

Regulamin

Systemu Rower Metropolitalny zwanego również Metrorower

Obowiązuje od 09.03.2026

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z systemu Rower Metropolitalny zwanego również Metrorower (dalej: Metrorower) uruchomionego na terenie Górnośląsko – Zagłębiowskiej Metropolii.
2. Regulamin Metrorower, wraz z Polityką Prywatności Systemu Metrorower, udostępniony jest na Stronie Internetowej www.metrorower.transportgzm.pl oraz w Aplikacji Mobilnej w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Dokument ten można otrzymać w biurze Nextbike GZM sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
3. Kontakt:
Nextbike GZM sp. z o.o.
ul. Staniewicka 5,
03-310 Warszawa
e-mail: ck@metrorower.transportgzm.pl
tel.: 800 16 30 30 (koszt połączenia zgodny z taryfami operatorów).
4. Systemy Nextbike są kompatybilne tj. założenie Konta w jednym z systemów umożliwia korzystanie z wypożyczalni rowerów w innych miastach, chyba że Regulamin danego systemu stanowi inaczej. Aktualny wykaz miast, w których funkcjonują systemy Nextbike znajduje się pod adresem <https://nextbike.pl/o-nextbike/>.

II. Definicje

1. **Aplikacja Mobilna Metrorower** – należy przez to rozumieć aplikację mobilną umożliwiającą korzystanie przez Klienta z Systemu Metrorower, dostępna w sklepach AppGallery, Google Play oraz App Store.
2. **Blokada Konta** – należy przez to rozumieć środek prewencyjny, polegający na uniemożliwieniu korzystania z Systemu Metrorower, który może zastosować Operator w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności naruszenia powodującego powstanie szkody na majątku Operatora.
3. **Blokada O-lock** - środek zabezpieczenia Roweru w postaci klamry „O” zintegrowanej z ramą, bez zamknięcia której niemożliwe jest zakończenie Wypożyczenia. Blokada służy także do zabezpieczenia Roweru w chwili użycia przez Klienta funkcji Postój. Blokada O-lock zamontowana jest na tylnym kole, w Czasie Wypożyczenia pozostaje otwarta. Blokada stanowi wyposażenie każdego Roweru.
4. **Centrum Kontaktu Metrorower (CK)** – należy przez to rozumieć uruchomioną przez Operatora usługę zapewniającą Klientom w Systemie Metrorower całodobowy kontakt z Operatorem poprzez:
 - 4.1. infolinię pod nr 800 16 30 30,
 - 4.2. pocztę elektroniczną pod adresem ck@metrorower.transportgzm.pl,
 - 4.3. Aplikację Mobilną Metrorower.

Obsługa Klienta zapewniona całodobowo (24/7) przez cały okres funkcjonowania Systemu Metrorower, w tym w trybie obsługi bezpośredniej minimalnie w godzinach 6:00-22:00.
5. **Czas Wypożyczenia** – czas liczony od momentu Wypożyczenia (odblokowania) Roweru, aż do momentu Zwrotu Roweru. Postój wliczany jest do Czasu Wypożyczenia.
6. **GPS** – urządzenie zamontowane na każdym Rowerze, służące do monitorowania pozycji Roweru oraz jego lokalizacji.

7. **Identyfikator Klienta** – należy przez to rozumieć indywidualny numer nadany Klientowi, odpowiadający numerowi telefonu komórkowego podanego podczas rejestracji oraz 6 cyfrowy numer PIN. Szczegóły dotyczące rejestracji oraz identyfikatorów Klienta zostały opisane w Rozdziale VI. Rejestracja.
8. **Klient Systemu Metrorower/Klient** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, uczestnika Systemu Metrorower, który zaakceptował Regulamin, dokonał rejestracji w Systemie Metrorower.
9. **Konto Klienta** – należy przez to rozumieć osobiste konto Klienta utworzone w trakcie rejestracji, na potrzeby korzystania z Systemu Metrorower, a także pobierania opłat zgodnie z Tabelą Opłat stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
10. **Kwota Doładowania** – należy przez to rozumieć wpłatę wniesioną na poczet Wypożyczeń na Konto Klienta.
11. **Minimalny Stan Konta** – należy przez to rozumieć środki, jakie posiada na Koncie Klient, których wysokość nie może być niższa niż 10 zł, za wyjątkiem sytuacji, gdy uruchomione jest zlecenie obciążenia karty płatniczej – w tym wypadku Minimalny Stan Konta nie powinien być niższy niż 0 zł.
12. **Nieautoryzowany Przejazd** – należy przez to rozumieć korzystanie z Roweru w Systemie Metrorower bez uprzedniego Wypożyczenia tego Roweru zarejestrowanego na Koncie Klienta.
13. **Obszar funkcjonowania Systemu Metrorower** – należy przez to rozumieć obszar Górnośląsko – Zagłębiowskiej Metropolii. Pełna i aktualna lista miejscowości jest dostępna na stronie <https://metrorower.transportgzm.pl/obszar-funkcjonowania-metrorower>.
14. **Obszar Niedozwolony** – należy przez to rozumieć wszystkie tereny znajdujące się poza Obszarem Zwrotu, w których nie zezwala się na Zwrot Roweru. Aktualny Obszar Niedozwolony określony przez Operatora Systemu Metrorower dostępny jest na Stronie internetowej Systemu Metrorower oraz w Aplikacji Mobilnej Metrorower.
15. **Obszar Zwrotu** – należy przez to rozumieć obszar funkcjonowania Systemu Metrorower, w którym Klient może Wypożyczać oraz Zwracać Rowery. Informacje o lokalizacji aktualnego Obszaru Zwrotu znajdują się w Aplikacji Mobilnej Metrorower oraz na Stronie Internetowej Systemu Metrorower.
16. **Operator** – należy przez to rozumieć Nextbike GZM sp. z o.o., realizującą usługę związaną z obsługą Systemu Metrorower, z siedzibą przy ul. Staniewickiej 5, 03-310 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000906627, REGON 389220243, NIP 1133035601.
17. **Opłata Inicjalna** – należy przez to rozumieć kwotę wpisowego do Systemu Metrorower wynosząca 10 zł. brutto (słownie: dziesięć złotych), uiszczaną przez Klienta przy rejestracji w Systemie Metrorower, której wniesienie stanowi pierwszą wpłatę na poczet Kwoty Doładowania.
18. **Plan abonamentowy/Plan** – należy przez to rozumieć jedną z dostępnych tariff w ramach Systemu Metrorower, które są zamieszczone w Tabeli Opłat stanowiącej Załącznik nr 1 do Regulaminu, na Stronie internetowej Systemu Metrorower <https://metrorower.transportgzm.pl> oraz w Aplikacji Mobilnej Metrorower.
19. **Polityka Prywatności** – odrębny od Regulaminu dokument Operatora określający warunki przetwarzania przez Operatora i Zamawiającego danych osobowych Klienta. Polityka prywatności dostępna jest pod adresem <https://metrorower.transportgzm.pl/polityka-prywatnosci>.
20. **Postępowanie Wyjaśniające** – należy przez to rozumieć zbiór działań podejmowanych przez Operatora służących ustaleniu okoliczności i zdarzeń powstałych w związku z użytkowaniem Rowerów, w szczególności związanych z naruszeniem Regulaminu, wypadkami i kolizjami lub uszkodzeniem mienia Operatora.
21. **Postój** – funkcja pozwalająca na zaparkowanie Roweru bez jego Zwrotu. Postój dostępny jest z poziomu Aplikacji Mobilnej Metrorower.

