

REGULAMENT PENTRU UTILIZAREA SERVICIULUI DE ÎNCHIRIERE BICICLETE ÎN REGIM SELF-SERVICE

1. Dispoziții generale

Prezentul regulament are ca scop stabilirea normelor detaliate privind utilizarea serviciului de bike sharing, care presupune închirierea temporară a bicicletelor puse la dispoziție de Operator printr-un sistem digitalizat, automatizat și accesibil publicului larg. Acesta reglementează raporturile juridice dintre utilizatori și Operator, drepturile și obligațiile acestora, precum și condițiile tehnice și funcționale de utilizare a Serviciului.

1.1 Prezentul Regulament reglementează condițiile în care utilizatorii pot accesa serviciile de utilizare a bicicletelor în regim self-service în municipiul Alexandria .

1.2 Utilizarea unei biciclete prin acest serviciu implică acceptarea expresă a tuturor condițiilor prezente în acest regulament.

1.3 Regulamentul se adresează tuturor utilizatorilor în mod egal, indiferent de rasă sau origine etnică, religie, credință, dizabilități și vârstă.

1.4 Regulamentul de utilizare a sistemului privind circulația bicicletelor se va aplica pe toată rețeaua publică a orașului Alexandria .

2. Domeniul de aplicare

Regulamentul se aplică tuturor utilizatorilor Serviciului, indiferent de frecvența de utilizare, precum și tuturor entităților implicate în operarea, mentenanța, dezvoltarea sau promovarea acestuia.

3. Scopul serviciului

3.1 Transportul prin intermediul bicicletelor reprezintă un adaos și o completare flexibilă a transportului în comun și, totodată, reprezintă o alternativă pentru acesta. Proiectul ” **Reducerea emisiilor de carbon în municipiul Alexandria bazată pe Planul de Mobilitate**

Urbană ” are ca scop principal utilizarea bicicletei ca o alternativă la alte mijloace de transport poluante, o alternativă ecologică privind reducerea emisiilor de dioxid de carbon.

3.2 Sistemul de Bike Sharing al municipiului Alexandria este constituit din ansamblul de elemente de infrastructură – stațiile de biciclete și dotări – biciclete electrice. Sistemul funcționează conform reglementărilor stipulate în prezentul Regulament.

3.3 Sistemul constă din stații automate de utilizare biciclete, în regim self-service, fiecare stație fiind prevăzută cu un terminal de plată/informații și locații securizate pentru andocare biciclete. Sistemul permite utilizatorului să utilizeze o bicicletă, conform metodelor descrise în prezentul regulament. Toate echipamentele sunt conforme cu fișele tehnice.

3.4 Sistemul are drept scop principal utilizarea bicicletei ca o alternativă la alte mijloace de transport poluante, o alternativă ecologică pentru reducerea emisiilor de dioxid de carbon. Transportul prin intermediul bicicletelor reprezintă un adaos și o completare flexibilă a transportului în comun și totodată reprezintă o alternativă pentru aceasta.

3.5 Un alt scop al sistemului bike-sharing îl reprezintă creșterea cotei traficului pe bicicletă în structura modală, crearea unei noi opțiuni de mobilitate în municipiul Alexandria, precum și evitarea aglomerației în trafic. Pot exista momente când în stații să nu fie disponibile biciclete – iar în acest sens există echipă tehnică de intervenție.

4. Detalii de contact

4.1 Serviciului de închiriere biciclete în regim bike-sharing este implementat de municipiul Alexandria și administrat de SC Transport Public Local De Persoane S.R.L. Alexandria.

4.2 Utilizatorii au la dispoziție următoarele date de contact:

Operator	SC T.P.L.P. S.R.L. Alexandria
Telefon Dispecerat	0770 183 300
Email	secretariat@alexandriabike.ro
Web.	www.alexandriabike.ro
Adresa sediu	Alexandria, Str. Ion Creangă, nr. 79

5. Termeni și expresii

a) **sistem bike-sharing** – sistem automatizat de utilizat biciclete, fiind un ansamblu integrat hardware și software, care oferă posibilitatea utilizării de către utilizatori a bicicletelor, în mod neasistat (de auto-service), alcătuit din stații inteligente de utilizare automatizată a bicicletelor.

b) **stație automată de închiriat biciclete** – ansamblu integrat hardware și software care oferă posibilitatea folosirii de către utilizatori a bicicletelor în mod neasistat (cu auto-servire). Stațiile se instalează într-o rețea în care au conectare online la un server central cu o aplicație Back-Office/Dashboard, responsabilă în principal cu gestionarea bazei de date de clienți și de operațiuni înregistrate în sistem.

c) **bicicletă mecanică asistată electric** – biciclete cu acționare mecanică, ergonomice, unisex, construite din aliaj aluminu, prevăzute cu: sistem de protecție împotriva furtului, sisteme de frânare performante pe ambele roți, angrenaj cu mai multe viteze de deplasare, cric, sistem de iluminare și sistem reflectorizant în conformitate cu normele europene de siguranță. Cadrul bicicletei este din aluminiu și aliaje cu aluminiu, foarte rezistent, fără cadru central, forma unisex;

d) **pistă pentru biciclete** - subdiviziunea părții carosabile, a trotuarului ori a acostamentului, special amenajată, semnalizată și marcată corespunzător;

e) **marcaj rutier** – modalitatea de delimitare a terenului destinat circulației bicicletelor și locurilor de andocare conform normativelor și reglementarilor tehnice în vigoare;

f) **stații inteligente de andocare a flotei de biciclete:** terminale de utilizare a bicicletelor, care să asigure o utilizare facilă, cu ajutorul modalităților electronice (aplicații mobile, portal, call-center, etc.). Stațiile sunt compuse din stâlp principal, cu rol de de acces pentru utilizarea bicicletelor, stâlpi de andocare și elemente de legături.

