

## Términos y condiciones generales (TCG) para el sistema de bicicleta pública Bicipalma operado por la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes (SMAP).

### §1 Objeto de los Términos y condiciones generales (TCG)

- 1) Estos términos y condiciones regulan la relación entre la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes (SMAP) como gestor del servicio Bicipalma, y el usuario del servicio en términos del registro y contrato.

### §2 Alta del servicio

- 1) La solicitud de alta de usuario se podrá realizar de las siguientes maneras:

- Alta presencial desde las oficinas de la SMAP.
- Alta telemática desde la web del servicio Bicipalma (<https://www.bicipalma.com>).
- Alta telemática desde la aplicación de usuario, en adelante APP - Bicipalma.

Eventualmente, la SMAP podrá limitar el método de registro de usuario.

Las personas físicas mayores de 18 años y empadronados en Palma podrán darse de alta en el servicio. También podrán darse de alta las personas físicas menores de edad empadronados en Palma, siempre que tengan más de 16 años, con la autorización del padre/madre o tutor legal debidamente identificado. La responsabilidad respecto al alta en el sistema y a la utilización del mismo y sus bicicletas recaerá por completo sobre los padres, madres o tutores legales. Todos los usuarios deberán tener, en cualquier caso, la capacidad psíquica y física necesarias para utilizar la bicicleta en condiciones de seguridad. En caso contrario, la responsabilidad del alta y utilización del sistema y las bicicletas será del propio usuario o tutor legal, en su caso.

- 2) Tras la recepción de todos los datos personales necesarios, el SMAP revisará, y en su caso, autorizará la solicitud de alta de usuario. La aprobación de la solicitud se comunicará con un aviso de activación.
- 3) El alta de usuario es gratuita. Para completar el proceso de alta, el usuario deberá utilizar una tarjeta bancaria a nombre del titular del mismo.
- 4) El usuario está obligado a comunicar por escrito a la SMAP inmediatamente cualquier cambio en su información personal durante el contrato. Esto incluye datos personales e información sobre el pago y empadronamiento. Si existen modificaciones de dichos datos y el usuario no informa en un plazo máximo de un mes, se dará de baja del servicio al usuario y no se abonará la parte proporcional del mismo.

### §3 Uso del servicio

- 1) La recogida y devolución de bicicletas se pueden realizar de la siguiente manera:

- A través de la aplicación de usuario APP.
- A través del servicio de llamadas IVR.
- Mediante el lector de tarjeta de cada bicicleta y su tarjeta de usuario.

Una vez realizado el alta, el usuario recibirá un número de identificación personal (PIN) que puede usar para iniciar sesión en la APP o la cuenta del usuario web.

- 2) Las bicicletas disponen de un código QR situado en el guardabarros trasero y en el manillar de la bicicleta, así como un número de matrícula inscrito en el cuadro de la bicicleta y un lector de tarjetas situado en el guardabarros trasero. Con la APP puede alquilarse una bicicleta leyendo el código QR o introduciendo el número de matrícula manualmente. Con el sistema de llamadas IVR, el usuario puede alquilar una

bicicleta introduciendo sus datos de usuario y la matrícula de la bicicleta. Finalmente, con la tarjeta contactless de usuario se podría alquilar la bicicleta pasando la tarjeta por la zona del lector de tarjetas de la bicicleta.

- 3) Las bicicletas del servicio disponen de un candado situado en la rueda trasera y un punto de anclaje situado en la horquilla delantera, que es el que se usa para el anclaje de la bicicleta en la estación física. El período de alquiler de una bicicleta comprende el tiempo transcurrido entre el momento en el candado trasero recibe la señal para abrirse (inicio del alquiler) y el momento en el que el usuario devuelve la bicicleta al anclaje de una estación operativa, activando manualmente el candado trasero. Si el candado o el anclaje no se abre después del inicio del período de alquiler, el usuario debe informar a la SMAP y se cancelará el proceso de alquiler. Si el usuario no notifica esta incidencia a la SMAP, el alquiler continúa y el usuario sigue estando obligado a pagar la tarifa correspondiente.

