

**Regulamin
Systemu Warszawskiego Roweru Publicznego Veturilo**

Obowiązuje od 01.07.2026

I. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z systemu Warszawski Rower Publiczny, zwanego również Veturilo (dalej: Veturilo), uruchomionego w m. st. Warszawa.
2. Regulamin Veturilo, wraz z Polityką Prywatności Systemu WRP Veturilo, udostępniony jest na Stronie Internetowej www.veturilo.waw.pl oraz w Aplikacji Mobilnej Veturilo 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@veturilo.waw.pl
tel.: 19 115 (koszt połączenia zgodny z taryfami operatorów).
4. Systemy Nextbike Polska są kompatybilne, tj. założenie konta w jednym z systemów umożliwia korzystanie z wypożyczalni Rowerów w innych miastach, chyba że regulamin danego systemu mówi inaczej. Użytkownicy systemów kompatybilnych mogą wówczas korzystać z Systemu Veturilo na zasadach właściwych dla użytkowników Systemu Nextbike Polska opisanych w Regulaminie. Klienci Systemu Veturilo mogą korzystać z wypożyczalni Rowerów w innych miastach, chyba że regulamin danego systemu mówi inaczej. Aktualny wykaz miast, w których funkcjonują Systemy Nextbike Polska, znajduje się pod adresem <https://nextbike.pl/o-nextbike/>. Systemy rowerowe Nextbike Polska nie wykraczają poza granice UE, jak również przetwarzanie danych osobowych z tym związane nie wykracza poza EOG.
5. Z Systemu Veturilo mogą korzystać także Klienci, którzy posiadają aktywne konto w Systemie Nextbike Polska. Wówczas warunkiem korzystania z Systemu Veturilo przez takiego Klienta jest: posiadanie aktywnego konta w Systemie Nextbike Polska, utrzymanie Minimalnego Stanu Konta według zasad określonych regulaminem Systemu Nextbike Polska oraz akceptacja warunków określonych w niniejszym Regulaminie. Jakiegokolwiek zmiany statusu konta Klienta w Systemie Nextbike Polska w taki sam sposób oddziałują na korzystanie przez tego Klienta z Systemu Veturilo (tzn. że np. zablokowanie konta w Systemie Nextbike Polska oznacza zablokowanie konta w Systemie Veturilo).
6. Warunki posiadania aktywnego statusu w Systemie Nextbike Polska są regulowane przez właściwy regulamin tego systemu.
7. Klient, który korzysta z Systemu Veturilo na zasadach opisanych w Rozdziale I pkt. 5 nie jest zobowiązany do dokonania rejestracji przed rozpoczęciem korzystania z Systemu Veturilo. Jeżeli Użytkownik Systemu Nextbike Polska chce skorzystać z Systemu Veturilo, powinien on:
 - 7.1 zalogować się do Systemu Nextbike Polska poprzez Aplikację Mobilną lub Serwis WWW Systemu Nextbike Polska, podając numer telefonu i PIN Systemu Nextbike Polska,
 - 7.2 zaakceptować Regulamin i Politykę prywatności Systemu WRP Veturilo.

II. Definicje

Ilekoć w Regulaminie mowa o:

1. **Aplikacji Mobilnej Veturilo** – należy przez to rozumieć aplikację mobilną umożliwiającą korzystanie przez Klienta z Systemu Veturilo, dostępną na urządzeniach z systemem Android, IOS oraz

EMUI/HarmonyOS.

2. **Blokadzie Konta** – należy przez to rozumieć środek prewencyjny, polegający na uniemożliwieniu korzystania z Systemu Veturilo, z którego może skorzystać Operator w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności naruszenia powodującego powstanie szkody na majątku m. st. Warszawa lub Operatora.
3. **Blokadzie O-lock** - środek zabezpieczenia Roweru w postaci zintegrowanej z ramą klamry „O”, bez którego zamknięcia 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. **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. **Centrum Kontaktu Veturilo (CK)** – należy przez to rozumieć uruchomioną przez Operatora usługę zapewniającą Klientom Veturilo całodobowy kontakt z Operatorem poprzez:
 - 5.1 infolinię pod nr 19 115,
 - 5.2 pocztę elektroniczną pod adresem ck@veturilo.waw.pl
 - 5.3 Aplikację Mobilną.Obsługa Klienta zapewniona jest we wszystkie dni tygodnia (także w dni wolne od pracy i święta), całodobowo. Poza sezonem: od pn. do pt.: 10.00 –12.00.
6. **Czasie Wypożyczenia** – czas liczony od momentu Wypożyczenia (odblokowania) Roweru, aż do momentu Zwrotu Roweru. Przy czym zakłada się, że Postój wliczany jest do Czasu Wypożyczenia.
7. **GPS** – urządzenie zamontowane na każdym Rowerze, służące do monitorowania pozycji Roweru oraz jego lokalizacji.
8. **Identyfikatorze 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.
9. **Karcie** – należy przez to rozumieć kartę kredytową lub debetową wydaną przez odpowiedni podmiot, którego logo jest umieszczone na karcie.
10. **Kliencie** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, uczestnika Systemu Veturilo, który zaakceptował Regulamin, dokonał rejestracji w Systemie Veturilo i posiada Minimalny Stan Konta.
11. **Koncie Klienta** – należy przez to rozumieć osobiste konto Klienta utworzone w trakcie rejestracji, na potrzeby korzystania z Systemu Veturilo, a także pobierania opłat zgodnie z Załącznikiem nr 1 i nr 2 do niniejszego Regulaminu. Każda wpłata wniesiona przez Klienta na Konto Klienta jako Opłata Inicjalna czy Kwota Doładowania jest przedpłatą (zaliczką) na poczet opłat naliczanych zgodnie z ww. załącznikami do Regulaminu.
12. **Kwocie Doładowania** – należy przez to rozumieć wpłatę wniesioną na poczet Wypożyczeń na Konto Klienta. Niewykorzystana Kwota doładowania podlega zwrotowi na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
13. **Minimalnym Stanie Konta** – należy przez to rozumieć środki, jakie posiada na Koncie Klient, których wysokość nie może być niższa niż 10 zł. Wypożyczenie Roweru jest możliwe wyłącznie wtedy, gdy Klient posiada na Koncie minimum 10 zł. W przypadku uruchomienia zlecenia obciążenia Karty Minimalny Stan Konta nie powinien być niższy niż 0 zł.
14. **Nieautoryzowany Przejazd** – należy przez to rozumieć korzystanie z Roweru bez zarejestrowanego

na Koncie Klienta Wypożyczenia Roweru.