g) **reguli de circulație** - Regulile pentru circulația pe drumurile publice a bicicletelor se stabilesc prin regulament și prin reglementările legale în materie.

h) **utilizatori** – persoane fizice sau juridice care utilizează serviciul de utilizare a bicicletelor în sistem bike-sharing și care beneficiază de serviciile de utilități publice, în condițiile legii;

i) **platforma digitală** - sistem informatic (aplicație mobilă și/sau site web) care permite înregistrarea, rezervarea, plata și gestionarea utilizării bicicletelor.

j) **plată prin aplicație dedicată** cont pe portalul alexandriabike.ro , reglementată de către operatorul serviciului de utilizare a bicicletelor;

k) **tarif de utilizare a serviciului de utilizare a bicicletelor** – suma de plată aplicată după depășirea timpului de 30 de minute de utilizare a bicicletei, acordat în mod gratuit, obligatoriu pentru toți utilizatori.

6. *Cadru legal*

Serviciul funcționează în conformitate cu legislația din România, incluzând dar fără a se limita la:

- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice;
- Legea nr. 287/2009 privind Codul Civil;
- Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic;
- Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR);
- Orice alte reglementări relevante privind transportul urban, siguranța rutieră, protecția consumatorului și drepturile utilizatorilor.

7. *Principii generale*

(1) Serviciul este destinat exclusiv utilizării personale, non-comerciale, în scop de mobilitate urbană.

- (2) Utilizarea Serviciului presupune acceptarea integrală a prezentului regulament și a politicii de confidențialitate.
- (3) Orice utilizare abuzivă, nerespectarea termenilor sau a legilor aplicabile atrage răspunderea utilizatorului, conform dispozițiilor legale și contractuale.

8. Descrierea serviciului

8.1 Utilizarea serviciului va fi făcută în baza unui cârd emis la unul din punctele de vânzare sau la sediul SC TRANSPORT PUBLIC LOCAL DE PERSOANE SRL, în urma încheierii și semnării unui contract între părți și acceptarea termenilor și condițiilor din Regulamentul de utilizare, pentru întocmirea căruia este nevoie de un act de identitate valid. Persoanele cu vârsta sub 18 ani pot obține cardul doar cu acordul unui părinte/tutore. Persoanele care nu au împlinit vârsta de 14 ani nu vor putea obține un card de acces.

8.2 Echipamentul dat spre utilizare va putea fi ridicat de la orice stație de închiriere biciclete în regim self-service. Bicicletă poate fi utilizată în mod La depășirea duratei de utilizare, utilizatorul va suporta o penalizare, începând cu ora la care s-a înregistrat depășirea, conform graficului prezentat la art. 9,2 din prezentul regulament și pe site-ul web, conform tarifelor aprobate.

8.3 Echipamentul dat spre utilizare va putea fi returnat la orice stație de închiriere biciclete în regim self-service sau în centrul folosit pentru returnarea bicicletelor aflat în Alexandria, Str. Ion Creangă nr.79 în cazul în care din diverse motive nu a mai putut fi returnat la stație.

8.4 Cardul va fi blocat atunci când ajunge la sold negativ, urmând ca după achitarea sumei corespunzătoare penalizării, acesta să fie deblocat. Utilizarea unui echipament nu este posibilă cât timp cardul este blocat.

8.5 Dacă echipamentul dat spre utilizare nu va fi returnat în termen de maxim 12 ore de la expirarea duratei maxime (ora 24 din ziua utilizării echipamentului), în caz contrar, utilizatorul va fi obligat la plata unei penalizări în valoare de, pentru situația justificată în care Utilizatorul returnează bicicleta în cel mult 12 ore de la expirarea duratei maxime. În plus, cardul folosit de către Utilizator pentru utilizarea echipamentului va fi suspendat. Reactivarea cardului va fi făcută în urma unei cereri scrise, în termen de 48 de ore de la îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții:

- (1) Utilizatorul a returnat echipamentul în starea în care l-a preluat ;
- (2) Utilizatorul a achitat suma aferentă penalizării aplicate ;
- (3) Perioada de suspendare a cardului este mai mare de 30 de zile .

Neîndeplinirea cumulativă a primelor 2 (două) condiții în termen de maxim 90 (nouăzeci) de zile calendaristice de la data expirării perioadei de suspendare a cardului conduce în mod automat la anularea cardului emis pe numele Utilizatorului, iar pentru emiterea unui nou card (în cazul în care echipamentul a fost returnat), Utilizatorul va achita o sumă reprezentând dublul sumei penalizării aplicate inițial acestuia.

8.6 Dacă echipamentul nu este returnat în cel mult 12 ore de la expirarea duratei maxime (ora 24 din ziua utilizării echipamentului), fapta utilizatorului de a nu returna

bicicleta poate fi considerată *suspiciune de furt* și va fi aplicată automat o penalizare în valoare de *lei*. În plus, vor fi sesizate organele competente pentru începerea procedurilor legale de recuperare a echipamentului și de pedepsire a Utilizatorului.

