

Załącznik do zarządzenia nr 26/2019
Burmistrza Miasta Duszniki-Zdrój
z dnia 01.04.2019 r.

**Regulaminu korzystania z wypożyczalni rowerów wspomaganych elektrycznie
„MTB Electric Duszniki-Zdrój by Roovee”**

I. PREAMBUŁA

1. Niniejszy regulamin określa warunki oraz zasady korzystania przez Klientów z Dusznickiego Roweru MTB electric (MTBe) w Mieście Duszniki-Zdrój, który działa w obszarze wyznaczonym przez **Urząd Miejski w Dusznikach-Zdroju, Rynek 6, 57-340 Duszniki-Zdrój** zgodnie z załącznikiem nr 1. do Regulaminu.
2. Operatorem Systemu MTBe jest ROOVEE S.A, ul. Ryżowa 33a/7, 02-495 Warszawa, office@roovee.eu.
3. Korzystając z Systemu MTBe 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 obowiązującego Cennika – tabela opłat i kar.
2. **Biuro Obsługi Klienta** - usługa przyjmowania zgłoszeń dotyczących Systemu MTBe, telefonicznie pod numerem 88 77 66 833, 7 dni w tygodniu w godzinach 8:00-21:00, ponadto mailowo pod adresem: mtb@visitduszniki.pl za pomocą aplikacji mobilnej.
3. **Czas jazdy/wypożyczenia**- czas liczony od momentu wypożyczenia do momentu zwrotu roweru MTB.
4. **Działania zabezpieczające** – Wszelkie czynności jakie są podejmowane w stosunku do Klienta w przypadku naruszenia Regulaminu Systemu MTBe. Czynności te w szczególności mogą obejmować zawieszenie konta, kontakt z Klientem, wezwanie do uregulowania należności w sytuacji, gdy środki Rachunku Klienta uniemożliwia pokrycie kosztów powstałych na skutek korzystania z Systemu. W przypadku braku dobrowolnego uregulowania należności, także jej wyegzekwowanie. Wszelkie przypadki kradzieży oraz zniszczenia mienia Systemu MTBe zgłaszane będą także właściwym organom.
5. **Identyfikator Klienta** – to osobisty zbiór znaków w postaci numerycznej, które ustala Klient podczas rejestracji. Identyfikator jest niezbędny podczas autoryzacji wypożyczenia i zwrotu roweru oraz w kontaktach z Biurem Obsługi Klienta.
6. **Klient** – osoba fizyczna korzystająca z Systemu MTBe, poprzez zawarcie odpowiedniej umowy.
7. **Operator** – ROOVEE S.A, realizująca usługi związane z funkcjonowaniem Systemu MTBe w Mieście Duszniki-Zdrój.
8. **Opłata inicjalna** – jednorazowa opłata pozwalająca na skorzystanie z systemu MTBe. Minimalny stan środków na koncie określony został w Cenniku – tabela opłat i kar.