- 4) Para devolver la bicicleta, el usuario deberá dejar la bicicleta en un lugar de devolución permitido. El proceso de devolución se completa tan pronto como el usuario haya recibido la confirmación de devolución de la bicicleta, verificando, tanto físicamente como en la APP, que el viaje se ha cerrado y la bicicleta se ha devuelto correctamente. Al devolver la bicicleta a una de las estaciones en uso, y activar manualmente el candado electrónico, finalizará el período de alquiler y se calculará el coste adicional del servicio efectuado por el usuario, si procede.

No se permite la devolución de bicicletas fuera del área de uso definida. La bicicleta debe devolverse en una de las estaciones en uso, o, en casos donde la opción de "estación virtual" se encuentre habilitada, en las zonas delimitadas por la "estación virtual".

Al devolver una bicicleta, debe hacerse siempre en un anclaje libre de la estación. Una vez introducida la bicicleta en el anclaje, el usuario, deberá bloquear manualmente el candado electrónico ubicado en la parte trasera de la bicicleta, y, a continuación, se realizará el bloqueo automático del anclaje. Para ello, el usuario accionará la palanca ubicada en la parte trasera de la bicicleta, sobre la rueda trasera.

En caso de que no haya disponible ningún anclaje libre, el usuario deberá desplazarse a otra estación. La disponibilidad de anclajes puede consultarse en tiempo real mediante la APP.

Cuando se ancla una bicicleta se activa, durante unos pocos segundos, una señal acústica, en forma de pitidos intermitentes, que indican que el anclaje se ha efectuado de manera correcta. En la parte trasera de las bicicletas, en la zona del lector de tarjetas y código QR, existe un LED que indicará el estado de la bicicleta.

Al anclar la bicicleta y bloquear manualmente el candado electrónico, el proceso de encendido del LED es el siguiente:

Se enciende, de manera intermitente, el LED en color verde para indicar que el anclaje se ha efectuado de forma correcta y que la bicicleta pasa a estar disponible para el resto de los usuarios. Si el anclaje no se ha efectuado de manera correcta, se encenderá el LED en color rojo.

**Términos y condiciones generales (TCG) para el sistema de bicicleta pública Bicipalma  
operado por la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes (SMAP).**

No obstante, aun teniendo indicadores acústicos y lumínicos, el usuario deberá asegurarse de que la bicicleta ha quedado correctamente anclada.

En la aplicación móvil el usuario podrá ver reflejado el estado de la bicicleta, indicándose en la misma si la ha sido devuelta correctamente.

- 5) De forma excepcional, la SMAP podrá habilitar la opción de "estación virtual". En caso de habilitarse esta opción, la SMAP notificará a los usuarios las estaciones afectadas en las que existe la posibilidad de realizar la devolución de la bicicleta sin necesidad de anclarla en la estación. En esos casos, el usuario, aparcará la bicicleta junto a la estación, asegurándose de que la bicicleta se encuentre bien aparcada sin molestar ni al paso de peatones ni de vehículos, cumpliendo con las normas de tráfico al aparcar, y, mediante la aplicación móvil, indicará la acción de estacionar la bicicleta en la zona habilitada y señalizada para ello, bloqueando, manualmente, el candado electrónico ubicado en la parte trasera de la bicicleta. El caballete debe utilizarse cada vez que se estaciona la bicicleta.
- 6) En todos los casos, una vez se efectúe la correcta devolución de la bicicleta (siguiendo los pasos anteriormente descritos), el alquiler finalizará automáticamente, sin la necesidad de pasar la tarjeta de usuario por el lector (si se usa ese sistema) ni de realizar ninguna acción en la aplicación móvil.
- 7) Además de las obligaciones y prohibiciones recogidas en la Ordenanza municipal reguladora de la movilidad de los ciclistas (BOIB núm. 52 de 12/04/2012) se detallan las siguientes:

Queda prohibido:

- a) El uso del servicio para usuarios no abonados
- b) Prestar, alquilar, ceder o realizar cualquier otro acto de disposición de la bicicleta o del código personal a favor de terceros, con o sin ánimo de lucro.
- c) Usar la bicicleta en competiciones de cualquier clase, así como en terrenos que no sean aptos para su circulación.
- d) El desmontaje o manipulación total o parcial de la bicicleta, de las estaciones del servicio o de los elementos que los componen.
- e) Usar la bicicleta para fines distintos a los que constituyen el objeto del sistema de préstamo y, en particular, su uso con fines comerciales, lucrativos o profesionales.
- f) Transportar en la bicicleta cualquier persona; en particular a niños pequeños, animal y/o objetos voluminosos, así como integrar elementos ajenos que puedan servir para estos fines.
- g) Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte.
- h) El uso de las bicicletas por personas menores de 18 años, que no estén registradas bajo los términos legales que correspondan.
- i) El uso de las bicicletas por personas menores de 16 años, o mayores de 16 sin autorización del tutor legal.
- j) Usar la bicicleta para viajes fuera del área autorizada del término municipal de Palma.
- k) El uso del servicio por personas bajo la influencia del alcohol o las drogas (límite legal cero (alcohol)).
- l) El uso de las bicicletas en condiciones climáticas adversas o desfavorables.
- m) La conducción de la bicicleta sin manos o de cualquier forma que pueda considerarse temeraria.
- n) Utilizar la cesta de la bicicleta de forma incorrecta o sobrecargarla (carga máxima permitida: 5 Kg).

- o) Realizar modificaciones o alteraciones en la bicicleta.
- p) Aparcar la bicicleta fuera de las estaciones del sistema habilitadas para ello. El usuario será responsable de cualquier hurto o robo de la bicicleta.
- q) No devolver la bicicleta en un área definida, proporciona información falsa u olvidar devolver la bicicleta por completo. Estos hechos se considerarán una infracción según lo descrito en el capítulo correspondiente, y se le aplicarán las sanciones previstas.

Obligaciones del usuario:

- r) Asegurarse de que todos los bienes y artículos transportados en la cesta estén correctamente sujetos y asegurados en todo momento. La SMAP no se hace responsable de cualquier pérdida, robo o rotura de los bienes y artículos transportados.
- s) Iniciar un nuevo proceso de alquiler tras la devolución correcta de la bicicleta, si se desea reutilizar la bicicleta devuelta.
- t) Custodiar la bicicleta durante su utilización y a hacer un uso correcto del sistema de préstamo, actuando con la mayor diligencia posible.
- u) Devolver la bicicleta en el mismo estado en el que se recogió, en buen funcionamiento y limpias, garantizando que queden bien sujetas al anclaje.
- v) Comprobar el estado de la bicicleta para evitar alquilar una bicicleta deteriorada, y comunicara cualquier incidencia en los canales habilitados por el servicio.
- w) Responsabilizarse de los daños ocasionados durante el tiempo transcurrido entre la retirada y devolución de la bicicleta.
- x) Responsabilizarse de las infracciones cometidas por el usuario.

**§4 Responsabilidades de ambas partes**

- 1) La SMAP solo será responsable ante el usuario en casos de dolo o negligencia grave, o no haya cumplido los procedimientos de mantenimiento preventivos y/o correctivos adecuados para el correcto funcionamiento del servicio Bicipalma.
- 2) El usuario es la persona responsable de los daños que él mismo pudiera sufrir o provocar a terceros con motivo de la utilización de la bicicleta y, en general, de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento que el usuario haga de las disposiciones contenidas en las presentes Condiciones. No podrá exigirse responsabilidad a la SMAP por los daños ocasionados o provocados por el usuario en el uso de la bicicleta, salvo si se demostrarse que dichos daños son consecuencia de un vicio interno o de falta de mantenimiento de la bicicleta.

**§5 Responsabilidades del usuario**

- 1) En caso de pérdida, robo o hurto, el usuario tiene la obligación de denunciar en un plazo máximo de dos horas la desaparición de la bicicleta a la Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil, debiendo entregar una copia de la denuncia realizada a la SMAP en el plazo máximo de las diez horas siguientes a la fecha de la denuncia. De no presentar dicha denuncia se considerará como infracción muy grave y se procederá a la baja indefinida del usuario en el servicio, pudiendo conllevar a sanciones económicas tal y como se tipifica en el Reglamento del Servicio publicado en la web <https://www.bicipalma.com>. La presentación de dicha denuncia no exime al usuario de la responsabilidad del pago del valor de la bicicleta.