În consecință, se va proceda la suspendarea cardului emis pe numele Utilizatorului pe o perioadă de 90 de zile calendaristice. Reactivarea cardului va fi făcută în termen de 24 de ore de la îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții :

1. Organele competente nu au reținut în sarcina Utilizatorului intenția acestuia de a sustrage echipamentul ;
2. Utilizatorul a returnat de bună-voie echipamentul în starea în care l-a închiriat ;
3. Utilizatorul a achitat suma aferentă penalizării aplicate ;
4. Perioada de suspendare a expirat. Neîndeplinirea cumulativă a primelor 3 condiții în termen de maxim 90 de zile calendaristice de la data expirării perioadei de suspendare a cardului, conduce în mod automat la anularea cardului emis pe numele Utilizatorului, iar pentru emiterea unui nou card (în cazul în care a fost returnat), Utilizatorul va mai achita o penalizare reprezentând dublul sumei penalizării aplicate inițial acestuia.

8.7 În cazul în care Organele competente au reținut în sarcina Utilizatorului intenția acestuia de a sustrage echipamentul, cardul emis pe numele Utilizatorului va fi anulat și, pentru o perioadă de 1 (un) an de zile, Utilizatorului i se va refuza emiterea unui nou card. După expirarea acestei perioade și, condiționat, de achitare a unei despăgubiri de *lei*, Utilizatorului i se poate emite un nou card.

8.8 În cazul pierderii sau furtului bicicletei, Utilizatorul are obligația să anunțe telefonic serviciul Call Center la telef . nr. 0770 183 300 , iar acesta va trebui să achite o despăgubire de *lei* reprezentând valoarea de piață a bicicletei. În plus, cardul folosit de către Utilizator pentru închirierea echipamentului va fi suspendat pe o perioadă de 30 de zile calendaristice. Reactivarea cardului va fi făcută în urma unei solicitări scrise în termen de 24 de ore de la îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții :

1. Utilizatorul a achitat suma aferentă despăgubirii ;
2. Perioada de suspendare a expirat. Neîndeplinirea cumulativă a celor 2 condiții în termen de maxim 90 de zile calendaristice de la data expirării perioadei de suspendare a cardului, conduce în mod automat la anularea cardului emis pe numele Utilizatorului, iar pentru emiterea unui nou card (în cazul în care a fost returnat), Utilizatorul va mai achita o penalizare reprezentând dublul sumei penalizării aplicate inițial acestuia.

8.9 Utilizatorul poate utiliza simultan NUMAI o singură bicicletă .

8.10 Utilizatorul nu poate utiliza o altă bicicletă, dacă anterior nu a predat-o în mod corespunzător.

8.11 Sistemul pune la dispoziția utilizatorilor o flotă de 300 (treisute) de biciclete din care 70 (șaptezeci) electrice, distribuite în 22 (douăzeci și două) stații de bike-sharing, amplasate în zonele de referință ale orașului și în proximitatea stațiilor de transport public.

- **Stația nr. 1** – Dn 52 în fata parcarii JTEKT – 40 de spații de andocare în proiect, 35 montate .
- **Stația nr. 2** – Dn 52 în fata Liceului Tehnologic nr. 1 – 40 de spații de andocare în proiect, 25 montate .
- **Stația nr. 3** – Sos T. Măgurele până calea ferată pe partea stângă în sensul de mers către T. Măgurele – 40 de spații de andocare în proiect, 20 montate.
- **Stația nr. 4** – Str. Dunării pe partea stânga după Hotel Edma și înaintea intrării către HAN – 40 de spații de andocare în proiect, 20 montate .
- **Stația nr. 5** – Str. Dunării pe partea stângă venind dinspre HAN – 20 de spații de andocare în proiect .
- **Stația nr. 6** – Str. Dunării pe partea dreaptă mergând dinspre HAN în fata bl. M9, Sc. A – 20 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 7** – Strada Dr. Stanca colț cu Str. Dunării pe partea dreaptă mergând către Str. N. Voda în fata bl. M9, Sc. B – 20 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 8** – Str. Dunării pe partea dreaptă mergând dinspre HAN în fata bl. L29, Sc. B – 40 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 9** – Str. Dunării pe partea stângă mergând dinspre HAN în fata bl. L12, Sc. B – 20 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 10** – Str. Dunării pe partea dreaptă mergând dinspre HAN în fata Minimarket (Crocodilul) – 40 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 11** – Str. Dunării pe partea stângă mergând dinspre HAN în fata Liceului C. Noica – 20 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 12** – Str. Dunării pe partea dreaptă mergând dinspre HAN până în intersecția cu Str. Av Al. Colfescu ANAF – 20 de spații de andocare .
- **Stația nr. 13** – Str. Dunării pe partea dreaptă mergând dinspre HAN în stația 1 Mai – 20 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 14** – Str. Dunării pe partea stângă mergând dinspre HAN în stația 1 Mai – 20 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 15** – Str. Dunării pe partea dreaptă mergând dinspre HAN în fața școlii Al. Colfescu – 20 de spații de andocare montate .
- **Stația nr. 16** – Str. Dunării pe partea stângă mergând dinspre HAN magazin SALI – 40 de spații de andocare – SFÂRȘIT PROIECT .
- **Stația nr. 17** – Str. Ion Creanga intersecție cu Str. Libertății pe partea stângă mergând dinspre Parc Pădurea Vedea – 40 de spații de andocare .
- **Stația nr. 18** – Str. București intersecție cu Str. Libertății pe partea dreaptă mergând dinspre București după trecere pietoni – 20 de spații de andocare.
- **Stația nr. 19** – Str. București pe partea stângă mergând dinspre București– fata bl. 702, sc. B - 20 de spații de andocare .
- **Stația nr. 20** – Str. București pe partea dreaptă mergând dinspre București – fata bl. 713C, între sc. A-B - 20 de spații de andocare .
- **Stația nr. 21** – Str. București în interiorul autobazei – 20 de spații de andocare_ .
- **Stația nr. 22** – Str. București în interiorul autobazei – 20 de spații de andocare_ .