15. **Obszarze Zwrotu** – oznakowane stojaki rowerowe, z których Klient może Wypożyczać oraz Zwracać Rowery Veturilo. Zwrot Roweru Veturilo w Obszarze Zwrotu jest związany z naliczeniem dodatkowych opłat zgodnie z Załącznikiem nr 1. Informacje o lokalizacji Obszaru Zwrotu znajdują się w Aplikacji Mobilnej oraz na Stronie Internetowej. **Wzór oznakowanego stojaka w Obszarze Zwrotu stanowi Załącznik nr 3.**
16. **Operatorze** – należy przez to rozumieć Nextbike GZM sp. z o.o., realizującego usługę związaną z obsługą Systemu Veturilo, 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, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000906627, REGON 389220243, NIP 1133035601.
17. **Oplacie Inicjalnej** – należy przez to rozumieć kwotę wpisowego do Systemu Veturilo wynosząca 10 zł. brutto (słownie: dziesięć złotych), uiszczaną przez Klienta przy rejestracji w Veturilo, której wniesienie stanowi pierwszą wpłatę na poczet Kwoty Doładowania. Niewykorzystana Opłata Inicjalna podlega zwrotowi na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
18. **Polityce Prywatności** – odrębny od Regulaminu dokument Operatora określający warunki przetwarzania przez Operatora danych osobowych Klienta. Polityka prywatności dostępna jest pod adresem <https://veturilo.waw.pl/privacy-policy/>.
19. **Postępowaniu Wyjaśniającym** – 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.
20. **Postoju** – funkcja pozwalająca na zaparkowanie Roweru bez jego Zwrotu. Postój dostępny jest z poziomu Aplikacji Mobilnej.
21. **Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin, opisujący zasady i warunki korzystania z Systemu Veturilo, w szczególności zakres praw i obowiązków oraz odpowiedzialność osób korzystających z możliwości Wypożyczenia Rowerów w Systemie Veturilo.
22. **Rowerze typu tandem** – należy przez to rozumieć Rower przeznaczony do użytku przez dwie osoby o łącznej wadze do 240 kg. Wyposażony jest w koszyk o pojemności 15 kg. Rower posiada nadajnik GPS.
23. **Rowerze ze wspomaganie elektrycznym (zwany również Rower elektryczny)** – należy przez to rozumieć Rower z silnikiem elektrycznym, który wspomaga pedałowanie do osiągnięcia prędkości 25 km/h, udostępniany w Systemie Veturilo przez Operatora. Rower przeznaczony jest do użytku przez jedną osobę, która ukończyła 13 lat i mieści się w zakresie od 150 do 195 cm wzrostu. Rower ma koła z obręczami o wymiarach 26 cali, jego udźwig wynosi do 120 kg samego kierującego. Wyposażony jest w koszyk o pojemności 15 kg. Rower posiada nadajnik GPS.
24. **Rowerze standardowym** – należy przez to rozumieć podstawowy typ Roweru udostępniany w Systemie Veturilo przez Operatora. Rower przeznaczony jest do użytku przez jedną osobę, która ukończyła 13 lat i mieści się w zakresie od 150 do 195 cm wzrostu. Rower ma koła z obręczami o wymiarach 26 cali, jego udźwig wynosi do 120 kg samego kierującego. Wyposażony jest w koszyk o pojemności 15 kg. Rower posiada nadajnik GPS.
25. **Stacji Kompatybilnej** – należy przez to rozumieć miejsce Wypożyczenia oraz Zwrotu Rowerów Veturilo, które znajduje się w granicach miast i gmin kompatybilnych wymienionych na stronie www.veturilo.waw.pl. Stacja jest wyposażona w stojaki rowerowe, przy których zwracane są Rowery za pomocą Blokad O-lock.
26. **Stacji Tymczasowej Veturilo** – należy przez to rozumieć tymczasowe miejsce Wypożyczenia oraz Zwrotu Rowerów przez Klientów Veturilo, oznakowane symbolem Veturilo. Informacje o lokalizacji Stacji Tymczasowych Veturilo znajdują się na Stronie Internetowej oraz w Aplikacji Mobilnej.

27. **Stacji Veturilo** – miejsce Wypożyczenia oraz Zwrotu Rowerów przez Klientów Veturilo, oznakowane symbolem Veturilo, wyposażone w Totem, pompkę Rowerową oraz oznakowane stojaki rowerowe (**wzór oznakowanego stojaka stacji Veturilo stanowi Załącznik nr 4**), przy których zwracane są Rowery. Informacje o lokalizacji Stacji Veturilo znajdują się na Stronie Internetowej oraz w Aplikacji Mobilnej.
28. **Strefie Użytkowania** – należy przez to rozumieć granice administracyjne miasta stołecznego Warszawa. Operator rozszerza Strefę Użytkowania do granic administracyjnych gmin i miast wymienionych na stronie www.veturilo.waw.pl oraz dopuszcza możliwość przemieszczania się pomiędzy nimi.
29. **Strefie Niedozwolonej** – należy przez to rozumieć miejsca/obszary niestanowiące stacji Veturilo, Stacji Tymczasowej, Stacji Kompatybilnej oraz Obszaru zwrotu, w których Klient może poruszać się Rowerem Veturilo, ale dokonanie Zwrotu Roweru wiąże się z naliczeniem Opłaty Dodatkowej zgodnie z Załącznikiem nr 1, z zastrzeżeniem Rozdziału XII pkt 12.
30. **Stronie Internetowej** – należy przez to rozumieć uruchomioną przez Operatora stronę www.veturilo.waw.pl zawierającą dane do rozpoczęcia i dalszego korzystania z Veturilo.
31. **Systemie Veturilo** – należy przez to rozumieć uruchomiony przez Operatora system wypożyczalni Rowerów w ramach Warszawskiego Roweru Publicznego obejmujący w szczególności Rowery, infrastrukturę techniczną, oprogramowanie oraz dokument określający prawa i obowiązki Klientów.
32. **Tabeli Taryfy i Opłat Dodatkowych** – należy przez to rozumieć cennik usług i Opłat Dodatkowych w Veturilo będący integralną częścią Umowy. Cennik stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu oraz jest dostępny na Stronie Internetowej www.veturilo.waw.pl oraz Aplikacji Mobilnej.
33. **Umowie** – należy przez to rozumieć Umowę Klienta ze Współadministratorami, 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 Veturilo 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 Veturilo. Współadministratorami Danych Osobowych w zakresie działań w ramach Wspólnych Czynności Przetwarzania tj. uruchomienia i obsługi Systemu Veturilo są Zamawiający i Operator.
34. **Wypożyczeniu Roweru** – należy przez to rozumieć wypożyczenie Roweru przez Klienta z dowolnej Stacji Veturilo, Stacji Tymczasowej Veturilo, Stacji Kompatybilnej lub Obszaru Zwrotu przy pomocy Identyfikatora Klienta. Wypożyczenie Roweru kończy się wraz ze Zwrotem Roweru. Proces wypożyczenia określa szczegółowo Rozdział VII. Regulaminu.
35. **Zamawiającym** – należy przez to rozumieć Miasto Stołeczne Warszawa pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, NIP 525-22-48-481 w imieniu i na rzecz którego działa Zarząd Dróg Miejskich, ul. Chmielna 120, 00-801 Warszawa (ZDM).
36. **Zwrocie Roweru** – oddanie Roweru na Stacji Veturilo, Stacji Tymczasowej Veturilo, Stacji Kompatybilnej lub w Obszarze Zwrotu poprzez zamknięcie Blokad O-lock. Zwrot Roweru w miejscu innym niż te, które zostały wymienione powyżej, wiąże się z naliczeniem Opłaty Dodatkowej zgodnie z Załącznikiem nr 1. Proces Zwrotu określa Rozdział XI. Regulaminu. Użycie funkcji Postoju nie jest rozumiane jako Zwrot Roweru.

