

REGULAMIN

Systemu Tarnowskiego Roweru Miejskiego zwanego również TRM

[Obowiązuje od 23.03.2026]

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Systemu Tarnowskiego Roweru Miejskiego zwanego również TRM (dalej: TRM) uruchomionego w m. Tarnów.
2. Regulamin TRM wraz z Polityką Prywatności udostępniony jest nieodpłatnie na stronie internetowej www.rower.tarnow.pl w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Dokument ten można otrzymać w siedzibie Nextbike Polska. S.A., z siedzibą w Warszawie, będącej Operatorem TRM.
3. Kontakt:
Nextbike Polska S.A.
ul. Staniewicka 5,
03-310 Warszawa
e-mail: bok@rower.tarnow.pl
tel.: 48 14 635 15 15
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

Ilekróć w Regulaminie mowa o:

1. **Aplikacji Mobilnej TRM** – należy przez to rozumieć aplikację mobilną umożliwiającą korzystanie z Systemu TRM, dostępną na urządzeniach z systemem IOS oraz Android.
2. **Biurze Obsługi Klienta Systemu Tarnowskiego Roweru Miejskiego (BOK TRM)** – należy przez to rozumieć uruchomioną przez Operatora usługę zapewniającą Klientom kontakt z Operatorem poprzez:
 - 2.1 Infolinię dostępną całodobowo pod nr 48 14 635 15 15;
 - 2.2 Poczte elektroniczną pod adresem bok@rower.tarnow.pl.Informacje o funkcjonowaniu BOK zamieszczane są na stronie internetowej www.rower.tarnow.pl.
3. **Blokadzie konta** – należy przez to rozumieć środek prewencyjny, polegający na uniemożliwieniu Klientowi korzystania z Systemu TRM, w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności wyrządzenia szkody na majątku Miasta lub Operatora.
4. **Bonie promocyjnym** – należy przez to rozumieć oferowany przez Operatora bon, który umożliwia doładowanie Konta Klienta. Kwota bonu oraz jej przeznaczenie ustalana jest przez Operatora i jest ona bezzwrotna. Środki z bonów wykorzystywane są w pierwszej kolejności, przed środkami wpłaconymi przez Klienta.
5. **E-karcie Premium** – należy przez to rozumieć Tarnowską Kartę Miejską w wersji Premium, wydawaną przez Urząd Miasta Tarnowa zgodnie z Regulaminem Użytkowania systemu Tarnowskiej Karty Miejskiej. Szczegóły dotyczące wydania kart można uzyskać pod adresem: <http://www.ekarta.umatarnow.pl>
6. **E-karcie Standard** – należy przez to rozumieć Tarnowską Kartę Miejską w wersji Standard, która jest wydawana osobom, które nie spełniły warunków do otrzymania E-karty Premium.
7. **Elektrozamku** – należy przez to rozumieć mechanizm zwalniający i blokujący rower w Stacji TRM.
8. **Identyfikatorze Klienta** – należy przez to rozumieć indywidualny numer nadany Klientowi, odpowiadający numerowi telefonu komórkowego podanego podczas rejestracji oraz 6 cyfrowy numer PIN. Identyfikator może stanowić także dowolna karta zbliżeniowa RFID. Szczegóły dotyczące rejestracji oraz identyfikatorów Klienta zostały opisane w Rozdziale V. Rejestracja.
9. **Kliencie/Użytkowniku** – należy przez to rozumieć uczestnika Systemu TRM, który zaakceptował Regulamin i dokonał rejestracji w Systemie TRM. Dane osobowe Klientów są przetwarzane oraz

udostępniane w celu wykonywania Umowy oraz zgodnie z wyrażonymi przez nich zgodami w Systemie TRM.

10. **Koncie Klienta** – należy przez to rozumieć osobiste konto Klienta utworzone w trakcie rejestracji, na potrzeby korzystania z Systemu TRM, a także pobierania opłat zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu.
11. **Kwocie doładowania** – należy przez to rozumieć kwotę doładowania w wysokości minimum 1 zł, wniesioną na poczet wypożyczeń na Konto Klienta.
12. **Minimalnym Stanie Konta** - należy przez to rozumieć minimalną ilość środków na Koncie Klienta, umożliwiającą wypożyczenie roweru. Wypożyczenie roweru jest możliwe wyłącznie wtedy, gdy Klient posiada na swoim Koncie minimum 10,00 zł.
13. **Operatorze** – należy przez to rozumieć firmę Nextbike Polska S.A. realizującą usługę obsługi TRM, z siedzibą ul. Staniewicka 5, 03-310 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000646950, REGON 021336152, NIP 8951981007.
14. **Opłacie inicjalnej** – należy przez to rozumieć kwotę wpisowego do Systemu TRM, wynoszącą 10,00 zł brutto (słownie: dziesięć złotych 00/100) uiszczaną przez Klienta przy rejestracji w Systemie TRM, której wniesienie stanowi pierwszą wpłatę na poczet Kwoty doładowania.
15. **Postępowaniu wyjaśniającym** – należy przez to rozumieć czynności prawne podejmowane przez Operatora służące ustaleniu okoliczności i zdarzeń powstałych w związku z użytkowaniem rowerów, w szczególności związanych z naruszeniem regulaminu, wypadkami i kolizjami lub uszkodzeniem mienia Miasta lub Operatora.
16. **Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin, opisujący zasady i warunki korzystania z Systemu TRM, w szczególności zakres praw i obowiązków oraz odpowiedzialność osób korzystających z możliwości wypożyczania rowerów w Systemie TRM.
17. **Rowerze Dziecięcym** – należy przez to rozumieć rower z obręczami kół o wymiarach 20 cali, który przeznaczony jest do użytku przez dzieci powyżej 6 roku życia i wzroście od 120 cm. Rower dziecięcy przeznaczony jest do użytku przez jedną osobę o wadze do 60 kg.
18. **Rowerze Standardowym** – należy przez to rozumieć podstawowy typ roweru udostępniany w Systemie TRM. Rower przeznaczony jest dla osoby, która ukończyła 13 lat. Udźwig roweru wynosi 120 kg, przy czym zakłada się, że rower przeznaczony jest wyłącznie dla jednej osoby.
19. **Rowerze standardowym z fotelikiem dziecięcym** – należy przez to rozumieć rower standardowy wyposażony w fotelik przeznaczony do przewożenia dzieci o masie ciała od 9 do 22 kg, które są zdolne do siedzenia bez pomocy co najmniej przez zamierzony czas podróży rowerem. Przewożenie dziecka w foteliku może się odbywać tylko pod nadzorem opiekuna prawnego. Szczegóły użytkowania roweru z fotelikiem dziecięcym dostępne są w Załączniku nr 2 do Regulaminu.
20. **Serwisie TRM** – należy przez to rozumieć wykonywane przez Operatora czynności związane z eksploatacją, naprawami i konserwacją TRM.
21. **Stacji TRM** – należy przez to rozumieć zestaw stojaków rowerowych wraz z urządzeniami do samodzielnej rejestracji w Systemie TRM oraz do wypożyczania i zwracania Rowerów Standardowych oraz Rowerów Dziecięcych poprzez Terminal TRM. Lista Stacji TRM znajduje się na stronie internetowej www.rower.tarnow.pl.
22. **Stacji TRM Mieszanej** – należy przez to rozumieć Stację TRM wyposażoną dodatkowo w stojaki dla Rowerów Dziecięcych, do których będą dokowane oraz relokowane Rowery Dziecięce.
23. **Strefie Zwrotu** – należy przez to rozumieć granice administracyjne miasta Tarnowa, przy czym zakłada się, że wypożyczenie oraz zwrot roweru z Systemu TRM możliwe jest wyłącznie na Stacjach TRM.
24. **Stronie internetowej** - należy przez to rozumieć stronę www.rower.tarnow.pl zawierającą niezbędne dane do rozpoczęcia i dalszego korzystania z Systemu TRM.
25. **Systemie TRM** – należy przez to rozumieć system wypożyczalni rowerów obejmujący w szczególności: rowery, infrastrukturę techniczną, oprogramowanie i urządzenia umożliwiające wypożyczanie rowerów.

