

Regulamin Ostrołęckiego Roweru Miejskiego (OSTRO.BIKE)

I. PREAMBUŁA

1. Niniejszy regulamin określa warunki oraz zasady korzystania przez Klientów z Ostrołęckiego Roweru Miejskiego (OSTRO.BIKE) w Mieście Ostrołęka, który działa w obszarze wyznaczonym przez **Miasto Ostrołęka, pl. gen. Józefa Bema 1, 07-400 Ostrołęka** zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu.
1. Niniejszy Regulamin dostępny jest bezpłatnie, Klienci mogą się z nim zapoznać na stronie internetowej <https://www.ostro.bike> oraz w dedykowanej aplikacji ROOVEE. Dokument można otrzymać bezpłatnie w **Urzędzie Miasta Ostrołęka, pl. gen. Józefa Bema 1, 07-400 Ostrołęka**.
2. Operatorem Systemu OSTRO.BIKE jest ROOVEE S.A, ul. Ryżowa 33a/7, 02-495 Warszawa, office@roovee.eu.
3. Korzystając z Systemu rowerów miejskich OSTRO.BIKE Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i akceptuje jego postanowienia oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.

II. DEFINICJE

1. **Aplikacja mobilna** - dystrybuowana przez ROOVEE S.A aplikacja przeznaczona do zainstalowania na urządzeniach mobilnych z systemem iOS i Android umożliwiająca m.in. wypożyczenie i zwrot roweru oraz dokonania płatności za wypożyczenie/przejazd wg Tabeli opłat i kar, która stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
2. **Biuro Obsługi Klienta** - usługa przyjmowania zgłoszeń dotyczących Systemu OSTRO.BIKE, telefonicznie pod numerem 88 77 66 833, 7 dni w tygodniu w godzinach 6:00-24:00 (w okresie funkcjonowania systemu OSTRO.BIKE), ponadto mailowo pod adresem: bok@ostro.bike lub za pomocą aplikacji mobilnej.
3. **Czas jazdy/wypożyczenia** - czas liczony od momentu wypożyczenia do momentu zwrotu roweru OSTRO.BIKE.
4. **Działania zabezpieczające** - wszelkie czynności jakie są podejmowane w stosunku do Klienta w przypadku naruszenia Regulaminu Systemu OSTRO.BIKE. Czynności te w szczególności mogą obejmować zawieszenie konta, kontakt z Klientem, wezwanie do uregulowania należności w sytuacji, gdy środki na Rachunku Klienta uniemożliwiają pokrycie kosztów powstałych na skutek korzystania z Systemu. W przypadku braku dobrowolnego uregulowania należności, także jej wyegzekwowanie. Wszelkie przypadki kradzieży oraz zniszczenia mienia Systemu OSTRO.BIKE zgłaszane będą także właściwym organom.
5. **Identyfikator Klienta** - osobisty zbiór znaków w postaci numerycznej, będący jednocześnie numerem telefonu podanym przy rejestracji. Identyfikator jest niezbędny podczas autoryzacji wypożyczania i zwrotu roweru oraz w kontaktach z Biurem Obsługi Klienta.
6. **Klient** - osoba fizyczna korzystająca z Systemu OSTRO.BIKE, poprzez zawarcie odpowiedniej umowy.
7. **Operator** - ROOVEE S.A, realizująca usługi związane z funkcjonowaniem Systemu OSTRO.BIKE w Mieście Ostrołęka.
8. **Opłata inicjalna** - jednorazowa wpłata depozytowa pozwalająca na skorzystanie z systemu OSTRO.BIKE. Minimalny stan środków na koncie określony został w Tabeli opłat i kar. Opłatę

inicjalną pomniejszoną o wykorzystane środki, można w dowolnym momencie korzystania z usługi wypłacić na swoje konto.