22. **Regulamin** – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin, opisujący zasady i warunki korzystania z Systemu Metrorower, w szczególności zakres praw i obowiązków oraz odpowiedzialność osób korzystających z możliwości Wypożyczania Rowerów w Systemie Metrorower.
23. **Rezerwacja** – funkcja, dzięki której Klient może zdalnie zarezerwować Rower. Szczegóły dotyczące Rezerwacji opisane zostały w Rozdziale VII. Regulaminu.
24. **Rower standardowy/Rower** – należy przez to rozumieć podstawowy typ Roweru udostępniany w Systemie Metrorower przez Operatora. Rower wyposażony jest w koła z obręczami o wymiarach 26 cali, w koszyk o pojemności 10 kg oraz nadajnik GPS.
25. **Stacja Metrorower** – miejsce Wypożyczenia lub Zwrotu Roweru oznakowane symbolem Metrorower oraz obszar wokół wyznaczonej Stacji Metrorower, w promieniu 50 m. Informacje o aktualnej lokalizacji Stacji Metrorower znajdują się na Stronie Internetowej oraz w Aplikacji Mobilnej Metrorower.
26. **Strona Internetowa** – należy przez to rozumieć uruchomioną przez Operatora stronę www.metrorower.transportgzm.pl na której zamieszczone są wszelkie informacje oraz instrukcje dotyczące korzystania z Systemu Metrorower.
27. **System Metrorower** – należy przez to rozumieć uruchomiony przez Operatora na podstawie umowy z Zamawiającym system wypożyczalni rowerów w ramach Roweru Metropolitalnego obejmujący w szczególności Rowery, infrastrukturę techniczną (stacje), oprogramowanie oraz dokument określający prawa i obowiązki Klientów.
28. **Tabela Opłat** – należy przez to rozumieć obejmujące cennik dla Roweru w Systemie Metrorower, plany abonamentowe oraz opłaty dodatkowe, stanowiące Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, będący integralną częścią Umowy. Aktualna Tabela Opłat jest dostępna na Stronie Internetowej www.metrorower.transportgzm.pl oraz Aplikacji Mobilnej Metrorower.
29. **Taryfa MAX BILET** – oferta Kolei Śląskich umożliwiającą nielimitowane przejazdy pociągami Kolei Śląskich, POLREGIO oraz środkami komunikacji miejskiej Transport GZM w ramach biletu miesięcznego.
30. **Transport GZM** – marka skupiająca wszystkie formy mobilności i narzędzia ułatwiające korzystanie z nich, realizowane przez Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolię.
31. **Umowa** – należy przez to rozumieć Umowę Klienta ze Współadministratorami, ustalającą zasady odpowiedzialności za realizację praw i obowiązków określonych w Regulaminie. Uznaje się, że Umowa o treści obejmującej postanowienia Regulaminu zostaje automatycznie zawarta w momencie rejestracji Klienta w Systemie Metrorower i pod warunkiem złożenia przez Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz podania przy rejestracji danych osobowych oraz uiszczenia Opłaty Inicjalnej podczas procesu rejestracji Klienta w Systemie Metrorower. Współadministratorami Danych Osobowych w zakresie działań w ramach Wspólnych Czynności Przetwarzania tj. uruchomienia i obsługi Systemu Metrorower są Zamawiający i Operator.
32. **Wypożyczenie Roweru** – należy przez to rozumieć wypożyczenie Roweru przez Klienta z dowolnej Stacji Systemu Metrorower lub Obszaru Zwrotu przy pomocy Identyfikatora Klienta. Wypożyczenie Roweru kończy się wraz ze Zwrotem Roweru. Proces wypożyczenia i zasady jazdy na Rowerze określa szczegółowo Rozdział VIII. Regulaminu.
33. **Zamawiający** – należy przez to rozumieć Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolię z siedzibą przy ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice, NIP: 634-290-18-73, REGON 367882926.
34. **Zwrot Roweru** – oddanie Roweru na Stacji Systemu Metrorower lub w Obszarze Zwrotu poprzez zamknięcie Blokad O-lock. Zwrot Roweru w miejscu innym niż Stacja Metrorower, wiąże się z naliczeniem opłaty dodatkowej zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 1.3 i 3.3.** Proces Zwrotu określa Rozdział XII. Regulaminu. Użycie funkcji Postoju nie jest rozumiane jako Zwrot Roweru.

III. Zasady ogólne korzystania z Systemu Metrorower

1. Warunkiem korzystania z Systemu Metrorower jest:

- 1.1. ukończenie 13 roku życia,
 - 1.2. wzrost w zakresie od 150 do 195 cm i waga nie przekraczająca 120 kg,
 - 1.3. podanie przez Klienta wymaganych przy rejestracji danych osobowych (zgodnie z Rozdziałem VI pkt 3),
 - 1.4. akceptacja warunków określonych w niniejszym Regulaminie,
 - 1.5. dokonanie Opłaty Inicjalnej,
 - 1.6. kliknięcie w link aktywacyjny,
 - 1.7. utrzymanie Minimalnego Stanu Konta Klienta w momencie każdego wypożyczenia.
 - 1.8. przesłanie podpisanego oświadczenia opiekuna prawnego dla osób niepełnoletnich (zgodnie z Rozdziałem III pkt 4),
 - 1.9. posiadanie kasku przez osoby, które nie ukończyły 16 roku życia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Klient, który zakupił bilet okresowy w systemie Transport GZM lub bilet w Taryfie MAX BILET w systemie Kolei Śląskich i przed Wypożyczeniem Roweru wykonał integrację w Systemie Metrorower jest uprawniony do 60 minut dziennie jazdy Rowerem w cenie biletu. Niewykorzystany czas nie kumuluje się i nie przechodzi na kolejny dzień.
 3. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunki niniejszego Regulaminu, w szczególności uiścić umówioną Opłatę Inicjalną, utrzymywać Minimalny Stan Konta oraz używać Roweru zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
 4. Osoby, które ukończyły 13 lat, a nie ukończyły 18-go roku życia (zwane dalej małoletnimi), są zobowiązane przed zawarciem Umowy do przekazania Operatorowi pisemnej zgody co najmniej jednego z rodziców lub opiekunów prawnych, na zawarcie Umowy oraz oświadczenia o przejęciu przez nich odpowiedzialności z tytułu ewentualnych szkód, powstałych w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy oraz pokrywania bieżących zobowiązań określonych w Tabeli Opłat Systemu Metrorower. W oświadczeniu rodzice lub opiekunowie prawni muszą zobowiązać się do uzupełniania Konta małoletniego w Systemie Metrorower, w taki sposób, aby w momencie wypożyczenia Konto było aktywne (Rozdział VIII pkt. 1). W oświadczeniu rodzice/opiekunowie zobowiązują się również do zapewnienia kasku osobom, które nie ukończyły 16 roku życia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Do zachowania pisemnej formy czynności prawnej, Opiekun zobowiązany jest złożyć własnoręczny podpis na zgodzie. Skan pisma należy wysłać drogą elektroniczną na adres e-mail: ck@metrorower.transportgzm.pl.
Wzór zgody dostępny jest na stronie: <https://metrorower.transportgzm.pl/oswiadczenie-rodzicow/>
 5. Klient może wypożyczyć jednocześnie do 4 Rowerów.
 6. Zabrania się jazdy na Rowerze przez więcej niż 1 osobę, w szczególności przewozu przez Klientów dodatkowych osób.
 7. Zabrania się używania zabezpieczeń niebędących elementem Systemu Metrorower w celu unieruchomienia Roweru. Operator zastrzega sobie prawo do usunięcia niewłaściwych zabezpieczeń, zastosowanych przez Klienta. Wszelkie koszty przywrócenia Roweru do stanu umożliwiającego realizację Wypożyczeń ponosi Klient.
 8. Klientom zabrania się przewozu Rowerów samochodami i innymi środkami transportu należącymi do osób prywatnych oraz wszelkimi środkami transportu publicznego.
 9. Zabrania się wykorzystywania Rowerów Systemu Metrorower w celach komercyjnych, zarobkowych lub w ramach prowadzenia działalności gospodarczej, w tym w szczególności w celu świadczenia odpłatnych usług transportowych, reklamowych, kurierskich lub jakichkolwiek innych usług na rzecz osób trzecich. Klient nie może udostępniać Rowerów w ramach działalności gospodarczej odpłatnie i nieodpłatnie osobom trzecim, wykorzystywać ich do promocji towarów lub usług ani używać w

sposób mogący przynosić Klientowi jakąkolwiek korzyść finansową. Faktury za korzystanie z Rowerów Systemu Metrorower, o których mowa w Rozdz. V pkt 4 Regulaminu wystawiane są wyłącznie na rzecz osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej lub nie działających w charakterze podatnika VAT. Klienci prowadzący działalność gospodarczą lub będący przedstawicielami podmiotów gospodarczych nie są uprawnieni do korzystania z Rowerów Systemu w związku z tą działalnością.

