

Reglamento del System Rower Metropolitalny denominado también Metrorower

Válido desde el 25.09.2026

I. Disposiciones Generales.

1. Este Reglamento define los términos y condiciones de uso del sistema Rower Metropolitalny denominado también Metrorower (en adelante: Metrorower) lanzado en en el área metropolitana de Alta Silesia y Zagłębie.
2. El Reglamento Metrorower, junto con la Política de Privacidad del System Metrorower, están disponibles en el Sitio Web www.metrorower.transportgzm.pl y en la Aplicación Móvil de manera que le permite leer su contenido, obtenerlo, reproducirlo y grabarlo. El presente documento puede obtenerse en la oficina de Nextbike GZM sp. z o.o. con sede en Varsovia.
3. Contacto:
Nextbike GZM sp. z o.o.
ul. Staniewicka 5,
03-310 Warszawa
correo electrónico: ck@metrorower.transportgzm.pl
tel.: 800 16 30 30 (coste de la llamada de acuerdo con las tarifas de los operadores).
4. Los sistemas Nextbike son compatibles, o sea, crear una cuenta en uno de los sistemas permite el uso de alquiler de bicicletas en otras ciudades, a menos que el Reglamento de otro sistema diga lo contrario. La lista actual de ciudades donde opera Nextbike está disponible bajo la dirección <https://nextbike.pl/o-nextbike/>.

II. Definiciones

1. **Aplicación Móvil Metrorower** - debe entenderse como una aplicación móvil que permite al Cliente utilizar el System Metrorower, disponible en las tiendas de AppGallery, Google Play y App Store.
2. **Bloqueo de Cuenta** - debe entenderse como una medida preventiva consistente en impedir el uso del Sistema Metrorower, que podrá ser utilizado por el Operador en caso de incumplimiento por parte del Cliente de las disposiciones de este Reglamento, en particular un incumplimiento que cause daño a la propiedad del Operador.
3. **Bloqueo O-lock** - un medio para asegurar la Bicicleta en forma de un marco de hebilla "O" integrado, sin el cual es imposible terminar el Alquiler. El bloqueo se utiliza también para asegurar la Bicicleta cuando el Cliente utiliza la función Parada. El O-lock está montado en la rueda trasera y permanece abierto durante el Período de Alquiler. El bloqueo forma parte del equipamiento de cada Bicicleta.
4. **Centro de Contacto de Metrorower (CK)** – debe entenderse como un servicio lanzado por el Operador, proporcionando a los Clientes en el System Metrorower contacto 24/7 con el Operador a través de:
 - 4.1. línea directa numero: 800 16 30 30,
 - 4.2. correo electrónico bajo la dirección ck@metrorower.transportgzm.pl,
 - 4.3. Aplicación Móvil Metrorower.

El Servicio de Atención al Cliente es prestado todos los días de la semana, las 24 horas al día durante todo el período de funcionamiento del System Metrorower, incluido el servicio directo de 6:00 a 22:00 horas como mínimo.

5. **Tiempo de Alquiler** - el tiempo contado desde el momento del Alquiler (desbloqueo) de la Bicicleta, hasta el momento de la Devolución de la Bicicleta. El tiempo de la Parada está incluido en el período de alquiler.
6. **GPS** - un dispositivo montado en cada Bicicleta, utilizado para monitorear la posición de la Bicicleta

y su ubicación.

7. **Identificador de Cliente** - debe entenderse como un número individual asignado al Cliente, correspondiente al número de teléfono móvil proporcionado durante el registro y un número PIN de 6 dígitos. Los detalles sobre el registro y los identificadores de Cliente se describen en el Capítulo VI. Registro.
8. **Cliente del System Metrorower/Cliente** - debe entenderse como una persona física, participante del System Metrorower, que ha aceptado el Reglamento y se ha registrado en el System Metrorower.
9. **Beneficio** – se entenderá por tal los descuentos, reducciones de tarifas, vales, bonificaciones, paquetes promocionales, minutos adicionales u otras condiciones más favorables de uso del Sistema Metrorower, introducidos por el Operador para todos los Clientes o para determinadas categorías de Clientes. Las normas para la concesión y el uso de los Beneficios se establecen en el Capítulo XIV del Reglamento.
10. **Cuenta de Cliente** – debe entenderse como una cuenta personal de Cliente creada durante el registro para efectos de uso del System Metrorower, así como para el cobro de tarifas de acuerdo con la Tabla de Tarifas, o sea, el Anexo n° 1 del Reglamento.
11. **Importe de Recarga** - debe entenderse como un pago realizado por Alquileres a la Cuenta del Cliente.
12. **Saldo Mínimo de la Cuenta** - debe entenderse como el saldo de la Cuenta del Cliente, cuyo importe no puede ser inferior a 10 PLN, salvo en el caso de activación de una orden de débito con tarjeta de pago, en cuyo caso el Saldo Mínimo de la Cuenta no puede ser inferior a 0 PLN.
13. **Pasaje No Autorizado** - debe entenderse como el uso de una Bicicleta sin un Alquiler de Bicicleta registrado en la Cuenta del Cliente.
14. **Zona de uso del System Metrorower** - debe entenderse como la zona metropolitana de Alta Silesia y Zagłębie. La lista completa y actualizada de localidades está disponible en la página web <https://metrorower.transportgzm.pl/obszar-funkcjonowania-metrorower>.
15. **Zona Prohibida** – se entiende por zonas que están ubicadas fuera de Área de Devolución en las que no está permitida la Devolución de la Bicicleta. La actual Zona prohibida definida por el Operador del System Metrorower está disponible en el Sitio web del System Metrorower y en la Aplicación Móvil Metrorower.
16. **Área de Devolución** – debe entenderse como el área del funcionamiento del System Metrorower en el cual el Cliente puede Alquilar y Devolver Bicicletas. La información sobre la ubicación del Área de Devolución está disponible en la Aplicación Móvil Metrorower y en el Sitio Web del System Metrorower.
17. **Operador** - debe entenderse como Nextbike GZM sp. z o.o., que realiza el servicio relacionado con la operación del System Metrorower, con domicilio social en ul. Staniewicka 5, 03-310 Warszawa, inscrito en el Registro de Empresarios del Registro Judicial Nacional mantenido por el Tribunal de Distrito de la ciudad capital de Varsovia en Varsovia, XIV Sala de lo Comercial del Registro Judicial Nacional con el número KRS 0000906627, REGON 389220243, NIF 1133035601.
18. **Tarifa inicial: debe entenderse como el montante de la inscripción en el System Metrorower que asciende a 10 PLN** brutos (en palabras: diez zlotys) pagados por el Cliente al registrarse en el System Metrorower, cuyo pago constituye el primer pago hacia la Cantidad de recarga.
19. **Plan de Abono/Plan** - debe entenderse como una de las tarifas disponibles dentro del System Metrorower, que se incluyen en la Tabla de Tarifas indicadas en el Anexo n° 1 del Reglamento, en el Sitio Web del System Metrorower <https://metrorower.transportgzm.pl> y en la Aplicación Móvil Metrorower.
20. **Política de Privacidad** – es un documento del Operador, distinto del Reglamento, en el que se definen los términos y condiciones del tratamiento de los datos personales del Cliente por parte del Operador y de la Parte Solicitante. La Política de Privacidad está disponible en

<https://metrorower.transportgzm.pl/polityka-prywatnosci>.