9. **Opłata uiszczona** – opłata naliczona za Wypożyczenie roweru.
10. **Opłata manipulacyjna** – opłata pobierana w momencie poniesienia dodatkowych kosztów związanych z nieprawidłowym zwrotem roweru przez Klienta.
11. **Płatności Online BM** – system płatności Blue Media, za pomocą którego Klient może dokonywać opłat w systemie MTBe. 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.
12. **Postój/pauza**- Wstrzymanie przejazdu w Aplikacji mobilnej użytkownika MTBe oraz poprzez ręcznie zamknięcie ROOVEE LOCK CONTROL.
13. **Rachunek Klienta** – indywidualne konto Klienta w systemie MTBe, na którym są realizowane operacje uznania a także obciążenia za korzystanie z systemu zgodnie z tabelą opłat i kar.
14. **Regulamin** – niniejszy regulamin określa rodzaje, zakres, zasady oraz warunki korzystania z Systemu MTBe, a także zakres praw, obowiązków oraz ponoszenia ewentualnej odpowiedzialności Operatora i Klienta. Akceptacja niniejszego regulaminu, oraz spełnienie wszystkich warunków jest warunkiem korzystania z Systemu MTBe (w tym wypożyczenia) oraz jest także niezbędnym warunkiem w procesie rejestracji w Systemie MTBe. Klient zawiera umowę z Operatorem z chwilą akceptacji Regulaminu, rejestracji oraz uiszczenia opłaty inicjalnej w Systemie MTBe.
15. **Rezerwacja** – rezerwacja wybranego dostępnego w Aplikacji mobilnej roweru MTB.
16. **ROOVEE LOCK CONTROL**– urządzenie zabezpieczające rower (wyposażone w moduł elektroniczny ROOVEE) realizujące proces: wypożyczania i zwrotu roweru, sterowania oświetleniem w rowerze, oraz monitorowania pozycji roweru (GPS, Akcelerometr).
17. **Stojak** – element strefy MTBe-ROOVEE PARK.
18. **Strefa funkcjonowania MTB** - wyznaczony obszar miasta/gminy na którym funkcjonuje System MTBe.
19. **Strefa MTBe-ROOVEE PARK** – wyznaczony teren, na którym użytkownik może wypożyczyć oraz oddać wypożyczony rower. Informacje o strefach rowerowych znajdują się w załączniku nr 1, Aplikacji mobilnej ROOVEE, stronie <http://mtb.visitduszniki.pl>.
20. **System MTBe** – system samoobsługowej wypożyczalni rowerów, na który składają się: rowery, oprogramowanie, strefy MTBe-ROOVEE PARK, aplikacja mobilna ROOVEE oraz ROOVEE LOCK CONTROL.
21. **Cennik - Tabela opłat i kar** – cennik usług i opłat Systemu MTBe obowiązujący Klienta, który stanowi załącznik nr 2 do regulaminu, oraz dostępny na stronie internetowej <http://mtb.visitduszniki.pl>.
22. **Totem informacyjny**– element strefy MTBe-ROOVEE PARK.
23. **Umowa** – to umowa zawarta pomiędzy Klientem a Operatorem Systemu MTBe ustalające wzajemne prawa i obowiązków określone w Regulaminie. Umowa o treści obejmującej postanowienia Regulaminu zostaje automatycznie zawarta z chwilą rejestracji Klienta w Systemie MTBe i pod warunkiem złożenia przez Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz uiszczeniu opłaty inicjalnej.

24. **Wypożyczenie roweru** – operacja zrealizowana za pośrednictwem Aplikacji mobilnej dostępnej do pobrania na stronie <https://www.roovee.eu> z wykorzystaniem kodu QR znajdującego się na rowerze.
25. **Zakończenie wypożyczenia**- operacja polegająca na ręcznym zamknięciu ROOVEE LOCK CONTROL oraz zaczepieniu liny z hakiem.
26. **Zamawiający – Urząd Miejski Duszniki-Zdrój, Rynek 6, 57-340 Duszniki-Zdrój**
27. **Zwrot roweru poza strefą**- zwrot roweru poza wyznaczoną strefą MTBe-ROOVEE PARK.
28. **Zwrot roweru w strefie**- zwrot roweru w wyznaczonej strefie MTBe-ROOVEE PARK.