10. Zabronione jest korzystanie z Rowerów Systemu Metrorower przez osoby będące pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii; silnych leków przeciwalergicznych, innych leków, które wpływają na zdolność prowadzenia pojazdów.
11. Strony Umowy zobowiązane są wzajemnie do powiadamiania się o każdej zmianie adresów lub innych danych identyfikujących strony, podanych podczas rejestracji w Systemie Metrorower. Zmiany należy zgłaszać w sposób opisany w Rozdziale XIV pkt. 3.1.- 3.3 oraz 3.5.

IV. Odpowiedzialność i zobowiązanie

1. Operator realizuje usługi związane z obsługą Systemu Metrorower i ponosi odpowiedzialność za jego należyte funkcjonowanie. Operator ponosi odpowiedzialność za prawidłowe rozliczenia z tytułu naliczania wszelkich opłat, ich pobór i ewentualny zwrot Klientowi. Przechowywania i zabezpieczenia środków pieniężnych wpłaconych przez Klientów celem korzystania z Systemu Metrorower oraz weryfikacji stanu rozliczeń Klienta.
2. Przed nałożeniem na Klienta opłaty dodatkowej, innej niż opłata za Zwrot Roweru poza Stacją w Obszarze Zwrotu, opłata za Zwrot Roweru w Obszarze Niedozwolonym oraz opłata za Zwrot Roweru poza Obszarem funkcjonowania Systemu Metrorower w odległości powyżej 10 km od najbliższej Stacji, Operator zobowiązuje się każdorazowo wszczać Postępowanie Wyjaśniające.
3. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba że, niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Operator odpowiedzialności nie ponosi.
4. Operator zastrzega sobie prawo do udostępniania danych Klienta, jeżeli obowiązek udostępnienia uprawnionym osobom wynika z obowiązujących przepisów prawa.
5. W przypadku nieprzestrzegania przez Klienta warunków zapisanych w Regulaminie Operator ma prawo do zablokowania Konta Klienta oraz naliczenia opłat zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4**. Szczegółowe warunki Blokady konta zostały opisane w Rozdziale XVIII niniejszego Regulaminu.
6. W przypadku Nieautoryzowanego Przejazdu Operator zastrzega sobie możliwość nałożenia na Klienta opłaty dodatkowej zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.8**.
7. Klient jest odpowiedzialny za Rower od momentu Wypożyczenia do momentu poprawnego Zwrotu. W szczególności Klient zobowiązany jest podjąć działania celem zapobieżenia uszkodzeniom oraz kradzieży wypożyczonego Roweru.
8. W przypadku niepoprawnego Zwrotu Roweru z winy Klienta, Klient ponosi koszty jego dalszego wypożyczenia oraz odpowiada za ewentualną kradzież i zniszczenia. W przypadku trudności ze Zwrotem Roweru Klient ma obowiązek niezwłocznie skontaktować się z CK.
9. Klient zobowiązuje się oddać Rower sprawny technicznie, w takim samym stanie, w jakim go zastał w momencie wypożyczenia, dopuszcza się zużycie wynikające ze standardowego użytkowania. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki zdarzeń wynikających z naruszenia przez niego obowiązującego Regulaminu i przepisów prawa podczas korzystania z Systemu Metrorower.
10. W przypadku udowodnionych zniszczeń wynikłych z niewłaściwego użytkowania sprzętu wchodzącego w skład Systemu Metrorower, Klient zobowiązuje się pokryć koszty wymiany uszkodzonych części i usług związanych z ich wymianą w celu przywrócenia Roweru do stanu pierwotnego, sprzed wypożyczenia. Za wykonanie niezbędnych napraw Operator wystawi Klientowi rachunek lub fakturę.

11. W przypadku kradzieży Roweru dokonanej w trakcie Czasu Wypożyczenia Roweru Klient ma obowiązek powiadomić o tym CK natychmiast po zauważeniu zaistniałego incydentu. Operator niezwłocznie po otrzymaniu takiego zawiadomienia ma obowiązek dokonać wszelkich starań (w szczególności Operator dysponuje możliwością odczytu pozycji Roweru z GPS), aby odnaleźć Rower.
12. Jakiegokolwiek celowe zniszczenie własności Operatora będzie skutkowało koniecznością poniesienia przez sprawcę kosztów naprawy lub odtworzenia, a w konsekwencji może skutkować wszczęciem postępowania sądowego. Operatorowi przysługuje prawo do dochodzenia pokrycia wszelkich uzasadnionych kosztów od sprawcy uszkodzeń i zniszczeń.
13. Klient ponosi pełną i całkowitą odpowiedzialność oraz zobowiązuje się do pokrycia wszelkich mandatów, opłat itp., nałożonych na Klienta w związku z korzystaniem z Systemu Metrorower, a powstałych z jego winy. Klient nie ponosi natomiast odpowiedzialności za mandaty, opłaty itp., które zostały na niego nałożone, a wynikają z winy Operatora.
14. Klient odpowiada za ewentualne szkody wynikające z niestosowania się do Regulaminu.

V. Zasady płatności

1. Płatność za usługi oferowane w ramach Systemu Metrorower może być dokonywana przez:
 - 1.1 zasilenie Konta Klienta za pomocą przelewu bankowego lub poprzez jednorazową płatność kartą płatniczą w szczególności przez portal www.metrorower.transportgzm.pl, z którego środki będą pobierane w wysokości wynikającej z Tabeli Opłat w Systemie Metrorower, a następnie przekazywane na rachunek Operatora;
 - 1.2 uruchomienie zlecenia obciążenia karty płatniczej, z którym wiąże się pobranie opłaty min. 10 zł wykorzystywanej na poczet Wypożyczenia. Jest to równoznaczne z podpięciem karty płatniczej do Konta Klienta. Można tego dokonać poprzez wprowadzenie numeru karty płatniczej za pomocą Aplikacji Mobilnej Metrorower oraz na Stronie internetowej Systemu Metrorower.
2. Posiadacze biletów: średnio i długookresowych w systemie Transport GZM lub biletu w Taryfie MAX BILET w systemie Koleje Śląskie mają prawo korzystać z Systemu Metrorower bez dodatkowych opłat za Wypożyczenie Roweru w Systemie Metrorower (wymienionych w **Tabeli Opłat pkt.1.1**) do 60 minut dziennie. W przypadku Wypożyczenia kilku Rowerów jednocześnie pakiet przysługujących 60 minut dziennie będzie rozliczany jedynie na pierwszy z wypożyczonych Rowerów.
3. Informacje dotyczące kart płatniczych, przetwarzane są przez zewnętrznego usługodawcę i nie są przechowywane ani dostępne dla Operatora.
4. Na życzenie Klienta Zamawiający dostarczy Klientowi fakturę VAT wystawioną przez Zamawiającego za dokonany przejazd. W tym celu Klient skontaktuje się z Zamawiającym drogą elektroniczną na adres e-mail Zamawiającego: rower@metropoliagzm.pl, celem wskazania danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, daty i godziny Wypożyczenia Roweru, Zwrotu Roweru oraz numeru Roweru.
5. Na życzenie Klienta Operator dostarczy Klientowi fakturę VAT wystawioną przez Operatora za naliczone opłaty dodatkowe. W tym celu Klient skontaktuje się z Operatorem drogą elektroniczną na adres e-mail Operatora, celem wskazania danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.
6. Faktury za korzystanie z Systemu Metrorower będą wystawiane w terminach i trybach przewidzianych w przepisach prawa podatkowego.
7. Zamawiający i Operator wyślą fakturę VAT w formie elektronicznej na adres e-mail, który został podany podczas rejestracji Klienta lub w inny sposób wskazany przez Klienta. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamawiający i Operator mogą wysłać fakturę VAT na inny adres e-mail, wskazany przez Klienta.