**§6 Obligaciones del usuario en caso de accidente**

**Términos y condiciones generales (TCG) para el sistema de bicicleta pública Bicipalma operado por la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes (SMAP).**

La SMAP debe ser informada de los accidentes inmediatamente a través de las vías habilitadas para el usuario.

**§7 Infracciones y Sanciones**

Serán consideradas infracciones de los usuarios, las conductas que se detallan a continuación. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves:

**1) Infracciones leves:**

- I. Las recogidas como leves en la Ordenanza municipal reguladora de la movilidad de los ciclistas del municipio de Palma.
- II. Causar daños a la bicicleta, o a la estación del servicio por importe hasta 60 euros más el IVA correspondiente.
- III. Excederse en el tiempo de utilización de la bicicleta, devolviendo la misma en más de dos horas y menos de tres.
- IV. No comunicar al Gestor del servicio la pérdida, robo o extravío de la tarjeta de usuario.
- V. No comunicar al Gestor del servicio las modificaciones de sus datos o de los correspondientes a la tarjeta bancaria donde se han de realizar los pagos, de tal manera que se dificulte el cobro de las tarifas o penalizaciones.
- VI. Cuando el usuario realice una o varias operaciones de cancelación y/o devolución sin que la bicicleta quede correctamente anclada y que con motivo de esta acción se cause un perjuicio calificado como leve al servicio de Bicipalma debido a la utilización continuada de la bicicleta.
- VII. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y requisitos establecidos en esta Ordenanza que no se encuentren tipificados en los epígrafes siguientes.

**2) Infracciones graves:**

- I. Las recogidas como graves en la Ordenanza municipal reguladora de la movilidad de los ciclistas del municipio de Palma.
- II. Causar daños a la bicicleta o estación del servicio por importe superior a 60 euros e inferior a 200 euros más el IVA correspondiente.
- III. Excederse en el tiempo de devolución de la bicicleta en más de tres horas y menos de veinticuatro horas.
- IV. Realizar pintadas de slogans, dibujos o similares sobre la bicicleta o en la estación del servicio.
- V. Realizar cualquier clase de grafiti, pintadas, manchas, escritos, inscripciones o grafismos con cualquier materia, o bien rallando la superficie de la bicicleta o las estaciones.
- VI. La conducción temeraria.
- VII. Estacionar la bicicleta en un lugar diferente a las estaciones de Bicipalma (tanto estaciones físicas como virtuales).
- VIII. Cometer tres infracciones leves en un período de seis meses.
- IX. No comunicar al servicio las incidencias ocurridas en el tiempo de utilización de la bicicleta.
- X. El transporte en la bicicleta de cualquier persona, animal u objetos voluminosos, así como integrar elementos ajenos que puedan servir para estos fines.

**3) Infracciones muy graves:**

- I. Las recogidas como muy graves en la Ordenanza municipal reguladora de la movilidad de los ciclistas del municipio de Palma.
- II. Ceder el abono a un tercero, sea compartiendo la tarjeta de usuario o las credenciales personales de

acceso a la aplicación móvil, o uso de la misma sin ser el titular.

