

Regulamin Olsztyńskiego Roweru Miejskiego (ORM)

I. PREAMBUŁA

1. Niniejszy regulamin określa warunki oraz zasady korzystania przez Klientów z Olsztyńskiego Roweru Miejskiego (ORM) w Mieście Olsztyn, który działa w obszarze wyznaczonym przez **ZARZĄD DRÓG, ZIELENI I TRANSPORTU ul. Knośały 3/5B, 10-015 Olsztyn** zgodnie z załącznikiem nr 1. do Regulaminu.
1. Niniejszy Regulamin dostępny jest bezpłatnie, Klienci mogą się z nim zapoznać na stronie internetowej <https://www.orm.bike> oraz w dedykowanej aplikacji ROOVEE. Dokument można otrzymać bezpłatnie w **ZARZĄDZIE DRÓG, ZIELENI I TRANSPORTU ul. Knośały 3/5B, 10-015 Olsztyn**
2. Operatorem Systemu ORM jest ROOVEE S.A, ul. Ryżowa 33a/7, 02-495 Warszawa, office@roovee.eu.
3. Korzystając z Systemu rowerów miejskich ORM 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 ORM, telefonicznie pod numerem 88 77 66 833 7 dni w tygodniu 24h , ponadto mailowo pod adresem: bok@orm.bike za pomocą aplikacji mobilnej.
3. **Czas jazdy/wypożyczenia**- czas liczony od momentu wypożyczenia do momentu zwrotu roweru ORM.
4. **Działania zabezpieczające** – Wszelkie czynności jakie są podejmowane w stosunku do Klienta w przypadku naruszenia Regulaminu Systemu ORM. Czynności te w szczególności mogą obejmować zawieszenie konta, kontakt z Klientem, wezwanie do uregulowania należności w sytuacji, gdy środki 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 ORM zgłaszane będą także właściwym organom.
5. **Identyfikator Klienta** – to osobisty zbiór znaków w postaci numerycznej, które ustala Klient podczas rejestracji klienta. Identyfikator jest niezbędny podczas autoryzacji wypożyczenia i zwrotu roweru oraz w kontaktach z Biurem Obsługi Klienta.
6. **Klient** – osoba fizyczna korzystająca z Systemu ORM, poprzez zawarcie odpowiedniej umowy.
7. **Operator** – ROOVEE S.A, realizująca usługi związane z funkcjonowaniem Systemu ORM w Mieście Olsztyn.
8. **Opłata inicjalna** – jednorazowa opłata pozwalająca na skorzystanie z systemu ORM. Minimalny stan środków na koncie określony został w Tabeli 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 ORM. 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 ORM oraz poprzez ręcznie zamknięcie ROOVEE LOCK CONTROL.
13. **Rachunek Klienta** – indywidualne konto Klienta w systemie ORM, 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 ORM w Mieście Olsztyn, a także zakres praw, obowiązków oraz ponoszenia ewentualnej odpowiedzialności Operatora i Klienta. Akceptacja niniejszego regulaminu, oraz spełnienie wszystkich warunków jest warunkiem korzystania z Systemu ORM w Mieście Olsztyn (w tym wypożyczenia ORM) oraz jest także niezbędnym warunkiem w procesie rejestracji w Systemie ORM. Klient zawiera umowę z Operatorem z chwilą akceptacji Regulaminu, rejestracji oraz uiszczenia opłaty inicjalnej w Systemie ORM w Mieście Olsztyn.
15. **Rezerwacja** – rezerwacja wybranego dostępnego w Aplikacji mobilnej roweru ORM.
16. **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),
17. **Stojak** – element strefy ORM-ROOVEE PARK.
18. **Strefa funkcjonowania ORM** - wyznaczony obszar miasta/gminy na którym funkcjonuje System ORM.
19. **Strefa ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK**– wyznaczony teren, na którym użytkownik może wypożyczyć lub oddać wypożyczony rower. Informacje o strefach rowerowych znajdują się w załączniku nr 1, Aplikacji mobilnej ROOVEE, stronie <https://www.orm.bike>
20. **System ORM** – system samoobsługowej wypożyczalni rowerów, na który składają się: rowery, oprogramowanie, strefy ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK, aplikacja mobilna ROOVEE oraz ROOVEE LOCK CONTROL.
21. **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.orm.bike>
22. **Telekod**- czterocyfrowy numer pozwalający Wypożyczenie roweru bez potrzeby stosowania Aplikacji mobilnej.
23. **Totem informacyjny**– element strefy ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK
24. **Umowa** – to umowa zawarta pomiędzy Klientem a Operatorem Systemu ORM ustalające wzajemne prawa i obowiązków określone w Regulaminie. Umowa o treści obejmującej postanowienia Regulaminu zostaje automatycznie zawarta z chwilą rejestracji Klienta w Systemie ORM i pod warunkiem złożenia przez Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz uiszczeniu opłaty inicjalnej.
25. **Wypożyczenie roweru** – operacja zrealizowana za pośrednictwem Aplikacji mobilnej dostępnej do pobrania na stronie <https://www.orm.bike> z wykorzystaniem kodu QR znajdującego się na rowerze. Wypożyczenie może być realizowane za pomocą Telekodu.