VI. Rejestracja

1. Koniecznym warunkiem korzystania z Systemu Metrorower jest uprzednia rejestracja Klienta, akceptacja postanowień Regulaminu, podanie wymaganych przy rejestracji danych osobowych oraz posiadanie Minimalnego Stanu Konta.
2. Rejestrację można zrealizować poprzez:
 - 2.1. Stronę Internetową <https://metrorower.transportgzm.pl>,
 - 2.2. Aplikację Mobilną Metrorower.
3. Podczas procesu rejestracji poprzez stronę <https://metrorower.transportgzm.pl> lub Aplikację Mobilną Metrorower wymagane jest podanie następujących danych osobowych:
 - 3.1. imienia i nazwiska,
 - 3.2. adresu zamieszkania, tj. miasta, ulicy wraz z nr domu i mieszkania, kodu pocztowego, kraju,
 - 3.3. adresu e-mail,
 - 3.4. numeru telefonu komórkowego.

Klient musi zaznaczyć, że przeczytał i akceptuje Regulamin Systemu Metrorower oraz zapoznał się z Polityką Prywatności Systemu Metrorower.

4. Następnie generowany jest kod PIN i wysyłany SMS-em pod wskazany numer telefonu. Kod PIN wraz z numerem telefonu służą do logowania.
5. W celu ukończenia procesu rejestracji na wskazany adres e-mail zostanie wysłana wiadomość zawierająca link weryfikacyjny, za pomocą którego należy potwierdzić dane wymienione w Rozdziale VI pkt. 3. Po autoryzacji adresu e-mail Konto Klienta zostaje zweryfikowane. Link weryfikacyjny jest aktywny przez 24 godziny od momentu otrzymania wiadomości mailowej. Po upływie wyżej wymienionego terminu, ponowna weryfikacja danych będzie możliwa jedynie po wygenerowaniu nowego linku przez Aplikację Mobilną lub uzyskaniu nowego linku weryfikacyjnego od CK. Konta Klientów zawierające nieprawidłowe, w szczególności w oczywisty sposób fikcyjne dane osobowe z saldem 0 zł, mogą być automatycznie usuwane z bazy Systemu Metrorower.
6. Konta Klientów bez uiszczonej opłaty inicjalnej, mogą zostać usunięte z bazy Systemu Metrorower w ciągu 30 dni.
7. Klient posiadający bilet okresowy w Transport GZM powinien uprzednio zarejestrować się w Systemie Metrorower. W celu aktywowania możliwości korzystania przez 60 minut dziennie jazdy Rowerem w cenie biletu okresowego, należy w Aplikacji Mobilnej Metrorower lub przez Stronę Internetową dodać ID klienta systemu Transport GZM.
8. Klient posiadający bilet w Taryfie MAX BILET w systemie Kolei Śląskich, powinien wcześniej zarejestrować się w systemie Metrorower. W celu aktywowania możliwości korzystania przez 60 minut dziennie jazdy Rowerem w cenie biletu w Taryfie MAX BILET, należy w Aplikacji Mobilnej Metrorower lub przez Stronę Internetową dodać serię i unikalny numer biletu w Taryfie MAX BILET.
9. System Metrorower umożliwia realizację benefitów przysługujących Klientom w ramach kart MultiSport, jednak nie ponosi odpowiedzialności za zobowiązania podjęte przez dostawcę kart.

VII. Rezerwacja

1. Rezerwacja Roweru jest możliwa, gdy Klient posiada aktywny status Konta w Systemie Metrorower, tj.:
 - 1.1 spełnia warunki Rejestracji Rozdziału VI pkt. 3,
 - 1.2 posiada Minimalny Stan Konta.
2. Klient może zarezerwować jednocześnie do 4 Rowerów.
3. Rezerwacji można dokonać poprzez Aplikację Mobilną Metrorower.
4. Rezerwacja jest dobrowolna. Zarezerwowany Rower oczekuje na Klienta maksymalnie 15 minut. Po

upływie tego czasu, Rezerwacja jest anulowana automatycznie, a Rower jest dostępny dla innych Klientów. Klient może samodzielnie anulować Rezerwację w trakcie jej trwania w Aplikacji Mobilnej Metrorower.

5. Rezerwacja jest bezpłatna pod warunkiem wypożyczenia roweru, w czasie objętym rezerwacją. W przypadku anulowania rezerwacji lub niewypożyczenia roweru w czasie objętym rezerwacją Klient ponosi Opłatę za rezerwację Roweru, która została określona w Tabeli Opłat pkt. 1.2. i 3.2.

VIII. Wypożyczenie i zasady jazdy na Rowerze

1. Wypożyczenie Roweru jest możliwe, gdy Klient posiada aktywny status Konta w Systemie Metrorower. Przez aktywny status Konta w Systemie Metrorower rozumie się:
 - 1.1 spełnienie warunków Rejestracji Rozdziału VI pkt. 3,
 - 1.2 posiadanie Minimalnego Stanu Konta.
2. Rower w Systemie Metrorower można wypożyczyć poprzez Aplikację Mobilną Metrorower.
3. Wypożyczenie Roweru możliwe jest na dowolnej Stacji Metrorower lub z Obszaru Zwrotu. Wypożyczenie Roweru rozpoczyna się w momencie odnotowania tego faktu na Koncie Klienta w Systemie Metrorower za pomocą Aplikacji Mobilnej Metrorower. Zwolnienie Blokad O-lock jest potwierdzone sygnałem dźwiękowym.
4. Klient może rozpocząć Wypożyczenie Roweru wyłącznie będąc przy Rowerze. Obowiązkiem Klienta również jest upewnienie się, przed jazdą, że Rower jest zdalny do użytku, w szczególności czy opony Roweru są napompowane, hamulce sprawne, oraz czy działa oświetlenie i sygnał dźwiękowy.
5. W przypadku stwierdzenia w Czasie Wypożyczenia Roweru jakiegokolwiek usterki Roweru Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia problemu do CK lub przez Aplikację Mobilną Metrorower i, o ile to możliwe, odstawienia Roweru do najbliższej Stacji.
6. Jazda Rowerem, który w momencie wypożyczenia jest niezdatny do użytku, może skutkować odpowiedzialnością Klienta za szkody powstałe w wyniku użytkowania Roweru.
7. W trakcie Czasu Wypożyczenia Klient jest zobowiązany do posiadania telefonu komórkowego zdolnego do wykonywania połączeń z CK lub korzystania z Aplikacji Mobilnej Metrorower. Sprawny telefon komórkowy nie jest wymagany do Zwrotu Roweru (zgodnie z Rozdziałem XII).
8. Bagażnik zamontowany z przodu Roweru jest dostosowany wyłącznie do przewożenia lekkich przedmiotów. Zabrania się przewożenia w bagażniku ludzi i zwierząt. Przy przewożeniu w bagażniku rzeczy cięższych niż 5 kg, należy zachować szczególną ostrożność. Przedmioty wkładane do bagażnika nie powinny wystawać ponad obręcz bagażnika, nie powinny również zawierać żadnych ostrych krawędzi. Jeśli wypadek nastąpi z przyczyn niewłaściwego wykorzystania bagażnika, Klient ponosi odpowiedzialność oraz koszty z tego wynikające. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego przewożenia oraz pozostawienia przewożonych w bagażniku towarów lub przedmiotów. W szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności za przewożony sprzęt elektroniczny stanowiący własność Klienta.
9. W trakcie trwania wypożyczenia Klient może wyjechać poza Obszar funkcjonowania Systemu Metrorower, jednak zobowiązany jest powrócić do niej przed zakończeniem Wypożyczenia i zwrócić go w uprawnionym do tego miejscu wskazanym w niniejszym Regulaminie, w przeciwnym razie Klient zostanie obciążony opłatą dodatkową zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.2, 4.5 i 4.6.**

IX. Czas Wypożyczenia

1. Czas Wypożyczenia Roweru rozpoczyna się w momencie odblokowania Roweru zgodnie z Rozdziałem VIII pkt. 2 Regulaminu. Kończy się w momencie Zwrotu Roweru zgodnie z Rozdziałem XII Regulaminu.
2. Klient ma obowiązek zwrócić Rower, nie przekraczając maksymalnego Czasu Wypożyczenia tj. 12 godzin. Przekroczenie maksymalnego Czasu Wypożyczenia powoduje naliczenie Opłaty za przekroczenie 12-godzinnego okresu wypożyczenia zgodnie z **Tabelą Opłat pkt 4.1.** Naliczenie

opłaty za przekroczenie maksymalnego Czasu wypożyczenia nie wyłącza obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Roweru zgodnie z **Tabelą Opłat pkt 1.1 i 3.1.** w Systemie Metrorower.