9. Programul de funcționare

Serviciul este disponibil de Luni până Duminică, între orele, sub condiția existenței unor biciclete în punctele de fixare din fiecare stație, cu următoarele excepții:

- a) cazuri de forță majoră;
- b) oprirea temporară totală sau parțială a funcționării sistemului în scopul efectuării unor operațiuni de întreținere a infrastructurii și / sau a sistemului informatic.

Perioada de funcționare a sistemului va fi întreruptă în perioada rece, în funcție de starea vremii, aproximativ în lunile noiembrie - februarie, când condițiile meteo fac sistemul inoperabil sau când sistemul ajunge la un grad de utilizare de sub 10%. În această perioadă, bicicletele vor fi retrase integral și vor fi depozitate într-un spațiu pus la dispoziție de către SC TRANSPORT PUBLIC LOCAL DE PERSOANE SRL. În acest interval se va face o revizie totală atât a parcului de biciclete cât și a stațiilor.

După ora 23:00 se pot face doar returnări/blocări de biciclete în standurile de andocare din stații.

10. Condiții de acces la serviciul bike-sharing

10.1. Condiții generale de utilizare și acces

Bicicletele nu se pot utiliza:

- a) de către minorii sub 14 ani;
- b) pentru transportul de pasageri;
- c) pentru transportul de substanțe inflamabile, explozive, toxice sau periculoase;
- d) pentru a participa la curse de biciclete;
- e) pentru a fi închiriate la terți;
- f) de persoane care sunt sub influența alcoolului sau drogurilor;
- g) în situații de vânt puternic și furtuni.

Operatorul își rezervă dreptul de a refuza accesul la serviciile sale în caz de incapacitate dovedită, sau incapacitatea utilizatorului, de a utiliza serviciul, sau oricărei persoane care nu respectă aceste condiții.

10.2. Toți utilizatorii sistemului sunt obligați să citească termenii și condițiile și să le accepte înainte de a utiliza sistemul, pentru prima dată.

10.3. Simpla utilizare a sistemului implică acceptarea deplină și fără rezerve, de către orice utilizator, a tuturor condițiilor prevăzute în prezentul Regulament și în termenii și condițiile de utilizare a sistemului, iar pentru acordul utilizatorului, privind conținutul termenilor și condițiilor nu este necesară semnătura olografă sau electronică.

11.Procedura de obținere a cardului de acces

11.1 Persoanele care doresc să obțină un card Bike Sharing se prezintă la sediul SC TRANSPORT PUBLIC LOCAL DE PERSOANE SRL, cu actul de identitate și având o adresă validă de e-mail pentru a i se emite cardul de acces și pentru a încheia un contract între părți. Adresa de e-mail va fi utilizată de sistem pentru a transmite un cod PIN cu ajutorul căruia Utilizatorul poate utiliza o bicicletă. De asemenea, Utilizatorul obține pe adresa de e-mail furnizată numele de utilizator și parola de acces a contului său personal din cadrul portalului alexandriabike.ro. prin care are acces la mesaje, detalii card și trasee, facturi și taxe, plăți efectuate și harta interactivă a stațiilor de biciclete în regim self-service.

11.2 Accesând portalul alexandriabike.ro, Utilizatorii pot completa un formular cu datele personale din actul de identitate și o adresă validă de e-mail, după acceptarea în mod expres a condițiilor prezentului regulament, dar cardul va fi obținut doar de la sediile, urmând procedura de la punctul 8,1 de mai sus.

Notă: *Cardul de acces este personal (uninominal) și netransferabil către o terță persoană, în caz contrar, titularul este răspunzător pentru orice situație ivită. Încălcarea acestei interdicții conduce automat la suspendarea cardului. Costul emiterii cardului este de 10 RON, cost care va fi returnat clientului sub formă de portofel electronic.*

12.PENALIZĂRI ȘI DESPĂGUBIRI

12.1 În cazul în care bicicleta dată spre utilizare nu este returnată în 60 de minute (intervalul oferit gratuit), Utilizatorul va trebui să achite penalizarea prin numerar, la casieria primăriei ori online, prin card bancar, accesând portalul, respectiv zona *Card și tranzacții*, alegeți cardul și apăsați butonul Reîncarcă. În continuare, utilizatorul va fi redirecționat în pagina de plată unde va introduce informațiile de identificare a cardului și parola 3D Secure .

De la minutul	Până la minutul	Nr. minute întârziere peste ora gratuită	Costul (lei)
61	90	30	
91	120	60	
121	150	90	
151	180	120	
181	210	150	
211	240	180	
241	300	240	
301	360	300	
361	420	360	
421	480	420	
481	540	480	
541	600	540	
601	660	600	

661	720	660	
-----	-----	-----	--

12.2 La returnarea bicicletei, sistemul calculează durata călătoriei. În cazul în care se constată că s-a depășit intervalul de minute oferit, se aplică o penalizare conform graficului de mai jos

Pentru returnarea bicicletei după 12 ore de la prelucrare, dar în cel mult 12 ore de la expirarea duratei maxime (ora 24 din ziua utilizării), se aplică o penalizare de lei .