- 26. Tabeli Opłat i Kar Umownych TRM** – należy przez to rozumieć cennik usług i opłat w TRM będący integralną częścią Umowy. Cennik stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu oraz jest dostępny na stronie internetowej www.rower.tarnow.pl.
- 27. Terminalu TRM** – należy przez to rozumieć urządzenie znajdujące się w Stacjach TRM służące do rejestracji w Systemie TRM oraz do samodzielnego wypożyczenia rowerów.
- 28. Umowie** – należy przez to rozumieć Umowę Klienta z Operatorem, ustalającą wzajemne prawa i obowiązki określone w niniejszym Regulaminie. Uznaje się, że Umowa o treści obejmującej postanowienia Regulaminu zostaje automatycznie zawarta w momencie rejestracji Klienta w Systemie TRM i pod warunkiem złożenia przez Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu, podania przy rejestracji danych osobowych oraz uiszczenia opłaty inicjalnej podczas procesu rejestracji Klienta w Systemie TRM. Administratorem Danych Osobowych jest Nextbike Polska S.A.
- 29. Wypożyczeniu roweru** – należy przez to rozumieć wypożyczenie roweru ze Stacji TRM przy pomocy Identyfikatora Klienta lub w inny sposób opisany w niniejszym Regulaminie.
- 30. Zwrocie roweru** – należy przez to rozumieć oddanie roweru do Stacji TRM. Proces zwrotu, określa Rozdział XI. Regulaminu.

III. Zasady ogólne korzystania z TRM

1. Warunkiem korzystania z Systemu TRM jest: podanie przez Klienta wymaganych przy rejestracji danych osobowych, akceptacja warunków określonych w niniejszym Regulaminie, dokonanie opłaty inicjalnej. Warunkiem korzystania z Systemu TRM jest ponadto utrzymanie minimalnego stanu Konta doładowania Klienta, w momencie każdego wypożyczenia, w wysokości co najmniej 10,00 zł (słownie: dziesięć złotych 00/100).
2. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunków Regulaminu, w szczególności uiścić umówioną opłatę oraz używać rower zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
3. Osoby, które ukończyły 13 lat, a nie ukończyły 18-go roku życia (zwane dalej Małoletnimi), mogą korzystać z Systemu TRM, za zgodą swojego Rodzica lub Opiekuna prawnego. Wymagane jest, aby konto, z którego Małoletni będzie korzystał z Systemu TRM zarejestrowane było na Rodzica lub Opiekuna prawnego, który przesłał do Operatora zgodę na użytkowanie Systemu TRM przez Małoletniego. Konto można zarejestrować poprzez Terminal TRM lub przy pomocy aplikacji TRM. Konto powinno być zarejestrowane z podaniem numeru PESEL i numeru telefonu Małoletniego, natomiast pozostałe dane powinny być Rodzica lub Opiekuna prawnego. Rodzic lub opiekun prawny ponosi odpowiedzialność z tytułu ewentualnych szkód, powstałych w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy oraz do pokrywania bieżących zobowiązań określonych w Tabelach Opłat i Kar oraz Kosztach naprawy i odtworzenia roweru w Systemie TRM.

Wymagane jest, aby zgoda przynajmniej jednego rodzica lub opiekuna prawnego na korzystanie z Konta przez osobę małoletnią została wysłana do Operatora:

- a. w formie skanu pisma drogą elektroniczną na adres: bok@rower.tarnow.pl
- b. listem poleconym na adres Operatora,
- c. złożona osobiście w siedzibie Operatora.

Wzór zgody stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu. Zgoda powinna zawierać:

- 3.1 Numer telefonu, na który zarejestrowane jest konto (Małoletniego);
 - 3.2 Imię i nazwisko Użytkownika (Rodzica lub Opiekuna prawnego);
 - 3.3 Zgodę na użytkowanie Systemu przez Małoletniego;
 - 3.4 Imię i nazwisko Małoletniego;
 - 3.5 Pesel Małoletniego;
 - 3.6 Odręczny podpis Użytkownika (Rodzica lub Opiekuna prawnego);
 - 3.7 Data i miejsce wydania zgody.
4. Klient może wypożyczyć jednocześnie do pięciu rowerów. Jeśli Klient posługuje się E-Kartą Premium, to pierwszy rower zostanie wypożyczony zgodnie z cennikiem obowiązującym dla

przyłożonej E-Karty, a kolejne zgodnie z cennikiem TRM dla pozostałych użytkowników systemu z zastrzeżeniem Rozdziału III pkt 5.

5. Użytkownik, będący Rodzicem lub Opiekunem prawnym, może przypisać do swojego konta Tarnowskie Karty Miejskie Premium i Standard dzieci w wieku od 6 do 13 lat. Posiadanie E-karty Premium uprawnia Użytkownika do korzystania z roweru zgodnie z Cennikiem określonym w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu *Cennik TRM uwzględniający posiadanie E-karty Premium*. Warunkiem wypożyczenia roweru oraz skorzystania z Cennika określonego w Załączniku nr 1 *Cennik TRM uwzględniający posiadanie E-karty Premium* jest:

- 5.1. Posiadanie aktywnej i ważnej E-karty Premium;
- 5.2. Przypisanie E-karty/E-kart Premium do Konta Klienta;
- 5.3. Realizacja wypożyczenia roweru, poprzez przyłożenie E-karty Premium do Terminala znajdującego się na Stacji TRM.

Uwaga: Aby zniżka przysługująca z posiadania E-karty Premium została przyznana na każdy rower niezbędne jest zrealizowanie wypożyczeń przy użyciu wszystkich kart. Oznacza to, że Użytkownik, na którego konto jest zarejestrowane wypożycza rower przy użyciu swojej E-karty Premium, kolejny rower wypożycza przy użyciu E-karty Premium osoby, której ta karta została przypisana do konta, jako dodatkowa. Jeśli do konta przypisana jest wyłącznie jedna E-karta Premium wówczas zniżka będzie przyznana wyłącznie na jeden rower – ten wypożyczony przy użyciu E-karty Premium.

6. Strony Umowy zobowiązane są wzajemnie do powiadamiania się o każdej zmianie adresów lub innych danych identyfikujących strony, podanych podczas rejestracji w Systemie TRM.

IV. Odpowiedzialność / Zobowiązanie

1. Klient jest odpowiedzialny za użytkowanie roweru zgodnie z jego przeznaczeniem i warunkami Regulaminu. W przypadku nieprzestrzegania warunków zapisanych w Regulaminie Operator ma prawo do zablokowania Konta Klienta. Szczegółowe warunki blokady konta zostały opisane w Rozdziale XVII niniejszego Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się oddać rower sprawny technicznie, w takim samym stanie technicznym jak w momencie wypożyczenia.
3. Przy korzystaniu z Systemu TRM Klient ponosi odpowiedzialność za skutki zdarzeń wynikających z naruszenia przez niego obowiązujących przepisów prawa.
4. Korzystanie z rowerów Systemu TRM może się odbywać wyłącznie w celach niekomercyjnych.
5. Klient jest odpowiedzialny za rower/rowery od momentu wypożyczenia ze Stacji TRM do momentu zwrotu do Stacji TRM, przy czym zakłada się, że Klient ma obowiązek zwrócić rower/rowery do Stacji TRM. W szczególności Klient zobowiązany jest podjąć działania celem zapobieżenia uszkodzeniom oraz kradzieży wypożyczonego roweru.
6. W przypadku kradzieży roweru dokonanej podczas wypożyczenia, Klient ma obowiązek powiadomić o tym BOK TRM natychmiast po zauważeniu zaistniałego incydentu.
7. Zabronione jest korzystanie z rowerów Systemu TRM przez osoby będące pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, a także silnych leków przeciwalergicznym oraz innych leków, po zażyciu których zabronione jest kierowanie pojazdami lub zalecane powstrzymanie się od kierowania pojazdami.
8. Klient ponosi pełną i całkowitą odpowiedzialność oraz zobowiązuje się do pokrycia wszelkich mandatów, opłat itp., otrzymanych przez Klienta, związanych z korzystaniem z roweru i nałożonych na niego z jego własnej winy. Klient nie ponosi odpowiedzialności za mandaty, opłaty itp. które zostały na niego nałożone, a wynikają z winy Operatora.
9. W przypadku udowodnionych zniszczeń wynikłych z niewłaściwego użytkowania sprzętu wchodzącego w skład Systemu TRM, 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 odpowiedni rachunek lub fakturę VAT.
10. 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 skontaktować się z BOK TRM.