21. **Procedimiento Aclaratorio** - debe entenderse como un conjunto de acciones tomadas por el Operador para determinar las circunstancias y eventos que surgen en relación con el uso de Bicicletas, en particular relacionado con la infracción del Reglamento, accidentes y colisiones o daños a la propiedad del Operador.
22. **Parada** - una función que permite estacionar la Bicicleta sin su Devolución. La función de Parada está disponible desde el nivel de la Aplicación Móvil Metrorower.
23. **Reglamento** - debe entenderse como este Reglamento, que describe las reglas y condiciones de uso del System Metrorower, en particular, el alcance de los derechos y obligaciones y la responsabilidad de las personas que utilizan la posibilidad de Alquiler de Bicicletas en el System Metrorower.
24. **Reserva** - función que le permite al Cliente reservar la Bicicleta a distancia. Los detalles de la reserva se describen en el Capítulo VII del Reglamento.
25. **Bicicleta estándar/ Bicicleta** – debe entenderse como el tipo básico de Bicicleta puesta a disposición en el System Metrorower por el Operador. La bicicleta tiene ruedas con llantas de 26 pulgadas, una cesta de 10 kg y un transmisor GPS.
26. **Estación Metrorower** - el lugar de Alquiler o Devolución de la Bicicleta marcado con el símbolo de Metrorower y la zona alrededor de la Estación de Metrorower designada, en un radio de 50 m. La información sobre la ubicación actual de la Estación Metrorower está disponible en el sitio web y en la Aplicación Móvil Metrorower.
27. **Sitio web** - debe entenderse como el sitio web www.metrorower.transportgzm.pl lanzado por el Operador, que contiene toda la información e instrucciones relativas al uso del System Metrorower.
28. **System Metrorower** - debe entenderse como el Sistema Metropolitano de Alquiler de Bicicletas puesto en marcha por el Operador en base al acuerdo con la Parte Solicitante, abarcando en particular las Bicicletas, la infraestructura técnica (estaciones), el software y el documento que define los derechos y obligaciones de los Clientes.
29. **Tabla de Tarifas** - debe entenderse como la lista de precios por la Bicicleta en el System Metrorower, planes de abono y cargos adicionales indicados en el Anexo n.º 1, el cual es parte integrante del Acuerdo. La Tabla de Tarifas actual está disponible en el Sitio Web www.metrorower.transportgzm.pl y en la Aplicación Móvil Metrorower.
30. **Tarifa MAX BILET** - oferta de Koleje Śląskie que permite viajes ilimitados en los trenes de Koleje Śląskie, POLREGIO y en los medios de transporte público de Transport GZM teniendo un abono mensual.
31. **Transporte GZM** - una marca que reúne todas las formas de movilidad y herramientas para facilitar su uso realizadas por el área metropolitana de Alta Silesia y Zagłębie.
32. **Acuerdo** - debe entenderse como el Acuerdo entre el Cliente y los Corresponsables, que establece los derechos y obligaciones mutuos establecidos en este Reglamento. Se considera que el Acuerdo que contiene las disposiciones del Reglamento se concluye automáticamente en el momento del registro del Cliente en el System Metrorower y siempre que el Cliente presente una declaración de aceptación del Reglamento y proporcione datos personales durante el registro y pague la Tarifa Inicial durante el Proceso de alta del cliente en el System Metrorower. Los Corresponsables de Datos Personales en el ámbito de las actividades bajo las Actividades de Procesamiento Conjunto, es decir, el lanzamiento y operación del System Metrorower, son la Parte Solicitante y el Operador.
33. **Alquiler de la Bicicleta** - debe entenderse como el alquiler de una Bicicleta por parte del Cliente desde cualquier Estación del System Metrorower o del Área de Devolución mediante el Identificador de Cliente. El alquiler de la Bicicleta finaliza con la Devolución de la Bicicleta. El proceso de alquiler y las normas de uso de la Bicicleta se definen más detalladamente en el Capítulo VIII del Reglamento.

34. Parte Solicitante - debe entenderse como el Área Metropolitana de Alta Silesia y Zagłębie, con domicilio social en ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice, NIF: 634-290-18-73, REGON 367882926.

35. Devolución de la Bicicleta – entrega de la Bicicleta en una Estación del System Metrorower o en el Área de Devolución a través del cierre del candado O-lock. La Devolución de la Bicicleta en un lugar distinto que la Estación Metrorower conllevará una Tasa Adicional de acuerdo con la **Tabla de Tarifas puntos 1.3 y 3.3**. El Proceso de Devolución se detalla en el Capítulo XII del Reglamento. El empleo de la función de Estacionamiento no se entenderá como una Devolución de la Bicicleta.

III. Normas generales de uso del System Metrorower

1. Las condiciones para utilizar el System Metrorower son:

- 1.1. cumplir 13 años de edad,
- 1.2. ser de estatura entre 150 y 195 cm y de un peso que no supere los 120 kg,
- 1.3. facilitar por parte del Cliente los datos personales necesarios para el registro (de conformidad con el Capítulo VI, punto 3),
- 1.4. aceptar las normas indicadas en el Reglamento,
- 1.5. abonar la Tarifa Inicial,
- 1.6. hacer clic en el enlace de activación,
- 1.7. mantener el Saldo Mínimo en la Cuenta del Cliente en el momento de cada alquiler.
- 1.8. enviar una declaración firmada del tutor legal de un menor de edad (de conformidad con el Capítulo III, punto 4).
- 1.9. el uso del casco por parte de menores de 16 años, conforme con las normativas vigentes.

2. El Cliente que compró un abono en el sistema GZM Transport o un billete en la Tarifa MAX BILET en el sistema de Koleje Śląskie, así como el Cliente con derecho a viajes gratuitos verificado en el sistema GZM Transport, y antes de que el Alquiler de Bicicletas realizara la integración con el Sistema Metrorower tiene derecho a 60 minutos diarios de uso de Bicicleta incluidos en el precio del abono. Los minutos no consumidos no se acumularán para los días posteriores.

3. El Cliente se compromete a cumplir las condiciones del presente Reglamento, en particular a abonar la Tarifa Inicial acordada, a mantener el Saldo Mínimo de la Cuenta y a utilizar la Bicicleta de acuerdo con las normas indicadas en el Reglamento.

4. Las personas mayores de 13 años y menores de 18 años (en adelante, menores de edad) están obligadas, antes de la celebración del Acuerdo, a proporcionar al Operador un consentimiento por escrito de al menos uno de sus padres o tutores legales para concluir el Acuerdo y una declaración sobre su asunción de la responsabilidad por cualquier daño, que surja en particular en relación con el incumplimiento o el cumplimiento inadecuado del Acuerdo y para cubrir las responsabilidades actuales especificadas en la Tabla de Tarifas de Metrorower. En la declaración, los padres o tutores legales deberán comprometerse a complementar la Cuenta del menor en el System Metrorower de forma que la Cuenta esté activa en el momento del alquiler (Capítulo VIII punto 1). En dicha declaración, los padres o tutores legales se comprometen asimismo a proporcionar el casco a los menores de 16 años, de conformidad con las normativas vigentes. Para mantener la forma escrita de la transacción legal, el Tutor está obligado a firmar el consentimiento con su puño y letra. Se debe enviar una copia escaneada de la carta por correo electrónico a la siguiente dirección: ck@metrorower.transportgzm.pl

El formulario de consentimiento está disponible en el sitio web: <https://metrorower.transportgzm.pl/oswiadczenie-rodzicow/>

5. El Cliente puede alquilar hasta 4 Bicicletas a la vez.

6. Se prohíbe que la Bicicleta sea usada por más de 1 persona, y, en particular que los Clientes transporten personas adicionales.

7. Está prohibido utilizar dispositivos de seguridad ajenos al System Metrorrower para inmovilizar la Bicicleta. El Operador se reserva el derecho a eliminar las medidas de seguridad inadecuadas aplicadas por el Cliente. Todos los gastos de restitución de la Bicicleta a un estado que permita la prestación del Alquiler correrán a cargo del Cliente.
8. Se prohíbe a los Clientes transportar las Bicicletas en coches u otros medios de transporte pertenecientes a personas particulares y en cualquier medio de transporte público.
9. Se prohíbe el uso de las Bicicletas del Sistema Metrorrower con fines comerciales, lucrativos o en el marco de una actividad económica, incluyendo en particular la prestación de servicios de transporte remunerados, de publicidad, de mensajería o cualquier otro servicio prestado a terceros. El Cliente no puede poner las Bicicletas a disposición de terceros en el marco de una actividad económica, ya sea de forma gratuita o no, utilizarlas para la promoción de bienes o servicios, ni emplearlas de cualquier forma que pueda reportar al Cliente algún tipo de beneficio económico. Facturas por el uso de las Bicicletas del Sistema Metrorrower a las que se hace referencia en el Capítulo V pto. 4 de Términos y Condiciones se emiten exclusivamente a favor de personas físicas que no desarrollen actividades económicas o que no actúen en calidad de sujetos pasivos del IVA. Los Clientes que desarrollen una actividad económica o actúen en representación de entidades comerciales no están autorizados a utilizar las Bicicletas del Sistema en relación con dicha actividad.
10. Está prohibido el uso de las Bicicletas del System Metrorrower por personas bajo los efectos del alcohol u otros estupefacientes, sustancias psicotrópicas o drogas sustitutivas en el sentido de la normativa sobre lucha contra las toxicomanías; medicamentos antialérgicos fuertes, otros medicamentos que por definición prohíben o aconsejan que se abstenga de conducir.
11. Las Partes del Acuerdo están obligadas a informarse mutuamente de cualquier cambio de dirección u otros datos identificativos de las partes, facilitados durante el registro en el System Metrorrower. Las modificaciones han de notificarse de la manera descrita en el punto del Capítulo XV. 3.1.- 3.3 y 3.5.

