji Nextbike oraz w BOK.
5. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się przed jazdą, że rower jest zdalny do użytku, w szczególności:
  - a. opony roweru są napompowane, hamulce sprawne,
  - b. posiada linkę zabezpieczającą zwaną także obejmą.
6. Po odbezpieczeniu roweru, Klient jest zobowiązany zabezpieczyć linkę w sposób uniemożliwiający jej wkręcenie się w koło.
7. W przypadku stwierdzenia podczas użytkowania jakiegokolwiek usterki lub niezdatności roweru, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia problemu do BOK i odstawienia roweru do najbliższej Stacji.
8. Wypożyczenie i korzystanie przez Klienta z niesprawnego roweru może skutkować jego odpowiedzialnością za usterki lub szkody z tego wynikające.
9. Rekomenduje się, aby Klient w trakcie wypożyczenia posiadał zdolny do wykonywania połączeń telefon komórkowy.
10. Bagażnik zamontowany na kierownicy roweru jest dostosowany wyłącznie do przewożenia lekkich przedmiotów. W celu zachowania bezpieczeństwa oraz w obawie przed zniszczeniem roweru, nie wolno wkładać tam ciężkich rzeczy. Maksymalna masa wkładu do bagażnika dla roweru standardowego nie może przekraczać 15 kg, dla rowerów typu tandem 5 kg. Przedmioty wkładane do koszyka nie mogą wystawać ponad obręcz kosza, nie powinny również zawierać żadnych ostrych krawędzi. Jeśli wypadek nastąpi z przyczyn niewłaściwego wykorzystania koszyka, Klient ponosi odpowiedzialność oraz koszty z tego wynikające. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia przewożonych w koszyku towarów lub przedmiotów.
11. Maksymalne obciążenie roweru standardowego nie może przekroczyć 120 kg,
12. W przypadku jakichkolwiek problemów z wypożyczeniem lub zwrotem roweru ze Stacji Klient jest zobowiązany do kontaktu telefonicznego z BOK. Pracownik BOK poinformuje Klienta o dalszej procedurze działania. Wypożyczony rower powinien być użytkowany zgodnie z jego przeznaczeniem. Rower jako środek transportu miejskiego służy do przemieszczania się między Stacjami. Nie wolno używać rowerów w celu wycieczek górskich, skoków, sztuczek kaskaderskich, nie wolno ścigać się oraz wykorzystywać roweru dla ciągnięcia lub pchania czegokolwiek.

## **VIII. Czas trwania wypożyczenia**

1. Klient ma obowiązek zwrócić rower najpóźniej z upływem dwunastej godziny wypożyczenia.
2. Przekroczenie dwunastu godzin czasu wypożyczenia powoduje naliczenie opłat i kar, zgodnie z Tabelami Opłat i Kar.

## **IX. Naprawy i Awarie**

1. Wszelkie awarie powinny być zgłaszane telefonicznie do BOK. W przypadku każdej awarii uniemożliwiającej dalszą jazdę, Klient jest zobowiązany zatrzymać się i powiadomić telefonicznie BOK oraz odprowadzić rower do najbliższej Stacji.
2. Zabronione jest samodzielne dokonywanie jakichkolwiek napraw, modyfikacji, wymiany części w wypożyczonym rowerze. Jedynym uprawnionym podmiotem do tych działań jest wyłączenie Serwis, który posiada podpisaną umowę na obsługę CRM.
3. Na Kliencie ciąży obowiązek posiadania możliwości nawiązania kontaktu z BOK przez cały czas wypożyczenia roweru, w tym celu powinien posiadać telefon komórkowy z zarejestrowanym w Systemie nr kontaktowym.