9. **Opłata uiszczona** - opłata naliczona za Wypożyczenie roweru, pobrana z konta Roovee.
10. **Opłata manipulacyjna** - opłata pobierana w momencie poniesienia dodatkowych kosztów związanych z nieprawidłowym zwrotem roweru przez Klienta, od której naliczenia Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 14 dni.
11. **Opłata dodatkowa** – opłata pobierana w momencie stwierdzenia wystąpienia działań niezgodnych z Regulaminem OSTRO.BIKE lub Regulaminem ROOVEE, w tym pozostawienia roweru w miejscu niedozwolonym, niszczenia roweru lub jakiegokolwiek części infrastruktury należącej do firmy ROOVEE S.A, lub kradzieży. Szczegółową wysokość opłat znaleźć można w Tabeli kar i opłat, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Od naliczenia Opłaty dodatkowej, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 14 dni.
12. **Płatności Online BM** - system płatności Blue Media, za pomocą którego Klient może dokonywać opłat w systemie OSTRO.BIKE. Operatorem systemu BM jest BLUE MEDIA S.A. z siedzibą w Sopocie, 81-717 Sopot, ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000320590, nr NIP: 585-13-51-185, REGON: 191781561.
13. **Postój/pauza** - wstrzymanie przejazdu w Aplikacji mobilnej użytkownika OSTRO.BIKE oraz poprzez ręcznie zamknięcie ROOVEE LOCK CONTROL.
14. **Rachunek Klienta** - indywidualne konto Klienta w systemie OSTRO.BIKE, na którym są realizowane operacje uznania a także obciążenia za korzystanie z systemu zgodnie z Tabelą opłat i kar.
15. **Regulamin** - niniejszy regulamin określa rodzaje, zakres, zasady oraz warunki korzystania z Systemu OSTRO.BIKE w Mieście Ostrołęka, a także zakres praw, obowiązków oraz ponoszenia ewentualnej odpowiedzialności Operatora i Klienta. Akceptacja niniejszego regulaminu, oraz spełnienie wszystkich warunków jest warunkiem korzystania z Systemu OSTRO.BIKE w Mieście Ostrołęka (w tym wypożyczenia OSTRO.BIKE) oraz jest także niezbędnym warunkiem w procesie rejestracji w Systemie OSTRO.BIKE. Klient zawiera umowę z Operatorem z chwilą akceptacji Regulaminu, rejestracji oraz uiszczenia opłaty inicjalnej w Systemie OSTRO.BIKE w Mieście Ostrołęka.
16. **Rezerwacja** - rezerwacja wybranego dostępnego w Aplikacji mobilnej roweru OSTRO.BIKE.
17. **ROOVEE LOCK CONTROL** - urządzenie zabezpieczające rower (wyposażone w moduł elektroniczny ROOVEE) realizujące proces: wypożyczenia i zwrotu roweru, sterowania oświetleniem w rowerze, oraz monitorowania pozycji roweru (GPS, akcelerometr).
18. **Stojak** - element strefy OSTRO-ROOVEE PARK.
19. **Strefa funkcjonowania OSTRO.BIKE** - wyznaczony obszar miasta/gminy na którym funkcjonuje System OSTRO.BIKE.
20. **Strefa OSTRO-ROOVEE PARK** - wyznaczony teren, na którym użytkownik może wypożyczyć lub oddać wypożyczony rower. Informacje o strefach rowerowych znajdują się w załączniku nr 1, Aplikacji mobilnej ROOVEE oraz na stronie <https://www.ostro.bike>.
21. **System OSTRO.BIKE** - system samoobsługowej wypożyczalni rowerów, na który składają się: rowery, oprogramowanie, strefy OSTRO-ROOVEE PARK, aplikacja mobilna ROOVEE oraz ROOVEE LOCK CONTROL.
22. **Tabela opłat i kar** - cennik usług i opłat Systemu ROOVEE obowiązujący Klienta, który stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu, oraz dostępny na stronie internetowej <https://www.ostro.bike>.

23. **Telekod** - czterocyfrowy numer pozwalający na Wypożyczenie roweru bez potrzeby stosowania Aplikacji mobilnej.
24. **Totem informacyjny** - element strefy OSTRO-ROOVEE PARK.
25. **Umowa** - umowa zawarta pomiędzy Klientem, a Operatorem Systemu OSTRO.BIKE ustalająca wzajemne prawa i obowiązki określone w Regulaminie. Umowa o treści obejmującej postanowienia Regulaminu zostaje automatycznie zawarta z chwilą rejestracji Klienta w Systemie OSTRO.BIKE i pod warunkiem złożenia przez Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz uiszczeniu opłaty inicjalnej.
26. **Wypożyczenie roweru** - operacja zrealizowana za pośrednictwem Aplikacji mobilnej dostępnej do pobrania na stronie <https://www.ostro.bike> z wykorzystaniem kodu QR, znajdującego się na rowerze. Wypożyczenie może być realizowane również za pomocą Telekodu.
27. **Zakończenie wypożyczenia** - operacja polegająca na ręcznym zamknięciu ROOVEE LOCK CONTROL w miejscu publicznym, ogólnodostępnym z wyłączeniem parkingów podziemnych, garaży, piwnic, tuneli, budynków, lasów, parków, zamkniętych cmentarzy i prywatnych posesji, na obszarze Strefy funkcjonowania OSTRO.BIKE.
28. **Zamawiający** - Miasto Ostrołęka, pl. gen. Józefa Bema 1, 07-400 Ostrołęka.
29. **Zwrot roweru poza strefą** - zwrot roweru poza wyznaczoną strefą OSTRO-ROOVEE PARK, w miejscu publicznym, ogólnodostępnym z wyłączeniem parkingów podziemnych, garaży, piwnic, tuneli, budynków, lasów, parków, zamkniętych cmentarzy i prywatnych posesji, na obszarze Strefy funkcjonowania OSTRO.BIKE.
30. **Zwrot roweru w strefie** - zwrot roweru w wyznaczonej strefie OSTRO-ROOVEE PARK.