11. Jakiegokolwiek celowe zniszczenie majątku Miasta lub Operatora będzie skutkować 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, w tym kosztów obsługi prawnej, od sprawcy uszkodzeń i zniszczeń.
12. Klient odpowiada za wszelkie szkody i zniszczenia wynikające z niestosowania się do Regulaminu. Klient może zostać obciążony kosztami naprawy tak powstałych szkód, w tym kosztem odtworzenia Roweru określonym w Załączniku nr 1 Cennik i Tabela Opłat dodatkowych w Systemie TRM.
13. Użytkownikom zabrania się przewożenia rowerów TRM samochodami i innymi środkami transportu.

V. Rejestracja

1. Koniecznym warunkiem korzystania z Systemu TRM jest uprzednia rejestracja Klienta, akceptacja postanowień Regulaminu, podanie wymaganych przy rejestracji danych osobowych oraz posiadanie minimalnego stanu konta (10,00 zł).
2. Rejestrację można zrealizować poprzez:
 - 2.1 Terminal TRM znajdujący się na Stacji TRM;
 - 2.2 Stronę internetową www.rower.tarnow.pl;
 - 2.3 Aplikację mobilną TRM;
 - 2.4 Kontakt telefoniczny z BOK TRM.
3. Podczas procesu rejestracji poprzez stronę www.rower.tarnow.pl, Aplikację Mobilną TRM lub kontakt telefoniczny z pracownikiem BOK TRM wymagane jest podanie następujących danych osobowych:
 - 3.1 imienia i nazwiska,
 - 3.2 adresu kontaktowego, tj. miasta, ulicy wraz z nr domu i mieszkania, kodu pocztowego, kraju,
 - 3.3 adresu e-mail,
 - 3.4 numeru PESEL,
 - 3.5 numeru telefonu komórkowego,
 - 3.6 numeru karty płatniczej w przypadku płatności kartą kredytową z możliwością obciążenia (opcjonalnie).
4. Podczas procesu rejestracji w Terminalu TRM, Klient podaje następujące dane osobowe:
 - 4.1 numer telefonu komórkowego,
 - 4.2 imię i nazwisko,
 - 4.3 w przypadku chęci zasilania konta kartą kredytową: numer karty kredytowej z możliwością obciążenia.

Pozostałe dane wymienione w Rozdziale V. pkt. 3.2, 3.3 oraz 3.4 Klient ma obowiązek uzupełnić poprzez stronę www.rower.tarnow.pl lub Aplikację Mobilną TRM w terminie do 24 godzin od momentu rejestracji. W przypadku awarii strony internetowej i aplikacji mobilnej TRM Klient może uzupełnić dane poprzez kontakt telefoniczny z pracownikiem BOK TRM. W przypadku braku uzupełnienia danych w podanym terminie konto zostanie zablokowane. Odblokowanie konta nastąpi w momencie podania poprawnych i pełnych danych.

5. W celu ukończenia procesu rejestracji na wskazany adres e-mail zostanie wysłany link w celu potwierdzenia danych przez Klienta. Po autoryzacji linku konto zostaje zweryfikowane. Brak potwierdzenia danych w terminie 24 godzin od momentu otrzymania maila, poprzez kliknięcie w link weryfikacyjny, powoduje nieukończenie procesu rejestracji w Systemie TRM, a tym samym zablokowanie konta.
6. Konta Klientów zawierające nieprawdziwe/niepełne dane osobowe z saldem 0 zł, mogą być automatycznie usuwane z bazy Systemu TRM.

7. W trakcie procesu rejestracji przy Terminalu TRM, Klient wprowadza ustalony przez siebie kod PIN. Natomiast podczas rejestracji przez: stronę internetową, Aplikację Mobilną TRM lub BOK TRM – PIN jest generowany automatycznie. Po zakończeniu rejestracji, Klient otrzymuje potwierdzenie z Systemu TRM o udanej rejestracji oraz swój indywidualny PIN, który umożliwia uwierzytelnienie Klienta w Systemie TRM.
8. W celu usprawnienia procesu logowania przy Terminalu Klient ma możliwość przypisania do swojego konta TRM dowolnej karty identyfikacyjnej, obsługującej standard RFID (czyli tzw. kartę zbliżeniową). W trakcie wypożyczenia i zwrotu roweru Klient ma do dyspozycji następujące sposoby identyfikacji:
 - 8.1 Numer telefonu komórkowego, który wraz z numerem PIN jest traktowany, jako Identyfikator Klienta.
 - 8.2 E-kartę Premium lub Standard – tj. Tarnowską Kartę Miejską.
 - 8.3 Przy pomocy osobistych kart, tj. zbliżeniowych, spersonalizowanych kart elektronicznych (chip + RFID) posiadających swój unikalny, zakodowany numer – wraz z numerem PIN (np. Elektroniczna Legitymacja Studencka, karty lojalnościowe, karty płatnicze).

Po zalogowaniu się na swoim koncie na stronie www.rower.tarnow.pl, Klient może wyłączyć kod PIN poprzez odznaczenie opcji: *Przy każdym wypożyczeniu i zwrocie ze względu na bezpieczeństwo proszę pytać mnie o mój PIN*. Opcja ta pozwala na wypożyczenie/zwrot roweru przy terminalu bez konieczności podawania kodu PIN przy użyciu sposobów identyfikacji: V.8.2, V.8.3.

VI. Dane osobowe

1. Warunkiem zarejestrowania się w Systemie TRM jest podanie prawdziwych danych oraz akceptacja warunków określonych w niniejszym Regulaminie. Administratorem Danych Osobowych jest Nextbike Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Staniewicka 5, 03-310 Warszawa (dalej Administrator).
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji Umowy; brak podania danych osobowych uniemożliwia skorzystanie z usługi TRM. Informacje na temat bezpieczeństwa danych osobowych są dostępne w Polityce Prywatności Nextbike Polska S.A., pod adresem: www.rower.tarnow.pl.
3. Z Administratorem danych można się skontaktować poprzez e-mail daneosobowe@nextbike.pl, formularz kontaktowy pod adresem www.rower.tarnow.pl, telefonicznie pod numerem tel.+48 22 208 99 90 lub pisemnie na adres siedziby Nextbike Polska S.A.
4. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail iod@nextbike.pl, formularz kontaktowy pod adresem bok@rower.tarnow.pl, telefonicznie pod numerem tel.+48 22 208 99 90 lub pisemnie na adres siedziby Nextbike Polska S.A. Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
5. Dane osobowe użytkownika będą przetwarzane w celu:
 - 5.1 założenia i obsługi Konta Klienta oraz świadczenia usług dostępnych w ramach Systemu TRM na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie – podstawą prawną przetwarzania będzie niezbędność do wykonania umowy zawartej przez użytkownika,
 - 5.2 wypełnienia obowiązków publicznoprawnych Nextbike Polska S.A., przede wszystkim wynikających z przepisów o rachunkowości oraz przepisów podatkowych – podstawą prawną przetwarzania będzie niezbędność do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze,
 - 5.3 przekazywania treści marketingowych dotyczących produktów lub usług Nextbike Polska S.A. – podstawą prawną przetwarzania będzie prawnie uzasadniony interes Administratora; prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest prowadzenie działań marketingowych dotyczących produktów lub usług własnych; w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu przekazywania treści marketingowych dotyczących produktów lub usług Nextbike Polska S.A. w razie niezawarcia z nią umowy oraz po zakończeniu umowy – zgoda ta będzie podstawą prawną przetwarzania danych osobowych użytkownika w razie niezawarcia umowy z Nextbike Polska S.A. oraz po jej zakończeniu