## **X. Zwrot**

1. Klient zobowiązany jest do wpięcia roweru standardowego do stojaka na stacji standardowej w taki sposób, by adapter zamontowany do widełka roweru wprowadzić do elektrozamka będącego integralną częścią stojaka i przytrzymania roweru do czasu automatycznego zamknięcia blokady. Automatyczne zamknięcie blokady sygnalizowane jest sygnałem dźwiękowym oraz fizycznym zamknięciem roweru w zamku. Rekomenduje się, aby Klient upewnił się, że rower został prawidłowo zwrócony. Może dokonać tego poprzez zalogowanie się w Terminalu, za pomocą aplikacji Nextbike lub poprzez kontakt z BOK.
2. W przypadku braku możliwości wpięcia roweru do elektrozamka (np. brak wolnego stojaka w Stacji lub jej awarie) Klient jest zobowiązany do zwrotu roweru przy użyciu zamka szyfrowego, przypinając rower do stojaka lub innego roweru znajdującego się w Stacji, zablokowania zamka, naciśnięcia przycisku „Zwrot” na części elektronicznej Terminala oraz postępowania zgodnego z instrukcją na wyświetlaczu. Po zablokowaniu zamka Klient może też zwrócić rower za pomocą aplikacji Nextbike lub poprzez kontakt z BOK.
3. W przypadku niepoprawnego zwrotu roweru, o których mowa w punktach X.1. oraz X.2. Klient ponosi koszty jego dalszego wypożyczenia oraz odpowiada za ewentualną kradzież.
4. W przypadku, gdy podczas wypożyczenia dojdzie do wypadku lub kolizji Klient zobowiązuje się spisać oświadczenie lub wezwać na miejsce zdarzenia policję. Jeśli podczas zdarzenia zostanie uszkodzony rower, wszelkie opłaty związane z przywróceniem roweru do stanu sprzed wypadku/kolizji ponosi osoba odpowiedzialna za zajście po uprzednim okazaniu odpowiedniego dokumentu ze wskazaniem sprawcy. W innym przypadku wszelkie koszty związane z naprawą ponosi właściciel konta. Ponadto w przypadku wystąpienia powyższego zdarzenia Klient zobligowany jest poinformować BOK maksymalnie do 24 godzin od zaistnienia zdarzenia CRM.

## **XI. Opłaty**

1. Opłaty naliczane są według stawek podanych w Tabelach Opłat i Kar, będących załącznikiem nr 1 do Regulaminu. Podstawą wyliczenia opłaty jest liczba minut wypożyczenia liczona od momentu wypożyczenia roweru w Terminalu bądź otrzymania kodu szyfrowego otwierającego linkę zabezpieczającą, do czasu wpięcia roweru w elektrozamek lub uzyskania potwierdzenia z Systemu o przyjęciu zwrotu roweru.
2. Opłaty za korzystanie z wypożyczalni są zróżnicowane i uzależnione od długości czasu wypożyczenia roweru. Opłata naliczana jest za każdy wypożyczony rower i stanowi sumę należności za kolejne przedziały czasowe.
3. Czas naliczania opłat jest podzielony na jednogodzinne okresy za wyjątkiem pierwszej godziny wypożyczenia, podczas której wydziela się okres pierwszych darmowych oraz drugich odpłatnych trzydziestu minut wypożyczenia.
4. W przypadku, gdy naliczone opłaty za jazdę przekraczają posiadane środki, Klient ma obowiązek doładować swój Stan Konta Klienta co najmniej do salda równego 0 zł w terminie 7 dni. W przypadku nieuregulowania należności, Operator zastrzega sobie prawo do podjęcia odpowiednich kroków prawnych przeciwko Klientowi mających na celu uzyskania zapłaty z tytułu wykonanej Umowy. Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych od zaległych kwot od dnia wymagalności do dnia faktycznego dokonania płatności.
5. W trakcie trwania umowy z Operatorem CRM opłaty na poczet wypożyczeń (kwota doładowania) nie podlegają zwrotowi.

6. W przypadku udowodnionych nadużyć związanych z niewłaściwym wykorzystywaniem, w szczególności dokonywanie nieautoryzowanych wypożyczeń rowerów, Klient zostaje obciążony karą przewidzianą w Tabeli Opłat i Kar CRM.

## **XII. Odpowiedzialność**

1. Operator świadczy usługę Częstochowskiego Roweru Miejskiego i ponosi odpowiedzialność za jego należyte funkcjonowanie.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody bezpośrednie ani następne oraz utracone korzyści powstałe w wyniku nienależytego wykonania Umowy przez Klienta, ani za inne szkody, za które odpowiedzialny jest Klient, z wyłączeniem szkód zawinionych przez Operatora.
3. Klient roszczenia i reklamacje powinien składać w formie, o których mowa w Rozdziale XIII.
4. Operator zastrzega sobie prawo do udostępniania danych Klienta, jeżeli obowiązek udostępnienia uprawnionym osobom wynika z obowiązujących przepisów prawa.