IV. Responsabilidad y compromiso

1. **El Operador** realiza los servicios relacionados con el funcionamiento del System Metrorrower y es responsable de su correcto funcionamiento. El Operador es responsable de la correcta facturación de todas las tasas, su cobro y eventual reembolso al Cliente. Almacenamiento y protección de los fondos abonados por los Clientes para usar el System Metrorrower y verificación del estado de la facturación del Cliente.
2. Antes de imponer un cargo adicional al Cliente, distinto del cargo por devolver la Bicicleta fuera de la Estación en Área de Devolución, del cargo por devolver la Bicicleta en la Zona Prohibida y del cargo por devolver la Bicicleta fuera de la Zona de uso del System Metrorrower a una distancia superior a 10 km de la Estación más cercana, el **Operador** se compromete a iniciar un Procedimiento Explicativo en cada caso.
3. **El Operador** se hará responsable de los daños resultantes de la no ejecución o ejecución incorrecta del Acuerdo, a menos que, la no ejecución o ejecución incorrecta sea consecuencia de circunstancias de las que el Operador no sea responsable.
4. **El Operador** se reserva el derecho a proporcionar acceso a los datos del Cliente si la obligación de proporcionar acceso a personas autorizadas resulta de la normativa legal vigente.
5. Si el Cliente incumple los términos y condiciones especificados en el Reglamento **el Operador** tiene derecho a bloquear la Cuenta del Cliente y cobrar comisiones conforme a la **Tabla de Tarifas punto 4**. Las condiciones detalladas del Bloqueo de Cuenta se describen en el Capítulo XVIII del presente Reglamento.
6. En caso de Pasaje No Autorizado **El operador** se reserva el derecho de imponer un cargo adicional al cliente de acuerdo con **la Tabla de Tarifas punto 4.8**.
7. **El Cliente** es responsable de la Bicicleta desde el momento del alquiler hasta el momento de su correcta Devolución. En especial, el Cliente está obligado a tomar medidas para evitar daños y

robos de la Bicicleta alquilada.

8. En caso de devolución incorrecta de la Bicicleta por culpa del Cliente, **el Cliente** asumirá los gastos de su alquiler posterior y será responsable de los posibles robos y daños. En caso de dificultades con la Devolución de la Bicicleta, el Cliente deberá ponerse inmediatamente en contacto con CK.
9. **El Cliente** se compromete a devolver la Bicicleta en un estado técnicamente eficiente, o sea, en las mismas condiciones en las que la encontró en el momento del alquiler, admitiéndose el desgaste resultante de un uso normal. El Cliente es responsable de las consecuencias de los hechos resultantes del incumplimiento por su parte del Reglamento aplicable y de las leyes vigentes a la hora de utilizar el System Metrorower.
10. En caso de daños comprobados resultantes de un uso inadecuado de los equipos del System Metrorower, **el Cliente** se compromete a cubrir los costes de sustitución de las piezas dañadas y los servicios relacionados con dicha sustitución con el fin de restablecer la Bicicleta a su estado original y previo al alquiler. El Operador emitirá al Cliente un recibo una factura correspondiente o una factura con IVA por realización de las reparaciones necesarias.
11. En caso de robo de la Bicicleta durante el Tiempo de Alquiler de la Bicicleta, el Cliente está obligado a comunicarlo a CK inmediatamente después de tener conocimiento del incidente. En seguida después de recibir dicha notificación, el Operador está obligado a hacer todo lo posible (en particular, el Operador tiene la posibilidad de leer la posición de la Bicicleta desde el GPS) para encontrar la Bicicleta.
12. Cualquier destrucción intencional de la propiedad del Operador resultará en la necesidad de que el autor asuma los costos de reparación o restauración y, en consecuencia, puede conllevar procedimientos legales. El Operador tiene derecho a reclamar la cobertura de todos los costos razonables del autor del daño y la destrucción.
13. **El Cliente asume plena y completa responsabilidad y se compromete a cubrir todas las multas, tasas, etc. impuestas al Cliente en relación con el uso del System Metrorower**, y que surjan de su culpa. Sin embargo, el Cliente no es responsable de las multas, tarifas, etc., que se le hayan impuesto y resulten por culpa del Operador.
14. **El Cliente** es responsable de cualquier daño derivado del incumplimiento del Reglamento.

V. Normas de pago

1. El pago de los servicios y productos ofrecidos dentro del System Metrorower podrá ser realizado por:
 - 1.1 recargar la Cuenta del Cliente mediante transferencia bancaria o pago único con tarjeta, en particular a través del portal www.metrorower.transportgzm.pl, del cual se cobrarán los fondos en el montante que resulte de la Tabla de Tarifas en el System Metrorower, y luego transferidas a la cuenta del Operador;
 - 1.2 lanzar una orden de débito de la tarjeta, lo que implica el cobro de una tarifa mínima de 10 PLN utilizados para el Alquiler Esto equivale a añadir una tarjeta de pago a la Cuenta del Cliente. Esto se puede hacer ingresando el número de tarjeta a través de la Aplicación Móvil Metrorower y en el Sitio Web del System Metrorower.
2. Los titulares de abonos de media o larga duración del sistema Transport GZM, o de billetes con la Tarifa MAX BILET del sistema Koleje Śląskie, así como las personas con derecho a viajes gratuitos verificado en el sistema Transport GZM, tienen derecho a utilizar el sistema Metrorower sin costes adicionales por el Alquiler de la Bicicleta (según lo indicado en el apartado 1.1 de Tabla de Tarifas) hasta un máximo de 60 minutos al día. En caso de Alquiler de varias Bicicletas a la vez, el paquete de 60 minutos diarios se aplicará exclusivamente a la primera de las Bicicletas alquiladas.
3. La información de las tarjetas es procesada por un proveedor de servicios externo y no se almacena ni está disponible para el Operador.
4. A petición del Cliente, la Parte Solicitante proporcionará al Cliente una factura con IVA emitida por

la Parte Solicitante por el viaje realizado. Para ello, el Cliente deberá contactar a la Parte Solicitante por correo electrónico a la dirección de correo electrónico rower@metropoliagzm.pl, indicando los datos necesarios para emitir una factura con IVA, fecha y hora de Alquiler de Bicicletas, Devolución de Bicicletas y número de Bicicleta.

5. A solicitud del Cliente, el Operador proporcionará al Cliente una factura con IVA emitida por el Operador por los cargos adicionales cobrados. Para eso, el Cliente se pondrá en contacto con el Operador por vía electrónica a la dirección de correo electrónico del Operador a fin de indicarle los datos necesarios para emitir una factura con IVA.
6. Las facturas por el uso del System Metrorower se expedirán dentro de las fechas y procedimientos previstos en las disposiciones de la ley tributaria.
7. La Parte Solicitante y el Operador enviarán una factura con IVA en forma electrónica a la dirección de correo electrónico la cual el Cliente indicó durante el registro o de otra manera indicada por el Cliente. En casos especialmente justificados, la Parte Solicitante y el Operador podrán enviar una factura con IVA a otra dirección de correo electrónico indicada por el Cliente.