Pentru nereturnarea bicicletei în cel mult 12 ore de la expirarea duratei maxime (ora 24 din ziua utilizării) se aplică o penalizare în valoare de lei și vor putea fi sesizate organele de cercetare.

12.3 La sfârșitul perioadei de utilizare, Utilizatorul va fi de acord cu achitarea contravalorii oricărei defecțiuni care îi poate fi imputabilă sau a pierderii totale sau parțiale petrecute în perioada de utilizare.

12.4 În cazul aplicării unei penalizări conform art. 5 punctele 5.6 și 5.7 din prezentul regulament, Utilizatorul va efectua plata acesteia în termen de maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data constatării întârzierii, prin numerar, la unul din sediile afișate pe site sau online, prin card bancar, accesând portalul.

În cazul aplicării unei despăgubiri conform art. 5 punctul 5.8 din prezentul Regulament, Utilizatorul va efectua plata acesteia în termen de maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data constatării intenției prin Ordin de plată sau prin numerar, la unul din sediile afișate pe site.

În cazul emiterii unei despăgubiri conform art. 5 punctul 5.8 din prezentul Regulament, Utilizatorul va efectua plata acesteia în termen de maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data constatării dispariției prin Ordin de plată sau prin numerar, la unul din sediile afișate pe site.

Notă: Cardurile acceptate la plată sunt cele emise sub siglele VISA (Classic și Electron) și MASTERCARD (inclusiv Maestro, dacă au cod CVV2/CVC2), active din punct de vedere plată online. Pentru plățile online este folosit sistemul "3D Secure" care asigură tranzacțiilor online același nivel de securitate ca acelea realizate la bancomat sau în mediul fizic, la comerciant. "3D Secure" asigură în primul rând că nicio informație legată de cardul dumneavoastră nu este transferată sau stocată spre alte servere, aceste date fiind direct introduse în sistemele Visa și Mastercard. În plus, "3D Secure" este un sistem de autentificare a identității posesorilor de carduri în mediu electronic. Procesul de autentificare a posesorului cardului se face pe baza codului de securitate cunoscut numai de posesor și se desfășoară numai pe serverele Visa sau Mastercard, după caz.

13. Termenii și condițiile de utilizare a bicicletelor

13.1. Structura proiectului Rețea de stații self-service de închiriere biciclete

1. Serviciul de utilizare biciclete este reprezentat de stații de biciclete, fiecare dintre ele având în componența următoarele:

- (1) Terminal;
 - (2) Posturi de andocare biciclete ;
 - (3) Biciclete clasice și electrice ;
 - (4) Licențe de utilizare a sistemului informatic (web, app, back-office) ;
 - (5) Portal de bike-sharing ;
 - (6) Mobile app bike-sharing ;
 - (7) Aplicație client management bike-sharing ;
 - (8) Back-office bike-sharing .
2. Fiecare Terminal are funcțiuni multiple ce permite utilizatorilor:
- (1) să se autentifice pentru utilizarea unei biciclete;
 - (2) să acceseze informații cu privire la cardul propriu;
 - (3) să consulte harta interactivă a stațiilor, precum și gradul de umplere a stațiilor din apropiere;
 - (4) să consulte informații specifice sistemului.

13.2 Procedura de ridicare a bicicletei

După crearea contului utilizatorul poate accesa bicicletele prin două metode:

- cu ajutorul cardului;
- cu ajutorul portalului alexandriabike.ro .

13.2.1 Procedura de ridicare a bicicletei dintr-o stație folosind card-ul.

1. Apăsați "Ridica bicicleta" și apropiați cardul de zona de citire a Terminalului până se aude semnalul sonor și este afișat codul cardului.
2. Introduceți codul PIN primit în prealabil pe e-mail și apăsați „Logare”
3. În timpul pus la dispoziție de sistem, alegeți una dintre bicicletele disponibile în stație, verificați că LED-ul să aibă culoarea verde și apropiați cardul de cititor din partea dreaptă a acesteia .
4. Sistemul va debloca bicicleta respectivă și aceasta poate fi îndepărtată de postul de andocare prin tragere spre înapoi, utilizând ghidonul acesteia pentru a nu obtura citirea identicatorului bicicletei

Cazuri speciale

1. În cazul în care după autentificare sistemul nu vă permite ridicarea bicicletei din stație, va fi afișat motivul, iar dacă aveți nelămuriri, vă rugăm să contactați un operator Call Center la nr. 0770 183 300.
2. După returnarea bicicletei utilizate, puteți prelua o bicicletă, doar după ce așteptați minim 10 minute .
3. Nu pot fi blocate bicicletele de la stațiile ce au afișat pe ecran mesajul „ Stație offline „ , , ci doar returna .