III. WARUNKI OGÓLNE KORZYSTANIA Z SYSTEMU OSTRO.BIKE

1. Warunkiem korzystania z Systemu OSTRO.BIKE jest dokonanie procedury rejestracji w Systemie OSTRO.BIKE za pośrednictwem Aplikacji mobilnej lub strony internetowej <https://www.ostro.bike>, poprzez podanie wymaganych i prawidłowych danych osobowych, akceptację warunków które są określone w niniejszym Regulaminie oraz uiszczenie opłaty inicjalnej wskazanej w Tabeli opłat i kar.
2. W celu rejestracji Klient musi posiadać aktywne konto poczty e-mail oraz aktywny numer telefonu komórkowego. W celu korzystania z Aplikacji mobilnej Klient musi posiadać telefon z dostępem do Internetu, wyposażony w system operacyjny Android albo iOS, w wersji określonej w Sklepie Google Play albo AppStore.
3. Operator zapewnia najnowszą wersję Aplikacji w systemach operacyjnych Android i iOS, aby aplikacja działała poprawnie należy zawsze instalować najnowszą dostępną wersję.
4. Klient wypożycza od Operatora rower na warunkach określonych w Regulaminie. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunków Regulaminu, w szczególności uiszczać opłaty zgodnie z Tabelą opłat i kar, korzystać z roweru zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz zgłaszać usterki poprzez aplikację lub mailowo pod adresem bok@ostro.bike.
5. Od momentu Wypożyczenia roweru do momentu Zakończenia wypożyczenia, całkowitą odpowiedzialność za rower ponosi Klient z wyjątkiem okoliczności, o których mowa w pkt 9.
6. W przypadku kradzieży roweru podczas wypożyczenia Klient ma obowiązek natychmiastowego powiadomienia o tym fakcie Biuro Obsługi Klienta pod numerem telefonu 88 77 66 833 (a w przypadku gdyby infolinia była niedostępna, wysłania wiadomości na adres e-mail: bok@ostro.bike oraz natychmiastowego zgłoszenia tego faktu najbliższej jednostce Policji lub Straży Miejskiej. W przypadku niewłaściwego zabezpieczenia wypożyczonego roweru Klient ponosi odpowiedzialność finansową za jego kradzież, w szczególności gdy nie zamknie ręcznie

ROOVEE LOCK CONTROL lub pozostawi rower na terenie parkingu podziemnego, garażu, piwnicy, tunelu, budynku, lasu, parku, zamkniętego cmentarza, prywatnej posesji lub poza obszarem Strefy funkcjonowania OSTRO.BIKE.

7. Klient może wypożyczyć jednocześnie tylko 1 rower.
8. Operator dopuszcza możliwość zamontowania swojego fotelika rowerowego do roweru OSTRO.BIKE. Odpowiedzialność za montaż oraz wszelkie ewentualne szkody powstałe w związku z montażem i użytkowaniem fotelika ponosi Klient.
9. Osoby małoletnie, a więc osoby które ukończyły 13 lat, a nie ukończyły 18 roku życia lub też inne osoby, które posiadają ograniczoną zdolność do czynności prawnych, muszą przekazać Zamawiającemu pisemną zgodę rodzica (opiekuna prawnego) lub przedstawiciela ustawowego do zawarcia Umowy, wraz ze stosownym oświadczeniem stanowiącym załącznik nr 3 do Regulaminu o przejęciu odpowiedzialności z tytułu powstania ewentualnych szkód, w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy. Zgoda jak i oświadczenia muszą zawierać własnoręczny podpis osoby składającej stosowne oświadczenia. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji prawdziwości składanego oświadczenia. Oświadczenie musi być doręczone w wersji elektronicznej (skan) na adres: bok@ostro.bike. Po weryfikacji, Umowę uznaje się za zawartą i od tego czasu osoba małoletnia ma dostęp do Aplikacji mobilnej. Zamawiający, ani Operator nie ponosi odpowiedzialności za podawanie nieprawdziwych danych przez osoby o ograniczonej zdolności do czynności prawnych.
10. Klient może korzystać z wypożyczonego roweru na terenie Miasta Ostrołęka na określonym obszarze, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, z obszarem można się także zapoznać na stronie internetowej <https://www.ostro.bike> oraz w aplikacji mobilnej.
11. Postój zaliczany jest do czasu wypożyczenia i jest dodawany do końcowej opłaty zgodnie z Tabelą opłat i kar.
12. Rezerwacja roweru jest dobrowolna i pozwala na zarezerwowanie wybranego przez Klienta roweru. Rezerwacja trwa 10 minut i nie jest wliczana w czas wypożyczenia roweru. W przypadku nie wypożyczenia roweru w ciągu 10 minut od rezerwacji, rezerwacja zwalnia się automatycznie. Rezerwacja jest bezpłatna.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Klient jest odpowiedzialny za użytkowanie roweru zgodnie z Regulaminem, przeznaczeniem Roweru oraz Kodeksem Drogowym.
2. Zabronione jest korzystanie z rowerów Systemu OSTRO.BIKE przez osoby będące pod wpływem alkoholu, środków odurzających, wszelkich substancji psychoaktywnych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, leków których przyjmowanie stanowi przeciwwskazanie do kierowania pojazdami.
3. Klient jest zobowiązany zwrócić wypożyczony rower w stanie nie pogorszonym od stanu w którym zdecydował się na wypożyczenie roweru.
4. Po wypożyczeniu Klient zobowiązany jest zweryfikować stan techniczny roweru, w przypadku stwierdzenia uszkodzenia roweru powinien on niezwłocznie zgłosić usterkę poprzez Aplikację mobilną, korzystając z opcji Zgłoś usterkę roweru.
5. W przypadku ujawnienia się awarii w trakcie korzystania z roweru Klient zobowiązany jest jak najszybciej zgłosić ten fakt do Biura Obsługi Klienta i zwrócić rower w Strefie OSTRO-ROOVEE PARK, a w przypadku braku możliwości kontynuowania jazdy, w najbliższym dostępnym miejscu zgodnym z zasadami Zakończenia wypożyczenia i Zwrotu roweru poza strefą.