X. Postój

1. Operator, poprzez funkcję Postój, dopuszcza możliwość zaparkowania Roweru w Czasie Wypożyczenia. Użycie funkcji Postój nie jest równoznaczne ze Zwrotem Roweru.
2. Funkcja Postój dostępna jest wyłącznie w Aplikacji Mobilnej Metrorower. Po jej wybraniu należy ręcznie zamknąć Blokadę O-lock. W celu zakończenia Postoju należy wybrać opcję wznowienia jazdy w Aplikacji Mobilnej Metrorower. Blokada O-lock otworzy się automatycznie.
3. Czas trwania Postoju wliczany jest do Czasu Wypożyczenia lub jest odejmowany od dziennego czasu Planu abonamentowego lub dziennego czasu korzystania z Systemu Metrorower przez Klientów systemu Transport GZM lub posiadaczy biletów w Taryfie MAX BILET w systemie Kolei Śląskich.

XI. Naprawy i awarie

1. Rower niezdatny do dalszej jazdy powinien być niezwłocznie zgłaszany do CK telefonicznie lub przez Aplikację Mobilną Metrorower po zauważeniu usterki. Do zgłoszenia przy pomocy Aplikacji Mobilnej najlepiej jest załączyć zdjęcie usterki. Brak załączonego zdjęcia nie warunkuje skuteczności zgłoszenia.
2. Rower posiadający drobną usterkę, lecz zdatny do dalszej jazdy powinien być zgłaszany do CK telefonicznie lub przez Aplikację Mobilną Metrorower po stwierdzeniu usterki.
3. Zabronione jest samodzielne dokonywanie jakichkolwiek napraw, modyfikacji, wymiany części w wypożyczonym Rowerze. Jedynym uprawnionym podmiotem do tych działań jest Operator.
4. Na Kliencie ciąży obowiązek posiadania możliwości nawiązania kontaktu z CK przez cały Czas Wypożyczenia.
5. W przypadku usterki w postaci braku możliwości zamknięcia Blokad O-lock, tj. braku możliwości zwrotu wypożyczonego Roweru, skuteczne jest zgłoszenie wyłącznie telefoniczne do CK, przez Klienta znajdującego się przy Rowerze, którego nie może on zwrócić.

XII. Zwrot Roweru

1. Zwrot Roweru odbywa się poprzez zamknięcie Blokad O-lock.
2. Zwrot Roweru Metrorower możliwy jest na jeden z poniższych sposobów:
 - 2.1 **regularny Zwrot** – Zwrot Roweru na Stacji Systemu Metrorower, po Wypożyczeniu ze Stacji Systemu Metrorower,
 - 2.2 **premiowany Zwrot** – Zwrot Roweru na Stacji Systemu Metrorower, po Wypożyczeniu poza Stacją Systemu Metrorower (kwoty bonusu określa **Tabela Opłat pkt. 1.4 i 3.4.**),
 - 2.3 **płatny Zwrot** – Zwrot Roweru poza Stacją Systemu Metrorower, ale w Obszarze Zwrotu (kwoty opłaty za płatny Zwrot określa **Tabela Opłat pkt. 1.3 i 3.3.**).
3. W przypadku Zwrotu Roweru na Stacji Systemu Metrorower lub w wyznaczonym Obszarze Zwrotu, Klient zobowiązany jest do Zwrotu Roweru poprzez zapięcie Blokad O-lock. Rower powinien zostać zwrócony w taki sposób, aby stał stabilnie na kołach, oparty na nóżce w sposób nieutrudniający ruchu pieszego i rowerowego. Prawidłowe zabezpieczenie Roweru zostanie potwierdzone sygnałem dźwiękowym oraz powiadomieniem PUSH w przypadku włączenia takiej funkcjonalności w Aplikacji Mobilnej Metrorower przez Klienta. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się przez Aplikację Mobilną Metrorower lub kontakt z CK, że Rower został poprawnie zwrócony.
4. Zakończenie Wypożyczenia Roweru w Obszarze Zwrotu, lecz poza stacją będzie obciążone Opłatą za pozostawienie roweru poza Stacją w Obszarze Zwrotu (**w Tabeli Opłat pkt. 1.3. i 3.3.**), za wyjątkiem sytuacji, w której Wypożyczenie Roweru trwało krócej niż 3 minuty, a miejsce Zwrotu Roweru znajduje się w odległości mniejszej niż 50 m od miejsca rozpoczęcia Wypożyczenia Roweru.

5. Bonus za premiowany Zwrot (o którym mowa w Rozdziale XII pkt. 2.2) zostanie naliczony, jeśli inny Klient niż ten, który oddał ten sam Rower poza Stacją Systemu Metrorower, dostarczy go do Stacji Systemu Metrorower. Środki z tytułu premiowanego Zwrotu są bezzwrotne i wykorzystywane na przejazdy w pierwszej kolejności, przed środkami wpłaconymi przez Klienta.
6. Na Kliencie spoczywa obowiązek prawidłowego Zwrotu Roweru i jego zabezpieczenia, o którym mowa w Rozdziale XII pkt. 2., z zastrzeżeniem Rozdziału XI pkt. 5. Niedopełnienie obowiązku może skutkować:
 - 6.1 naliczeniem opłat za Wypożyczenie Roweru zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 1.1 i 3.1.**, a w przypadku wypożyczenia trwającego dłużej niż 12 godzin, naliczeniem opłaty dodatkowej zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.1.** (za wyjątkiem sytuacji o której mowa w Rozdziale XI, pkt 5 – zgłoszenie usterki Blokady O-lock),
 - 6.2 naliczeniem opłaty za utratę, kradzież lub zniszczenie Roweru zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.2,**
 - 6.3 naliczeniem opłaty za Zwrot Roweru w miejscu trudnodostępnym (przez miejsca trudnodostępne rozumie się np. zamknięte parkingi przy centrach handlowych, osiedla zamknięte, prywatne posesje oraz w innych miejscach trudnodostępnych np. gęste zarośla, kanały, wszelkie garaże i pomieszczenia zamknięte, dachy, itd.), zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.6.,**
 - 6.4 naliczeniem opłaty za Zwrot Roweru poza Obszarem działania Systemu Metrorower w odległości powyżej 10 km od najbliższej Stacji zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.5.,**
 - 6.5 naliczeniem opłaty za Zwrot Roweru w Obszarze Niedozwolonym zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.6.,**
 - 6.6 naliczeniem opłaty za pozostawienie wypożyczonego Roweru bez zabezpieczenia zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.3.**

Wszystkie Opłaty wskazane w pkt. 6.1 – 6.6 mogą się sumować.

7. W przypadku, gdy w trakcie Czasu Wypożyczenia Roweru dojdzie do wypadku lub kolizji, Klient zobowiązuje się spisać oświadczenie lub wezwać na miejsce zdarzenia Policję. Ponadto w przypadku wystąpienia powyższego zdarzenia, Klient zobligowany jest poinformować o powyższym CK maksymalnie do 24 godzin od momentu wystąpienia zdarzenia.

XIII. Opłaty w Systemie Metrorower

1. Opłaty naliczane są zgodnie z Tabelą Opłat w Systemie Metrorower stanowiącą Załącznik 1 do Regulaminu, dostępną na <https://metrorower.transportgzm.pl/> oraz w Aplikacji Mobilnej Metrorower.
2. Opłata za wypożyczenie Roweru jest należna za czas liczony od momentu Wypożyczenia Roweru do momentu Zwrotu Roweru.
3. Opłata za jednorazowe Wypożyczenie Roweru jest sumą należności za kolejne przedziały czasowe użytkowania Roweru zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 1.1.**
4. W przypadku pozostawienia Roweru poza Stacją, jednak w Obszarze Zwrotu, dodatkowo Operator naliczy automatycznie Opłatę za pozostawienie Roweru poza Stacją w Obszarze Zwrotu (tzw. płatny Zwrot) zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 1.3.**
5. Klient posiadający bilet okresowy systemu Transport GZM lub bilet w Taryfie MAX BILET w systemie Kolei Śląskich może korzystać z Roweru łącznie do 60 minut dziennie, niezależnie od liczby kolejnych wypożyczeń. Niewykorzystany czas nie kumuluje się i nie przechodzi na kolejny dzień.
6. W przypadku, gdy Klient posiadający bilet okresowy systemu Transport GZM lub bilet w Taryfie MAX BILET wypożyczy jednocześnie kilka Rowerów, tylko pierwsze z wypożyczeń będzie rozliczone w ramach przewidzianego czasu. Pozostałe wypożyczenia będą rozliczane zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 1.1.** (Opłata za jednorazowe wypożyczenie).
7. W Planach abonamentowych okres rozliczeniowy rozpoczyna się w momencie odnotowania

płatności za dany Plan abonamentowy zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 2** na koncie Operatora. Klient może w danej chwili posiadać tylko jeden aktywny Plan abonamentowy.