26. **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, prywatnych posesji.
27. **Zamawiający – ZARZĄD DRÓG, ZIELENI I TRANSPORTU ul. Knosaty 3/5B, 10-015 Olsztyn**
28. **Zwrot roweru poza strefą**- zwrot roweru poza wyznaczoną strefą ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK.
29. **Zwrot roweru w strefie**- zwrot roweru w wyznaczonej strefie ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK

III. WARUNKI OGÓLNE KORZYSTANIA Z SYSTEMU ORM

1. Warunkiem korzystania z Systemu ORM jest pobranie aplikacji mobilnej dostępnej do pobrania na stronie internetowej <https://www.orm.bike> zainstalowanie jej i dokonania procedury rejestracji w Systemie ORM poprzez podanie wymaganych i prawidłowych danych osobowych, akceptacji 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, 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 tabelą opłat i kar, korzystać z roweru zgodnie z niniejszym regulaminem oraz zgłaszać usterki poprzez aplikację lub mailowo: bok@orm.bike
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: bok@orm.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.
7. Klient może wypożyczyć jednocześnie tylko 1 rower.
8. Operator dopuszcza możliwość zamontowania swojego fotelika rowerowego do roweru ORM. 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 3 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: bok@orm.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 Olsztyna na określonym obszarze, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, z obszarem można się także zapoznać na stronie internetowej <https://www.orm.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 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 ORM 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 niepogorszonym 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 i zaniechać przejazdu.
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 ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK.
6. Od momentu wypożyczenia do momentu zwrotu w Strefie ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK 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 ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK.
9. W razie nieprawidłowego zwrotu w szczególności poprzez niezamknięcie ROOVEE LOCK CONTROL Klient jest obciążany 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.
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 ORM (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 Klientom przewożenia rowerów samochodami i innymi środkami transportu, należącymi do osób prywatnych.
14. W przypadku dopuszczenia się celowego zniszczenia lub uszkodzenia infrastruktury systemu ORM 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 ORM 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 ORM
5. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikacji technicznych podczas rejestracji użytkownika jak i realizacji usługi.
6. W przypadku stwierdzenia, że Klient korzysta z infrastruktury ORM 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 ORM.

VI. FORMY PŁATNOŚCI

1. Płatności za korzystanie z Systemu ORM 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 pauzowania naliczana jest opłata zgodnie z tabelą opłat i kar do momentu skutecznego zwrotu roweru w strefie ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK. 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. Wypożyczenie roweru jest możliwe w strefie ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK. Wypożyczenia dokonuje się po uprzednim uruchomieniu aplikacji na urządzeniu mobilnym i zeskanowaniu kodu QR który znajduje się na kierownicy i 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.
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.
5. 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 przedmiotów odpowiedzialny jest Klient.
6. Maksymalne obciążenie roweru wynosi 120 kg.
7. Rower przeznaczony jest do korzystania przez 1 osobę.
8. W przypadku jakichkolwiek problem z wypożyczeniem roweru użytkownik powinien skontaktować się z Biuro Obsługi Klienta.
9. Za zwrot roweru w strefie ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK Klient nie ponosi dodatkowej opłaty.
10. W przypadku zwrotu roweru poza strefą zwrotu ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK, Klientowi naliczona zostanie dodatkowa opłata w wysokości 3 zł.

11. W przypadku pozostawienia roweru do 20 km poza strefą funkcjonowania ORM 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
12. Poprzez zwrot roweru należy rozumieć zamknięcie urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL i pozostawienie roweru 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, samochodach. Rower musi być oparty o nóżkę/stopkę. Nie dopuszczalne jest pozostawienie roweru w pozycji leżącej. Rower nie może być także oparty o słup, drzewo, budynek.
13. W przypadku braku możliwości zamknięcia urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL Klient zobowiązany jest do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta.
14. W przypadku błędnego zwrotu roweru w szczególności niezamknięcia urządzenia ROOVEE LOCK CONTROL Klientowi będzie naliczana opłata zgodnie z Tabelą 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).

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 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 0zł 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 ORM.