(w przypadku niewyrażenia zgody, dane osobowe użytkownika nie będą przetwarzane w celu marketingowym w razie niezawarcia umowy oraz po jej zakończeniu),

- 5.4 przekazywania treści marketingowych dotyczących produktów lub usług partnerów Nextbike Polska S.A.; podstawą prawną przetwarzania będzie zgoda na przetwarzanie danych w celu przekazywania treści marketingowych dotyczących produktów lub usług partnerów Nextbike Polska S.A. (w przypadku niewyrażenia zgody, dane osobowe użytkownika nie będą przetwarzane w tym celu),
 - 5.5 zapewnienia możliwości kontroli, z jakiej lokalizacji wypożyczono oraz dokonano zwrotu rowerów w TRM z wykorzystaniem systemu GPS lub weryfikacji, gdzie znajduje się rower w razie braku jego zwrotu – podstawą prawną przetwarzania będzie prawnie uzasadniony interes Administratora; prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest ochrona interesów majątkowych poprzez zbieranie informacji pozwalających na zlokalizowanie roweru,
 - 5.6 ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed roszczeniami przez Nextbike Polska S.A., związanymi z zawartą z użytkownikiem umową – podstawą prawną przetwarzania będzie prawnie uzasadniony interes Administratora; prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest umożliwienie ustalania, dochodzenia oraz obrony przed roszczeniami.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym podmiotom: dostawcom usług IT, dostawcom usług lokalizacyjnych (GPS), dostawcom usług marketingowych, operatorom płatności w Internecie, kurierom i operatorom pocztowym, podmiotom świadczącym usługi księgowe oraz prawne.
 7. Dane osobowe użytkowników będą przetwarzane do momentu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej przez użytkownika umowy z Administratorem. Po tym okresie dane będą przetwarzane w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości. W razie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych, dane będą przetwarzane do czasu wycofania zgody. Administrator przestanie wcześniej przetwarzać dane w celu marketingowym w trakcie obowiązywania umowy w razie zgłoszenia przez użytkownika sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w tym celu.
 8. Wyrażoną zgodę na przetwarzanie danych w celu przekazywania użytkownikowi treści marketingowych przez Nextbike Polska S.A. można wycofać w każdym czasie. Sposób wycofania zgody wskazany jest w Polityce Prywatności Nextbike Polska S.A. Wycofanie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
 9. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych użytkownika będzie prawnie uzasadniony interes Administratora, Użytkownikowi przysługiwać będzie prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, tj. w szczególności przysługiwać będzie mu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu przekazywania mu treści marketingowych w trakcie obowiązywania umowy zawartej z Administratorem.
 10. Użytkownikowi przysługiwać będzie prawo dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w państwie członkowskim zwykłego pobytu lub miejsca pracy użytkownika lub miejsca popełnienia domniemanego naruszenia.
 11. Jako że dane użytkownika przetwarzane będą w sposób zautomatyzowany na podstawie umowy oraz zgody (w razie jej wyrażenia) – użytkownikowi przysługiwać będzie także prawo do przenoszenia danych osobowych, które dostarczy Administratorowi, tj. do otrzymania od Administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Takie dane będą mogły zostać przez użytkownika bądź Administratora przesłane innemu Administratorowi danych. Szczegóły w tym zakresie opisane są w Polityce Prywatności Nextbike Polska S.A.
 12. Podanie danych osobowych w celu założenia konta oraz następnie korzystania z usług oferowanych w ramach TRM jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy. Podanie danych dla potrzeb przekazywania treści marketingowych jest dobrowolne.
 13. Dane osobowe są przetwarzane, przechowywane i zabezpieczone zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa.

14. Treść poszczególnych transakcji / wypożyczeń jest udostępniona wyłącznie stronom Umowy. Każdy Klient, który dokonał procedury rejestracji, po zalogowaniu, posiada dostęp do wszystkich swoich transakcji / wypożyczeń przez okres ich przechowywania w systemie informatycznym. Dane Klienta dotyczące poszczególnych transakcji / wypożyczeń przechowywane są przez system informatyczny TRM. Jeżeli nie ma zaległości w zakresie opłat za użytkowanie rowerów, a dane dotyczące poszczególnych transakcji nie są już niezbędne do realizacji celu w jakim zostały zebrane, są one usuwane niezwłocznie po złożeniu przez Klienta wniosku o ich usunięcie. W przypadku wniesienia reklamacji dane te przechowywane są do wyczerpania procedury reklamacyjnej i ewentualnego postępowania nią wywołanego, rozpoznania roszczenia Klienta oraz dla celów dowodowych. W razie zgłoszenia w tym terminie (np. roszczenia o zadośćuczynienie, naprawienie szkody) – dane są przetwarzane w czasie niezbędnym do ustalenia ewentualnej odpowiedzialności Operatora / Klienta i wykonania zapadłego w sprawie orzeczenia.
15. Administrator danych osobowych - Operator zobowiązuje się do zachowania poufności danych osobowych i nieujawniania ich innym podmiotom z wyłączeniem podmiotów działających na zlecenie Administratora, chyba że Klient wyraźnie go do tego upoważni, albo upoważnienie takie wynikać będzie z przepisu prawa. Zobowiązanie to pozostaje w mocy po wygaśnięciu stosunku prawnego łączącego Klienta z Operatorem.
16. W celu dostosowania treści i usług do indywidualnych potrzeb i zainteresowań Klientów, Operator używa tzw. cookies, tj. informacji zapisywanych przez serwer Systemu TRM na komputerze Klienta, które serwer może odczytać przy każdorazowym połączeniu się z tego komputera. Cookies dostarczają danych statystycznych o ruchu Klientów i korzystaniu przez nich z poszczególnych stron Systemu TRM oraz umożliwiają sprawne świadczenie Usług. Klient w każdej chwili ma możliwość wyłączenia w swojej przeglądarce opcji przyjmowania cookies, jednakże może to spowodować utrudnienia, a nawet uniemożliwić korzystanie z Systemu TRM. Szczegóły dotyczące plików cookies znajdują się w Polityce Prywatności Nextbike Polska SA.

VII. Formy Płatności

1. Płatność za usługi i produkty oferowane w ramach Systemu TRM może być dokonywana poprzez:
 - 1.1 zasilenie Konta Klienta za pomocą przelewu bankowego lub poprzez płatność kartą płatniczą w szczególności przez portal www.rower.tarnow.pl, z którego środki będą pobierane w wysokości wynikającej z Tabel Opłat i Kar Umownych TRM, a następnie przekazywane na rachunek Operatora,
 - 1.2 uruchomienie zlecenia obciążenia karty kredytowej, z którym wiąże się pobranie opłaty min. 10,00 zł. Można tego dokonać poprzez wprowadzenie numeru karty kredytowej, obciążeniowej w Terminalu TRM, podczas kontaktu z BOK TRM, a także za pomocą Aplikacji Mobilnej TRM.
2. Wszelkie płatności są przekazywane na rachunek Operatora.
3. Na życzenie Klienta Operator dostarczy Klientowi fakturę VAT obejmującą płatny przejazd. W tym celu Klient powinien skontaktować się z Operatorem drogą elektroniczną na adres e-mail Operatora i wskazać dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, datę i godzinę wypożyczenia roweru oraz numer roweru.
4. Operator wyśle fakturę VAT w formie elektronicznej na adres e-mail, z którego kontaktował się Klient. Na wniosek Klienta Operator może wysłać fakturę VAT na inny adres e-mail, wskazany przez Klienta.