III. Zasady ogólne korzystania z Systemu Veturilo

1. Warunkiem korzystania z Systemu Veturilo jest podanie przez Klienta: wymaganych przy rejestracji danych osobowych, akceptacja warunków określonych w niniejszym Regulaminie, rejestracja Klienta w Systemie Veturilo, dokonanie Opłaty Inicjalnej oraz kliknięcie w link aktywacyjny. Warunkiem korzystania z Veturilo jest ponadto utrzymanie Minimalnego Stanu Konta Klienta w momencie każdego wypożyczenia.
2. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunki niniejszego Regulaminu, w szczególności dokonać umówioną Opłatę Inicjalną, utrzymywać Minimalny Stan Konta 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), 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 Tabelach Taryfy i Opłat Dodatkowych. W oświadczeniu rodzice lub opiekunowie prawni muszą zobowiązać się do uzupełniania Konta małoletniego w Systemie Veturilo, w taki sposób, aby w momencie wypożyczenia Konto było aktywne (Rozdział VII pkt 1). 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@veturilo.waw.pl, a oryginał pocztą na adres Operatora lub złożyć osobiście w siedzibie Operatora.

Wzór zgody dostępny jest na stronie: www.veturilo.waw.pl.

4. Warunkiem koniecznym korzystania przez osoby małoletnie z wypożyczonego Roweru jest posiadanie przez nie ważnego uprawnienia do kierowania Rowerami, natomiast w przypadku osób pełnoletnich wymagany jest brak cofnięcia uprawnienia do kierowania pojazdami.
5. Osoby niepełnoletnie, poniżej 13. roku życia, mogą korzystać z Rowerów wyłącznie pod nadzorem opiekuna prawnego.
6. Klient może wypożyczyć jednocześnie do czterech Rowerów.
7. Strony Umowy zobowiązane są wzajemnie do powiadamiania się o każdej zmianie adresów lub innych danych identyfikujących strony, podanych podczas rejestracji w Systemie Veturilo. Zmiany należy zgłaszać w sposób opisany w Rozdziale XIV pkt 3.1 - 3, 5 i 6.

IV. Odpowiedzialność i 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 oraz naliczenia opłat zgodnie z Załącznikiem nr 1 i 2. Szczegółowe warunki Blokad Konta zostały opisane w Rozdziale XVIII niniejszego Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się oddać Rower sprawny technicznie, w takim samym stanie, jakim 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 korzystaniu z Systemu Veturilo.
3. W przypadku Nieautoryzowanego Przejazdu Operator zastrzega możliwość nałożenia na Klienta Opłaty Dodatkowej zgodnie z Załącznikiem nr 1.
4. Klient jest odpowiedzialny za Rower przez cały czas Wypożyczenia Roweru. W szczególności Klient zobowiązany jest podjąć działania celem zapobieżenia uszkodzeniom oraz kradzieży wypożyczonego Roweru.
5. W przypadku kradzieży Roweru dokonanej w trakcie Czasu Wypożyczenia Roweru Klient ma obowiązek powiadomić o tym CK Veturilo 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.
6. Zabronione jest korzystanie z Rowerów Systemu Veturilo 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 z definicji zabraniają lub zalecają powstrzymanie się od kierowania pojazdami.
7. Klient ponosi pełną i całkowitą odpowiedzialność oraz zobowiązuje się do pokrycia wszelkich mandatów, opłat itp., nałożonych na Klienta w związku z korzystaniem z Systemu Veturilo, a

powstałych z jego winy. Klient nie ponosi natomiast odpowiedzialności za mandaty, opłaty itp., które zostały na niego nałożone, a wynikają z winy Operatora.

8. W przypadku udowodnionych zniszczeń wynikłych z niewłaściwego użytkowania sprzętu wchodzącego w skład Systemu Veturilo, 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. Wycena naprawy sporządzona zostanie w oparciu o wykaz Opłat Dodatkowych - Koszty napraw i odtworzenia Roweru Veturilo, przedstawione w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu - Koszty napraw i odtworzenia Roweru Veturilo.
9. 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 Veturilo. W przypadku trudności ze Zwrotem Roweru wynikającej z winy Operatora, po kilkukrotnych nieudanych próbach kontaktu telefonicznego lub przez czat z CK, Klient nie ponosi kosztów jego dalszego wypożyczenia oraz nie odpowiada za ewentualną kradzież i zniszczenia.
10. 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.
11. Klient odpowiada za ewentualne szkody wynikające z niestosowania się do Regulaminu, przy czym jednym z elementów szkody może być tzw. koszt odtworzenia Roweru określony w Tabeli Taryfy i Opłat Dodatkowych oraz Tabeli Koszty Naprawy i odtworzenia Roweru Veturilo.
12. Zabrania się używania zabezpieczeń niebędących elementem Systemu Veturilo 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.
13. Klientom Veturilo zabrania się przewozu Rowerów Veturilo samochodami i innymi środkami transportu, należącymi do osób prywatnych, nie wliczając środków transportu zbiorowego.
14. Klientom Veturilo zabrania się przewozu Rowerem liczby osób ponad określoną w niniejszym Regulaminie.