III. **WARUNKI OGÓLNE KORZYSTANIA Z SYSTEMU MTBe**

1. Warunkiem korzystania z Systemu MTBe jest pobranie aplikacji mobilnej dostępnej do pobrania na stronie internetowej <https://www.roovee.eu> zainstalowanie jej i dokonania procedury rejestracji poprzez podanie wymaganych i prawidłowych danych osobowych, akceptacji warunków które są określone w niniejszym Regulaminie oraz uiszczenie opłaty inicjalnej wskazanej w Cenniku – tabela opłat i kar.
2. W celu rejestracji Klient musi posiadać aktywne konto poczty e-mail, aktywny numer telefonu i telefon z dostępem do Internetu oraz wyposażony w Android lub iOS w wersji określonej w Sklepie Google Play i App Store.
3. Operator zapewnia najnowszą wersję Aplikacji z systemem operacyjnym 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 Cennikiem – tabela opłat i kar, korzystać z roweru zgodnie z niniejszym regulaminem oraz zgłaszać usterki poprzez aplikację, telefonicznie 88 77 66 833 lub mailowo: mtb@visitduszniki.pl.
5. Od momentu wypożyczenia roweru do momentu zwrotu roweru 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 na Biuro Obsługi Klienta pod numerem telefonu 88 77 66 833 (a w przypadku gdyby infolinia była niedostępna na adres e-mail: mtb@visitduszniki.pl 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.
7. Klient może wypożyczyć jednocześnie tylko 1 rower.
8. Operator dopuszcza możliwość zamontowania swojego fotelika rowerowego do roweru. Odpowiedzialność za montaż, ewentualne wszelkie 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 2 do regulaminu o przejęciu odpowiedzialności z tytułu powstania ewentualnych szkód w szczególności w związku 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: mtb@visitduszniki.pl 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 określonym obszarze, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, z obszarem można się także zapoznać na stronie internetowej <http://mtb.visitduszniki.pl> 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 wynosi 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 MTBe 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 niepegorszym 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 przez Biuro Obsługi Klienta i oddać rower w Strefie MTBe-ROOVEE PARK.
6. Od momentu wypożyczenia do momentu zwrotu w Strefie MTBe-ROOVEE PARK Klient ponosi odpowiedzialność za rower, jest on zobowiązany podjąć wszelkie działania zapobiegające wszelkim uszkodzeniom, całkowitego zniszczenia oraz kradzieży.
7. Klient nie może użyczać innym osobom trzecim roweru.
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 zwrotu roweru w Strefie MTBe-ROOVEE PARK.
9. W razie nieprawidłowego zwrotu w szczególności poprzez niezamknięcie ROOVEE LOCK CONTROL, Klient jest obciążony kosztami dalszego trwania wypożyczenia oraz ponosi odpowiedzialność za kradzież lub zniszczenie roweru.
10. W przypadku kłopotów ze zwrotem roweru Klient ma obowiązek skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta telefonicznie pod numerem 88 77 66 833.

11. Klient jest zobowiązany do pokrywania wszelkich kar, mandatów, opłat nałożonych na niego w związku z użytkowaniem roweru wbrew obowiązującym przepisom prawa oraz Regulaminowi.
12. W przypadku zniszczenia lub też uszkodzenia infrastruktury systemu MTBe (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 Cennikiem – tabela opłat i kar. Pieniądze na pokrycie należności za zniszczenie mogą być pobrane z konta klienta bez dodatkowej zgody.
13. Zabrania się Klientom przewożenia rowerów samochodami i innymi środkami transportu, należącymi do osób prywatnych.
14. W przypadku dopuszczenia się celowego zniszczenia lub uszkodzenia infrastruktury systemu MTBe 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 zgodnie z ich przeznaczeniem, niezakłócający jego działania, z poszanowaniem dóbr osobistych osób trzecich a także do korzystania z wszelkich usług udostępnionych za pośrednictwem aplikacji jedynie w zakresie dozwolonego użytku.

V. REJESTRACJA KLIENTA

1. Rejestracja Klienta odbywa się po zainstalowaniu aplikacji i wymaga podania danych oznaczonych, jako obowiązkowe tj. adresu e-mail oraz numeru telefonu komórkowego w celu dalszej autoryzacji.
2. W celu możliwości rejestracji Klient musi posiadać aktywny adres e-mail.
3. Podczas rejestracji i korzystania z Systemu MTBe Klient jest zobowiązany do podawania prawdziwych danych oraz do zachowania w tajemnicy hasła i loginu oraz nieudostępniania ich innym osobom trzecim.
4. Warunkiem rejestracji jest podanie prawdziwych danych, akceptacja warunków określonych w Regulaminie. Podanie danych jest dobrowolne ale konieczne, ponieważ brak podania danych osobowych uniemożliwia skorzystanie z Systemu MTBe.
5. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikacji technicznych podczas rejestracji użytkownika jak i realizacji usługi.
6. W przypadku stwierdzenia, że Klient korzysta z infrastruktury MTBe 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 w celu z Klientem realizacji Umowy.
8. Dane osobowe, adresowe i kontaktowe są wymagane podczas procesu identyfikacji Klienta w Systemie MTBe.