VIII. Wypożyczenie

1. Wypożyczenie roweru jest możliwe, gdy Klient posiada aktywny status konta. Przez aktywny status konta rozumie się:
 - 1.1 posiadanie na Koncie Klienta minimalnej kwoty 10,00 zł brutto,
 - lub
 - 1.2 zdefiniowanie jako formy płatności karty kredytowej z możliwością obciążenia, przy terminalu lub poprzez kontakt z BOK TRM, z której to środki pobierane są automatycznie.
2. Wypożyczenie Roweru jest możliwe w dowolnej Stacji TRM po uprzednim uruchomieniu Terminala TRM, zalogowaniu się oraz postępowaniu zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na urządzeniu Terminala TRM. Zwolnienie elektroamka jest sygnalizowane odpowiednim komunikatem

wyświetlanym na Terminalu TRM oraz sygnałem dźwiękowym. Podczas wypożyczenia Klient otrzymuje numer do zamka szyfrowego otwierającego linkę zabezpieczającą w wypożyczanym rowerze. Numer ten do czasu zwrotu roweru można sprawdzić w Terminalu TRM, Aplikacji Mobilnej TRM oraz w BOK TRM. Klient, przed wypożyczeniem, zobowiązuje się upewnić, że rower posiada linkę zabezpieczającą, zwaną także obejmą. W przypadku jej braku Klient zobligowany jest skontaktować się z BOK TRM i poinformować o jej braku. Wypożyczenia można również dokonać za pomocą Aplikacji Mobilnej TRM lub kontaktując się z BOK TRM.

3. Zasady wypożyczenia Roweru Dziecięcego:

- 3.1 użytkowanie rowerów typu dziecięcego jest możliwe tylko pod nadzorem Opiekuna prawnego posiadającego konto w Systemie TRM. Opiekun prawny jest zobowiązany do nadzorowania jazdy dziecka przez cały okres trwania wypożyczenia, aż do zwrotu roweru w Stacji TRM.
- 3.2 Rowery Dziecięce to rowery z obręczami kół o wymiarach 20 cali, które przeznaczone są dla dzieci powyżej 6 roku życia i wroście od 120 cm,
- 3.3 przed wypożyczeniem Roweru Dziecięcego, Opiekun prawny musi się upewnić, że dziecko potrafi jeździć na rowerze bez korzystania z tzw. kółek bocznych,
- 3.4 Opiekun prawny bierze pełną odpowiedzialność za dziecko w trakcie wypożyczenia Roweru Dziecięcego,
- 3.5 Rowery Dziecięce są wyposażone w linkę zabezpieczającą. Przed rozpoczęciem jazdy Rodzic lub Opiekun prawny powinien upewnić się, że linka jest odpowiednio zabezpieczona, w taki sposób, aby podczas jazdy nie wkręciła się w koło ani w żaden inny sposób nie utrudniała jazdy.

4. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się, przed jazdą, że rower jest zdalny do użytku, w szczególności:

- 4.1 opony roweru są napompowane, hamulce sprawne;
- 4.2 posiada sprawną linkę zabezpieczającą zwaną także obejmą.

5. Po odbezpieczeniu roweru, Klient jest zobowiązany zabezpieczyć linkę w sposób uniemożliwiający jej wkręcenie się w koło.

6. W przypadku stwierdzenia podczas wypożyczenia roweru jakiegokolwiek usterki roweru, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia problemu do BOK TRM i odstawienia roweru do najbliższej Stacji TRM.

7. Wypożyczenie i korzystanie przez Klienta z niesprawnego roweru może skutkować jego odpowiedzialnością za usterki lub szkody z tego wynikające w przypadku, gdy Klient mógł dostrzec niesprawność roweru.

8. Rekomenduje się, aby Klient w trakcie wypożyczenia posiadał zdolny do wykonywania połączeń z BOK telefon komórkowy.

9. Koszyk zamontowany z przodu roweru jest dostosowany wyłącznie do przewożenia lekkich przedmiotów. W celu zachowania bezpieczeństwa oraz w obawie przed zniszczeniem roweru, nie wolno wkładać tam żadnych ciężkich rzeczy. Maksymalna masa wkładu koszyka nie może przekraczać 5 kg. Przedmioty wkładane do koszyka nie mogą wystawać ponad obręcz koszyka, nie powinny również zawierać żadnych ostrych krawędzi. Jeśli wypadek nastąpi z przyczyn niewłaściwego wykorzystania koszyka, Klient ponosi odpowiedzialność oraz koszty z tego wynikające. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia oraz pozostawienie przewożonych w koszyku towarów lub przedmiotów. W szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności za przewożony sprzęt elektroniczny stanowiący własność Klienta.

10. Maksymalne obciążenie:

- 10.1 Roweru Standardowego - przeznaczonego do użytku przez 1 osobę nie może przekroczyć 120 kg,
- 10.2 Roweru Dziecięcego - przeznaczonego do użytku przez jedną osobę, nie może przekroczyć 60 kg.
- 10.3 Roweru Standardowego z fotelikiem dziecięcym – przeznaczonego do użytku przez kierującego rowerem oraz pasażera (dziecka w foteliku), nie może przekroczyć

120 kg. Szczegółowe zasady korzystania z tego typu roweru określa Załącznik nr 2 do Regulaminu.

11. W przypadku jakichkolwiek problemów z wypożyczeniem lub zwrotem roweru ze Stacji TRM, Klient jest zobowiązany do kontaktu telefonicznego z BOK TRM. Pracownik BOK poinformuje Klienta o dalszej procedurze działania.
12. Wypożyczony rower powinien być użytkowany zgodnie z jego przeznaczeniem. Rower TRM jako środek transportu miejskiego służy do przemieszczania się między Stacjami TRM. Nie wolno używać rowerów TRM w celu wycieczek górskich, skoków, sztuczek kaskaderskich, nie wolno ścigać się oraz wykorzystywać roweru dla ciągnięcia lub pchania czegokolwiek.

IX. Czas trwania wypożyczenia

1. Klient ma obowiązek zwrócić rower najpóźniej z upływem dwunastej godziny wypożyczenia.
2. Przekroczenie dwunastu godzin czasu jednorazowego wypożyczenia powoduje naliczenie opłat i kar, zgodnie z Tabelami Opłat i Kar Umownych TRM.

X. Naprawy i Awarie

1. Wszelkie awarie powinny być zgłaszane telefonicznie do BOK TRM niezwłocznie po zauważeniu usterki. W przypadku każdej awarii uniemożliwiającej dalszą jazdę, Klient jest zobowiązany zatrzymać się i powiadomić telefonicznie BOK TRM oraz odprowadzić rower do najbliższej Stacji TRM.
2. Zabronione jest samodzielne dokonywanie jakichkolwiek napraw, modyfikacji, wymiany części w wypożyczonym rowerze. Jedynym uprawnionym podmiotem do tych działań jest Serwis TRM.
3. Na Kliencie ciąży obowiązek posiadania możliwości nawiązania kontaktu z BOK TRM przez cały czas wypożyczenia roweru.