- III. Abandonar la bicicleta.
- IV. Utilizar la bicicleta en zonas inapropiadas.
- V. Utilizar la marca o logotipo de Bicipalma de forma indebida.
- VI. Desmontar total o parcialmente la bicicleta.
- VII. Circular fuera del término municipal de Palma.
- VIII. Excederse en más de veinticuatro horas en la devolución de la bicicleta.
- IX. Causar daños a las bicicletas o estaciones del servicio por importe superior a 200 euros, más el IVA correspondiente.
- X. Causar daños a terceros.
- XI. No devolver la bicicleta.
- XII. La no denuncia, dentro de los plazos establecidos, de la pérdida, robo o hurto de la bicicleta.
- XIII. La no entrega a la SMAP de la denuncia de la pérdida, robo o hurto de la bicicleta dentro de los plazos establecidos.
- XIV. Utilizar con fines comerciales o lucrativos la bicicleta o la estación del servicio sin autorización del Gestor del servicio.
- XV. Negarse a enseñar la tarjeta de usuario, aplicación móvil o a identificarse a los inspectores del servicio o autoridad, cuando sea requerido a tal efecto.
- XVI. Subir la bicicleta a un transporte público o privado.
- XVII. Cuando el usuario realice una o varias operaciones de cancelación y/o devolución sin que la bicicleta quede anclada correctamente y que con motivo de este hecho se cause un perjuicio clasificado como muy grave al servicio de Bicipalma debido a la utilización continuada de la bicicleta.
- XVIII. No abonar la cuota, tarifas o las penalizaciones correspondientes.
- XIX. Comunicar al Gestor del servicio datos falsos en relación a su abono.
- XX. La realización de cualquiera de las conductas previstas como prohibiciones expresadas en el Reglamento del servicio (se puede consultar en <https://www.bicipalma.com>).
- XXI. Cualquiera de los incumplimientos previstos en las Ordenanzas Municipales o normativa que sea de aplicación y se considere como falta muy grave.
- XXII. Cometer tres faltas graves en un período de seis meses.

**4) Sanciones:**

- I. Las sanciones impuestas por las infracciones tipificadas en esta Ordenanza son independientes de aquellas que correspondan cuando los actos tipificados puedan estar incursos en responsabilidad con arreglo a lo dispuesto en otros ordenamientos sectoriales.

Las infracciones tipificadas en los artículos anteriores serán sancionadas de las siguientes formas:

- I. Infracciones leves:
  - El pago, en su caso, del importe de los daños ocasionados.
  - Imposición de sanción económica de hasta 750€.
- II. Infracciones graves:
  - Como medida cautelar, se bloqueará el servicio de Bicipalma de la tarjeta del usuario por un período de siete días o el tiempo que le falte del abono si este es inferior a siete días, comportando la prohibición de utilizar el sistema.
  - Imposición de sanción económica de hasta 1.500€.

### Términos y condiciones generales (TCG) para el sistema de bicicleta pública Bicipalma operado por la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes (SMAP).

#### III. Infracciones muy graves:

- Como medida cautelar, se bloqueará el servicio de Bicipalma de la tarjeta del usuario por un período de un mes o el tiempo que le falte del abono si este es inferior a un mes, comportando la prohibición de utilizar el sistema.
- Baja indefinida del servicio.
- El abono de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes por el concepto de no devolver la bicicleta, publicado en la web <https://www.bicipalma.com>.
- Imposición de sanción económica de hasta 3.000€.

El importe de estas sanciones se cargará en la tarjeta bancaria del usuario afectado. En caso de no ser posible, la SMAP se reserva el derecho de reclamarlo por otros medios.

- 5) La no devolución de una bicicleta implicará el envío de requerimiento al último usuario de la misma. Si tras un segundo requerimiento no se hubiera producido la devolución, se exigirá al usuario la devolución de la bicicleta o el abono del valor del mismo.

#### §8 Uso de tarjetas de usuario

- 1) El uso de tarjetas de usuario para la utilización del servicio tendrá un precio de 20 euros, estará limitado a una única tarjeta y será opcional para aquellos usuarios que lo soliciten, previa aprobación de la SMAP.
- 2) Las tarjetas de usuario Bicipalma no son transferibles a otras personas.
- 3) Si se pierde o deteriora la tarjeta del usuario, este debe solicitar el bloqueo de la tarjeta en su propio interés, a través de las vías de comunicación habilitadas con la SMAP. Podría no ser posible reemplazar la tarjeta. Cualquier solicitud de nueva tarjeta, inhabilitará la tarjeta anterior y implica el pago de 20 euros.

#### §9 Confidencialidad de la información del usuario

- 1) El usuario es responsable de evitar el uso no autorizado de los datos de usuario por parte de terceros. Esto se aplica, en particular, a su PIN / contraseña personalizados.
- 2) La SMAP declara expresamente que sus empleados no están autorizados y nunca solicitarán la contraseña del usuario.
- 3) Si el usuario tiene motivos para creer que sus datos de usuario se han visto comprometidos o mal utilizados, debe informar a inmediatamente a través de las vías habilitadas de comunicación con la SMAP.