6. Od momentu Wypożyczenia roweru do momentu Zakończenia wypożyczenia Klient ponosi odpowiedzialność za rower, jest on zobowiązany podjąć wszelkie działania zapobiegające wszelkim uszkodzeniom, całkowitemu zniszczeniu oraz kradzieży roweru.
7. Klient nie może użyczać roweru osobom trzecim.
8. Udostępnianie roweru osobom trzecim przez Klienta podczas wypożyczenia i wbrew postanowieniom Regulaminu nie zwalnia go z odpowiedzialności w szczególności za uszkodzenie lub kradzież, do momentu Zakończenia wypożyczenia.
9. W razie nieprawidłowego zwrotu w szczególności poprzez niezamknięcie ROOVEE LOCK CONTROL lub zwrot roweru w miejscu niedozwolonym, Klient jest obciążany ewentualnymi kosztami dalszego trwania wypożyczenia oraz ponosi odpowiedzialność za kradzież lub zniszczenie roweru.
10. W przypadku kłopotów ze zwrotem roweru Klient ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
11. Klient jest zobowiązany do pokrywania wszelkich kar, mandatów oraz opłat nałożonych na niego w związku z użytkowaniem roweru wbrew obowiązującym przepisom prawa oraz Regulaminowi.
12. W przypadku zniszczenia lub też uszkodzenia infrastruktury systemu OSTRO.BIKE (rowerów, stojaków, tablic informacyjnych) Klient będzie zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów naprawy. Klientowi zostanie wystawiony rachunek lub faktura VAT za wykonanie stosownej naprawy, zgodnie z Tabelą opłat i kar. Pieniądze na pokrycie należności za zniszczenie mogą być pobrane z konta klienta bez dodatkowej zgody.
13. Zabrania się Klientowi przewożenia rowerów samochodami i innymi środkami transportu, należącymi do osób prywatnych.
14. W przypadku dopuszczenia się celowego zniszczenia lub uszkodzenia infrastruktury systemu OSTRO.BIKE zostanie złożone stosowne zawiadomienie do organów ścigania, a po stronie osoby która dokonała uszkodzenia powstanie obowiązek poniesienia wszelkich kosztów za dokonane uszkodzenia lub zniszczenia.
15. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie ewentualne szkody powstałe w następstwie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do pełnej wysokości.
16. Klient może korzystać z rowerów jedynie do własnego, prywatnego użytku.
17. Klienci są zobowiązani do korzystania z rowerów oraz aplikacji w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, niezakłócający jego działania, z poszanowaniem dóbr osobistych osób trzecich, a także do korzystania z wszelkich usług udostępnionych za pośrednictwem Aplikacji mobilnej jedynie w zakresie dozwolonego użytku.

V. REJESTRACJA KLIENTA

1. Rejestracja Klienta odbywa się po zainstalowaniu aplikacji lub za pośrednictwem strony internetowej <https://www.ostro.bike> i wymaga podania danych oznaczonych jako obowiązkowe, tj. prawdziwego imienia, nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu komórkowego w celu dalszej autoryzacji.
2. W celu możliwości rejestracji Klient musi posiadać aktywny adres e-mail oraz numeru telefonu komórkowego.
3. Podczas rejestracji i korzystania z Systemu OSTRO.BIKE Klient jest zobowiązany do podania prawdziwych danych oraz do zachowania w tajemnicy hasła i loginu oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.

4. Warunkiem rejestracji jest podanie prawdziwych danych i akceptacja warunków określonych w Regulaminie. Podanie danych jest dobrowolne ale konieczne, ponieważ brak podania danych osobowych uniemożliwia skorzystanie z Systemu OSTRO.BIKE.
5. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikacji technicznych podczas rejestracji użytkownika jak i realizacji usługi.
6. W przypadku stwierdzenia, że Klient korzysta z infrastruktury OSTRO.BIKE w sposób niezgodny z Regulaminem Operator jak i Zamawiający może zablokować jego konto. W takiej sytuacji powtórna rejestracja może być dokonana jedynie po uprzednio wyrażonej zgodzie przez Operatora.
7. Operator i Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem w celu realizacji Umowy.
8. Dane osobowe, adresowe i kontaktowe są wymagane podczas procesu identyfikacji Klienta w Systemie OSTRO.BIKE.

VI. FORMY PŁATNOŚCI

1. Płatności za korzystanie z Systemu OSTRO.BIKE realizowane są przy użyciu Płatności Online BM.
2. Klient uiszcza opłatę inicjalną oraz wszelkie opłaty wynikające z Tabeli opłat i kar, poprzez moduł portfel w aplikacji.
3. Podczas dokonywania płatności Klient powinien zapoznać się i zaakceptować regulamin dotyczący funkcji Płatności Online BM.
4. Jakikolwiek roszczenia i reklamacje Klientów związane ze świadczeniem usług płatniczych lub działalnością Systemu będą kierowane do usługodawcy Systemu - BLUE MEDIA S.A. z siedzibą w Sopocie, 81-717 Sopot, ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000320590, nr NIP: 585-13-51-185, REGON: 191781561, kapitał zakładowy 2 000 000 zł.

VII. WYPOŻYCZANIE I ZWROT ROWERÓW

1. Wypożyczenie roweru jest możliwe w przypadku gdy Klient posiada aktywne konto oraz dokonał opłaty inicjalnej.
2. Za czas wypożyczenia/rezerwacji w tym postoju naliczana jest opłata zgodnie z Tabelą opłat i kar do momentu prawidłowego Zakończenia wypożyczenia. W przypadku braku wystarczających środków na swoim koncie, Klient nie musi zaprzestawać wypożyczenia jednak powstałą różnicę (niedopłatę) jest zobowiązany uregulować w ciągu 7 dni. W przypadku braku uiszczenia opłaty we wskazanym terminie zostanie wszczęta procedura, której celem będzie uzyskanie należnej kwoty przez Operatora.
3. Wypożyczenia dokonuje się po uprzednim uruchomieniu aplikacji na urządzeniu mobilnym i zeskanowaniu kodu QR, który znajduje się na kierownicy i urządzeniu ROOVEE LOCK CONTROL, albo poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta, podanie numeru telefonu, Telekodu oraz numeru wypożyczanego roweru. Po prawidłowym zeskanowaniu kodu QR za pomocą aplikacji, albo podaniu prawidłowych danych konsultantowi Biura Obsługi Klienta, następuje odblokowanie ROOVEE LOCK CONTROL. Od momentu odblokowania ROOVEE LOCK CONTROL następuje naliczanie czasu za wypożyczenie roweru zgodnie z Tabelą opłat i kar.