VI. FORMY PŁATNOŚCI

1. Płatności za korzystanie z Systemu MTBe realizowane są przy użyciu Płatności Online BM.
2. Klient uiszcza opłatę inicjalną oraz wszelkie opłaty wynikające z Cennikiem – tabela opłat i kar, poprzez moduł portfela w aplikacji.
3. Podczas dokonywania płatności Klient powinien zapoznać się i zaakceptować regulamin dotyczący funkcji Płatności Online BM.
4. Jakiegokolwiek 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. Rowery są dostępne do wypożyczenia od godziny 8:00 do godziny 21:00. Zwrotu roweru należy dokonać nie później niż do godziny 20:50 w dniu wypożyczenia.
3. Za czas wypożyczenia/rezerwacji w tym pauzowania naliczana jest opłata zgodnie z Cennikiem – tabela opłat i kar, do momentu skutecznego zwrotu roweru w strefie MTBe-ROOVEE PARK. W przypadku braku wystarczających środków na swoim koncie, Klient nie musi zaprzestawać wypożyczenia jednak powstała 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.
4. Wypożyczenie roweru jest możliwe w strefie MTBe-ROOVEE PARK. Wypożyczenia dokonuje się po uprzednim uruchomieniu aplikacji na urządzeniu mobilnym i zeskanowaniu kodu QR który znajduje się na urządzeniu ROOVEE LOCK CONTROL. Po prawidłowym zeskanowaniu kodu QR za pomocą aplikacji następuje odblokowanie ROOVEE LOCK CONTROL. Od momentu odblokowania ROOVEE LOCK CONTROL następuje naliczanie czasu za wypożyczenie roweru zgodnie z tabelą opłat i kar.
5. Zgodnie z postanowieniami rozdział IV pkt 4 Klient zobowiązany jest przed jazdą zweryfikować stan techniczny roweru, sprawdzić poziom naładowania baterii a w przypadku stwierdzenia uszkodzenia roweru powinien on niezwłocznie zgłosić usterkę poprzez aplikację mobilną, korzystając z opcji Zgłoś usterkę roweru bądź telefonicznie pod numerem 88 77 66 833.
6. Maksymalne obciążenie roweru wynosi 120 kg.
7. Rower przeznaczony jest do korzystania przez 1 osobę.
8. W przypadku jakiegokolwiek problemu z wypożyczeniem roweru użytkownik powinien skontaktować się z Biuro Obsługi Klienta.
9. Rower można zwrócić tylko i wyłącznie w strefie zwrotu MTBe-ROOVEE PARK.
10. W przypadku zwrotu roweru poza strefą zwrotu MTBe-ROOVEE PARK, Klientowi naliczona zostanie dodatkowa opłata określona w załączniku nr 2 Cennik - Tabela opłat i kar.

11. W przypadku pozostawienia roweru do 20 km poza strefą funkcjonowania Systemu MTBe Klientowi zostanie doliczona opłata w wysokości 1000 zł. W przypadku przekroczenia odległości o której mowa wyżej na Klienta zostanie nałożona kara w wysokości 2000 zł.
12. Poprzez zwrot roweru należy rozumieć przyłączenie metalowej linki z zaczepem do blokady ROOVEE LOCK CONTROL i zamknięcie urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL w strefie zwrotu MTBe-ROOVEE PARK. Niedopuszczalne jest pozostawienie roweru w pozycji leżącej. Rower nie może być także, pozostawiony poza stojakiem, ani niezabezpieczony metalową linką. Za wszelkie szkody, w tym kradzież, powstałe w wyniku nienależytego zwrotu roweru odpowiada Klient do pełnej wysokości.
13. W przypadku braku możliwości zamknięcia urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL Klient zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta.
14. W przypadku błędnego zwrotu roweru w szczególności niezamknięcia urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL Klientowi będzie naliczana opłata zgodnie z Cennikiem – tabela opłat i kar.
15. 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.
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).
4. Rozładowana bateria nie jest wadą roweru.