XI. Zwrot

1. Klient zobowiązany jest do prawidłowego zwrotu roweru poprzez:
 - 1.1 Odstawienie roweru do Stacji TRM i wpięcie roweru do wolnego elektrozamka, który stanowi integralną część stojaka. Prawidłowe zablokowanie roweru w stojaku zostanie potwierdzone sygnałem dźwiękowym oraz fizycznym zamknięciem roweru w stojaku.
 - 1.2 Odstawienie roweru do Stacji TRM i zwrot roweru przy użyciu zamka szyfrowego (wyłącznie w sytuacji, w której Klient nie ma możliwości wpięcia roweru do elektrozamka np. gdy nie ma wolnych miejsc lub jest awaria Stacji TRM), przypinając rower do stojaka lub innego roweru (prawidłowo zabezpieczonego poprzez wpięcie do elektrozamka lub zabezpieczonego obejmą) znajdującego się na Stacji TRM, zablokowania zamka (poprzez przetasowanie cyfr) oraz naciśnięcia przycisku „Wypożyczenie/Zwrot” na części elektronicznej Terminala oraz postępowanie zgodnie z instrukcją na wyświetlaczu. Po zablokowaniu zamka Klient może też zwrócić rower za pomocą Aplikacji TRM lub poprzez kontakt z BOK TRM. Aby zwrot roweru mógł nastąpić poprzez kontakt telefoniczny z BOK TRM wymagana jest obecność Klienta przy Stacji, na której ma być dokonany zwrot roweru.
 - 1.3 W przypadku pojawienia się jakichkolwiek trudności związanych ze zwrotem roweru Klient jest zobowiązany do niezwłocznego kontaktu z całodobową infolinią BOK TRM. Przy czym zakłada się, że aby zwrot roweru mógł nastąpić poprzez kontakt telefoniczny z BOK TRM Klient powinien być obecny na Stacji, na której ma być dokonany zwrot roweru.
2. Na Kliencie spoczywa obowiązek prawidłowego zwrotu i zabezpieczenia roweru, w sposób o którym mowa w Rozdziale XI pkt. 1. pod rygorem:
 - 2.1 Naliczenia opłat za użytkowanie roweru zgodnie z przyjętym cennikiem, a w przypadku wypożyczenia trwającego dłużej niż 12 godzin naliczenie dodatkowej opłaty w wysokości 200 zł.
 - 2.2 Naliczenia kary umownej za utratę, kradzież lub zniszczenie roweru zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
 - 2.3 Naliczenia kary za zwrot roweru w miejscu innymi niż Stacja TRM zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu.
 - 2.4 Czasowego lub stałego zablokowania konta Klienta.

3. Opłata, o której mowa w Rozdziale XI pkt. 2.2, może zostać odpowiednio zmniejszona na wniosek Użytkownika, jeżeli Rower zostanie odnaleziony w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia jego utraty.
4. W przypadku, gdy podczas 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 fakcie BOK TRM maksymalnie do 24 godzin od momentu wystąpienia zdarzenia. Jeśli podczas zdarzenia zostanie uszkodzony rower, wszelkie opłaty związane z przywróceniem roweru do stanu sprzed wypadku/kolizji ponosi osoba odpowiedzialna za zajęcie, po uprzednim okazaniu odpowiedniego dokumentu ze wskazaniem sprawcy – w przypadku, gdy istnieje taka możliwość. W innym przypadku wszelkie koszty związane z naprawą ponosi właściciel konta.

XII. Opłaty

1. Opłaty naliczane są według stawek podanych w Tabelach Opłat i Kar Umownych TRM, będących Załącznikiem nr 1 do Regulaminu, dostępnych na www.rower.tarnow.pl oraz na Terminalach TRM. Podstawą wyliczenia opłaty jest liczba minut wypożyczenia liczona od momentu wypożyczenia roweru do czasu wpięcia roweru w elektrozamek lub uzyskania potwierdzenia z Systemu TRM o przyjęciu zwrotu roweru.
2. Opłaty za korzystanie z wypożyczalni są zróżnicowane i uzależnione od długości czasu wypożyczenia roweru. Opłata za jednorazowe wypożyczenie roweru jest sumą należności za kolejne przedziały czasowe.
3. Czas naliczania opłat jest podzielony zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu - Tabele Opłat i Kar Umownych TRM.
4. W przypadku, gdy naliczone opłaty za jazdę przekraczają posiadane środki, Klient ma obowiązek doładować swoje Konto co najmniej do salda równego 0 zł w terminie 7 dni. 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 do dnia faktycznego dokonania płatności w pełnej wysokości.
5. Zwrot opłat uiszczonych na poczet wypożyczeń może być dokonany po rozwiązaniu Umowy. W trakcie trwania Umowy z Operatorem Systemu TRM opłaty na poczet wypożyczeń (kwota doładowania) nie podlegają zwrotowi.
6. W przypadku otrzymania Bonu promocyjnego, kwota doładowania konta Klienta oraz jej przeznaczenie ustalane są przez Operatora i jest ona bezzwrotna tzn. nie ma możliwości wypłacenia środków. Środki z takiego doładowania wykorzystywane są w pierwszej kolejności, przed środkami wpłaconymi przez Klienta.
7. Niewykorzystane środki przechodzą z sezonu na sezon, nie ulegają anulacji.
8. W razie zalegania Klienta z należnościami na rzecz Operatora, Operator usług zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów wskazanych stosownymi przepisami prawa. Klient przyjmuje do wiadomości, iż Operator TRM 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 TRM zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Klienta.

XIII. Odpowiedzialność

1. Operator realizuje usługi związane z obsługą Systemu TRM i ponosi odpowiedzialność za jego należyte funkcjonowanie.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody bezpośrednie ani następne oraz utracone korzyści powstałe w wyniku nienależytego wykonania Umowy przez Klienta, ani za inne szkody, za które odpowiedzialny jest Klient, z wyłączeniem szkód wyrządzonych przez Operatora z winy umyślnej.
3. Wszelkie roszczenia i wynikające z nich reklamacje Klient powinien kierować na adres Operatora.
4. Operator zastrzega sobie prawo do udostępniania danych Klienta, jeżeli obowiązek udostępnienia uprawnionym osobom wynika z obowiązujących przepisów prawa.

XIV. Reklamacje

1. Zalecany termin złożenia reklamacji to 7 dni od daty zdarzenia, będącego przyczyną reklamacji.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie Regulaminu można składać:
 - 2.1 drogą elektroniczną na adres e-mail bok@rower.tarnow.pl,
 - 2.2 pocztą na adres pocztowy Operatora podany w Rozdziale I pkt. 3,
 - 2.3 osobiście w siedzibie Operatora.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Operator zwraca się z prośbą do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Reklamacje, które nie zawierają danych takich jak: imię, nazwisko, adres, numer telefonu, pozwalających na identyfikację Klienta, Operator pozostawi bez rozpoznania.
5. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Operatora.
6. Operator rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia, a w sprawach szczególnie skomplikowanych w terminie do 30 dni. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji, termin do rozpatrzenia reklamacji zaczyna biec od dnia doręczenia do Operatora dokumentów uzupełniających lub dodatkowych wyjaśnień/informacji. W przypadku niemożności dotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji, Operator poinformuje Klienta o opóźnieniu, wskazując przyczynę opóźnienia (okoliczności, które muszą zostać ustalone) i przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta pocztą elektroniczną lub pocztą na adres korespondencyjny w sposób wskazany w reklamacji. Operator może wysłać odpowiedź na inny adres / adres e-mail wskazany do korespondencji przez Klienta składającego reklamację.
8. Rozpatrzenie reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności oraz rozstrzygnięciu problemu zgłoszonego przez Klienta lub podjęciu stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn ich powstania oraz udzieleniu wyczerpującej, profesjonalnej w formie i treści odpowiedzi.
9. BOK udziela odpowiedzi, która zawiera stanowisko Operatora w sprawie reklamacji, uzasadnienie oraz informację o trybie odwoławczym.
10. Klient ma prawo odwołania się od decyzji wydanej przez Operatora. Odwołanie będzie rozpatrzone w terminie 14 dni od dnia jego wpłynięcia do BOK. Odwołanie powinno zostać złożone w jeden z następujących sposobów:
 - 10.1 drogą elektroniczną na adres e-mail bok@rower.tarnow.pl,
 - 10.2 pocztą na adres pocztowy Operatora podany w Rozdziale I pkt.3,
 - 10.3 osobiście w siedzibie Operatora.
11. Klient może:
 - 11.1. skierować odwołanie od decyzji Operatora bezpośrednio do BOK w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 11.2. wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