8. Plan abonamentowy uprawnia Klienta do korzystania z Roweru łącznie przez maksymalnie 60 minut dziennie bez względu na liczbę kolejnych wypożyczeń Roweru przez właściciela abonamentu. Niewykorzystany czas z Planu abonamentowego nie kumuluje się i nie przechodzi na kolejny dzień.
9. W przypadku, gdy przewidziany Czas Wypożyczenia z Planu abonamentowego na dany dzień zostanie wykorzystany, dalej trwające lub kolejne Wypożyczenie Roweru tego samego dnia będzie rozliczone zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 3.1**.
10. W przypadku posiadania przez jednego klienta uprawnień do korzystania z Systemu Metrorower bez dodatkowych opłat za wypożyczenie Roweru w Systemie Metrorower do 60 minut dziennie w ramach:
 - 10.1. wykonanej integracji w Systemie Metrorower oraz posiadanego biletu średnio lub długookresowego w systemie Transport GZM, lub
 - 10.2. wykonanej integracji w Systemie Metrorower oraz posiadanego biletu w taryfie Max Bilet w systemie Kolei Śląskich, lub
 - 10.3. planu abonamentowegoczas przysługujący w ramach powyższych uprawnień jest kumulowany i rozliczany według następującej kolejności:
 - 10.4. 60 minut przysługujące w ramach wykonanej integracji w Systemie Metrorower oraz posiadanego biletu w taryfie Max Bilet w systemie Kolei Śląskich;
 - 10.5. 60 minut przysługujące w ramach wykonanej integracji w Systemie Metrorower oraz posiadanego biletu średnio lub długookresowego w systemie Transport GZM;
 - 10.6. 60 minut przysługujące w ramach posiadanego Planu abonamentowego.
11. W przypadku, gdy przewidziany Czas Wypożyczenia w ramach posiadanego biletu średnio lub długookresowego w systemie Transport GZM lub posiadanego biletu w taryfie Max Bilet w systemie Kolei Śląskich oraz wykonanej integracji w Systemie Metrorower na dany dzień zostanie wykorzystany, dalej trwające lub kolejne Wypożyczenie Roweru tego samego dnia będzie rozliczone zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 1.1**.
12. W przypadku Wypożyczenia na konto właściciela abonamentu kilku Rowerów jednocześnie, tylko pierwsze z wypożyczeń będzie mogło być rozliczone w ramach tego Planu. Pozostałe wypożyczenia będą rozliczane zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 1.1**. (Opłata za jednorazowe Wypożyczenie).
13. Plan abonamentowy jest automatycznie odnawiany. Możliwe jest anulowanie automatycznego odnawiania Planu za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej Metrorower lub Strony Internetowej.
14. Zmiana trwającego Planu abonamentowego (takiego, którego termin obowiązywania już się rozpoczął) na inny rodzaj dostępny w ramach Planu, jest możliwa tylko, w sytuacji, gdy dotyczy zamiany abonamentu miesięcznego na abonament półroczny lub roczny oraz, gdy ma miejsce najpóźniej przed upływem 2 tygodni od terminu obowiązywania trwającego abonamentu.
15. W pozostałych przypadkach, trwający abonament może być zamieniony na inny dostępny rodzaj tylko po upływie terminu jego obowiązywania.
16. Operator ma prawo naliczyć Opłaty dodatkowe zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4**. O naliczeniu Opłaty dodatkowej Klient zostanie każdorazowo poinformowany przez Operatora co najmniej drogą mailową. Klient dodatkowo otrzyma powiadomienie PUSH z informacją o naliczeniu Opłaty dodatkowej, jeśli włączy taką funkcjonalność w Aplikacji Mobilnej Metrorower. W szczególności w sytuacji, gdy Klient zwróci Rower w Obszarze Niedozwolonym automatycznie zostanie naliczona Opłata dodatkowa zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.6**.
17. Zwrot Roweru poza Obszarem funkcjonowania Systemu Metrorower, w odległości powyżej 10 km od najbliższej Stacji będzie traktowany jak kradzież, utrata lub zniszczenie Roweru. W tych

przypadkach Operator jest upoważniony do naliczenia Opłaty dodatkowej zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.2 i 4.5.**

18. Na wniosek Klienta, w przypadku odnalezienia i zwrócenia przez Klienta Roweru do Operatora w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta od Operatora informacji, że Rower został utracony, opłata zgodnie z **Tabelą Opłat pkt. 4.2** zostanie zmniejszona w ten sposób, że za każdy dzień od dnia następującego po dniu otrzymania informacji, że Rower został utracony do dnia odnalezienia i zwrócenia Roweru Klient zapłaci 1/30 tej opłaty. W uzasadnionych przypadkach Opłata za kradzież, utratę lub zniszczenie może zostać anulowana.
19. W przypadku, gdy naliczone opłaty za Czas Wypożyczenia lub Opłaty dodatkowej przekraczają posiadane środki, Klient ma obowiązek doładować swoje Konto co najmniej do salda równego 0 zł w terminie 7 dni od powstania należności. W przypadku nieuregulowania należności, Operator zastrzega sobie prawo do podjęcia odpowiednich kroków prawnych przeciwko Klientowi mających na celu uzyskanie zapłaty z tytułu wykonanej Umowy. Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie od zaległych kwot od dnia wymagalności, o którym mowa w zdaniu pierwszym do dnia faktycznego dokonania płatności w pełnej wysokości. Klient jest zobowiązany do spełnienia świadczenia, o którym mowa w niniejszym ustępie, na rzecz Operatora, na warunkach określonych w art. 393 k.c. Klient przyjmuje do wiadomości, iż Operator Systemu Metrorower ma prawo do przeniesienia przysługujących mu wymagalnych należności w stosunku do Klienta, wynikających z Umowy, na osoby trzecie, co uprawniać będzie te osoby trzecie do dochodzenia od Klienta przedmiotowych należności. Operator Systemu Metrorower zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Klienta. Dochodzenie wierzytelności może odbywać się również bezpośrednio przez samego Zamawiającego, jak i przez podmiot trzeci lub firmę windykacyjną, działającą w imieniu i na rzecz Zamawiającego.
20. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w każdym przypadku naliczenia Opłaty dodatkowej, a Operator jest zobowiązany ją rozpatrzyć w trybie opisanym w Rozdziale XIV.
21. Zwrot salda konta Klienta może być dokonany po rozwiązaniu Umowy. W trakcie trwania Umowy Kwota Doładowania nie podlega zwrotowi. W trybie reklamacyjnym Klient może się ubiegać o zwrot Kwoty Doładowania w trakcie trwania Umowy. Niewykorzystane wpłaty wniesione przez Klienta na Konto Klienta jako Opłata Inicjalna czy Kwota Doładowania pozostają na Koncie Klienta do czasu rozwiązania Umowy i podlegają zwrotowi w przypadkach i trybie określonych w odpowiednich postanowieniach Rozdziałów XV, XVI lub XVII. Kwoty wpłacone, ale niewykorzystane przez Klientów zostaną zwrócone także po zakończeniu obowiązywania umów łączących Operatora z Zamawiającym. Warunkiem zwrotu środków będzie podanie przez Klienta sposobu zwrotu środków, po otrzymaniu od Operatora informacji o zakończeniu obowiązywania umowy łączącej Operatora z Zamawiającym. W przypadku niezwrócenia środków przez Operatora Klient powinien poinformować o tym Zamawiającego.