## **XIII. Reklamacje**

1. Zalecany termin złożenia reklamacji wynosi 7 dni od daty zdarzenia, będącego przyczyną reklamacji.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie Regulaminu można składać:
  - a. drogą elektroniczną na adres e-mail [bok@rower.czestochowa.pl](mailto:bok@rower.czestochowa.pl)
  - b. pocztą na adres pocztowy Operatora podany w punkcie I.3
  - c. osobiście w siedzibie Operatora.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Operator zwraca się z prośbą do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Reklamacje, które nie zawierają danych takich jak: imię, nazwisko, adres, nr PESEL, pozwalających na identyfikację Klienta, Operator pozostawi bez odpowiedzi.
5. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Operatora.
6. Operator rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia, a w sprawach szczególnie skomplikowanych w terminie do 30 dni, gdy zaś reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty płatniczej, wyjątkowo do 90 dni od daty jej wniesienia. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji, termin do rozpatrzenia reklamacji zaczyna biec od dnia doręczenia do Operatora dokumentów uzupełniających lub dodatkowych wyjaśnień/informacji. W przypadku niemożności dotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji, Operator poinformuje Klienta o opóźnieniu, wskazując przyczynę opóźnienia (okoliczności, które muszą zostać ustalone) i przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
7. Proces rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się bezzwłocznie po jej otrzymaniu przez Operatora.
8. Klient wyraża zgodę na to, by odpowiedź na reklamację wysyłana została pocztą elektroniczną lub pocztą na adres korespondencyjny w sposób wskazany w reklamacji. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Operator może wysłać odpowiedź na inny adres e-mail, wskazany przez składającego reklamację.
9. Rozpatrzenie reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności oraz rozstrzygnięciu problemu zgłoszonego przez Klienta lub podjęciu stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn ich powstania oraz udzieleniu wyczerpującej, profesjonalnej w formie i treści odpowiedzi.
10. Operator udziela odpowiedzi, która zawiera stanowisko Operatora w sprawie reklamacji, uzasadnienie oraz informację o trybie odwoławczym.
11. Klient ma prawo odwołania się od decyzji wydanej przez Operatora. Odwołania powinny być wysyłane niezależnie od sposobu dostarczenia – list, e-mail – nie później niż w terminie 14 dni od



doręczenia Klientowi decyzji, od której chce się odwołać. Odwołanie będzie rozpatrzone w terminie 14 dni od dnia jego wpłynięcia do Operatora.

12. Klient może:

- a. skierować odwołanie od decyzji Operatora bezpośrednio na adres pocztowy Operatora lub BOK w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację;
- b. wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

#### **XIV. Odstąpienie od Umowy**

1. Klient może odstąpić od umowy zawartej z Operatorem – na podstawie przepisów prawa, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin uznaje się za zachowany, jeśli przed jego upływem Klient wyśle oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
2. Klient może odstąpić od Umowy poprzez:
  - a. przesłanie do Operatora na adres email bok@rower.czystochowa.pl oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
  - b. przesłanie do Operatora na adres pocztowy podany w punkcie I.3 pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu Klient może skorzystać z formularza odstąpienia od Umowy zawartego w załączniku nr 2 do ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.), jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy jest ona uważana za niezawartą. W razie odstąpienia od Umowy każda ze stron ma obowiązek zwrócić drugiej wszystko, co otrzymała na mocy Umowy. Zwrot świadczeń następuje najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy, Klient zgodził się na inne rozwiązanie. Inne rozwiązanie powinno być wskazane przez Klienta w składanym oświadczeniu.
4. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów wymienionych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.), a w szczególności nie jest możliwe po zrealizowaniu Umowy.