IX. OPŁATY

1. Wszelkie opłaty są naliczane zgodnie z Cennikiem – tabela 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 godzin wypożyczenia, która jest liczona od momentu wypożyczenia roweru do czasu poprawnego zwrotu roweru.
4. W przypadku gdy naliczenie opłaty za jazdę przekraczającą posiadane środki, Klient zgodnie z postanowieniami działu 7 pkt 2 ma obowiązek zasilić swój rachunek co najmniej do salda 0 zł w terminie 7 dni.
5. Wszystkie opłaty uiszczone na konto Operatora w trakcie trwania umowy nie podlegają zwrotowi i są w całości do wykorzystania na wypożyczenia roweru w Systemie MTBe.

X. REKLAMACJE

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Klienta drogą mailową na adres mtb@visitduszniki.pl żądania zwrotu opłaty z tytułu niewykonania lub też nienależytego wykonania Usługi Wypożyczenia przez Operatora w terminie nie przekraczającym 14 dni od wystąpienia zdarzenia którego będzie dotyczyć reklamacja.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w 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 itp. uzupełniających. W przypadku konieczności uzupełnienia dokumentów, Operator wskaże zakres dokumentacji którą należy uzupełnić.
3. Klientowi będzie wysyłana stosowna informacja zwrotna na podany adres e-mail podczas rejestracji lub 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. imię i nazwisko, adres e-mail oraz nr 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 Miejskiego w Dusznikach-Zdroju, Rynek 6, 57-340 Duszniki-Zdrój**.
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 podane konto Klienta w terminie 14 dni od przesłanej informacji do 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 jeśli przed jego upływem Klient wyśle stosowne oświadczenie o odstąpieniu umowy na adres mtb@visitduszniki.pl
2. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w szczególności po zrealizowaniu Umowy.
3. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowy w dowolnym czasie trwania umowy. Wypowiedzenie umowy należy przesłać na mtb@visitduszniki.pl Rozwiązanie umowy

następuje w terminie 14 dni od otrzymanego wypowiedzenia. Przed złożeniem wypowiedzenia klient zobowiązany do uregulowania swojego salda 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 MTBe 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 w niniejszym regulaminie 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 i/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 MTBe