4. Zgodnie z postanowieniami rozdział IV pkt 4 Klient zobowiązany jest przed jazdą zweryfikować stan techniczny roweru. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia roweru powinien on niezwłocznie zgłosić usterkę poprzez Aplikację mobilną, korzystając z opcji Zgłoś usterkę roweru, a także zaniechać Wypożyczenia roweru. Za wszelkie ewentualne szkody, powstałe w wyniku jazdy na uszkodzonym rowerze, odpowiada Klient.
5. Przed umieszczeniem telefonu komórkowego w uchwycie na telefon, Klient zobowiązany jest sprawdzić stan techniczny uchwytu oraz kompletność jego elementów. Uchwyt składa się z przymocowanej sztywno do roweru plastikowej podstawy na podwójnym mocowaniu, kodu QR oraz gumek zabezpieczających telefon z obu boków. W przypadku braku któregoś z elementów lub innego uszkodzenia uchwytu, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia usterki do Biura Obsługi Klienta telefonicznie, przez e-mail lub za pomocą Aplikacji mobilnej oraz zaniechania używania uchwytu. Klient umieszczający telefon w uchwycie mimo braku któregoś z elementów lub innego uszkodzenia uchwytu, jest odpowiedzialny za przewożony w ten sposób telefon i zrzeka się prawa do jakichkolwiek roszczeń z tytułu jego ewentualnych uszkodzeń.
6. Koszyk, który jest zamontowany z przodu roweru jest przeznaczony i dostosowany do przewożenia lekkich przedmiotów. Maksymalne obciążenie koszyka wynosi 5kg. Za wszelkie szkody wynikające z niewłaściwego użytkowania koszyka jak i za uszkodzenia i pozostawienie przewożonych w koszyku przedmiotów, odpowiada Klient.
7. Maksymalne obciążenie roweru wynosi 120 kg.
8. Rower przeznaczony jest do korzystania przez 1 osobę.
9. W przypadku jakiegokolwiek problem z wypożyczeniem roweru, użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
10. Za Zwrot roweru w strefie OSTRO-ROOVEE PARK Klient nie ponosi dodatkowej opłaty.
11. W przypadku Zwrotu roweru poza strefą zwrotu OSTRO-ROOVEE PARK, Klientowi naliczona zostanie dodatkowa opłata w wysokości 4 zł.
12. W przypadku pozostawienia roweru do 20 km poza Strefą funkcjonowania OSTRO.BIKE, Klientowi zostanie doliczona opłata w wysokości 60 zł. W przypadku przekroczenia odległości o której mowa wyżej, na Klienta zostanie nałożona kara w wysokości 2500 zł. Za wszelkie szkody, uszkodzenia roweru lub jego kradzież, w przypadku pozostawienia roweru poza Strefą funkcjonowania OSTRO.BIKE, odpowiada Klient do pełnej wysokości.
13. Poprzez zwrot roweru należy rozumieć zamknięcie urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL i pozostawienie roweru na obszarze Strefy funkcjonowania OSTRO.BIKE w miejscu publicznym, z wyłączeniem lokalizacji: parkingi podziemne, tunele, garaże, zamknięte cmentarze, lasy, parki. W szczególności niedopuszczalne jest dokonywanie zwrotu roweru i jego przechowywanie w budynkach, na prywatnych posesjach, w piwnicach albo samochodach. Rower musi być oparty o nóżkę/stopkę. Niedopuszczalne jest pozostawienie roweru w pozycji leżącej. Rower nie może być także oparty o słup, drzewo, ani budynek.
14. W przypadku braku możliwości zamknięcia urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL Klient zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta. W przypadku braku kontaktu za wszelkie ewentualne szkody, uszkodzenia lub kradzież roweru odpowiada Klient do pełnej wysokości.
15. W przypadku błędnego zwrotu roweru w szczególności niezamknięcia urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL lub pozostawienia roweru w miejscu niedozwolonym, Klientowi będzie naliczana opłata zgodnie z Tabelą opłat i kar. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za nieprawidłowo zwrócony rower do momentu prawidłowego zamknięcia urządzenia ROOVEE

LOCK CONTROL, lub odstawienia roweru w miejsce dozwolone na obszarze Strefy funkcjonowania OSTRO.BIKE.

16. W przypadku, gdy podczas korzystania z wypożyczonego roweru dojdzie do wypadku lub do kolizji, Klient jest zobowiązany spisać stosowne oświadczenie lub wezwać na miejsce zdarzenia Policję. W razie wystąpienia takiego zdarzenia Klient ma obowiązek także niezwłocznie poinformować o tym Operatora.