#### **XV. Wypowiedzenie Umowy na wniosek Klienta**

1. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę. Wypowiedzenie w formie pisemnej należy przesłać na adres elektroniczny bok@rower.czystochowa.pl lub adres pocztowy Operatora.
2. Rozwiązanie Umowy następuje w terminie 14 dni od daty doręczenia wypowiedzenia Operatorowi.
3. Przed złożeniem wypowiedzenia Klient zobowiązany jest do uzupełnienia środków na Rachunku przedpłaconym do salda minimum 0 zł.
4. Jeżeli środki na Koncie Klienta przekraczają 15zł w dniu rozwiązania Umowy, niewykorzystane środki powyżej kwoty 15 zł zostaną zwrócone na konto, z którego zostały wpłacone lub na wyraźne żądanie Klienta, inne, wskazane w wypowiedzeniu. Zwracana kwota zostanie pomniejszona o koszty przelewu.

#### **XVI. Postanowienia końcowe**

1. Akceptacja niniejszego Regulaminu oraz wypożyczenie roweru są równoznaczne z: oświadczeniem o stanie zdrowia umożliwiającym bezpieczne poruszanie się na rowerze; umiejętnością jazdy na rowerze; posiadaniem wymaganych przepisami prawa uprawnieniami oraz znajomością przepisów ruchu drogowego.
2. Operator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy z 14-dniowym okresem wypowiedzenia, gdy Klient łamie postanowienia niniejszego Regulaminu (np. brak akceptacji nowego Regulaminu, niezwrócenie roweru w wymaganym terminie). Klientowi przysługują, w stosunku do Operatora, roszczenia związane ze zwrotem środków z Konta Klienta, o ile wcześniej nie zostały wykorzystane przez Operatora na pokrycie wymagalnych zobowiązań obciążających Klienta.
3. Operator jest uprawniony do wprowadzenia zmian w Regulaminie lub Polityce Prywatności ze skutkiem na przyszłość. Informacja o zmianach do niniejszego Regulaminu lub Polityki

Prywatności będzie przesyłana na adres e-mail podany podczas rejestracji. Brak pisemnej informacji o braku akceptacji zmiany Regulaminu przesłanej do BOK w terminie 14 dni od dnia jej wysłania do Klienta, oznacza akceptację wprowadzonych zmian w Regulaminie.

4. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks Cywilny oraz ustawa Prawo o ruchu drogowym.
5. Niniejszy regulamin został opracowany w 4 wersjach językowych (j. polskim, j. angielskim, j. niemieckim) i jest dostępny na stronie [www.czystochowskirowermiejski.pl](http://www.czystochowskirowermiejski.pl) w zakładce regulamin.
6. W przypadku rozbieżności pomiędzy wersją polską a obcojęzyczną wersją językową Regulaminu, podstawą interpretacji będzie wersja polska Regulaminu.

**Załącznik nr 1 Tabela Opłat i Kar**

Rodzaj opłat		Wartość brutto
Opłata inicjalna		15 zł
Opłata za wypożyczenie roweru	Czas wypożyczenia:	
	od 1 do 30 minuty	0 zł
	od 30 do 60 minuty	2 zł
	Druga godzina	6 zł
	Trzecia godzina	10 zł
	Czwarta i każda następną godziną	14 zł
Powiadomienie listowne odnośnie naruszenia Regulaminu		10 zł
Zwrot roweru w innym miejscu niż stacja		50 zł + 5 zł*km
Opłata za przekroczenie 12 godzin wypożyczenia		200 zł
<b>Kary</b>		
Kradzież, utrata lub zniszczenie roweru standardowego		2000 zł