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.
2. Klient może odstąpić od Umowy poprzez:
 - 2.1 przesłanie do Operatora na adres email bok@rower.tarnow.pl, oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
 - 2.2 przesłanie do Operatora 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 o prawach konsumenta (Dz. U. 2019, poz. 134 ze zm.), 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. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą. Jeżeli na żądanie Użytkownika usługi rozpocznie się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Zwrot pozostałych na koncie środków pieniężnych następuje najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Klient wskazał inne możliwe do zrealizowania rozwiązanie.

XVI. Wypowiedzenie Umowy na wniosek Klienta

1. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę. Wypowiedzenie Klient może złożyć w następujący sposób:
 - 1.1 drogą elektroniczną na adres e-mail bok@rower.tarnow.pl,
 - 1.2 pocztą na adres pocztowy Operatora podany w Rozdziale I pkt.3,
 - 1.3 osobiście w siedzibie Operatora.
2. Rozwiązanie Umowy następuje w terminie 14 dni od daty doręczenia wypowiedzenia Operatorowi. Skutkiem rozwiązania umowy jest likwidacja przez Operatora Konta Klienta w Systemie TRM.
3. Przed złożeniem wypowiedzenia, Klient zobowiązany jest do uzupełnienia środków na swoim Koncie Klienta do salda 0 zł. Wypowiedzenie Umowy w sytuacji, w której saldo na Koncie Klienta jest na minusie, pozostaje bez wpływu na prawo Operatora do dochodzenia kwoty równej nieuregulowanej przez Klienta należności za świadczone przez Operatora usługi.
4. Jeżeli środki na Koncie Klienta przekraczają 0 zł w dniu rozwiązania Umowy, zostaną one zwrócone na rachunek bankowy wskazany przez Klienta, chyba że w Wypowiedzeniu Umowy Klient zgodził się na inne rozwiązanie. Inne rozwiązanie powinno być wskazane przez Klienta w składanym oświadczeniu. Zwrot środków nastąpi maksymalnie w terminie do 30 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. Blokada Kont użytkowników

1. Operator zastrzega sobie prawo do czasowego lub stałego zablokowania Konta Klienta, w Systemie TRM, w przypadku nieprzestrzegania warunków korzystania z TRM zawartych w niniejszym Regulaminie.
2. W szczególności blokada konta może nastąpić, gdy Klient:
 - 2.1 Nie uzupełnił danych osobowych szczegółowo opisanych w Rozdziale V pkt. 3. niniejszego Regulaminu;
 - 2.2 Wykorzystuje rower niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - 2.3 Pozostawia rower w miejscu innym niż Stacja TRM;
 - 2.4 Pozostawia rower niezabezpieczony.
3. Blokada konta może nastąpić również w przypadku, gdy po wypożyczeniu roweru przez Klienta pojazd zaginął.
4. Stałe zablokowanie konta Klienta uniemożliwia w przyszłości założenie kolejnego konta oraz jest jednoznaczne z rozwiązaniem umowy z Klientem z jego winy.

XVIII. Aplikacja Mobilna TRM

1. Aplikacja Mobilna TRM jest dostępna do pobrania bez żadnych opłat (bezpłatnie) w sklepach Google Play oraz Apple AppStore.

2. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej jest możliwe na telefonach z odpowiednim aktualnym systemem Google Android lub Apple IOS oraz z dostępem do Internetu.
3. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej TRM jest możliwe po zarejestrowaniu w Systemie TRM. Postanowienia niniejszego Regulaminu w zakresie warunków korzystania z TRM znajdują odpowiednio zastosowanie do Aplikacji Mobilnej TRM.

XIX. Postanowienia końcowe

1. Akceptacja niniejszego Regulaminu oraz wypożyczenie roweru są równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o: stanie zdrowia umożliwiającym bezpieczne poruszanie się na rowerze; umiejętności jazdy na rowerze; posiadaniu wymaganych przepisami prawa uprawnień oraz znajomości przepisów ruchu drogowego.
2. Operator może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 7-dniowego (siedmiodniowego) terminu wypowiedzenia w przypadku wystąpienia ważnego powodu, którym może być w szczególności likwidacja Systemu TRM, -zaprzestanie działania lub zmiana zakresu działania Systemu TRM.
3. 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 Użytkownika wskazany w Koncie Użytkownika lub złożenia oświadczenia Użytkownikowi w dowolny inny sposób.
4. Z zastrzeżeniem pkt. 5 poniżej, skutkiem rozwiązania Umowy jest likwidacja przez Operatora Konta Użytkownika.
5. W przypadku, gdy w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy, Użytkownik skorzystał z wypożyczalni rowerów w innych miastach na zasadzie kompatybilności Systemów zgodnie z Rozdziałem I pkt.4 Regulaminu i w ramach rejestracji do tej kolejnej usługi nie zakładał nowego konta, Konto Użytkownika nie jest likwidowane. Usługa Konta Użytkownika będzie dalej świadczona na warunkach opisanych w regulaminie wskazanej powyżej kolejnej usługi, z której, na zasadzie kompatybilności, korzystał Użytkownik, w tym, w szczególności środki znajdujące się na Koncie będą mogły zostać wykorzystane w ramach tej usługi.
6. Jeśli Użytkownik, po rozwiązaniu Umowy, będzie korzystał z Konta Użytkownika na zasadach opisanych w pkt. 5 powyżej obowiązany będzie do uiszczania opłat wynikających z regulaminu danej usługi, z wyłączeniem uiszczenia opłaty inicjalnej na warunkach określonych w regulaminie danej usługi.
7. W przypadku, gdy Konto Użytkownika będzie likwidowane, o ile środki na Koncie Użytkownika przekraczają 0 zł w dniu rozwiązania Umowy, zostaną one zwrócone na rachunek bankowy podany przez Użytkownika. Zwrot środków nastąpi maksymalnie w terminie do 30 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 Użytkownikowi do zwrotu.
8. Operator zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy za 14 dniowym okresem wypowiedzenia, gdy Klient łamie postanowienia niniejszego Regulaminu (np. 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.
9. W przypadku usług o charakterze ciągłym (np. utrzymywanie konta) Regulamin może zostać zmieniony z ważnej przyczyny, za którą uznaje się:
 - 9.1. zmianę prawa lub jego interpretacji uzasadniającą potrzebę zmian w Regulaminie,
 - 9.2. zmianę w usłudze, w tym w zakresie lub sposobie jej świadczenia,
 - 9.3. wprowadzenie nowej usługi,
 - 9.4. zaprzestanie świadczenia usługi w całości lub części,
 - 9.5. względy ochrony prywatności, bezpieczeństwa i zapobiegania nadużyciom,
 - 9.6. usunięcie ewentualnych wątpliwości lub niejasności interpretacyjnych,
 - 9.7. zmianę danych wskazanych w Regulaminie, w tym Operatora.

Zmiany wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia poinformowania Użytkownika o zmianach Regulaminu poprzez publikację na stronie internetowej oraz przesłanie na adres e-mail Użytkownika.