VIII. AWARIE I NAPRAWY

1. W przypadku wystąpienia jakiegokolwiek awarii Klient powinien ją niezwłocznie zgłosić poprzez aplikację wykorzystując do tego moduł Zgłoś usterkę lub dokonać zgłoszenia poprzez Biuro Obsługi Klienta. W przypadku niezgłoszenia awarii, Klient może być obciążony późniejszymi kosztami jej naprawy.
2. Klient nie jest upoważniony do naprawy wypożyczonego roweru ani jakiegokolwiek innej ingerencji. Jedynym uprawnionym do tego podmiotem jest Operator.
3. Rekomenduje się aby Klient podczas korzystania z wypożyczonego roweru posiadał możliwość nawiązania kontaktu z Biurem Obsługi Klienta (drogą telefoniczną, bądź mailową).

IX. OPŁATY

1. Wszelkie opłaty są naliczane zgodnie z Tabelą opłat i kar, która zgodnie z postanowieniami Regulaminu stanowi załącznik nr 2.
2. Opłaty za korzystanie z wypożyczonego roweru są zróżnicowane i zależą od długości wypożyczenia/pauzy.
3. Podstawą wyliczenia opłaty jest liczba minut wypożyczenia, która jest liczona od momentu wypożyczenia roweru do czasu Zakończenia wypożyczenia.
4. W przypadku gdy naliczone opłaty za jazdę przekraczają posiadane środki, Klient zgodnie z postanowieniami działu 7 pkt 2 niniejszego Regulaminu ma obowiązek zasilić swój rachunek co najmniej do salda 0 zł w terminie 7 dni.
5. Wszelkie opłaty uiszczone na konto Operatora w trakcie trwania umowy nie podlegają zwrotowi.

X. REKLAMACJE

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Klienta drogą mailową na adres bok@ostro.bike żądania zwrotu opłaty z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Wypożyczenia roweru przez Operatora, lub też żądania zwrotu naliczonej opłaty dodatkowej w tym Opłaty manipulacyjnej, w terminie nie przekraczającym 14 dni od wystąpienia zdarzenia, którego będzie dotyczyć reklamacja.
2. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, jednak w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej otrzymania lub uzupełnienia. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji termin biegnie od dnia doręczenia wszelkich dokumentów, wyjaśnień i tym podobnych uzupełniających dokumentów. W przypadku konieczności uzupełnienia dokumentów, Operator wskaże zakres dokumentacji którą należy uzupełnić.
3. Klientowi będzie wysłana stosowna informacja zwrotna, na adres e-mail podany podczas rejestracji albo też wskazany w reklamacji.

4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, adres e-mail, nr telefonu komórkowego, dokładny opis sytuacji, informacje (dowody) potwierdzające wystąpienie opisywanej sytuacji.
5. W przypadku braku informacji identyfikacyjnych tj. imienia i nazwiska, adresu e-mail lub numeru telefonu, Operator pozostawia reklamację bez rozpoznania.
6. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z wywiązania się z terminowych zobowiązań należnych Operatorowi.
7. Rozpatrzenie reklamacji polega w szczególności na identyfikacji problemu, wnikliwej ocenie zasadności oraz rozstrzygnięciu.
8. Klient ma prawo jednorazowego odwołania się od decyzji wydanej przez Operatora w terminie 14 dni od doręczenia Klientowi decyzji. Odwołanie powinno być wysłane także na adres ul. Ryżowa 33a/7, 02-495 Warszawa. Odwołanie będzie rozpatrzone w terminie 21 dni od dnia jego wpłynięcia. Klient ma także prawo złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy będącej przedmiotem decyzji, która została wydana w wyniku reklamacji lub też może wystąpić z odwołaniem do Urzędu Miasta Ostrołęka, pl. gen. Józefa Bema 1, 07-400 Ostrołęka.
9. Klientowi przysługuje prawo do ubiegania się o odszkodowanie z tytułu niezrealizowania lub nienależytego wykonania Usługi w postępowaniu sądowym w momencie wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
10. Operator ponosi odpowiedzialność w zakresie niezrealizowania lub nieprawidłowego wykonania usługi w ograniczeniu do szkody faktycznej i nie uwzględnia utraconych korzyści.
11. Środki pieniężne w przypadku rozpatrzonych pozytywnie reklamacji będą zwracane na konto Klienta w systemie Roovee, w terminie 14 dni od poinformowania Klienta o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji.

XI. REZYGNACJA

1. Klient ma prawo do odstąpienia od zawartej Umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny. Termin uznaje się zachowany w przypadku, gdy przed jego upływem Klient wyśle stosowne oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres bok@ostro.bike.
2. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi po zrealizowaniu Umowy.
3. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę w dowolnym czasie jej trwania. Wypowiedzenie umowy należy przesłać na bok@ostro.bike. Rozwiązanie umowy następuje w terminie 14 dni od otrzymanego wypowiedzenia. Przed złożeniem wypowiedzenia Klient zobowiązany do uregulowania swojego stanu na rachunku rozliczeniowym do salda 0 zł.
4. Jeśli środki przekraczają kwotę 0 zł w dniu rozwiązania Umowy zostaną one zwrócone na podany przez Klienta nr rachunku bankowego. Zwrot środków nastąpi w terminie 21 dni od daty rozwiązania Umowy.

XII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Danych przetwarzanych za pomocą Systemu ROOVEE jest ROOVEE S.A, ul. Ryżowa 33a/7, 02-495 Warszawa.
2. Administrator Danych powołał Inspektora Danych Osobowych z którym może się Pan/Pani skontaktować poprzez e-mail: iod@roovee.eu.