13.2.2 Procedura de ridicare a bicicletei dintr-o într-o stație folosind aplicația Globikes

1. Autentificați-vă în aplicația *Globikes* folosind credențialele dvs.
2. Apsați butonul de meniu și „Ridică Bicicleta”
3. Alegeți una din metodele afișate în aplicație și urmați pașii afișați în aplicația mobilă

13.3 Procedura de returnare a bicicletei într-o stație

1. Alegeți un slot liber (LED verde) și apropiați cardul de cititorul din partea dreaptă a acestuia . Cuplați bicicletă la slotul liber pe care l-ați ales. Verificați blocarea corespunzătoare a acesteia și ca led-ul porții este de culoare verde. Va fi verificată zăvorărea bicicletei în rastel prin tragerea bicicletei înapoi.
2. Dacă bicicletă poate fi scoasă, se încearcă andocarea bicicletei la altă poartă până este returnată corespunzător.
3. Dacă după andocarea bicicletei led-ul porții este de culoare roșie, vă rugăm să contactați un operator Call Center la telef. nr. În acest caz, dacă este identificată o anomalie în cadrul sistemului, costul călătoriei perceput în plus va fi returnat Utilizatorului. În caz contrar, bicicleta rămâne responsabilitatea Utilizatorului care va fi penalizat conform Articolului 9,1 și, de asemenea, vor putea fi aplicate penalizările conform art. 9, din prezentul Regulament.

Notă: O bicicletă nereturnată corespunzător rămâne responsabilitatea utilizatorului. De asemenea, utilizatorul are obligația să returneze exact aceeași bicicletă pe care a preluat-o inițial. În cazul în care utilizatorul nu are certitudinea că bicicleta returnată nu este bicicleta pe care a preluat-o inițial sau a depus, din eroare, o altă bicicletă, este rugat să contacteze un operator Call Center la telef. nr.

Cazuri speciale

În cazul în care nu este disponibil niciun slot liber în cadrul stației la care doriți să returnați bicicletă, vă rugăm să vă deplasați la cea mai apropiată stație la care exista sloturi libere conform hărții interactive accesibilă prin intermediul Terminalului sau să contactați un operator Call Center la telefon 0770 183 300 .

13.4 Procedura de consultare sold card

1. Apăsați "Consultare Sold" și apropiați cardul de zona de citire a Terminalului până se aude semnalul sonor și este afișat codul cardului.
2. Introduceți codul PIN primit în prealabil pe e-mail și apăsați butonul „Logare”.
3. Sistemul va afișa soldul existent pe card și ultimele două trasee efectuate.

14. Drepturile utilizatorului

1. Utilizatorul care a finalizat procesul de înregistrare are acces la bicicletele care sunt în uz în exploatare în condițiile prevăzute în Contractul de utilizare și în prezentul Regulament.
2. Utilizatorul are dreptul de a cere și primi informații cu privire la serviciile de închiriere biciclete.
3. Utilizatorul are dreptul de a transmite sugestii și reclamații la adresa de e-mail secretariat@alexandriabike.ro .
4. Utilizatorul are dreptul să primească răspunsuri în ceea ce privește sugestiile, reclamațiile și plângerile formulate în termen de maxim o lună.
5. Utilizatorul are dreptul să fie informat prin intermediul portalului, e-mailului sau prin orice alt mijloc.
6. Utilizatorul are dreptul să primească sumele care au fost colectate din greșală de către sistemul bike-sharing, în termen de maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la decizia formulată în acest sens.

15. Obligațiile Utilizatorului

1. Echipamentul utilizat va fi folosit exclusiv de Utilizatorul în cauză, doar pentru transportul personal.
2. Utilizatorul trebuie să folosească bicicleta doar pe trasee și rute corespunzătoare nivelului sau de experiență.
3. Utilizatorul are răspunderea integrală pentru daunele de orice natură (materiale, morale, fizice etc.) provocate unei terțe părți pe durata utilizării bicicletei.

4. Utilizatorul este obligat să folosească echipamentul închiriat în condiții de exploatare normală și să evite lovirea sau pierderea parțială echipamentului închiriat. În caz că aceasta se întâmplă, administratorul va putea pretinde despăgubirea la valoarea de piață a reparației sau a echipamentului (subansamblului) lipsa iar contul utilizatorului va putea fi suspendat.
5. La apariția oricărei defecțiuni survenite pe perioada utilizării (frâne, manete frâne, schimbătoare, ghidon, să, cadru, roti, spițe, jante, lanț), Utilizatorul are obligația să anunțe telefonic Call Center la telefon 0770 183 300 și să returneze bicicletă la cea mai apropiată stație. În plus, este interzisă cu desăvârșire repararea bicicletei de către Utilizator.
6. În cazul pierderii sau furtului bicicletei, Utilizatorul are obligația să anunțe telefonic serviciul Call Center la telefon 0770 183 300.
7. În caz de pierdere, furt sau deteriorare a cardului, Utilizatorul are obligația să anunțe telefonic Call Center la telefon 0770 183 300.
8. Utilizatorul este obligat să comunice modificarea datelor personale.
9. Utilizatorul este obligat să respecte regulile de circulație în vigoare și să folosească piste de biciclete acolo unde sunt disponibile.
10. La momentul depunerii bicicletei, Utilizatorul trebuie să ancoreze în mod corespunzător bicicletă la una din stații. În cazul în care stația este plină, bicicleta trebuie returnată la cea mai apropiată stație.
11. Utilizatorului îi este interzisă folosirea telefonului mobil atunci când acesta se afla în timpul mersului, cu excepția celor prevăzute cu dispozitive tip « mâini libere ».
12. Utilizatorului i se interzice să se țină de un vehicul aflat în mers ori să fie remorcat de un alt vehicul sau împins ori tras de o persoană aflată într-un vehicul.
13. Utilizatorul, atunci când circulă pe drumurile publice pe care îi este permis accesul, trebuie să respecte prevederile Codului Rutier Român în vigoare, precum și celelalte prevederi legale referitoare la deplasarea pe bicicletă în siguranță pe drumurile publice sau pe piste special amenajate.
14. Utilizatorului îi revine responsabilitatea folosirii unei căști de protecție, a genunchierelor și a altor echipamente de protecție în timpul utilizării bicicletei. Administratorul/operatorul nu este responsabil de raniri, distrugerea bunurilor sau alte pierderi, inclusiv la adresa părților terțe în timpul pedalării sau staționării bicicletei.