VI. Registro

1. La condición necesaria para utilizar el System Metrorower es el registro previo del Cliente, la aceptación de las disposiciones del Reglamento, el suministro de los datos personales requeridos durante el registro y la posesión de un Saldo Mínimo en la Cuenta.
2. La inscripción puede realizarse a través de:
 - 2.1. Sitio Web <https://metrorower.transportgzm.pl>,
 - 2.2. Aplicación Móvil Metrorower.
3. Durante el proceso de registro a través del sitio web <https://metrorower.transportgzm.pl> o la Aplicación Móvil Metrorower se solicitan los siguientes datos personales:
 - 3.1. nombres y apellidos,
 - 3.2. dirección de contacto, es decir ciudad, calle con número de casa y apartamento, código postal, país,
 - 3.3. dirección de correo electrónico,
 - 3.4. número de teléfono móvil.

El cliente deberá marcar que ha leído y acepta el Reglamento del System Metrorower y la Política de Privacidad del System Metrorower.

4. A continuación se generará un código PIN que se enviará por SMS al número de teléfono indicado. El código PIN, junto con el número de teléfono, se utilizan para iniciar sesión.

Para completar el proceso de registro, a la dirección de correo electrónico se enviará un enlace de verificación, mediante el cual podrán comprobarse los datos enumerados en el Capítulo VI, punto 3. Una vez autorizada la dirección de correo electrónico, la Cuenta del Cliente será verificada. El enlace de verificación se mantendrá activo durante las 24 horas siguientes al momento de recibir el correo electrónico. Después del plazo mencionado anteriormente, la re-verificación de los datos solo será posible luego de generar un nuevo enlace a través de la Aplicación Móvil u obtener un nuevo enlace de verificación de CK.
5. Las Cuentas de Cliente que contengan datos personales incorrectos, en particular claramente ficticios, con un saldo de 0 PLN, pueden eliminarse automáticamente de la base de datos del System Metrorower.
6. Las Cuentas de Clientes sin Tarifa inicial pueden ser eliminadas de la base de datos del System Metrorower dentro de 30 días.
7. El Cliente con abono en Transport GZM, así como el Cliente con derecho a viajes gratuitos verificado

en el sistema Transport GZM, debe registrarse previamente en el System Metrorower. Para activar la posibilidad de utilizar 60 minutos de Bicicleta al día en el precio de un abono, debe añadir el ID de Cliente del sistema Transport GZM en la Aplicación Móvil Metrorower o a través del Sitio Web.

8. El Cliente que disponga de un billete con la Tarifa MAX BILET del sistema Koleje Śląskie, deberá registrarse antes en el sistema Metrorower. Para activar la posibilidad del uso gratuito de 60 minutos diarios de Bicicleta incluidos en la Tarifa MAX BILET, hay que introducir la serie y el número único del billete en la Aplicación Móvil de Metrorower o a través de la Página Web.
9. El Sistema Metrorower posibilita el acceso a los beneficios correspondientes a los Clientes en el marco de las tarjetas MultiSport; no obstante, no asume responsabilidad alguna por las obligaciones contraídas por el proveedor de dichas tarjetas.

VII. Reservas

1. Es posible reservar una Bicicleta cuando el Cliente tiene estado activo de la Cuenta en el System Metrorower, es decir
 - 1.1 cumple las condiciones del Registro del Capítulo VI punto 3,
 - 1.2 tiene un Saldo Mínimo de la Cuenta.
2. El Cliente puede alquilar hasta 4 Bicicletas a la vez.
3. Las reservas pueden hacerse a través de la Aplicación Móvil Metrorower.
4. La reserva es algo opcional. La Bicicleta reservada espera al Cliente un máximo de 15 minutos. Pasado este tiempo, la Reserva se cancela automáticamente y la Bicicleta queda a disposición de otros Clientes. El Cliente puede anular la Reserva por su cuenta durante su duración en la Aplicación Móvil Metrorower.
5. La reserva es gratuita a condición de que el alquiler de la bicicleta se realice dentro del periodo de reserva. En caso de cancelación de la reserva o de no formalizar el alquiler de la bicicleta dentro del periodo de reserva, el Cliente deberá abonar la Tarifa de Reserva de Bicicleta especificada en el punto 1.1 de la Tabla de Tarifas. 1.2. y 3.2.

VIII. Alquileres y condiciones de uso de la Bicicleta

1. El Alquiler de una Bicicleta es posible cuando el Cliente tiene estado activo de la Cuenta en el System Metrorower. Por el estado activo de la Cuenta en el System Metrorower se entiende:
 - 1.2 cumplir las condiciones de Registro del Capítulo VI punto 3,
 - 1.3 tener un saldo mínimo en cuenta.
1. Se puede alquilar la Bicicleta en el System Metrorower a través de la Aplicación Móvil Metrorower.
2. El Alquiler de la Bicicleta es posible en una Estación Metrorower o desde el Área de Devolución. El Alquiler de la Bicicleta empieza en el momento de su registro en la Cuenta del Cliente en el System Metrorower a través de la Aplicación Móvil Metrorower. El desbloqueo del O-lock se confirma con un pitido.
3. El Cliente puede empezar el Alquiler de Bicicleta apenas si está junto a la Bicicleta. Es responsabilidad del Cliente asegurarse, antes de conducir, de que la Bicicleta esté en condiciones de uso, en particular, que los neumáticos de la Bicicleta estén inflados, que los frenos estén operativos y que la iluminación y la señal sonora funcionen.
4. Si se encuentra algún defecto de la Bicicleta en el Tiempo de Alquiler de la Bicicleta, el Cliente está obligado a reportar inmediatamente el problema a CK o a través de la Aplicación Móvil y, si es posible, devolver la Bicicleta a la Estación más cercana.
5. Montar una Bicicleta que no se pueda utilizar en el momento del alquiler puede dar lugar a la responsabilidad del Cliente por los daños resultantes del uso de la Bicicleta.

6. Durante el Período de Alquiler, el Cliente está obligado a disponer de un teléfono móvil capaz de realizar llamadas con CK o utilizar la Aplicación Móvil Metrorrower. No es necesario disponer de un teléfono móvil en buen estado de funcionamiento para la Devolución de la Bicicleta (de conformidad con el Capítulo XII).
7. El portaequipajes montado en la parte delantera de la Bicicleta está adaptado únicamente para transportar objetos ligeros. Está prohibido transportar personas y animales en el portaequipajes. Al transportar objetos de más de 5 kg en el portaequipajes, hay que tener cuidado especial. Los artículos colocados en el portaequipajes no deben sobresalir por encima del borde del portaequipajes, tampoco deben tener bordes afilados. Si el accidente se produce por un uso indebido del portaequipajes, el Cliente asume la responsabilidad y los costes resultantes. El operador no se responsabiliza por daños causados por un transporte inapropiado ni por dejar mercancías u objetos en el portaequipajes. En particular, el Operador no es responsable de los equipos electrónicos transportados que hagan parte de la propiedad del Cliente.
8. Durante el alquiler, el Cliente podrá salir de la Zona de Uso del System Metrorrower, pero está obligado a regresar antes de que termine el Alquiler y devolverlo al lugar autorizado indicado por este Reglamento, en caso contrario, se le cobrará al Cliente la Tarifa Adicional de conformidad con los puntos **4.2, 4.5 y 4.6**.

IX. Tiempo de Alquiler

1. El Tiempo de Alquiler de la Bicicleta empieza en el momento del desbloqueo de la Bicicleta de acuerdo con el Capítulo VIII punto 2 del Reglamento. Termina en el momento de la Devolución de la Bicicleta de acuerdo con el Capítulo XII del Reglamento.
2. El Cliente está obligado a devolver la Bicicleta, sin superar el Tiempo máximo de Alquiler, o sea, el de 12 horas. Superar el Tiempo Máximo de Alquiler conllevará el cobro de una Tasa de Alquiler de más de 12 horas de acuerdo con **Tabla de Tarifas sección 4.1**. El cobro por superar el Tiempo Máximo de Alquiler no excluye la obligación de abonar la Tasa de Bicicleta de acuerdo con Tabla de Tarifas puntos **1.1 y 3.1**. en el System Metrorrower.