V. Formy płatności

1. Płatność za usługi i produkty oferowane w ramach Systemu Veturilo może być dokonywana poprzez:
 - 1.1 zasilenie Konta Klienta za pomocą przelewu bankowego lub poprzez jednorazową płatność Kartą w szczególności przez portal www.veturilo.waw.pl, z którego środki będą pobierane w wysokości wynikającej z Tabeli Taryfy i Opłat Dodatkowych, a następnie przekazywane na rachunek Operatora,
 - 1.2 uruchomienie zlecenia obciążenia Karty, z którym wiąże się pobranie opłaty min. 10 zł wykorzystywanej na poczet Wypożyczenia. Jest to równoznaczne z podpisaniem Karty. Można tego dokonać poprzez wprowadzenie numeru Karty za pomocą Aplikacji Mobilnej Veturilo oraz na Stronie internetowej Systemu Veturilo.
2. Wszelkie płatności są przekazywane na rachunek Operatora.
3. Informacje dotyczące Kart, przetwarzane są przez zewnętrznego usługodawcę i nie są przechowywane ani dostępne dla Operatora.
4. Na życzenie Klienta Zarząd Dróg Miejskich w Warszawie dostarczy Klientowi fakturę VAT wystawioną przez ZDM za dokonany przejazd (opłata naliczona według cennika). W tym celu Klient skontaktuje się z ZDM drogą elektroniczną na adres e-mail kancelaria@zdm.waw.pl, poprzez wskazanie 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 Veturilo będą wystawiane w terminach i trybach przewidzianych w przepisach prawa podatkowego.
7. ZDM i Operator wyślą fakturę VAT w formie elektronicznej na adres e-mail, z którego kontaktował się Klient lub w inny sposób wskazany przez Klienta. W szczególnie uzasadnionych przypadkach ZDM i Operator mogą wysłać fakturę VAT na inny adres e-mail, wskazany przez Klienta.

VI. Rejestracja

1. Z zastrzeżeniem Rozdziału I pkt 7, koniecznym warunkiem korzystania z Systemu Veturilo 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 www.veturilo.waw.pl,
 - 2.2 Aplikację Mobilną Veturilo,
 - 2.3 kontakt telefoniczny z CK Veturilo.
3. Podczas procesu rejestracji poprzez stronę www.veturilo.waw.pl, Aplikację Mobilną Veturilo lub kontakt telefoniczny z pracownikiem CK Veturilo 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 telefonu komórkowego,
 - 3.5. numeru Karty z możliwością obciążenia (opcjonalnie).

Klient musi zaznaczyć, że przeczytał i akceptuje Regulamin Veturilo oraz Politykę Prywatności Systemu WRP Veturilo.

4. Po udanej rejestracji Klient otrzymuje wygenerowany automatycznie kod PIN, który wraz z numerem telefonu służy logowaniu się do Konta Klienta. Dane do logowania wysyłane są SMS-em pod wskazany numer telefonu.
5. W celu ukończenia procesu rejestracji na wskazany adres e-mail zostanie wysłany link w celu potwierdzenia danych. Konto Klienta pozostanie nieaktywne do momentu weryfikacji danych. Kliknięcie linku i tym samym potwierdzenie danych przez Klienta spowoduje aktywację konta, od tego momentu będzie możliwe Wypożyczenie Roweru. Link weryfikacyjny jest ważny przez 24 godziny od chwili otrzymania wiadomości e-mail. Po upływie tego terminu, ponowna weryfikacja danych będzie możliwa jedynie po wygenerowaniu nowego linku przez Aplikację Mobilną.
6. Konta Klientów zawierające nieprawidłowe, w szczególności w oczywisty sposób fikcyjne dane osobowe z saldem 0 zł, mogą być automatycznie usuwane z bazy Systemu Veturilo.

VII. Wypożyczenie

1. Wypożyczenie Roweru jest możliwe, gdy Klient posiada aktywny status Konta w Systemie Veturilo. Przez aktywny status Konta w Systemie Veturilo rozumie się:
 - 1.1 spełnienie warunków Rejestracji Rozdziału VI pkt 3,
 - 1.2 posiadanie Minimalnego Stanu Konta.
2. Rower Veturilo można wypożyczyć poprzez:

2.1 Aplikację Mobilną,

2.2 kontakt z CK Veturilo.

3. Wypożyczenie Roweru możliwe jest na dowolnej Stacji Veturilo, Stacji Tymczasowej Veturilo, Stacji Kompatybilnej lub z Obszaru Zwrotu. Zwolnienie Blokad O-lock jest potwierdzone sygnałem dźwiękowym.
4. W przypadku wypożyczenia przez Klienta tego samego Roweru w czasie 15 minut od zakończonego wypożyczenia, kontynuowane będzie naliczanie opłat za Czas Wypożyczenia Roweru (opłata będzie naliczana od momentu odnotowania w aplikacji Zwrotu pierwszego Wypożyczenia).
5. Obowiązkiem Klienta 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.
6. W przypadku stwierdzenia w Czasie Wypożyczenia Roweru jakiegokolwiek usterki Roweru Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia problemu do CK Veturilo lub przez Aplikację Mobilną i, o ile to możliwe, odstawienia Roweru do najbliższej Stacji.
7. Jazda Rowerem, który w momencie wypożyczenia jest niezdatny do użytku, może skutkować odpowiedzialnością Klienta za szkody powstałe w wyniku użytkowania Roweru.
8. Klient jest zobowiązany w trakcie Czasu Wypożyczenia posiadać telefon komórkowy, zdolny do wykonywania połączeń z CK Veturilo lub korzystania z Aplikacji Mobilnej.
9. Bagażnik 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. Zabrania się przewożenia w bagażniku ludzi i zwierząt. Przy przewożeniu w bagażniku rzeczy cięższych niż 5 kg, należy zachować szczególną ostrożność. Maksymalna masa wkładu bagażnika nie może przekraczać 15 kg. Przedmioty wkładane do bagażnika nie mogą 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 oraz pozostawienie przewożonych w bagażniku towarów lub przedmiotów. W szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności za przewożony sprzęt elektroniczny stanowiący własność Klienta.
10. W trakcie trwania wypożyczenia Klient może wyjechać poza Strefę Użytkowania, jednak zobowiązany jest powrócić przed zakończeniem Wypożyczenia i zwrócić go w uprawnionym do tego miejscu wskazanym przez niniejszy Regulamin, w przeciwnym razie Klient obciążany jest Opłatą Dodatkową zgodnie z Załącznikiem nr 1.