X. REKLAMACJE

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Klienta drogą mailową na adres bok@orm.bike 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 wysłana 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 **ZARZĄDU DRÓG, ZIELENI I TRANSPORTU ul. Knosafy 3/5B, 10-015 Olsztyn.**
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 bok@orm.bike
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 bok@orm.bike 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 ROOVEE jest ROOVEE S.A, ul. Ryzowa 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 księgowe 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 ORM

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 ORM

I. Strefy ORM-ROOVEE PARK

Lp.	Lokalizacja	Nazwa strefy ORM-ROOVEE PARK
1.	ul. Stare Miasto – dz. 106 obr. 64	Park Stare Miasto
2.	Pl. Konstytucji 3 Maja – dz. 36/3 obr. 90	Dworzec PKP
3.	Al. Marsz. J. Piłsudskiego – dz. 70/1 obr. 71 oraz ul. T.Kościuszki – dz. 93 obr. 70	Skwer Wakara
4.	Kapitańska – dz. 15/26 obr. 35	Plaża miejska
5.	Bpa T. Wilczyńskiego – dz. 3/20 obr. 125	Jaroty
6.	Pl. F.D. Roosevelta – dz. 30/3 obr. 65	Plac Roosvelta
7.	Pl. Powstańców Warszawy – dz. 2/5 obr. 19	Zatorze
8.	Przy skrzyżowaniu ulic M. Oczapowskiego i B. Dybowskiego – dz. 34 obr. 152 (przy Uniwersytecie Warmińsko Mazurskim)	Kortowo
9.	Al. Marsz. J. Piłsudskiego (OSIR) – dz. 70/7 obr. 97	Aquasfera
10.	ul. M Wańkowicza dz. 11/11 obr. 106	Nagórki
11.	ul. F. Szrajbera 11, parking od strony rzeki Łyny – dz. 11 obr. 65.	Wydział Sztuki
12.	ul. J. Tuwima 9 – dz. 74 obr 1, 2, 20, 24	Pływalnia Uniwersytecka

II. Strefy ORM-ROOVEE MINIPARK

Lp.	Lokalizacja	Nazwa strefy ORM-ROOVEE MINIPARK
1.	RCI, przystanek końcowy MPK – dz. 13/14 obr. 113	Regionalne Centrum Informatyczne
2.	ul. Żołnierska 14 – dz. 43/8 obr/ 69	Wydział Nauk Społecznych
3.	Przy skrzyżowaniu ulic M. Oczapowskiego i J. Licznerskiego – dz. 1/10 obr. 54	Centrum Biologii
4.	ul. Obrońców Tobruku 3 – dz. 8/72 obr. 108	Studiów Języków Obcych

III. Obszar funkcjonowania ORM



Załącznik nr 2 Tabela opłat i kar

Lp.	Tytuł	Kwota brutto
1.	Opłata inicjalna (do wykorzystania na przejazdy z możliwością zwrotu)	10.00
2.	Minimalny stan środków pozwalający na uruchomienie przejazdu	3.00
3.	Opłata za 1 minutę jazdy po pierwszych 30 minutach	0.05
4.	Opłata za 1 minutę postoju/pauzy	0.05
5.	Opłata dodatkowa za pozostawienie roweru poza strefą ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK	3.00
6.	Bonus za odstawienie roweru stojącego poza strefą ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK do strefy ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK	2.00
7.	Kara za pozostawienie roweru do 20 km poza strefą funkcjonowania ORM	60.00
8.	Kara za pozostawienie roweru ponad 20 km poza strefą funkcjonowania ORM	2500.00
9.	Kara za kradzież lub zniszczenie roweru	2500.00

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
11.	Kara za uszkodzenie bądź kradzież strefy ORM-ROOVEE PARK/ORM-ROOVEE MINIPARK	1000.00
	Opłata za kradzież lub zniszczenie poszczególnych elementów ORM	
1.	Rama	400.00
2.	Dynamo	200.00
3.	Lampa przód	50.00
4.	Lampa tył	50.00
5.	ROOVEE LOCK CONTROL	500.00
6.	Kierownica	100.00
7.	Dzwonek	20.00
8.	Pedał	50.00
9.	Koszyk	100.00
10.	Opona	200.00
11.	Felga	200.00
12.	Szprycha	1.00
13.	Siodelko	150.00
14.	Sztyca	80.00
15.	Błotnik	50.00
16.	Przewody zasilające, wtyczki	50.00
17.	Podpórka	100.00
18.	Piasta	150.00
19.	Widelec	150.00
20.	Chwyty	20.00
21.	Manetki	80.00
22.	Dźwignie hamulca	40.00
23.	Korba	40.00

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 email opiekuna

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

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 ORM za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

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

Załącznik nr 4 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 Formularz zwrotu środków

Zwrot środków

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

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