X. Parada

1. El Operador, a través de la función Parada, permite la posibilidad de aparcarse la Bicicleta durante el Período de Alquiler. Utilizar la función Parada no equivale a la Devolución de la bicicleta.
2. La función Parada está disponible sólo en la Aplicación Móvil Metrorrower. Después de seleccionarla, debe cerrar manualmente el Bloqueo O-lock. Para finalizar la Parada, seleccione la opción de continuar la marcha en la Aplicación Móvil Metrorrower. El bloqueo de O-lock se abrirá automáticamente.
3. La duración de la Parada está incluida en el Tiempo de Alquiler o se resta del tiempo diario del Plan de abono o del tiempo diario de uso del System Metrorrower por los Clientes del sistema Transport GZM o titulares de billetes en la Tarifa MAX BILET en el sistema Kolej Ślaskie.

XI. Reparaciones y averías

1. Cualquier avería deberá ser comunicada a CK por teléfono o a través de la Aplicación Móvil Metrorrower, inmediatamente después de notar el defecto. Se recomienda adjuntar una foto de la avería al informe a través de la Aplicación Móvil. La falta de una fotografía adjunta no es condición para que la solicitud sea efectiva.
2. Las bicicletas que hayan sufrido una avería leve pero que sean aptas para seguir circulando deben notificarse a CK por teléfono o a través de la Aplicación Móvil Metrorrower una vez identificada la avería.
3. Está prohibido realizar de forma independiente cualquier reparación, modificación, sustitución de piezas en la Bicicleta alquilada. La única entidad autorizada para realizar estas actividades es el Operador.
4. El Cliente se obliga a poder contactar con CK durante todo el Período de Alquiler.

5. En caso de avería, cuando no se pueda cerrar el bloqueo O-lock, es decir, si no es posible devolver la Bicicleta alquilada, será efectivo que el Cliente lo comunique a CK únicamente por teléfono y del lugar donde se encuentre la Bicicleta que no puede devolver.

XII. Devolución de la Bicicleta

1. La bicicleta se devuelve colocando el bloqueo O-lock.
2. La Devolución de la Bicicleta Metrorower es posible de una de las siguientes maneras:
 - 2.1 **Devolución ordinaria** - Devolución de la Bicicleta en la Estación Metrorower, después de su Alquiler de una Estación del System Metrorower,
 - 2.2 **Devolución con bonificación** - Devolución de la Bicicleta en una Estación del System Metrorower, después de su Alquiler fuera de una Estación del System Metrorower (la cuantía de la bonificación es definida en **la Tabla de Tarifas puntos 1.4 y 3.4.**),
 - 2.3 **Devolución con cargo** - Devolución de la Bicicleta fuera de una Estación del System Metrorower, pero dentro del Área de la Devolución (los importes por la Devolución con cargo son definidos en **la Tabla de Tarifas puntos 1.3 y 3.3.**).
3. Si la Bicicleta se devuelve en una Estación del System Metrorower o en una Zona de Devolución designada, el Cliente deberá devolver la Bicicleta colocando el bloqueo O-lock. La bicicleta debe devolverse de forma que quede firmemente apoyada sobre sus ruedas, sujeta sobre un caballete de forma que no obstaculice el tráfico de peatones y bicicletas. La correcta sujeción de la Bicicleta se confirmará con un pitido y a través de una notificación PUSH, si el Cliente ha habilitado dicha funcionalidad en su Aplicación Móvil Metrorower. Es responsabilidad del Cliente asegurarse a través de la Aplicación Móvil Metrorower o contactando con CK de que la Bicicleta haya sido correctamente devuelta en el Área de Devolución.
4. Si la Devolución tiene lugar en el Área de Devolución, pero fuera de una estación, se cobrará al Cliente una Tasa Adicional por dejar la Bicicleta fuera de una Estación en el Área de Devolución (**en la Tabla de Tarifas puntos 1.3. y 3.3.**), excepto si el Alquiler de la Bicicleta ha durado menos de 3 minutos y el lugar de la Devolución de la Bicicleta está a menos de 50 m del punto del comienzo del Alquiler.
5. La bonificación por la devolución bonificada (a la que se refiere el Capítulo XII punto 2.2) se cobrará si un Cliente distinto al que haya entregado la misma Bicicleta fuera de una Estación del System Metrorower la entregará a la Estación del System Metrorower. Los fondos de la Devolución con bonificación no son reembolsables y se utilizan para cubrir los viajes en primer lugar, antes de los fondos abonados por el Cliente.
6. Al Cliente le corresponde devolver la Bicicleta correctamente y asegurarla, tal y como se indica en el Capítulo XII, punto 2, salvo lo dispuesto en el Capítulo XI punto 5. El incumplimiento de dicha obligación podrá dar lugar a:
 - 6.1 que se le cobre por el Alquiler de la Bicicleta de acuerdo con la **Lista de Precios puntos 1.1 y 3.1.**, y, en el caso de un alquiler superior a 12 horas, que se le cobre una tasa adicional de acuerdo con **la Tabla de Tarifas punto 4.1.** (excepto en la situación mencionada en el capítulo XI, punto 5 - aviso de fallo de bloqueo O-lock),
 - 6.2 que se le cobre cargo por pérdida, robo o daños a la Bicicleta de conformidad con la **Tabla de Tarifas punto 4.2,**
 - 6.3 a que se le cobre una tasa por la Devolución de la Bicicleta en un lugar de difícil acceso (por los lugares de difícil acceso se entienden p.ej. aparcamientos cerrados de los centros comerciales, barrios cerrados, terrenos privados y en otros lugares de difícil acceso p.ej. arbustos densos, canales, todos los garajes y espacios cerrados, tejados, etc.), de acuerdo con **la Tabla de Tarifas punto 4.6.**
 - 6.4 a que se le cobre una tasa por la Devolución de la Bicicleta fuera de una Zona de Uso del System Metrorower en el alcance de 10 km de la Estación más próxima según **la Tabla de**

Tarifas punto 4.5.,

6.5 a que se le cobre una tasa por la Devolución de la Bicicleta dentro de la Zona Prohibida de acuerdo con **la Tabla de Tarifas punto 4.6.,**

6.6 a que se le cobre una tasa por dejar la Bicicleta alquilada sin bloqueo conforme con **la Tabla de Tarifas punto 4.3.**

Todos los Cargos indicados en los puntos 6.1 – 6.6 pueden sumarse.

7. En caso de que ocurra un accidente o colisión durante el Tiempo de Alquiler de Bicicleta, el Cliente se compromete a tomar declaración o llamar a la Policía al lugar de los hechos. Además, En caso de que se suceda lo anterior, el Cliente está obligado a informar a CK de dicho suceso en un plazo máximo de 24 horas desde que se produzca.