VIII. Czas Wypożyczenia

1. Czas Wypożyczenia Roweru rozpoczyna się w momencie odblokowania Roweru zgodnie z Rozdziałem VII pkt 2 Regulaminu. Kończy się w momencie Zwrotu Roweru zgodnie z Rozdziałem XI pkt 1 Regulaminu.
2. Klient ma obowiązek zwrócić Rower nie przekraczając maksymalnego Czasu Wypożyczenia, tj. 12 godzin. Przekroczenie maksymalnego Czasu Wypożyczenia powoduje naliczenie Opłat Dodatkowych zgodnie z Załącznikiem nr 1. Naliczenie opłaty za przekroczenie maksymalnego Czasu wypożyczenia nie wyłącza obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Roweru zgodnie z Tabelą Opłat Veturilo.
3. Czas Wypożyczenia Roweru będzie kontynuowany w przypadku Zwrotu i Wypożyczenia tego samego Roweru w ciągu 15 minut od zwrotu Roweru.

IX. 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. Po jej wybraniu należy potwierdzić

włączenie funkcji Postój poprzez kliknięcie komunikatu w Aplikacji Mobilnej, a następnie ręcznie zamknąć Blokadę O-lock. W celu zakończenia Postoju należy wybrać opcję wznowienia jazdy w Aplikacji Mobilnej. Blokada O-lock otworzy się automatycznie.

3. Czas trwania Postoju wliczany jest do Czasu Wypożyczenia.

X. Naprawy i awarie

1. Wszelkie awarie powinny być zgłaszane do CK Veturilo telefonicznie lub przez Aplikację Mobilną, niezwłocznie po zauważeniu usterki.
2. Zabronione jest samodzielne dokonywanie jakichkolwiek napraw, modyfikacji, wymiany części w wypożyczonym Rowerze. Jedynym uprawnionym podmiotem do tych działań jest Operator.
3. Na Kliencie ciąży obowiązek posiadania możliwości nawiązania kontaktu z CK Veturilo przez cały Czas Wypożyczenia.
4. W przypadku pojawienia się problemów uniemożliwiających poprawne zabezpieczenie Roweru należy zgłosić sytuację wyłącznie telefonicznie do CK Veturilo, znajdując się przy Rowerze.

XI. Zwrot

1. Zwrot Roweru Veturilo możliwy jest na Stacji Veturilo, Stacji Tymczasowej Veturilo, Stacji Kompatybilnej lub w Obszarze Zwrotu na jeden z poniższych sposobów:
 - 1.1 regularny Zwrot – Zwrot Roweru na Stacji Veturilo, Stacji Tymczasowej Veturilo lub Stacji Kompatybilnej, po Wypożyczeniu ze Stacji Veturilo, Stacji Tymczasowej Veturilo lub Stacji Kompatybilnej.
 - 1.2 premiowany Zwrot – Zwrot Roweru na Stacji Veturilo lub Stacji Tymczasowej Veturilo, po Wypożyczeniu poza Stacją Veturilo, Stacją Tymczasową Veturilo lub Stacją Kompatybilną.
 - 1.3 płatny Zwrot – Zwrot Roweru poza Stacją Veturilo, Stacją Tymczasową Veturilo lub Stacją Kompatybilną, ale w Obszarze Zwrotu.

Kwoty premii za premiowany Zwrot i opłaty za płatny Zwrot (o których mowa w pkt 1.2 i 1.3 powyżej) określa Załącznik nr 1.

2. Zakończenie Wypożyczenia Roweru w Obszarze Zwrotu będzie obciążone Opłatą Dodatkową za wyjątkiem sytuacji, w której Wypożyczenie Roweru trwało krócej niż 5 minut, a miejsce Zwrotu Roweru znajduje się w odległości mniejszej niż 50 m od miejsca rozpoczęcia Wypożyczenia Roweru.
3. Niedozwolony jest Zwrot Roweru na obszarach trudnodostępnych pod rygorem naliczenia Opłaty Dodatkowej zgodnie z Załącznikiem nr 1. 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.
4. Niedozwolony jest Zwrot roweru w Strefie Niedozwolonej pod rygorem naliczenia Opłaty Dodatkowej zgodnie z Załącznikiem nr 1, z zastrzeżeniem Rozdziału XII pkt 12.
5. W przypadku Zwrotu roweru w wyznaczonym Obszarze Zwrotu, Klient zobowiązany jest do zwrotu Roweru wyłącznie przy oznakowanych stojakach rowerowych poprzez zapięcie Blokadę O-lock. Rower powinien zostać zwrócony przy oznakowanych stojakach 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 przez Klienta. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się przez Aplikację Mobilną lub kontakt z CK Veturilo, że Rower został poprawnie zwrócony w Obszarze Zwrotu. W przypadku zwrotu roweru w Obszarze zwrotu niezgodnie z Regulaminem, Klient zostanie obciążony Opłatą Dodatkową. Wzór oznakowanych stojaków rowerowych stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
6. W przypadku Zwrotu Roweru na Stacji Veturilo, Stacji Tymczasowej Veturilo, lub Stacji Kompatybilnej,

Klient zwraca Rower poprzez zapięcie Blokad O-lock. Rower powinien zostać unieruchomiony w taki sposób, aby stał stabilnie na kołach, oparty na nóżce. Prawidłowe zabezpieczenie Roweru zostanie potwierdzone sygnałem dźwiękowym. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się przez Aplikację Mobilną lub kontakt z CK Veturilo, że Rower został poprawnie zwrócony. Rower należy zaparkować nie utrudniając ruchu rowerowego, drogowego ani pieszego.