3. Administrator Danych zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności Rozporządzenia w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Ustawą z dnia 10 maja 2018 o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018, poz. 1000) oraz postanowieniami zawartej Umowy a także z zachowaniem należytej staranności.
4. Administrator Danych stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające dane osobowe przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zebraniem przez osobę nieupoważnioną, przetwarzaniem z naruszeniem prawa, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
5. Administrator Danych informuje, że dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji umowy (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit b Rozporządzenia 2016/679), w celu odpowiedzi na zapytania i żądania i udzielania pomocy technicznej a podstawą przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes prawny administratora (zgodnie z art. 6 ust. f Rozporządzenia 2016/679), dane o lokalizacji urządzenia użytkownika będą przetwarzane w celu możliwości wskazania użytkownikowi informacji o stacjach rowerowych i wykonywaniu usługi pokazywania trasy do najbliższego roweru na podstawie zgody (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit a Rozporządzenia 2016/679) w celu ustalenia lub ewentualnego dochodzenia/obrony roszczeń (zgodnie z art. 6 ust. f Rozporządzenia 2016/679).
6. Administrator Danych informuje, że Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny dla wykonania umowy lub istnienia prawnie uzasadnionego interesu Administratora, a po tym okresie dla celów i przez okres w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń.
7. Administrator danych informuje, że dane przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu cofnięcia zgody, a po tym zdarzeniu dla celów, przez okres i w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń.
8. W związku z przetwarzaniem danych Administrator Danych informuje, że przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, prawo do dobrowolnego cofnięcia zgody w każdym czasie, jak również prawo do ograniczenia ich przetwarzania i prawo do przenoszenia danych.
9. Ponadto przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego celu administratora.
10. Przysługuje Pani/panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli Pani/Pana zdaniem przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia 2016/679.
11. Podanie przez Panią/Pana danych jest dobrowolne jednak jest warunkiem zawarcia umowy i wykonania umowy. Brak podania danych osobowych będzie skutkowało niemożliwością zawarcia i wykonania umowy.
12. Informujemy, że odbiorcami danych będą podmioty odpowiedzialne za obsługę systemów informatycznych, podmioty świadczące usługi księgowo oraz prawne, a także wszelkie uprawnione instytucje i organy na mocy obowiązujących przepisów prawa.
13. Pani/Pana dane nie polegają zautomatyzowanym decyzjom i profilowaniu. Pani/Pana dane nie będą przekazywane do Państwa trzeciego.
14. W przypadku informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych dotyczących Pani/Pana prosimy o kontakt: iod@roovee.eu.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa.
2. Akceptacja Regulaminu oraz wypożyczenie roweru są równoznaczne z oświadczeniem o stanie zdrowia pozwalającym na bezpieczne korzystanie z roweru, a także umiejętności jazdy i znajomości Kodeksu Drogowego.
3. Operator zastrzega sobie także możliwość rozwiązania Umowy z 7 dniowym terminem wypowiedzenia, w szczególności jeśli Klient podaje nieprawidłowe dane podczas rejestracji, nie reguluje terminowo wpłat, nie przestrzega Regulaminu, kradnie lub niszczy rower.
4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu. Informacja o zmianie przesyłana będzie na adres e-mail podany podczas rejestracji lub za pomocą powiadomień w aplikacji mobilnej. Brak zwrotnej informacji o braku akceptacji zmiany w terminie 7 dni od otrzymania informacji przez Klienta oznacza akceptację wprowadzonych zmian w Regulaminie przez Klienta.

Załączniki do regulaminu:

Załącznik nr 1 Obszar i strefy funkcjonowania systemu OSTRO.BIKE

Załącznik nr 2 Tabela opłat i kar

Załącznik nr 3 Oświadczenie rodzica/opiekuna prawnego

Załącznik nr 4 Formularz reklamacji

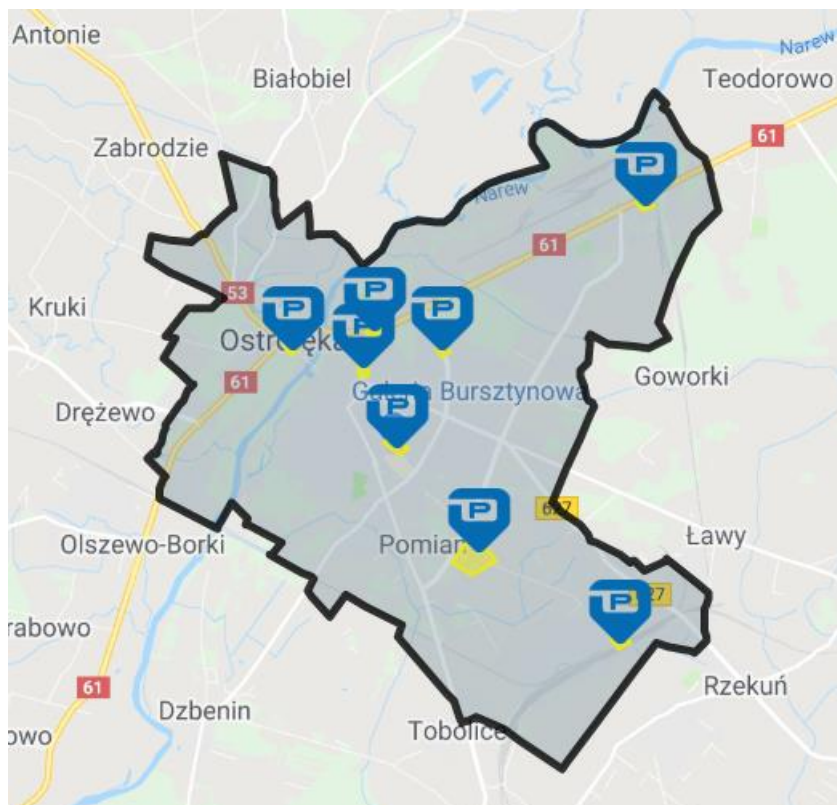
Załącznik nr 5 Formularz zwrotu środków

Załącznik nr 1 Obszar i strefy funkcjonowania systemu OSTRO.BIKE

I. Strefy OSTRO-ROOVEE PARK

Nazwa strefy OSTRO-ROOVEE PARK
Stacja PKP
Wojciechowice
AQUARIUM
OBOZOWA za mostem
I LO
Dworzec PKS
PAŁACYK
Nowy szpital

II. Strefa funkcjonowania OSTRO.BIKE



Załącznik nr 2 Tabela opłat i kar

Lp.	Tytuł	Kwota brutto
1.	Opłata inicjalna (do wykorzystania na przejazdy z możliwością zwrotu)	10.00 zł
2.	Minimalny stan środków pozwalający na uruchomienie przejazdu	3.00 zł
3.	Opłata za 1 minutę jazdy po pierwszych 30 minutach	0.05 zł
4.	Opłata za 1 minutę postoju/pauzy	0.05 zł
5.	Opłata dodatkowa za pozostawienie roweru poza strefą OSTRO-ROOVEE PARK	4.00 zł
6.	Bonus za odstawienie roweru stojącego poza strefą OSTRO-ROOVEE PARK do strefy OSTRO-ROOVEE PARK	2.00 zł
7.	Kara za pozostawienie roweru do 20 km poza strefą funkcjonowania ORM	60.00 zł
8.	Kara za pozostawienie roweru ponad 20 km poza strefą funkcjonowania ORM	2500.00 zł
9.	Kara za kradzież lub zniszczenie roweru	2500.00 zł
10.	Kara za pozostawienie roweru w miejscu innym niż publiczne (w tym garaże, tunele, prywatne posesje, zamknięte cmentarze, piwnice, budynki, samochody, lasy, parki)	100.00 zł
11.	Kara za uszkodzenie bądź kradzież strefy OSTRO-ROOVEE PARK	1000.00 zł
	Opłata za kradzież lub zniszczenie poszczególnych elementów ORM	
1.	Rama	400.00 zł
2.	Dynamo	200.00 zł
3.	Lampa przód	50.00 zł
4.	Lampa tył	50.00 zł
5.	ROOVEE LOCK CONTROL	500.00 zł
6.	Kierownica	100.00 zł
7.	Dzwonek	20.00 zł
8.	Pedał	50.00 zł
9.	Koszyk	100.00 zł
10.	Opona	200.00 zł
11.	Felga	200.00 zł
12.	Szprycha	1.00 zł
13.	Siodelko	150.00 zł
14.	Sztyca	80.00 zł
15.	Błotnik	50.00 zł
16.	Przewody zasilające, wtyczki	50.00 zł
17.	Podpórka	100.00 zł

18.	Piasta	150.00 zł
19.	Widelec	150.00 zł
20.	Chwyty	20.00 zł
21.	Manetki	80.00 zł
22.	Dźwignie hamulca	40.00 zł
23.	Korba	40.00 zł
24.	Uchwyt na telefon	50.00 zł

Załącznik nr 3 Oświadczenie rodzica/opiekuna prawnego**Oświadczenie (rodzica/opiekuna)**

Ja niżej podpisana(y) wyrażam zgodę na zawarcie przez moje dziecko (małoletniego)

.....
imię i nazwisko dziecka

.....
imię i nazwisko opiekuna

.....
numer telefonu opiekuna

.....
adres e-mail opiekuna

umowy z ROOVEE S.A. na korzystanie z Systemu ROOVEE.

Akceptuję regulamin i oświadczam, że przejmuję pełną odpowiedzialność z tytułu ewentualnych szkód, powstałych w szczególności w związku z nieprzestrzeganiem Regulaminu przez małoletniego oraz pokryję bieżące zobowiązania określone w Tabeli Opłat i Kar. Zobowiązuje się ponadto do uzupełniania konta mojego dziecka (małoletniego) w Systemie Roovee za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

.....
miejsowość, data, czytelny podpis rodzica (opiekuna)

Załącznik nr 4 Formularz reklamacji

Reklamacja

Ja,

(Imię i nazwisko) (numer telefonu)

Zgłaszam reklamację dotyczącą wypożyczenia roweru o numerze, z

.....

(nazwa strefy, dokładny adres)

Rower wypożyczyłam/em przy pomocy aplikacji mobilnej o godz., natomiast zwrotu
dokonałam/em o godz., przy strefie / poza strefą, pod adresem:

.....

Łączny czas przejazdu/wypożyczenia/pauzy/postoju wyniósł Nie zgadzam się z naliczoną
opłatą w wysokości, ponieważ

.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(powód reklamacji)

Załącznik nr 5 Formularz zwrotu środków

Zwrot środków

.....
(Imię i nazwisko) (numer telefonu) (adres email)

Zwracam się z prośbą o zwrot opłaty inicjalnej wniesionej dnia,
ID transakcji

.....
(miejsowość, data, czytelny podpis)