XIV. Reklamacje

1. Reklamacją jest wyrażenie przez Klienta niezadowolenia z usługi lub przebiegu procesu związanego ze świadczoną usługą (w tym może dotyczyć przypadków, o których mowa w Rozdziale XIII pkt. 14-19).
2. Reklamacje powinny zawierać przynajmniej takie dane jak: imię, nazwisko, adres mailowy powiązany z Kontem Klienta, numer telefonu, pozwalające na identyfikację Klienta. W przypadku braku danych umożliwiających identyfikację Klienta, Operator zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem w celu uzupełnienia brakujących informacji.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie Regulaminu Klient może składać:
 - 3.1 drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Rozdziale I pkt. 3,
 - 3.2 drogą elektroniczną przez formularz kontaktowy na Stronie Internetowej,
 - 3.3 przez Aplikację Mobilną Metrorower,

3.4 telefonicznie za pośrednictwem CK,

3.5 listem poleconym na adres pocztowy Operatora podany w Rozdziale I pkt. 3.

4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Operator zwraca się z prośbą do Klienta składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie. Przed rozpatrzeniem reklamacji Operator może się również zwrócić do Klienta z prośbą o uzupełnienie we wskazanym terminie danych na Koncie, których podanie wymagane jest postanowieniami Regulaminu. W przypadku braku uzupełnienia danych, Operator pozostawi reklamację bez rozpoznania.
5. Zalecany termin złożenia reklamacji to 7 dni od daty zdarzenia, będącego przyczyną reklamacji.
6. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Operatora.
7. Operator rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji termin do rozpatrzenia reklamacji zaczyna biec od dnia doręczenia do Operatora dokumentów uzupełniających lub dodatkowych wyjaśnień/informacji.
8. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny, jeśli zostanie wskazany w reklamacji. Operator może wysłać odpowiedź na inny adres / adres e-mail wskazany do korespondencji przez Klienta składającego reklamację.
9. Klient ma prawo odwołania się od odpowiedzi na reklamację wydanej przez Operatora. Odwołanie będzie rozpatrzone w terminie 14 dni od dnia jego wpłynięcia do CK. Odwołanie powinno zostać złożone w jeden z następujących sposobów:

9.1 drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Rozdziale I pkt. 3,

9.2 drogą elektroniczną przez formularz kontaktowy na Stronie Internetowej,

9.3 listem poleconym na adres pocztowy Operatora podany w Rozdziale I pkt. 3.

XV. Odstąpienie od Umowy

1. Klient może odstąpić od Umowy zawartej z Operatorem – na podstawie przepisów prawa, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin uznaje się za zachowany, jeśli przed jego upływem Klient wyśle oświadczenie o odstąpieniu od Umowy do Operatora.
2. Klient może odstąpić od Umowy poprzez:
 - 2.1 przesłanie do Operatora na adres e-mail podany w Rozdziale I pkt. 3 oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Wzór dokumentu znajduje się na stronie <https://metrorower.transportqzm.pl/odstapienie-od-umowy/>
 - 2.2 przesłanie do Operatora listem poleconym na adres pocztowy podany w Rozdziale I pkt. 3 pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu Klient może skorzystać z formularza odstąpienia od Umowy zawartego w Załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (t. jedn. Dz. U. 2024, poz. 1796), jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Umowa jest uważana za niezawartą. W razie odstąpienia od Umowy każda ze stron ma obowiązek zwrócić drugiej wszystko, co otrzymała na mocy Umowy. Zwrot świadczeń następuje najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Klient zgodził się na inne rozwiązanie. Inne rozwiązanie powinno być wskazane przez Klienta w składanym oświadczeniu.
4. Jeżeli na żądanie Klienta wykonywanie usługi rozpocznie się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Klient ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W przypadku Planu abonamentowego kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia. Zwrot pozostałych na koncie środków następuje najpóźniej w terminie 14

dni od dnia rozpatrzenia przez Operatora oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

XVI. Wypowiedzenie Umowy na wniosek Klienta.

1. Wypowiedzenie Umowy powinno zawierać takie dane jak: imię, nazwisko, numer telefonu powiązany z Kontem Klienta, numer rachunku bankowego (w przypadku o którym mowa w Rozdziale XVI pkt. 6) oraz imię i nazwisko właściciela rachunku bankowego.
2. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę. Wypowiedzenie Klient może złożyć w następujący sposób:
 - 2.1. drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Rozdziale I pkt. 3,
 - 2.2. drogą elektroniczną przez formularz kontaktowy na Stronie Internetowej,
 - 2.3. drogą elektroniczną przez formularz kontaktowy w Aplikacji Mobilnej Metrorower,
 - 2.4. listem poleconym na adres pocztowy Operatora podany w Rozdziale I pkt. 3.
3. Rozwiązanie Umowy, co jest tożsame z anulowaniem Planu abonamentowego w przypadku, gdy Klient jest jego posiadaczem w momencie złożenia wypowiedzenia, następuje w terminie 14 dni od daty doręczenia wypowiedzenia Operatorowi. Skutkiem rozwiązania Umowy jest likwidacja przez Operatora Konta Klienta w Systemie Metrorower.
4. Przed złożeniem wypowiedzenia, Klient zobowiązany jest do uregulowania wszelkich należności i uzupełnienia środków na swoim Koncie Klienta do salda 0 zł. Wypowiedzenie Umowy w sytuacji, w której saldo na Koncie Klienta jest ujemne, pozostaje bez wpływu na prawo Operatora do dochodzenia kwoty równej nieuregulowanej przez Klienta należności za świadczone przez Operatora usługi.
5. Jeżeli środki na Koncie Klienta przekraczają 0 zł w dniu rozwiązania Umowy, zostaną zwrócone na podany przez Klienta numer rachunku bankowego. Zwrot środków nastąpi maksymalnie w terminie do 14 dni od daty rozwiązania Umowy. W przypadku, gdy zwrot środków będzie związany z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów po stronie Operatora w postaci kosztów przelewu, koszty te zostaną potrącone ze środków przysługujących Klientowi do zwrotu.
6. Jeżeli Klient posiada aktywny Plan abonamentowy w dniu rozwiązania Umowy, środki zostaną zwrócone na podany przez Klienta numer rachunku bankowego. Kwotę zwrotu środków oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia. Zwrot środków nastąpi maksymalnie w terminie do 14 dni od daty rozwiązania Umowy. W przypadku, gdy zwrot środków będzie związany z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów po stronie Operatora w postaci kosztów przelewu, koszty te zostaną potrącone ze środków przysługujących Klientowi do zwrotu.

XVII. Wypowiedzenie Umowy przez Operatora

1. Operator może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia w przypadku wystąpienia ważnego powodu, którym może być w szczególności likwidacja Systemu Metrorower lub też zaprzestanie działania lub zmiana zakresu działania Systemu Metrorower.
2. Wypowiedzenie Umowy na świadczenie usług drogą elektroniczną przez Operatora następuje poprzez wysłanie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy na świadczenie usług drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany w Koncie Klienta lub złożenia oświadczenia Klientowi w dowolny inny sposób przewidziany przepisami prawa.
3. W przypadku, gdy Konto Klienta będzie likwidowane, o ile środki na Koncie Klienta przekraczają 0 zł w dniu rozwiązania Umowy, zostaną one zwrócone na podany przez Klienta numer rachunku bankowego. Zwrot środków nastąpi maksymalnie w terminie do 14 dni od daty otrzymania informacji o sposobie zwrotu środków.
4. W przypadku, gdy Konto Klienta będzie likwidowane, o ile Klient posiada aktywny Plan abonamentowy, środki za Plan abonamentowy zostaną zwrócone w wysokości proporcjonalnej do zakresu spełnionego świadczenia do momentu upływu okresu wypowiedzenia na podany przez Klienta numer rachunku bankowego. Zwrot środków nastąpi maksymalnie w terminie do 14 dni od daty otrzymania informacji o numerze konta bankowego.