7. Na Kliencie spoczywa obowiązek prawidłowego Zwrotu Roweru i jego zabezpieczenia, o których mowa w Rozdziale XI pkt 1. Niedopełnienie obowiązku może skutkować:

- 7.1 naliczeniem opłat za Wypożyczenie Roweru zgodnie z cennikiem, a w przypadku wypożyczenia trwającego dłużej niż maksymalny Czas Wypożyczenia, naliczeniem Opłaty Dodatkowej zgodnie z Załącznikiem nr 1,
- 7.2 naliczeniem opłaty za utratę, kradzież lub zniszczenie Roweru zgodnie z Załącznikiem nr 1 (w zależności od typu Roweru),
- 7.3 naliczeniem opłaty za Zwrot Roweru (bez względu na typ) w miejscu trudnodostępnym (o którym mowa w Rozdziale XI pkt 3), zgodnie z Załącznikiem nr 1,
- 7.4 naliczeniem opłaty za Zwrot Roweru (bez względu na typ) poza Strefą Użytkowania lub Stacją Kompatybilną zgodnie z Załącznikiem nr 1.
- 7.5 naliczeniem opłaty za Zwrot Roweru (bez względu na typ) w Strefie Niedozwolonej zgodnie z Załącznikiem nr 1.
- 7.6 naliczeniem opłaty za pozostawienie wypożyczonego Roweru bez zabezpieczenia zgodnie z Załącznikiem nr 1.

Wszystkie Opłaty wskazane w pkt. 7.1 – 7.5 mogą się sumować.

8. 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 Veturilo maksymalnie do 24 godzin od momentu wystąpienia zdarzenia.

XII. Opłaty

1. Opłaty naliczane są według stawek podanych w Tabeli Taryfy i Opłat Dodatkowych, będących załącznikiem do Regulaminu, dostępnych na www.veturilo.waw.pl oraz w Aplikacji Mobilnej Veturilo. Podstawą wyliczenia opłaty jest liczba minut wypożyczenia liczona od momentu Wypożyczenia Roweru do momentu Zwrotu Roweru.
2. Opłaty za korzystanie z Systemu Veturilo są zróżnicowane i uzależnione od długości Czasu Wypożyczenia. Opłata za jednorazowe Wypożyczenie Roweru jest sumą należności za kolejne przedziały czasowe.
3. Czas naliczania opłat jest podzielony na jednogodzinne okresy z wyjątkiem pierwszej godziny Wypożyczenia, podczas której wydzielą się okres pierwszych dwudziestu minut Czasu Wypożyczenia oraz dalszych czterdziestu minut Czasu Wypożyczenia.
4. W przypadku, gdy naliczone opłaty za Czas Wypożyczenia lub Opłaty Dodatkowej przekraczają posiadane środki, Klient ma obowiązek doładować swoje Konto Klienta 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.
5. Zwrot salda konta Klienta może być dokonany po rozwiązaniu Umowy. W trakcie trwania Umowy

Kwota Doładowania nie podlega zwrotowi. W uzasadnionych przypadkach Klient może się ubiegać o zwrot Kwoty Doładowania w trakcie trwania Umowy.

6. W przypadku otrzymania Bonu promocyjnego, jego wysokość i przeznaczenie są ustalane przez Operatora i jest on bezzwrotny, tzn. nie ma możliwości wypłacenia środków. Środki z takiego doładowania oraz z tytułu premiowanego Zwrotu (Rozdział XI ust. 1 pkt. 1.2) wykorzystywane są w pierwszej kolejności na poczet Wypożyczeń Roweru, przed środkami wpłaconymi przez Klienta. W przypadku Bonów promocyjnych szczegóły dotyczące kwoty, terminu ważności i powodu przyznania określone są w aktualnym regulaminie promocji dostępnym na stronie promocji. Informacje o aktualnych promocjach znajdują się na stronie Operatora.
7. Niewykorzystane wpłaty wniesione przez Klienta na Konto Klienta jako Opłata Inicjalna czy Kwota Doładowania przechodzą z sezonu na sezon. 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.
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 na zasadach wynikających z odrębnych przepisów. Klient przyjmuje do wiadomości, iż Operator Veturilo 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 Veturilo zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Klienta.
9. Na Kliencie, który nie dopełni obowiązków wynikających z Regulaminu, ciąży odpowiedzialność finansowa.
10. W przypadku utraty Roweru z winy Klienta, zgodnie z umową łączącą Operatora z Zamawiającym, Operator jest zobowiązany do zastąpienia innym Rowerem.
11. W przypadku naliczania Opłaty Dodatkowej, z wyłączeniem Zwrotu Roweru w Obszarze Zwrotu Operator, wydaje decyzję po rozpatrzeniu okoliczności danej sprawy, po wcześniejszym zgłoszeniu przez Klienta do CK Veturilo w sposób opisany w Rozdziale XIV pkt 3. W przypadku naliczenia Opłaty Dodatkowej za Zwrot Roweru w Obszarze Zwrotu opłata ta jest naliczana automatycznie. Operator wydaje decyzję w terminie 14 dni od daty stwierdzenia zdarzenia, a w sprawach szczególnie skomplikowanych – w terminie do 30 dni.
12. W sytuacji, gdy Klient zwróci Rower (bez względu na typ) w Strefie Niedozwolonej, tj. poza Stacją Veturilo, Stacją Tymczasową Veturilo, Stacją Kompatybilną lub Obszarem Zwrotu i zostanie naliczona Opłata Dodatkowa, zgodnie z Załącznikiem nr 1, Klient dostanie powiadomienie PUSH z informacją o naliczeniu Opłaty Dodatkowej w przypadku włączenia takiej funkcjonalności w Aplikacji Mobilnej przez Klienta. Operator umożliwia anulowanie tej opłaty automatycznie, pod warunkiem, że Klient ponownie wypożyczy dopiero co zwrócony Rower w ciągu 15 minut od zakończenia Wypożyczenia i zwróci go na Stację Veturilo, Stację Tymczasową Veturilo, Stację Kompatybilną lub w Obszar Zwrotu.
13. 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 za kradzież, utratę lub zniszczenie wskazana w Załączniku nr 1 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. Niezależnie od powyższego, Klient zobowiązany jest do zapłaty kosztów naprawy roweru zgodnie z Załącznikiem nr 2. W uzasadnionych przypadkach Opłata za kradzież, utratę lub zniszczenie może zostać anulowana.

XIII. Odpowiedzialność

1. Operator realizuje usługi związane z obsługą Veturilo i ponosi odpowiedzialność za jego należyte funkcjonowanie.
2. 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.
3. Klient roszczenia i reklamacje powinien składać w formie, o której mowa w Rozdziale XIV.
4. Operator zastrzega sobie prawo do udostępniania danych Klienta, jeżeli obowiązek udostępnienia uprawnionym osobom wynika z obowiązujących przepisów prawa.