XIII. Tarifas en el System Metrorower

1. Las tarifas se calculan de acuerdo con la Tabla de Tarifas en el System Metrorower que constituye el Anexo n.º 1 del Reglamento, que se encuentra en <https://metrorower.transportgzm.pl/> y en la Aplicación Móvil Metrorower.
2. La base para calcular la Tarifa es el número de minutos de alquiler contados desde el momento del Alquiler de la Bicicleta hasta el momento de la devolución de la Bicicleta.
3. La tarifa por el Alquiler de Bicicleta por una sólo vez es la suma de las tarifas correspondientes a los siguientes intervalos de tiempo de uso de la Bicicleta según **la Tabla de Tarifas punto 1.1.**
4. En caso de que la Bicicleta se abandone fuera de la Estación, pero en la Zona de Devolución, el Operador le cobrará adicionalmente de forma automática una Tasa por dejar la Bicicleta fuera de la Estación en la Zona de Devolución (la denominada Devolución con cargo) de acuerdo con **la Tabla de Tarifas punto 1.3.**
5. El Cliente que disponga de un abono del sistema Transport GZM o de un billete con la Tarifa MAX BILET del sistema Koleje Śląskie, así como el Cliente con derecho a viajes gratuitos verificado en el sistema Transport GZM, podrá utilizar la Bicicleta durante un total de 60 minutos al día, independientemente del número de alquileres sucesivos realizados. El tiempo inutilizado no se acumula y no se transfiere al día siguiente.
6. Si el Cliente dispone de un abono del sistema Transport GZM o de un billete con la Tarifa MAX BILET y el Cliente con derecho a viajes gratuitos verificado en el sistema Transport GZM, y alquila varias Bicicletas al mismo tiempo, solo el primero de los alquileres se computará según el tiempo previsto. Los Alquileres restantes se facturarán de acuerdo con la Tabla de Tarifas pto. **1.1.** (Precio por trayecto único).
7. En los Planes de Abono, el período de facturación comienza cuando se registra el pago del respectivo Plan de Abono de acuerdo con **Tabla de Tarifas punto 2** en la cuenta del Operador. En un momento dado, el cliente sólo puede tener activo un Plan de Abono.
8. El plan de abono permite al Cliente utilizar la Bicicleta como máximo 60 minutos al día (en total), independientemente del número de alquileres sucesivos de la Bicicleta por parte del titular del abono. El tiempo restante del Plan de Abono no se acumula y no se traslada al día siguiente.
9. En caso de que se agote el Tiempo de Alquiler programado del Plan de Abono para un día determinado, cualquier Alquiler de Bicicletas adicional o posterior en el mismo día se facturará de acuerdo con **la Tabla de Tarifas punto 3.1**
10. En caso de que el mismo cliente tenga derecho a utilizar el sistema Metrorower sin costes adicionales por el alquiler de la bicicleta hasta un máximo de 60 minutos al día, en el ámbito de:
 - 10.1. integración efectuada en el Sistema Metrorower y un abono de media o larga duración en el sistema Transport GZM, así como un derecho a viajes gratuitos verificado en el sistema Transport GZM, o
 - 10.2. integración efectuada en el Sistema Metrorower y un abono en la tarifa Max Bilet en

el sistema de Koleje Śląskie, o

10.3. un plano de abono

el tiempo correspondiente a los derechos arriba mencionados es acumulable y se contabilizará según el siguiente orden:

10.4. Los 60 minutos correspondientes resultantes de la integración realizada en el Sistema Metrorower y de la titularidad de un billete con la tarifa Max Bilet en el sistema Koleje Śląskie;

10.5. los 60 minutos correspondientes resultantes de la integración realizada en el Sistema Metrorower y de la titularidad de un abono de media o larga duración en el sistema Transport GZM, así como de un derecho a viajes gratuitos verificado en el sistema Transport GZM;

10.6. los 60 minutos correspondientes del Plan de abono.

11. En caso de que se agote el Tiempo de Alquiler previsto para un día determinado en virtud del abono de media o larga duración, así como del derecho a viajes gratuitos verificado en el sistema Transport GZM, del sistema Transport GZM, o del billete con la tarifa Max Bilet del sistema Koleje Śląskie y la integración realizada en el Sistema Metrorower, el alquiler en curso o los alquileres sucesivos ese mismo día se facturarán conforme al punto 1.1 de la Tabla de Tarifas pto. 1.1.
12. Si en la cuenta del titular del abono se alquilan varias Bicicletas al mismo tiempo, sólo se podrá abonar a este Plan el primero de los alquileres. Otros alquileres se facturarán de acuerdo con **Tabla de Tarifas punto 1.1.** (Tarifa de Alquiler Sencillo).
13. El Plan de abono se renueva automáticamente. Se puede cancelar la renovación automática del Plan a través de la Aplicación Móvil Metrorower o del Sitio Web.
14. El cambio de un Plan de abono en curso (cuyo período de validez ya ha empezado) a otro tipo de abono disponible en el Plan sólo es posible si se trata de la sustitución de un abono mensual por un abono semestral o anual y si tiene lugar en un plazo máximo de 2 semanas del período de validez del abono en curso.
15. En otros casos, un abono en curso sólo puede sustituirse por otro tipo disponible una vez expirado su plazo.
16. El Operador tiene derecho a cobrar Cargos adicionales de acuerdo **con la Tabla de Tarifas punto 4.** El Cliente será informado por el Operador del Cargo adicional en cada ocasión al menos por correo electrónico. Además, el Cliente recibirá una notificación PUSH con información sobre el cobro de la Tasa Adicional si el Cliente ha habilitado dicha funcionalidad en su Aplicación Móvil. En particular, si el Cliente devuelve la Bicicleta en una Zona Prohibida, se cobrará automáticamente un Cargo adicional de acuerdo **con la Tabla de Cargos punto 4.6.**
17. La Devolución de una Bicicleta fuera de la Zona de Uso del System Metrorower, a más de 10 km de la Estación más cercana será tratada como robo, pérdida o destrucción de la Bicicleta. En estos casos, el Operador tiene derecho a cobrar un Cargo Adicional de acuerdo **con Tabla de Cargos puntos 4.2 y 4.5.**
18. A petición del Cliente, si la Bicicleta es encontrada y devuelta por el Cliente al Operador en un plazo de 30 días a partir de la fecha de comunicación por el Cliente al Operador de la pérdida de la Bicicleta, la tasa según **la Tabla de Cargos punto 4.2** se reducirá de forma que por cada día transcurrido desde el día siguiente a la fecha de comunicación por el Cliente de la pérdida de la Bicicleta hasta la fecha del hallazgo de la Bicicleta y la Devolución de la Bicicleta, el Cliente cobrará 1/30 de la dicha tasa. En casos justificados, podrá anularse la tasa por robo, pérdida o daños.
19. En caso de que los cargos originados por el Tiempo de Alquiler o los Cargos adicionales superen los fondos disponibles, el Cliente está obligado a recargar su Cuenta al menos hasta un saldo de 0 PLN en un plazo de 7 días desde que se produzca la deuda. En caso de morosidad del Cliente en los pagos al Operador, el Operador se reserva el derecho de tomar las medidas legales oportunas

contra el Cliente para obtener el pago relativo al Contrato realizado. El Operador tiene derecho a cobrar intereses legales por mora en el pago de importes pendientes desde la fecha de expiración mencionada en la primera frase hasta la fecha en que el pago se realice de manera efectiva y completa. El Cliente está obligado a proporcionar al operador los servicios a que se refiere este apartado en los términos indicados en el art. 393 del Código Civil. El Cliente es consciente de que el Operador del System Metrorower tiene derecho a ceder a terceros las deudas contraídas por el Cliente en virtud del Acuerdo, lo que dará derecho a dichos terceros a reclamar las deudas en cuestión contra el Cliente. El Operador del System Metrorower se reserva el derecho de confiar a una empresa de cobro de deudas la recuperación de las cuotas por cobrar del Cliente. La gestión de cobros podrá ser llevada a cabo tanto directamente por el propio Contratante, como por un tercero o una empresa de recobro que actúe en nombre y por cuenta del Contratante.

20. El Cliente tiene derecho a presentar una queja en cualquier caso de Cargo adicional y el Operador estará obligado a tramitarla de acuerdo con el procedimiento detallado en el Capítulo XV.
21. El reembolso del saldo de la cuenta del Cliente podrá efectuarse una vez rescindido el Acuerdo. Durante la vigencia del Acuerdo, el Importe de Recarga no es reembolsable. El Cliente podrá solicitar la devolución del Importe de Recarga durante la vigencia del Acuerdo mediante una reclamación. Los pagos no utilizados ingresados por el Cliente en la Cuenta del Cliente como Tarifa Inicial o Importe de Recarga permanecerán en la Cuenta del Cliente hasta que finalice el Contrato y se reembolsarán en los casos y según los procedimientos establecidos en las disposiciones correspondientes de los Capítulos XVI, XVII o XVIII. Los importes abonados, pero no utilizados por los Clientes también se reembolsarán tras la rescisión de los Acuerdos celebrados entre el Operador y la Parte Solicitante. Para poder efectuar el reembolso, el Cliente deberá comunicar al Operador el método de reembolso, una vez que el Operador haya sido informado de la rescisión del contrato entre el Operador y la Parte Solicitante. En caso de no reembolso por parte del Operador, el Cliente deberá informar al Ordenante.