W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu Użytkownik może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, składając wypowiedzenie nie później niż w terminie 14 dni od dnia poinformowania Użytkownika o zmianach Regulaminu.

10. 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.
11. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa w szczególności Kodeks Cywilny oraz ustawa Prawo o ruchu drogowym.
12. W przypadku rozbieżności pomiędzy wersją polską a obcojęzyczną wersją językową Regulaminu, podstawą interpretacji będzie wersja polska Regulaminu.

Załącznik nr 1 Tabele opłat i kar umownych TRM.

Cennik TRM uwzględniający posiadanie E-karty Premium	
Opłata inicjalna	10 zł

Opłata za wypożyczenie roweru. Opłaty za poszczególne czasy przejazdu sumują się.	Czas wypożyczenia:	
	do 60 minuty	0 zł
	druga godzina	2 zł
	trzecia godzina	3 zł
	czwarta i każda następna godzina	4 zł
Powiadomienie listowne odnośnie naruszenia Regulaminu		10 zł
Zwrot roweru w innym miejscu niż Stacja TRM w Strefie Zwrotu		180 zł
Zwrot roweru w innym miejscu niż Stacja TRM poza Strefą Zwrotu		500 zł
Opłata za przekroczenie 12 godzinnego okresu wypożyczenia roweru		200 zł

Cennik TRM dla pozostałych użytkowników systemu		
Opłata inicjalna		10 zł
Opłata za wypożyczenie roweru. Opłaty za poszczególne czasy przejazdu sumują się.	Czas wypożyczenia:	
	do 40 minuty	0 zł
	powyżej 40 minut do 60 minut	1 zł
	druga godzina	3 zł
	trzecia godzina	4 zł
	czwarta i każda następna godzina	6 zł
Powiadomienie listowne odnośnie naruszenia Regulaminu		10 zł
Zwrot roweru w innym miejscu niż Stacja TRM w Strefie Zwrotu		180 zł
Zwrot roweru w innym miejscu niż Stacja TRM poza Strefą Zwrotu		500 zł
Opłata za przekroczenie 12 godzinnego okresu wypożyczenia roweru		200 zł

Kary	
Kradzież, utrata lub zniszczenie Roweru Standardowego	2 900 zł
Kradzież, utrata lub zniszczenie Roweru Standardowego z fotelikiem dziecięcym	3700 zł
Kradzież, utrata lub zniszczenie Roweru Dziecięcego	1 900 zł

Podane w Tabelach opłaty zawierają podatek VAT

Załącznik nr 2 Zasady korzystania z Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym.

1. Maksymalne obciążenie Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym nie może przekroczyć 120 kg.
2. Użytkowanie Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym jest możliwe tylko pod nadzorem opiekuna prawnego dziecka posiadającego konto w Systemie TRM. Opiekun prawny jest zobowiązany do poprawnego zabezpieczenia dziecka w foteliku zgodnie z instrukcją użytkowania umieszczoną na foteliku.
3. W przypadku wątpliwości co do sposobu należytego zabezpieczenia dziecka w foteliku, Użytkownik Systemu winien skontaktować się telefonicznie z BOK.
4. Rowery standardowe z fotelikiem dziecięcym przeznaczone są do przewożenia dzieci o masie ciała od 9 kg do 22 kg, które są zdolne do siedzenia bez pomocy przez dłuższy czas, przynajmniej tyle ile wynosi zamierzona podróż rowerem.
5. Przed umieszczeniem dziecka w foteliku należy upewnić się, czy fotelik, mechanizm mocujący do Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym oraz elementy ograniczające służące zapewnieniu dziecku bezpieczeństwa na czas jazdy nie są uszkodzone, nie noszą śladów uszkodzeń ani nie są poluzowane i są stabilnie zamocowane do roweru. Zaleca się również skontrolowanie temperatury fotelika (czy nie jest nadmierna np. z powodu bezpośredniego naświetlenia słonecznego). W przypadku zaobserwowania jakichkolwiek nieprawidłowości, a w szczególności w przypadku stwierdzenia wadliwości fotelika lub wadliwości montażu fotelika do roweru, Użytkownik Systemu TRM winien zawiadomić o powyższym Operatora za pośrednictwem BOK, a korzystanie z fotelika jest zabronione.
6. Opiekun prawny bierze pełną odpowiedzialność za dziecko w trakcie wypożyczenia Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym
7. Dziecko przewożone w foteliku powinno mieć założony odpowiedni kask zabezpieczający, dostosowany rozmiarowo do głowy dziecka i prawidłowo zapięty (nie stanowi on wyposażenia Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym). Wskazane jest też zabezpieczenie dziecka przed ewentualnymi niesprzyjającymi warunkami atmosferycznymi np. deszczem czy nadmiernym promieniowaniem słonecznym poprzez odpowiedni ubiór.
8. Dziecko należy umieścić w foteliku w sposób gwarantujący optymalny komfort i bezpieczeństwo w czasie jazdy, używając elementów ograniczających, ruchy dziecka w foteliku. Zaleca się, aby oparcie pleców było pochylone lekko do tyłu.
9. Obowiązkiem Użytkownika jest upewnienie się, że przewożone dziecko jest zabezpieczone w sposób uniemożliwiający jego wypadnięcie podczas jazdy. Jeśli wypadek nastąpi z przyczyn niewłaściwego wykorzystania mechanizmu ograniczającego, Klient ponosi wynikającą z tego odpowiedzialność.
10. Przed rozpoczęciem jazdy należy upewnić się, czy:
 - 10.1. nie istnieje możliwość, by jakakolwiek część ciała dziecka, jego ubrania lub elementów zabezpieczających, mogła wejść w kontakt z poruszającym się elementem fotelika lub roweru,
 - 10.2. dodatkowe obciążenie roweru nie wpływa negatywnie na sterowność roweru lub jego równowagę, niezbędną do bezpiecznego poruszania się na rowerze;
 - 10.3. masa i wymiary ciała dziecka nie przekraczają maksymalnego obciążenia fotelika (powyższe należy kontrolować również w trakcie jazdy).
11. Zabronione jest dokonywanie jakichkolwiek modyfikacji fotelika oraz przymocowywanie dodatkowego bagażu do miejsca, w którym znajduje się fotelik z dzieckiem. Należy zachować szczególną ostrożność w czasie jazdy rowerem z dzieckiem umieszczonym w foteliku, pamiętając, że Rower standardowy z fotelikiem dziecięcym może zachowywać się inaczej w odniesieniu do utrzymywania równowagi, kierowania i hamowania. W szczególności należy dostosować prędkość jazdy do ograniczeń wynikających z podróżowania dodatkowo obciążonym rowerem.

12. W trakcie użytkowania Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym należy dokonywać bieżącej weryfikacji, czy bagażnik z zamontowanym fotelikiem funkcjonuje należycie, a nadto czy przewożone dziecko nie przesłania w żaden sposób odblasków umieszczonych na bagażniku/foteliku.
13. Należy również zwrócić szczególną uwagę, aby nie zostawiać Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym zaparkowanego z dzieckiem w foteliku bez opieki.
14. Wypożyczenie oraz Zwrot Roweru standardowego z fotelikiem dziecięcym jest możliwe na każdej stacji.

Załącznik nr 3 Wzór zgody.

ZGODA – OŚWIADCZENIE RODZICÓW (OPIEKUNÓW)

Ja niżej podpisana(y) wyrażam zgodę na użytkowanie przez moje dziecko Systemu Tarnowskiego Roweru Miejskiego.

Dane Małoletniego

Imię i nazwisko	
-----------------	--

PESEL	
Numer telefonu, na który zarejestrowane jest konto	

Dane Rodzica (Opiekuna)

Imię i nazwisko	
Data i miejsce wydania zgody	
Odręczny podpis Rodzica (Opiekuna) wydającego zgodę	