Załącznik nr 2 - Cennika – tabela opłat i kar

Załącznik nr 3 - Oświadczenie rodzica/opiekuna prawnego

Załącznik nr 4 - Formularz reklamacji

Załącznik nr 5 - Formularz zwrotu środków

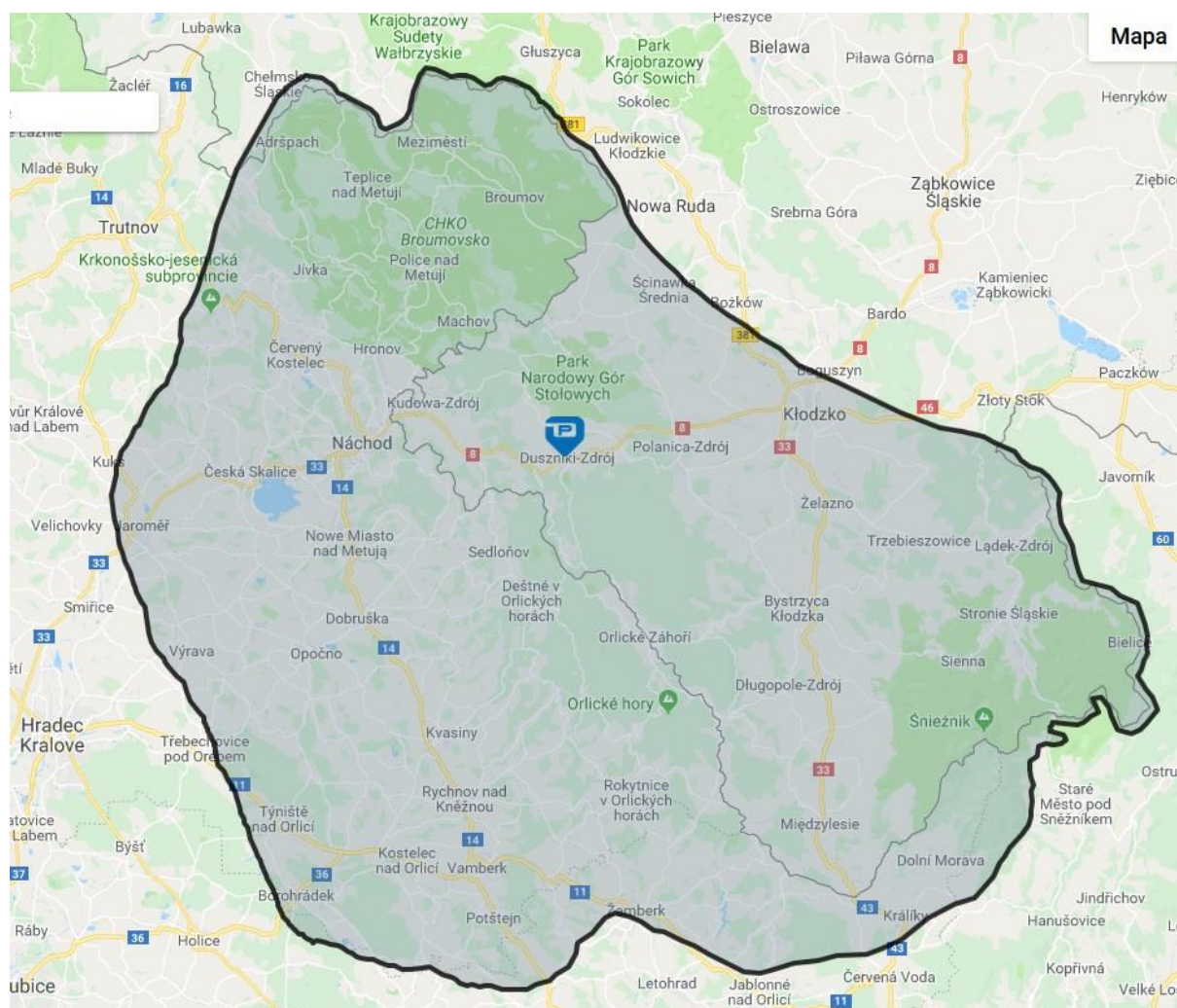
Załącznik nr 1 do Regulaminu korzystania z wypożyczalni rowerów wspomaganych elektrycznie „MTB Electric Duszniki-Zdrój by Roovee - Obszar i strefy funkcjonowania systemu MTBe

Obszar i strefy funkcjonowania systemu MTBe

I. Strefy MTBe-ROOVEE PARK

| Lp. | Lokalizacja | Nazwa strefy MTBe-ROOVEE PARK |
|-----|-------------|-------------------------------|
| 1. | ul. Sudecka | Parking Park & Ride |

II. Obszar funkcjonowania Systemu MTBe



Załącznik nr 2 do Regulaminu korzystania z wypożyczalni rowerów wspomaganych elektrycznie „MTB Electric Duszniki-Zdrój by Roovee - Cennik - Tabela opłat i kar