XIV. Beneficios

1. El Operador podrá introducir Beneficios en cualquier momento para todos los Clientes o para determinadas categorías de Clientes.
2. La introducción de Beneficios no constituye una modificación del Reglamento ni de la Tabla de Tarifas, siempre que no implique un aumento de las tarifas, una limitación de los derechos del Cliente, la imposición de obligaciones adicionales al Cliente ni un empeoramiento de las condiciones de uso del Sistema.
3. Las normas detalladas relativas a la concesión, utilización, periodo de validez y liquidación de los Beneficios podrán establecerse en la información facilitada al Cliente en la Aplicación Móvil Metrorower, en el Sitio Web, en la Cuenta del Cliente, en la Tabla de Tarifas, en un reglamento específico de una acción promocional o en el contenido de una comunicación relativa a un determinado Beneficio.
4. El uso de un Beneficio es voluntario. Si las normas detalladas de un determinado Beneficio no disponen lo contrario, la no utilización del Beneficio durante su periodo de validez no dará derecho al Cliente a solicitar su pago en efectivo, cambiarlo por otra prestación ni ampliar su periodo de validez.
5. El Operador podrá finalizar, modificar o ampliar el periodo de validez de un determinado Beneficio, siempre que ello no vulnere los derechos adquiridos por un Cliente que haya cumplido las condiciones para utilizar dicho Beneficio antes de su finalización o modificación.
6. Los Beneficios no utilizados por el Cliente caducarán el día de la resolución del Contrato o del Bloqueo permanente de la Cuenta, salvo que las normas detalladas del determinado Beneficio dispongan lo contrario. Los Beneficios caducados no estarán sujetos a reembolso ni a pago en efectivo.
7. Si las normas detalladas de un determinado Beneficio no disponen lo contrario, los Beneficios podrán combinarse con otros Beneficios, así como con los derechos derivados de los Planes de

suscripción o de la integración con el sistema Transport GZM o con la Tarifa MAX BILET.

XV. Quejas

1. Una queja es la expresión de insatisfacción del Cliente con el servicio o el desarrollo del proceso relacionado con el servicio prestado (incluidos los casos a que se refiere el Capítulo XII, puntos 14-19).
2. Las quejas deberán contener como mínimo datos tales como: nombre, apellidos, dirección de correo electrónico asociada a la cuenta, número de teléfono, que permita identificar al Cliente. A falta de datos que permitan la identificación del Cliente, el Operador se reserva el derecho de ponerse en contacto con el Cliente para completar la información que falte.
3. Todas las quejas relativas a los servicios prestados en virtud del Reglamento podrán ser presentadas por el Cliente:
 - 3.1 electrónicamente a la dirección de correo electrónico prevista en el Capítulo I punto 3,
 - 3.2 electrónicamente a través del formulario de contacto en el Sitio Web,
 - 3.3 por la Aplicación Móvil Metrorower,
 - 3.4 por teléfono a través de CK,
 - 3.5 por correo certificado a la dirección postal del Operador indicada en el Capítulo I punto 3,
4. Si es necesario complementar los datos o la información proporcionados en la queja, antes de considerar la queja, el Operador solicita al Cliente que presenta la queja que la complete con la información indicada. Antes de considerar la queja, el Operador también puede solicitar al Cliente que complete los datos de la Cuenta dentro del período especificado, cuya provisión es requerida por las disposiciones del Reglamento. A falta de complementar los datos, el Operador dejará la queja sin tramitar.
5. El plazo recomendado para presentar una queja es de 7 días desde la fecha del hecho que da lugar a la queja.
6. La presentación de una queja no exime al Cliente de su obligación de cumplir a tiempo con sus obligaciones ante el Operador.
7. El Operador tramitará la queja en un plazo de 14 días a partir de su recepción. Si es necesario completar la queja, el plazo para tramitar la queja comienza a correr a partir de la fecha de entrega al Operador de documentos complementarios o explicaciones/información adicionales.
8. La respuesta a la queja será enviada al Cliente por correo electrónico o correo tradicional a la dirección de correspondencia, si esta fue indicada en la queja. El Operador puede enviar una respuesta a una dirección/dirección de correo electrónico diferente indicada para la correspondencia por parte del Cliente que presenta la queja.
9. El Cliente tiene derecho a apelar contra la respuesta a la queja emitida por el Operador. La solicitud será considerada dentro de los 14 días siguientes a la fecha de su recepción por CK. La solicitud debe presentarse de una de las siguientes maneras:
 - 9.1 electrónicamente a la dirección de correo electrónico prevista en el Capítulo I punto 3,
 - 9.2 electrónicamente a través del formulario de contacto en el Sitio Web,
 - 9.3 por correo certificado a la dirección postal del Operador indicada en el Capítulo I punto 3,

XVI. Desistimiento del Acuerdo

1. El Cliente puede desistir el Acuerdo celebrado con el Operador, sobre la base de la ley, sin dar ninguna razón, dentro de los 14 días a partir de la fecha de su celebración. El plazo se tendrá por cumplido si, antes de su vencimiento, el Cliente envía una declaración de rescisión al Operador.
2. El Cliente puede rescindir el Acuerdo:

- 2.1 enviando al Operador a la dirección de correo electrónico proporcionada en el Capítulo I punto 3 una declaración de rescisión del Acuerdo. Un modelo de documento está disponible en el Sitio web <https://metrorower.transportgzm.pl/odstapienie-od-umowy/>,
 - 2.2 enviando al Operador por correo certificado a la dirección postal indicada en el capítulo I, punto 3 una notificación escrita de denuncia del Acuerdo. Para ello, el Cliente puede utilizar el formulario de rescisión que figura en el Anexo n.º 2 de la Ley de Derechos del Consumidor (según el texto Refundido De la Ley 2024, ítem 1796), pero no es obligatorio.
3. En caso de rescisión del Acuerdo, el Acuerdo se considerará nulo. En caso de rescisión del Acuerdo, cada una de las partes está obligada a devolver a la otra todo lo que haya recibido en virtud del Acuerdo. El reembolso se efectuará como máximo en un plazo de 14 días a partir de la recepción por el Operador de la declaración de rescisión del Acuerdo. El reembolso se efectuará utilizando los mismos métodos de pago utilizados por el Cliente en la transacción original, a menos que el Cliente haya aceptado otra modalidad en su declaración de rescisión. El Cliente debe indicar la otra modalidad en la solicitud presentada.
 4. Si, a petición del Cliente, la prestación del servicio comienza antes de la fecha límite para desistir el Acuerdo, el Cliente está obligado a pagar los servicios prestados hasta el desistimiento del Acuerdo. En el caso de un Plan de Abono, el importe del pago se calculará proporcionalmente a la dimensión del servicio prestado. Los fondos restantes en la cuenta se devolverán a más tardar dentro de los 14 días a partir de la fecha de consideración por parte del Operador de la declaración de desistimiento del Acuerdo.

XVII. Rescisión del Acuerdo a petición del Cliente.

1. La declaración de rescisión del Acuerdo debe contener los siguientes datos: nombre, apellidos, número de teléfono vinculado a la Cuenta del Cliente, número de cuenta bancaria (en el caso mencionado en el Capítulo XVII punto 6) y nombre y apellidos del titular de la cuenta bancaria.
2. El Cliente tiene derecho a rescindir el Acuerdo. El Cliente podrá notificar la rescisión de la siguiente manera:
 - 2.1. electrónicamente a la dirección de correo electrónico prevista en el Capítulo I punto 3,
 - 2.2. electrónicamente a través del formulario de contacto en el Sitio Web,
 - 2.3. electrónicamente a través del formulario de contacto en la Aplicación Móvil Metrorower,
 - 2.4. por correo certificado a la dirección postal del Operador indicada en el Capítulo I punto 3,
3. La rescisión del Contrato, que equivale a la cancelación del Plan de Abono en caso de que el Cliente sea su titular en el momento de la notificación de rescisión, tendrá lugar en un plazo de 14 días a partir de la fecha de entrega de la declaración de rescisión al Operador. El efecto de la rescisión del Acuerdo es la liquidación de la Cuenta del Cliente en el System Metrorower por parte del Operador.
4. Antes de enviar la rescisión, el Cliente está obligado a liquidar todos los montos adeudados y recargar los fondos en su Cuenta de Cliente hasta el saldo de 0 PLN. La rescisión del Acuerdo en una situación en la que el saldo de la Cuenta del Cliente sea negativo no afectará el derecho del Operador a reclamar una cantidad igual a la cantidad adeudada por el Cliente por los servicios prestados por el Operador.
5. Si los fondos en la Cuenta del Cliente superan los 0 PLN en la fecha de la rescisión del Acuerdo, se devolverán a la cuenta bancaria indicada por el Cliente. Los fondos serán devueltos en un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha de terminación del Acuerdo. Si la devolución de fondos está relacionada con la necesidad de incurrir en gastos adicionales por parte del Operador en forma de gastos de transferencia, estos gastos se restarán de los fondos reembolsables al Cliente.
6. Si Cliente tiene un Plan de Abono activo a la fecha de rescisión del Acuerdo, los fondos se reembolsarán a la cuenta bancaria indicada por el Cliente. La cuantía del reembolso se calculará

de forma proporcional a la extensión de la prestación realizada. Los fondos serán devueltos en un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha de terminación del Acuerdo. Si la devolución de fondos está relacionada con la necesidad de incurrir en gastos adicionales por parte del Operador en forma de gastos de transferencia, estos gastos se restarán de los fondos reembolsables al Cliente.