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 XII pkt 11).
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 pozwalających na identyfikację Klienta Operator pozostawi reklamację bez rozpoznania.
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,
 - 3.4 telefonicznie za pośrednictwem CK Veturilo,
 - 3.5 listem poleconym na adres pocztowy Operatora podany w Rozdziale I pkt 3,
 - 3.6 osobiście w siedzibie Operatora.
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, 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.
8. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną 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.
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 Veturilo. 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,

9.4 osobiście w siedzibie Operatora.

10. Klient może skierować odwołanie bezpośrednio do Zamawiającego w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację na adres: ul. Chmielna 120, 00-801 Warszawa lub elektronicznie na adres kancelaria@zdm.waw.pl.

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 www.veturilo.waw.pl,
 - 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 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. 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. 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. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę. Wypowiedzenie Klient może złożyć w następujący sposób:
 - 1.1 drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Rozdziale I pkt 3,
 - 1.2 drogą elektroniczną przez formularz kontaktowy na Stronie Internetowej,
 - 1.3 drogą elektroniczną przez formularz kontaktowy w Aplikacji Mobilnej działającej na systemie operacyjnym IOS,
 - 1.4 listem poleconym na adres pocztowy Operatora podany w Rozdziale I pkt 3,
 - 1.5 osobiście w siedzibie Operatora.
2. Rozwiązanie Umowy następuje niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty doręczenia wypowiedzenia Operatorowi. Skutkiem rozwiązania Umowy jest likwidacja przez Operatora Konta Klienta w Systemie Veturilo.
3. 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.
4. Jeżeli środki na Koncie Klienta przekraczają 0 zł w dniu rozwiązania Umowy, zostaną one zwrócone zgodnie ze sposobem zwrotu środków wskazanym przez Klienta we wniosku, 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 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 Veturilo lub też zaprzestanie działania lub zmiana zakresu działania Systemu Veturilo.
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.
3. W przypadku, gdy Konto Klienta będzie likwidowane, o ile środki na Koncie Klienta przekraczają 0 zł w dniu rozwiązania Umowy, zostaną one zwrócone zgodnie ze sposobem wskazanym przez Klienta. Zwrot środków nastąpi maksymalnie w terminie do 14 dni od daty otrzymania informacji o sposobie zwrotu środków. 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.

XVIII. Blokada konta

1. Operator zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania konta Klienta w trakcie Postępowań Wyjaśniających lub stałego zablokowania Konta Klienta w przypadku jawnego nieprzestrzegania warunków korzystania z Rowerów Veturilo 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.
3. Blokada Konta może nastąpić również w przypadku, gdy w Czasie Wypożyczenia Roweru przez Klienta Rower zaginął.
4. Stałe zablokowanie Konta Klienta uniemożliwia w przyszłości założenie kolejnego Konta oraz jest jednoznaczne z rozwiązaniem Umowy z Klientem z jego winy.

XIX. Aplikacja Mobilna Veturilo

1. Aplikacja Mobilna Veturilo jest dostępna do pobrania bez żadnych opłat (bezpłatnie) w sklepach Google Play, App Store oraz Huawei AppGallery.
2. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej jest możliwe na urządzeniach z odpowiednim aktualnym systemem Android, IOS lub EMUI/HarmonyOS oraz ze stałym dostępem do Internetu.
3. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej Veturilo jest możliwe po zarejestrowaniu Konta Klienta w Systemie Veturilo. Postanowienia niniejszego Regulaminu w zakresie warunków korzystania z Veturilo znajdują odpowiednio zastosowanie do Aplikacji Mobilnej Veturilo.

XX. Postanowienia końcowe

1. Akceptacja niniejszego Regulaminu oraz Wypożyczenie Roweru są równoznaczne z: oświadczeniem o stanie zdrowia umożliwiającym bezpieczne poruszanie się na Rowerze; umiejętnością jazdy na Rowerze; posiadaniem wymaganych przepisami prawa uprawnieniami oraz znajomością przepisów ruchu drogowego.

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 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.

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 VETURILO

Cennik standardowy dla Roweru standardowego oraz Roweru typu tandem*		Wartość brutto
Opłata za Wypożyczenie Roweru	Przedział czasowy	
	do 20 minut	0 zł
	od 21-szej do 60-tej minuty	1 zł
	Druga godzina	3 zł
	Trzecia godzina	5 zł
	Czwarta i każda następna rozpoczęta godzina	7 zł
Opłata za przekroczenie 12-godzinnego okresu wypożyczenia		200 zł

*w przypadku wypożyczenia tego samego roweru w czasie 15 minut od zakończonego wypożyczenia, kontynuowane będzie naliczanie opłat za czas wypożyczenia roweru (opłata będzie naliczana od momentu odnotowania w aplikacji zwrotu pierwszego wypożyczenia).

Cennik standardowy dla Roweru ze wspomaganie elektrycznym*		Wartość brutto
Opłata za Wypożyczenie Roweru	Przedział czasowy	
	do 20 minut	0 zł
	od 21-szej do 60-tej minuty	6 zł
	Druga i każda następna rozpoczęta godzina	14 zł
Opłata za przekroczenie 12-godzinnego okresu wypożyczenia		300 zł

*w przypadku wypożyczenia tego samego roweru w czasie 15 minut od zakończonego wypożyczenia, kontynuowane będzie naliczanie opłat za czas wypożyczenia roweru (opłata będzie naliczana od momentu odnotowania w aplikacji zwrotu pierwszego wypożyczenia).

Opłaty Dodatkowe

Opłata za kradzież, utratę lub zniszczenie**:	
Roweru standardowego	4 600 zł
Roweru typu tandem	10 000 zł
Roweru ze wspomaganie elektrycznym	9 500 zł
Opłata Inicjalna	10 zł
Bonus za przyprowadzenie Roweru do Stacji (premiowany Zwrot)*	5 zł
Zwrot Roweru w Obszarze Zwrotu (płatny Zwrot)*	15 zł
Pozostawienie wypożyczonego Roweru bez zabezpieczenia**	100 zł

Zwrot Roweru (bez względu na typ) w Strefie Niedozwolonej*	150 zł
Zwrot Roweru (bez względu na typ) poza Strefą Użytkowania i Stacją Kompatybilną**.	
do 10 km (od najbliższej Stacji lub Obszaru Zwrotu)	50 zł
do 25 km (od najbliższej Stacji lub Obszaru Zwrotu)	100 zł
do 50 km (od najbliższej Stacji lub Obszaru Zwrotu)	150 zł
do 100 km (od najbliższej Stacji lub Obszaru Zwrotu)	500 zł
powyżej 100 km (od najbliższej Stacji lub Obszaru Zwrotu)	1 000 zł
Zwrot Roweru (bez względu na typ) w miejscu trudnodostępnym**	1 000 zł
Jazda na Rowerze przez większą liczbę osób niż dopuszcza Operator dla danego typu Roweru**	100 zł
Usunięcie zastosowanych zabezpieczeń**	500 zł
Nieautoryzowany przejazd**	200 zł
Przewożenie Roweru samochodem lub innym środkiem transportu należącym do osób prywatnych**	200 zł

Opłaty Dodatkowe sumują się.