Cennik - Tabela opłat i kar

| Lp. | Tytuł | Kwota brutto |
|-----|--|--------------|
| 1. | Opłata inicjalna (do wykorzystania na przejazdy z możliwością zwrotu) | 20 zł |
| 2. | Minimalny stan środków pozwalający na uruchomienie przejazdu | 20 zł |
| 3. | Opłata za pierwszą godzinę jazdy | 20 zł |
| 4. | Opłata za drugą godzinę jazdy | 10 zł |
| 5. | Opłata za trzecią i każdą kolejną godzinę jazdy | 5 zł |
| 6. | Opłata za pozostawienie roweru do 5 km poza strefą zwrotu MTBe-ROOVEE PARK | 200 zł |
| 7. | Opłata za pozostawienie roweru od 5 km do 20 km poza strefą zwrotu MTBe-ROOVEE PARK | 1000 zł |
| 8. | Opłata za pozostawienie roweru powyżej 20 km poza strefą zwrotu MTBe-ROOVEE PARK | 2000 zł |
| 9. | Kara za kradzież lub zniszczenie roweru | 20000 zł |
| 10. | Kara za pozostawienie roweru w miejscu innym niż stojaki w strefie zwrotu MTBe-ROOVEE PARK (w tym garaże, tunele, prywatne posesje, zamknięte cmentarze, piwnice, budynki, samochody, lasy, parki) | 200 zł |
| 11. | Kara za uszkodzenie bądź kradzież strefy MTBe-ROOVEE PARK | 1000 zł |
| | Opłata za kradzież lub zniszczenie poszczególnych elementów MTBe | |
| 1. | Rama | 3300 zł |
| 2. | Bateria | 2500 zł |
| 3. | Wyświetlacz | 650 zł |
| 4. | Dynamo | 750 zł |
| 5. | Lampa przód | 140 zł |
| 6. | Lampa tył | 85 zł |
| 7. | ROOVEE LOCK CONTROL | 650 zł |
| 8. | Kierownica | 240 zł |
| 9. | Dzwonek | 40 zł |
| 10. | Pedał | 80 zł |
| 11. | Silnik elektryczny | 3700 zł |

| | | |
|-----|------------------------------|---------|
| 12. | Opona | 140 zł |
| 13. | Felga (Obręcz) | 150 zł |
| 14. | Szprycha | 30 zł |
| 15. | Siodełko | 130 zł |
| 16. | Sztyca | 70 zł |
| 17. | Zębatka | 350 zł |
| 18. | Przewody zasilające, wtyczki | 200 zł |
| 19. | Podpórka | 100 zł |
| 20. | Piasta | 270 zł |
| 21. | Widelec (Amortyzator) | 1000 zł |
| 22. | Chwyty | 50 zł |
| 23. | Manetki | 210 zł |
| 24. | Dźwignie hamulca | 210 zł |
| 25. | Korba | 260 zł |
| 26. | Tylna przerzutka | 330 zł |
| 27. | Łańcuch | 130 zł |
| 28. | Tarcza hamulcowa | 100 zł |
| 29. | Sterownik wyświetlacza | 450 zł |
| 30. | Czujnik prędkości | 330 zł |
| 31. | Malowanie roweru | 1000 zł |
| 32. | Szybkozamykacz | 70 zł |
| 33. | Zacisk hamulcowy | 180 zł |
| 34. | Przewody hamulcowe | 150 zł |
| 35. | Wspornik kierownicy | 140 zł |
| 36. | Łożysko sterów | 120 zł |

Załącznik nr 3 do Regulaminu korzystania z wypożyczalni rowerów wspomaganych elektrycznie „MTB Electric Duszniki-Zdrój by Roovee - 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 email opiekuna

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

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 MTBe za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

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

Załącznik nr 4 do Regulaminu korzystania z wypożyczalni rowerów wspomaganych elektrycznie
„MTB Electric Duszniki-Zdrój by Roovee - Formularz reklamacji

Reklamacja

..... (Imię i nazwisko) (numer telefonu)
Zgłaszam reklamację dotyczącą wypożyczenia roweru o numerze z
.....

(nazwa strefy, dokładny adres)

Rower wypożyczyłem/am przy pomocy aplikacji mobilnej o godz....., natomiast
dokonałem/am zwrotu o godzinie.....przy
strefie..... lub poza
strefą.....

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

.....
(powód reklamacji)

Załącznik nr 5 do Regulaminu korzystania z wypożyczalni rowerów wspomaganych elektrycznie
„MTB Electric Duszniki-Zdrój by Roovee - Formularz zwrotu środków

Zwrot środków

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

Zwracam się z prośbą o zwrot opłaty inicjalnej wniesionej dnia id
transakcji.....