#### §10 Tarifas, precios y facturación

- 1) Dependiendo de la tarifa elegida, la SMAP cobrará las tarifas de alquiler de forma recurrente.
- 2) Las tarifas del servicio serán las que estén en vigor y se encuentren publicadas en la web <https://www.bicipalma.com>. En cualquier caso, son las siguientes:
  - a) Tarifas abono de larga duración.

Tipo Abono	Cuota
Anual	24 €
Semestral	15 €
Trimestral	9 €
Mensual	4 €

- b) Tarifa Joven  
Para usuarios de entre 16 y 25 años.

Tipo Abono	Tarifa Joven
Anual	17 €
Semestral	10 €
Trimestral	6 €
Mensual	3 €

- c) Descuento del 20% por renovación anticipada para usuarios que renueven antes de que acabe el abono actual.

Tipo Abono	Cuota normal	Tarifa Joven
Anual	19 €	14 €
Semestral	12 €	8 €
Trimestral	7 €	5 €
Mensual	3 €	2 €

- d) Abono "Súbete a la bici"  
Para usuarios que adquieren un abono por primera vez.

TIPO ABONO	CUOTA
3 meses	1 €

- e) Tarifa por uso

Uso	Tarifa
Primeros 30 minutos de cada uso	GRATUIT
Por cada 30 minutos o fracción posterior a la primera media hora.	0,50 €
Por cada hora o fracción posterior a las primeras 2 horas	3 €
No devolver la bicicleta dentro de las primeras 24 horas	150 €

- f) Tarifas abono ocasionales o de corta duración

TIPO ABONO	CUOTA
3 días	9 €
5 días	12 €

- 3) Si el usuario cancela su cuenta de usuario, dando de baja su abono, no se reintegrará de forma parcial o total el importe del servicio contratado.
- 4) El coste del servicio se abonará en el momento de la contratación del mismo.

#### §11 Pago y retrasos en los pagos

- 1) El usuario está obligado a abonar los importes facturados a través del cargo en una tarjeta bancaria. Si los pagos se paralizan por un motivo ajeno a la SMAP, el abono contratado será bloqueado hasta la regularización de los mismos.

#### §12 Facturación, Historial de alquileres, control

- 1) El usuario puede ver los procesos de alquiler finalizados (incluidos los precios y los periodos de tiempo) en la aplicación móvil.
- 2) Los cargos a la cuenta del usuario se producen automáticamente.
- 3) La SMAP se reserva el derecho de exigir los pagos correspondientes.

#### §13 Baja del servicio

Se considerarán bajas del servicio:

- I. Baja voluntaria: El usuario podrá darse de baja de forma voluntaria siguiendo el procedimiento que a dichos efectos consta en las plataformas digitales del servicio siempre que no haya deuda pendiente o alquiler activo. Si existe alguna incidencia durante este proceso, podrá tramitarse mediante

**Términos y condiciones generales (TCG) para el sistema de bicicleta pública Bicipalma  
operado por la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes (SMAP).**

correo electrónico a través de la dirección:  
bicipalma@palma.cat

- II. Baja por sanción: La SMAP podrá dar de baja automática a un usuario, adoptando las medidas contempladas en estos términos y condiciones.
- III. Baja por no abonar los importes: La SMAP dará de baja de forma automática a aquel usuario que, llegado el final del período de vigencia de su abono, no efectúe el correspondiente pago de la cuota.

La baja por cualquiera de los motivos descritos no conllevará el reintegro de forma parcial o total de los importes del servicio contratado.

**§14 Fuero**

La SMAP y el usuario renuncian a cualquier fuero que pudiera corresponderles, sometiendo a jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Palma para la solución de cualquier controversia que pudiera derivarse de la aplicación del presente contrato.

Vías habilitadas de comunicación con la SMAP

**Línea atención al usuario + 34 900701004**

**Correo electrónico: bicipalma@palma.cat**

TCG | válido a partir de: diciembre 2022