Notă: Nerespectarea de către Utilizator a obligațiilor mai sus-menționate atrage răspunderea sa exclusivă pentru toate situațiile ivite și/sau pierderile provocate atât Utilizatorului, cât și Administratorului sau terțelor persoane.

16. Abaterile și măsurile adoptate

16.1-Comportament caracterizat ca abatere în accepțiunea prezentului Regulament de utilizare

Sunt considerate abateri ale utilizatorilor comportamentele enumerate mai jos:

(1) Abateri minore

1. Returnarea bicicletei în cel mult 12 ore de la expirarea duratei maxime
2. Cedarea cardului către o terță persoană;
3. Cauzare de prejudicii minore bicicletei până în suma de lei;
4. Cauzare de prejudicii minore stației până în suma de lei;
5. Neinformarea pierderii sau furtului cardului;
6. Necomunicarea modificării datelor personale.

(2) Abateri majore

1. Cauzare de prejudicii majore bicicletei peste suma de lei, dar până în suma de lei;
2. Cauzare de prejudicii majore stației peste suma de lei, dar până în suma de lei;
3. Returnarea bicicletei după 12 ore de la expirarea duratei maxime.
4. Neplata penalizărilor și a despăgubirilor în termenele stabilite;
5. Neinformarea pierderii sau furtului bicicletei.

(3) Abateri grave

1. Sustragerea bicicletei;
2. Abandonarea bicicletei;
3. Cauzare de prejudicii foarte grave bicicletei peste suma de lei;
4. Cauzare de prejudicii foarte grave stației peste suma de lei;
5. Utilizarea mărcii sau a logo-ului sistemului bike-sharing în mod nejustificat;
6. Demontarea bicicletei;
7. Provocarea de daune către terți;
8. Necomunicarea incidentelor survenite în timpul utilizării către serviciul Call Center;
9. Utilizarea bicicletei în scopuri comerciale;
10. Comunicarea de informații false cu privire la card.

16.2 Masuri adoptate în cazul unei abateri

În cazul în care au loc oricare din abaterile descrise mai sus, se adopta următoarele măsuri, în conformitate cu comportamentul utilizatorului:

(1) Acțiunea în cazul abaterilor minore

În cazul în care utilizatorul comite vreo abatere din cele clasificate ca fiind minore, pot fi luate măsurile detaliate mai jos:

1. Suspendarea cardului Utilizatorului pentru o perioadă de cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice, ceea ce va duce la o interdicție privind utilizarea sistemului;
2. Plata sumelor stabilite ca penalizare și/sau despăgubire.

(2) Acțiunea în cazul abaterilor majore

1. Suspendarea cardului utilizatorului pentru o perioadă de cel mult 90 (nouăzeci) de zile calendaristice, ceea ce va duce la o interdicție privind utilizarea sistemului;
2. Plata sumelor stabilite ca penalizare și/sau despăgubire.

(3) Acțiunea în cazul abaterilor grave

În cazul în care utilizatorul comite vreo abatere din cele clasificate ca fiind grave, pot fi luate măsurile detaliate mai jos:

1. Utilizatorului i se va suspenda cardul emis pentru o perioadă de cel mult 180 de zile calendaristice, ceea ce va duce la o interdicție privind utilizarea sistemului .
2. Plata sumelor stabilite ca penalizare și/sau despăgubire.

Notă: Acțiunea de suspendare (blocare) a cardului Utilizatorului, atunci când aceasta măsură este indicată, nu implică și încetarea contractului de utilizare. Excepție fac situațiile în care fie reprezentanții operatorului decid că se impune acest lucru urmare a abaterilor săvârșite sau a istoricului de abateri existente pe numele Utilizatorului, fie atunci când cardul este anulat.

16.3 Procedura privind măsurile adoptate în caz de abateri și comunicarea acestora

(1) În cazul în care este detectată o abatere (ca urmare a acțiunilor de supraveghere sau a acțiunilor autorităților), reprezentanții operatorului vor aplica măsura sau măsurile stabilite pentru abaterea respectivă/abaterile respective și vor înștiința Utilizatorul la adresa de e-mail furnizată la înregistrare, cu privire la măsurile luate și penalizările aplicate. În acest sens, Utilizatorul este obligat să își verifice periodic adresa de e-mail furnizată la înregistrare astfel încât să poată lua la cunoștință în termen util despre eventualele abateri săvârșite, măsuri luate și penalizări aplicate. Utilizatorul nu va putea invoca neluarea la cunoștință a acestor informații ca urmare a unei lipse de verificare periodică a e-mailului.

(2) Necontestarea de către Utilizator a măsurilor luate și penalizărilor aplicate în termen de 5 (cinci) zile calendaristice de la comunicare, conduce automat la rămânerea definitivă și executorie a acestora.

(3) În cazul în care Utilizatorul contesta în scris măsurile luate și penalizările aplicate, reprezentanții operatorului vor analiza susținerile Utilizatorului și dovezile furnizate și, dacă le vor găsi întemeiate, vor anula respectivele măsuri și penalizări.

(4) În cazul în care contestația Utilizatorului este neîntemeiată, măsurile luate și penalizările aplicate rămân definitive și executorii.