*Opłata pobiera się automatycznie.

**Opłata naliczana przez Operatora.

Załącznik nr 2 KOSZTY NAPRAWY I ODTWORZENIA ROWERU VETURILO

NAZWA	j.m.	CENA*	VAT 23%	OGÓŁEM
Bateria	szt.	2 888,00 zł	664,24 zł	3 552,24 zł
Blokada O-lock	szt.	1 113,00 zł	255,99 zł	1 368,99 zł
Błotnik przód	szt.	20,00 zł	4,60 zł	24,60 zł
Błotnik tył	szt.	13,00 zł	2,99 zł	15,99 zł
Dętka 26 x 1,75	szt.	15,00 zł	3,45 zł	18,45 zł
Dzwonek	szt.	6,00 zł	1,38 zł	7,38 zł
Dźwignia hamulca, prawa strona	szt.	19,00 zł	4,37 zł	23,37 zł
Dźwignia hamulca, lewa strona	szt.	19,00 zł	4,37 zł	23,37 zł
Hamulec rolkowy przód	szt.	207,81 zł	47,80 zł	255,61 zł
Hamulec rolkowy tył	szt.	255,31 zł	58,72 zł	314,03 zł
Kabel zasilający baterii	szt.	34,00 zł	7,82 zł	41,82 zł
Kabel GM2.5	szt.	19,00 zł	4,37 zł	23,37 zł
Kabel EB Bus	szt.	56,00 zł	12,88 zł	68,88 zł
Czujnik prędkości	szt.	56,00 zł	12,88 zł	68,88 zł
Kierownica wznios	szt.	50,00 zł	11,50 zł	61,50 zł
Korba lewa	szt.	35,00 zł	8,05 zł	43,05 zł
Korba z zębatką	szt.	63,00 zł	14,49 zł	77,49 zł
Kostka elektryczna	szt.	15,00 zł	3,45 zł	18,45 zł
Koszyk	szt.	210,00 zł	48,30 zł	258,30 zł
Lampka przód	szt.	38,00 zł	8,74 zł	46,74 zł
Lampka tył	szt.	31,00 zł	7,13 zł	38,13 zł
Linka (ciągnio) hamulca	szt.	6,00 zł	1,38 zł	7,38 zł
Linka (ciągnio) przerzutki	szt.	6,00 zł	1,38 zł	7,38 zł
Łańcuch	szt.	14,00 zł	3,22 zł	17,22 zł
Mocowanie koszyka	szt.	48,00 zł	11,04 zł	59,04 zł
Mocowanie osłony łańcucha	szt.	25,00 zł	5,75 zł	30,75 zł
Opona 26 x 1,75	szt.	40,97 zł	9,42 zł	50,39 zł
Osłona łańcucha	szt.	63,00 zł	14,49 zł	77,49 zł
Pancerz linki hamulca	m.b.	4,00 zł	0,92 zł	4,92 zł
Pancerz przerzutki	m.b.	4,00 zł	0,92 zł	4,92 zł
Panel słoneczny	szt.	250,00 zł	57,50 zł	307,50 zł
Para pedałów	szt.	19,00 zł	4,37 zł	23,37 zł
Piasta przód (dynamo)	szt.	375,00 zł	86,25 zł	461,25 zł
Piasta tylna	szt.	375,00 zł	86,25 zł	461,25 zł
Piasta tylna 7 biegowa	szt.	475,00 zł	109,25 zł	584,25 zł
Popychacz do przerzutki	szt.	21,00 zł	4,83 zł	25,83 zł
Pokrywa tylnego koła	szt.	154,38 zł	35,51 zł	189,88 zł
Przednie koło z dynamem	szt.	438,00 zł	100,74 zł	538,74 zł
Przewody oświetlenia	m.b.	6,00 zł	1,38 zł	7,38 zł
Rama rowerowa (standard)	szt.	875,00 zł	201,25 zł	1 076,25 zł
Rama rowerowa (elektryk)	szt.	1 100,00 zł	253,00 zł	1353,00 zł
Rama rowerowa (tandem)	szt.	2 000,00 zł	460,00 zł	2 460,00 zł

Reklama	szt.	60,00 zł	13,80 zł	73,80 zł
Rękojeść lewa	szt.	11,00 zł	2,53 zł	13,53 zł
Rękojeść prawa	szt.	11,00 zł	2,53 zł	13,53 zł
Silnik	szt.	2 687,00 zł	618,01 zł	3 305,01 zł
Siodło	szt.	31,00 zł	7,13 zł	38,13 zł
Stery kierownicy	szt.	11,00 zł	2,53 zł	13,53 zł
Stopka / Podpórka	szt.	119,00 zł	27,37 zł	146,37 zł
Support 115mm	szt.	60,00 zł	13,80 zł	73,80 zł
Szprycha przód wzmacniana	szt.	1,00 zł	0,23 zł	1,23 zł
Szprycha tył wzmacniana	szt.	1,00 zł	0,23 zł	1,23 zł
Sztyca z grawerem	szt.	49,00 zł	11,27 zł	60,27 zł
Śruba hamulca rolkowego	szt.	50,00 zł	11,50 zł	61,50 zł
Śruba regulacyjna dźwigni hamulca	szt.	6,00 zł	1,38 zł	7,38 zł
Tylne koło 3 biegowe z hamulcem	szt.	438,00 zł	100,74 zł	538,74 zł

*Może ulec zmianie.

Załącznik nr 3

Naklejka na oznakowanych stojakach rowerowych typu odwrócone „U” stanowiących Obszar zwrotu



Załącznik nr 4

Naklejka na oznakowanych stojakach rowerowych typu odwrócone „U” stanowiących stacje WRP **Veturilo**