**Podane w Tabeli opłaty zawierają podatek VAT**

**Załącznik nr 2 Koszty naprawy i odtworzenia roweru.**

NAZWA	j.m.	CENA	VAT 23%	OGÓŁEM
Adapter wideka	szt.	84,00 zł	19,32 zł	103,32 zł
Błotnik przód	szt.	9,50 zł	2,19 zł	11,69 zł
Błotnik tył	szt.	9,50 zł	2,19 zł	11,69 zł
Chip	szt.	24,78 zł	5,70 zł	30,48 zł
Dętka 26 x 2.125	szt.	8,40 zł	1,93 zł	10,33 zł
Dzwonek	szt.	3,60 zł	0,83 zł	4,43 zł
Dźwignia hamulca, prawa strona	szt.	9,92 zł	2,28 zł	12,20 zł
Fajka TP-06 Alu. Regulowana/Srebrna	szt.	0,60 zł	0,14 zł	0,74 zł
Hamulec rolkowy	szt.	134,90 zł	31,03 zł	165,93 zł
Kierownica	szt.	17,81 zł	4,10 zł	21,91 zł
Klocki hamulcowe	szt.	4,70 zł	1,08 zł	5,78 zł
Komplet hamulców (szczęki)	szt.	15,57 zł	3,58 zł	19,15 zł
Korba lewa	szt.	19,50 zł	4,49 zł	23,99 zł
Korba z zębatką	szt.	28,00 zł	6,44 zł	34,44 zł
Kostka elektryczna	szt.	6,30 zł	1,45 zł	7,75 zł
Koszyk	szt.	8,85 zł	2,04 zł	10,89 zł
Lampka przód	szt.	19,93 zł	4,58 zł	24,51 zł
Lampka tył	szt.	11,63 zł	2,67 zł	14,30 zł
Linka (ciągną) hamulca	szt.	2,46 zł	0,57 zł	3,03 zł

Linka (ciągną) przerzutki	szt.	1,90 zł	0,44 zł	2,34 zł
Łańcuch	szt.	5,70 zł	1,31 zł	7,01 zł
Mocowanie koszyka	szt.	18,06 zł	4,15 zł	22,21 zł
Mocowanie osłony łańcucha	szt.	6,72 zł	1,55 zł	8,27 zł
Odblask tylny	szt.	1,59 zł	0,37 zł	1,96 zł
Opona 26 x 2.125	szt.	27,41 zł	6,30 zł	33,71 zł
Osłona bagażnika(tył)	szt.	24,61 zł	5,66 zł	30,27 zł
Osłona łańcucha	szt.	5,70 zł	1,31 zł	7,01 zł
Pancerz linki hamulca	m.b.	1,67 zł	0,38 zł	2,05 zł
Pancerz przerzutki	m.b.	2,11 zł	0,49 zł	2,60 zł
Para pedałów	szt.	13,26 zł	3,05 zł	16,31 zł
Piasta przód(dynamo)	szt.	164,90 zł	37,93 zł	202,83 zł
Piasta tylna	szt.	130,05 zł	29,91 zł	159,96 zł
Popychacz do przerzutki	szt.	8,87 zł	2,04 zł	10,91 zł
Przednie koło z dynamem	szt.	196,00 zł	45,08 zł	241,08 zł
Przerzutka z modułem sterującym	szt.	20,40 zł	4,70 zł	25,10 zł
Przewody oświetlenia	m.b.	5,12 zł	1,18 zł	6,30 zł
Rama rowerowa	szt.	457,38 zł	105,20 zł	562,58 zł
Rękojeść lewa	szt.	5,49 zł	1,26 zł	6,75 zł
Rękojeść prawa	szt.	4,71 zł	1,08 zł	5,79 zł
Siodło	szt.	15,30 zł	3,52 zł	18,82 zł
Skrzydółka reklamowe	szt.	33,60 zł	7,73 zł	41,33 zł
Stery kierownicy	szt.	5,69 zł	1,31 zł	7,00 zł
Stopka / Podpórka	szt.	14,40 zł	3,31 zł	17,71 zł
Support 115mm	szt.	12,56 zł	2,89 zł	15,45 zł
Szprycha przód	szt.	0,27 zł	0,06 zł	0,33 zł
Szprycha tył	szt.	0,27 zł	0,06 zł	0,33 zł
Sztyca	szt.	15,63 zł	3,59 zł	19,22 zł
Śruba hamulca rolkowego	szt.	19,90 zł	4,58 zł	24,48 zł
Śruba regulacyjna dźwigni hamulca	szt.	0,62 zł	0,14 zł	0,76 zł
Tylne koło 3 biegowe	szt.	148,50 zł	34,16 zł	182,66 zł
Widelec	szt.	43,00 zł	9,89 zł	52,89 zł
Wspornik kierownicy	szt.	16,93 zł	3,89 zł	20,82 zł
Zacisk sztycy	szt.	6,00 zł	1,38 zł	7,38 zł
Zamek szyfrowy ABUS	szt.	56,10 zł	12,90 zł	69,00 zł
Elektrozamek	szt.	672,00 zł	154,56 zł	826,56 zł