17. Politica de confidențialitate

1. Utilizarea datelor cu caracter personal va fi făcută în conformitate cu reglementările legale în vigoare în legătură cu protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Operatorul serviciului de bike sharing este și operatorul de date cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR), având sediul social și datele de contact menționate în secțiunea „Contact” a platformei alexandriabike.ro.

2. Prin înregistrarea și activarea unui cont, Utilizatorul consimte în mod expres și neechivoc ca datele sale cu caracter personal să intre în baza de date aferenta sistemului de bike sharing.
3. Operatorul va prelucra datele cu caracter personal pe perioada existenței contului, iar ulterior dezactivării contului va transforma datele cu caracter personal în date anonime și le va prelucra în scopuri statistice interne.
4. Informațiile furnizate de Utilizatori vor fi folosite doar pentru a asigura funcționarea serviciului de utilizare de biciclete în regim self-service, pentru a îmbunătăți continuu funcționarea serviciului, pentru a crește calitatea serviciilor oferite.
5. Operatorul nu va transmite (prin vânzare sau închiriere) către terțe părți informațiile cu caracter personal. Operatorul poate, totuși, transmite informația terților în următoarele cazuri:

(1) cu acordul Utilizatorului;

(2) dacă este necesară transmiterea unor informații în vederea furnizării serviciului de închiriere biciclete în regim self-service;

(3) pot fi transmise informații cu caracter personal autorităților sau instituțiilor publice conform prevederilor legale sau bunei-credințe dacă:

- este prevăzut într-o dispoziție legală;
- protejează drepturile utilizatorului;
- previne o infracțiune sau protejează siguranța națională;
- protejează siguranța individului sau siguranța publică;

- (4) în cazul în care activitățile Utilizatorului contravin termenilor și condițiilor statuate de Operator sau a instrucțiunilor pentru utilizarea serviciului de închiriere biciclete în regim self-service;
6. În cazul în care vor apărea situațiile menționate mai sus, Utilizatorul va fi anunțat prin e-mail sau printr-o notificare ce poate fi consultată pe portal în contul personal;
7. Operatorul conferă dreptul Utilizatorului de a modifica datele de contact pe care le-a înregistrat. De asemenea, ca Utilizator, puteți să solicitați Operatorului ștergerea datelor dvs. oricând. Pentru confidențialitatea și securitatea datelor, contul dvs. este protejat de o parolă.

18. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

18.1. Orice cereri, sugestii și reclamații trebuie trimise serviciului prin e-mail sau poștă la adresa operatorului. Operatorul se angajează să răspundă tuturor e-mailurilor care îi ajung.

18.2. Orice litigiu sau neînțelegere vor fi rezolvate pe cale amiabilă între părți, iar în cazul nerezolvării acestora, eventualele litigii se vor soluționa de instanțele competente.

18.3. Operatorul nu răspunde pentru pagubele suferite de utilizator ori de persoanele care îl însoțesc, în legătură cu bicicletă, pentru pierderea sau deteriorarea proprietăților personale, lăsate nesupravegheate asupra bicicletei.

18.4. Refuzul de a suporta pagubele produse prin utilizarea defectuoasă, producerea de pagube prin distrugerea dotărilor, echipamentelor sau oricare alte bunuri puse la dispoziție de către operator, atrage după sine răspunderea materială sau penală prevăzută de legislația în vigoare.

18.5. Toți utilizatorii au obligația de a respecta prevederile prezentului regulament, iar nerespectarea oricăror alte reglementări, norme ori prevederi legale aplicabile, atrag după sine răspunderea persoanelor vinovate.

19. Aplicarea și executarea condițiilor generale

19.1. Aceste termene și condiții ale serviciului se aplică oricărei utilizări a serviciului, de către un utilizator, și sunt disponibile oricând pe site sau pe portalul alexandriabike.ro.

19.2. Utilizatorul se angajează să ia la cunoștință de Termenii și Condițiile din prezentul Regulament și să îi accepte, înainte de a utiliza serviciul pentru prima dată, bifând caseta corespunzătoare. Utilizatorul este informat că simpla utilizare a serviciului implică acceptarea deplină, fără rezerve, a tuturor prevederilor prevăzute în acești termeni și condiții. Utilizatorul recunoaște că este pe deplin conștient de faptul că acordul său privind conținutul acestor condiții generale nu necesită semnarea scrisă de mână sau electronică a unui document.

19.3 Operatorul își rezervă dreptul de a modifica termenii în orice moment, fără notificare prealabilă, înțelegându-se că astfel de modificări vor fi aplicabile utilizărilor

efectuate după aceste modificări. Este imperativ ca utilizatorul să consulte și să accepte Termenii și Condițiile atunci când accesează și utilizează serviciul prin intermediul portalului alexandriabike.ro în special pentru a asigura dispozițiile care se aplică acestora.

19.4. În cazul în care una dintre clauzele termenilor și condițiilor este declarată nulă, ilegală sau inaplicabilă, în totalitate sau parțial, celelalte clauze vor rămâne în vigoare și vor continua să aibă efect deplin.

19.5. Modificarea sau completarea prezentului regulament se poate face, ori de câte ori este necesar, numai prin Hotărâre a Consiliului Local al Municipiului Alexandria.

19.6. Toți utilizatorii au obligația de a respecta prevederile prezentului regulament. Nerespectarea oricăror alte reglementări, norme ori prevederi legale aplicabile, atrag după sine răspunderea persoanelor vinovate.