XVIII. Blokada konta

1. Operator zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania konta Klienta w trakcie Postępowań Wyjaśniających lub stałego zablokowania Konta Klienta w przypadku potwierdzonego nieprzestrzegania warunków korzystania z Rowerów Systemu Metrorower zawartych w niniejszym Regulaminie.
2. W szczególności Blokada Konta może nastąpić, gdy Klient:
 - 2.1. nie uzupełnił danych osobowych opisanych w Rozdziale VI pkt. 3,
 - 2.2. wykorzystuje Rower niezgodnie z jego przeznaczeniem,
 - 2.3. pozostawia Rower niezabezpieczony w trakcie Czasu Wypożyczenia z winy Klienta.
3. Blokada Konta może nastąpić również w przypadku, gdy w Czasie Wypożyczenia Roweru przez Klienta Rower zaginął, a Klient nie zgłosił tego faktu Operatorowi zgodnie z niniejszym regulaminem.
4. W przypadku Blokad Konta z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klient, środki za niewykorzystany czas Planu abonamentowego tego Klienta, mogą być przeznaczone na poczet opłat dodatkowych.
5. Stałe zablokowanie Konta Klienta uniemożliwia w przyszłości założenie kolejnego Konta oraz jest jednoznaczne z rozwiązaniem Umowy z Klientem z jego winy.

XIX. Postanowienia końcowe.

1. Akceptacja niniejszego Regulaminu oraz Wypożyczenie Roweru oznacza, że Klient zobowiązuje się korzystać z Roweru odpowiedzialnie, w tym zgodnie z przepisami prawa oraz przy uwzględnieniu własnego stanu zdrowia, możliwości oraz umiejętności, a osoby, które nie ukończyły 16 roku życia zobowiązują się również do posiadania kasku.
2. Operator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy za 14-dniowym okresem wypowiedzenia, gdy Klient łamie postanowienia niniejszego Regulaminu (np. poprzez niezwrócenie Roweru w wymaganym terminie), zaś Klientowi przysługują w stosunku do Operatora roszczenia związane ze zwrotem środków z Konta Klienta, o ile wcześniej nie zostały wykorzystane przez Operatora na pokrycie wymagalnych zobowiązań obciążających Klienta.
3. W przypadku usług o charakterze ciągłym (np. utrzymywanie konta) Regulamin może zostać zmieniony z ważnej przyczyny, za którą uznaje się:
 - 3.1 zmianę prawa lub jego interpretacji uzasadniającą potrzebę zmian w Regulaminie,
 - 3.2 zmianę w usłudze, w tym w zakresie lub sposobie jej świadczenia,
 - 3.3 wprowadzenie nowej usługi,
 - 3.4 zaprzestanie świadczenia usługi w całości lub części,
 - 3.5 względy ochrony prywatności, bezpieczeństwa i zapobiegania nadużyciom,
 - 3.6 usunięcie ewentualnych wątpliwości lub niejasności interpretacyjnych,
 - 3.7 zmianę danych wskazanych w Regulaminie, w tym Operatora.

Zmiany wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia poinformowania Klienta o zmianach Regulaminu poprzez publikację na stronie internetowej oraz przesłanie na adres e-mail Klienta. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu Klient może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, składając wypowiedzenie nie później niż w terminie 14 dni od dnia poinformowania Klienta o zmianach Regulaminu.

4. W przypadku usług o charakterze jednorazowym (np. jednorazowy przejazd) lub usług opłaconych z góry, w każdym przypadku obowiązuje wersja Regulaminu aktualna w momencie zamówienia usługi.
5. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące

przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks Cywilny oraz ustawa Prawo o ruchu drogowym.

- 6.** W przypadku rozbieżności pomiędzy wersją polską a obcojęzyczną wersją językową Regulaminu, podstawą interpretacji będzie wersja polska Regulaminu.

Załącznik nr 1 TABELA OPŁAT

1. Cennik dla Roweru w Systemie Metrorower			
1.1	Opłata za Wypożyczenie Roweru	Przedział czasowy	Wartość brutto
		od 1 do 30 minuty	1 zł
		od 31 do 60 minuty	1,50 zł
		od 61 do 90 minuty	2 zł
		od 91 do 120 minuty	2,50 zł
		od 121 do 150 minuty	3 zł
		od 151 do 180 minuty	3,50 zł
		od 181 do 210 minuty	4 zł
		od 211 do 240 minuty	4,50 zł
		od 241 do 270 minuty	5 zł
		od 271 do 300 minuty	5 zł
		od 301 do 330 minuty	5 zł
		od 331 do 360 minuty	5 zł
		od 361 do 390 minuty	5 zł
		od 391 do 420 minuty	5 zł
		od 421 do 450 minuty	5 zł
		od 451 do 480 minuty	5 zł
		od 481 do 510 minuty	5 zł
		od 511 do 540 minuty	5 zł
		od 541 do 570 minuty	5 zł
		od 571 do 600 minuty	5 zł
		od 601 do 630 minuty	5 zł
		od 631 do 660 minuty	5 zł
		od 661 do 690 minuty	5 zł
		od 691 do 720 minuty	5 zł
1.2	Opłata za rezerwację Roweru		1 zł

1.3	Opłata za pozostawienie Roweru poza Stacją w Obszarze Zwrotu (płatny Zwrot)	10 zł
1.4	Bonus za przyprowadzenie Roweru do Stacji (premiowany Zwrot)	5 zł

2. Rodzaje Planów abonamentowych				
	Nazwa	Czas obowiązywania	Liczba minut	Wartość brutto
2.1.	Miesięczny	30 dni	60 minut/dzień	29,90 zł
2.2.	Półroczny	180 dni	60 minut/dzień	129,00 zł
2.3.	Roczny	365 dni	60 minut/dzień	239,00 zł

3. Cennik dla Roweru w Systemie Metrorower po wykorzystaniu pakietu minut w ramach Planu abonamentowego			
3.1.	Opłata za Wypożyczenie Roweru	Przedział czasowy	Wartość brutto
		od 1 do 30 minuty	2 zł
		od 31 do 60 minuty	2,50 zł
		od 61 do 90 minuty	3 zł
		od 91 do 120 minuty	3,50 zł
		od 121 do 150 minuty	4 zł
		od 151 do 180 minuty	4,50 zł
		od 181 do 210 minuty	5 zł
		od 211 do 240 minuty	5 zł
		od 241 do 270 minuty	5 zł
		od 271 do 300 minuty	5 zł
		od 301 do 330 minuty	5 zł
		od 331 do 360 minuty	5 zł
		od 361 do 390 minuty	5 zł
		od 391 do 420 minuty	5 zł
		od 421 do 450 minuty	5 zł

3. Cennik dla Roweru w Systemie Metrorower po wykorzystaniu pakietu minut w ramach Planu abonamentowego			
		od 451 do 480 minuty	5 zł
		od 481 do 510 minuty	5 zł
		od 511 do 540 minuty	5 zł
		od 541 do 570 minuty	5 zł
		od 571 do 600 minuty	5 zł
		od 601 do 630 minuty	5 zł
		od 631 do 660 minuty	5 zł
		od 661 do 690 minuty	5 zł
		od 691 do 720 minuty	5 zł
3.2.	Opłata za rezerwację Roweru		1 zł
3.3.	Opłata za pozostawienie Roweru poza Stacją w Obszarze Zwrotu (płatny Zwrot)		10 zł
3.4.	Bonus za przyprowadzenie Roweru do Stacji (premiowany Zwrot)		5 zł

4. Opłaty dodatkowe*		
4.1.	Opłata za przekroczenie 12-godzinnego okresu wypożyczenia	200 zł
4.2.	Opłata za kradzież, utratę lub zniszczenie Roweru	5 000 zł
4.3.	Zastosowanie niewłaściwych zabezpieczeń, w tym pozostawienie wypożyczonego Roweru bez zabezpieczenia	200 zł
4.4.	Jazda na rowerze przez więcej niż jedną osobę	100 zł
4.5.	Zwrot Roweru poza Obszarem funkcjonowania Systemu Metrorower w odległości powyżej 10 km od najbliższej Stacji	5 000 zł
4.6.	Zwrot Roweru w Obszarze Niedozwolonym (w tym w miejscach trudnodostępnych)	450 zł
4.7.	Usunięcie zastosowanych zabezpieczeń	500 zł
4.8.	Nieautoryzowany przejazd	100 zł
4.9.	Przewożenie Roweru innymi środkami transportu (pociąg, autobus, samochód itd.)	50 zł

*Opłaty dodatkowe sumują się.

5.	Inne	
5.1.	Opłata Inicjalna	10 zł