XVIII. La rescisión del Acuerdo por parte del Operador

1. El Operador podrá rescindir el Contrato con un preaviso de 7 días en caso de un motivo importante, que puede ser, en particular, la liquidación del System Metrorower o el cese de la operación o cambio en el alcance de la operación del System Metrorower.
2. La rescisión del Acuerdo para la prestación de servicios electrónicos por parte del Operador se produce mediante el envío de una declaración de rescisión del Acuerdo para la prestación de servicios electrónicos a la dirección de correo electrónico del Cliente indicada en la Cuenta del Cliente o mediante el envío de una declaración al Cliente de cualquier otra forma.
3. En caso de liquidación de la Cuenta del Cliente, siempre que los fondos de la Cuenta del Cliente superen los 0 PLN a la fecha de la liquidación, se devolverán al número de cuenta bancaria indicado por el Cliente. Los reembolsos se efectuarán en un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la información sobre el método de reembolso.
4. En caso de rescisión de la Cuenta del Cliente, siempre que el Cliente tenga un Plan de Abono activo, se reembolsarán los fondos del Plan de Abono por un importe proporcional a la cuantía de la prestación hasta la expiración del plazo de preaviso al número de cuenta bancaria indicado por el Cliente. Los reembolsos se efectuarán en un plazo máximo de 14 días a partir de la recepción de la información sobre el número de cuenta bancaria.

XIX. Bloqueo de cuenta

1. El Operador se reserva el derecho de bloquear temporalmente la cuenta del Cliente durante el Procedimiento Aclaratorio o bloquear permanentemente la Cuenta del Cliente en caso de incumplimiento confirmado de las condiciones de uso de las Bicicletas de System Metrorower descritas en este Reglamento.
2. En particular, el Bloqueo de Cuenta puede ocurrir cuando el Cliente:
 - 2.1. no completó los datos personales descritos en el Capítulo VI punto 3,
 - 2.2. utiliza la bicicleta de forma incompatible con el uso previsto,
 - 2.3. deja la Bicicleta sin asegurar durante el Período de Alquiler por culpa del Cliente.
3. La Cuenta puede ser bloqueada también si, durante el Período de Alquiler de la Bicicleta del Cliente, la Bicicleta se pierde y el Cliente no lo comunica al Operador de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.
4. En caso de que la Cuenta se bloquee debido a circunstancias de las que sea responsable el Cliente, los fondos correspondientes al tiempo no utilizado del Plan de Abono de dicho Cliente podrán destinarse a cargos adicionales.
5. El bloqueo permanente de la Cuenta del Cliente impide la creación de otra Cuenta en el futuro y equivale a la rescisión del Acuerdo con el Cliente por culpa de éste.

XX. Disposiciones finales.

1. La aceptación del presente Reglamento y el Alquiler de la Bicicleta implican que el Cliente se compromete a utilizar la bicicleta de forma responsable, incluyendo el cumplimiento de las normativas legales y teniendo en cuenta su propio estado de salud, capacidades y habilidades; asimismo, las personas menores de 16 años se comprometen además al uso del casco.
2. El Operador se reserva el derecho de rescindir el Acuerdo con un preaviso de 14 días cuando el Cliente infrinja las disposiciones de este Reglamento (p.ej. no devolver la Bicicleta dentro del plazo requerido), y el Cliente tiene derecho a reclamar al Operador la devolución de los fondos de la Cuenta del cliente, siempre que el Operador no haya utilizado previamente los fondos

para pagar obligaciones pendientes con el Cliente.

3. En el caso de servicios continuos (p.ej. mantenimiento de una cuenta) el Reglamento puede modificarse por una razón importante, que se considera que es:

- 3.1 un cambio en la ley o su interpretación que justifique la necesidad de cambiar el Reglamento,
- 3.2 un cambio en el servicio, incluido el alcance o la forma de su prestación,
- 3.3 introducción de un nuevo servicio,
- 3.4 suspensión total o parcial del servicio,
- 3.5 cuestiones de privacidad, seguridad y prevención del fraude,
- 3.6 eliminación de posibles dudas o ambigüedades de interpretación,
- 3.7 modificación de los datos indicados en el Reglamento, incluso los relativos al Operador.

Las modificaciones entrarán en vigor en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que el Cliente sea informado de las modificaciones del Reglamento mediante su publicación en el sitio web y su envío a la dirección de correo electrónico del Cliente. En caso de no aceptación de los cambios del Reglamento, el Usuario puede rescindir el Acuerdo con efecto inmediato enviando una notificación de rescisión en el plazo máximo de 14 días a partir de la fecha en que el Cliente sea informado de los cambios en el Reglamento.

4. En el caso de servicios de carácter singular (p. ej. viaje sencillo) o servicios pagados por adelantado, se aplicará en todos los casos la versión del Reglamento vigente en el momento de solicitar el servicio.
5. Todo lo no previsto en el presente Reglamento se regirá por las disposiciones legales pertinentes de la ley polaca, en particular el Código Civil y la Ley de Tránsito.
6. En caso de discrepancia entre las versiones polaca y extranjera del Reglamento, la base de interpretación será la versión polaca del Reglamento.

Anexo n.º 1 TABLA DE TARIFAS

1. Lista de precios para Bicicletas en el System Metrorower			
1.1	Tarifa por Alquiler de Bicicleta	El intervalo de tiempo	Valor bruto
		de 1 a 30 minutos	1 PLN
		de 31 a 60 minutos	1,50 PLN
		de 61 a 90 minutos	2 PLN
		de 91 a 120 minutos	2,50 PLN
		de 121 a 150 minutos	3 PLN
		de 151 a 180 minutos	3,50 PLN
		de 181 a 210 minutos	4 PLN
		de 211 a 240 minutos	4,50 PLN
		de 241 a 270 minutos	5 PLN
		de 271 a 300 minutos	5 PLN
		de 301 a 330 minutos	5 PLN
		de 331 a 360 minutos	5 PLN
		de 361 a 390 minutos	5 PLN
		de 391 a 420 minutos	5 PLN
		de 421 a 450 minutos	5 PLN
		de 451 a 480 minutos	5 PLN
		de 481 a 510 minutos	5 PLN
		de 511 a 540 minutos	5 PLN
		de 541 a 570 minutos	5 PLN
		de 571 a 600 minutos	5 PLN
		de 601 a 630 minutos	5 PLN
		de 631 a 660 minutos	5 PLN
		de 661 a 690 minutos	5 PLN
		de 691 a 720 minutos	5 PLN
1.2	Tasa por reservar una Bicicleta		1 PLN

1. Lista de precios para Bicicletas en el System Metrorower		
1.3	Tasa por devolver la Bicicleta fuera de una Estación, pero dentro del Área de la Devolución (Devolución con cargo)	10 PLN
1.4	Bonificación por llevar una Bicicleta a una Estación (Devolución con bonificación)	5 PLN

2. Tipos de Planos de Abono				
	Nombre	Duración	Cantidad de minutos	Valor bruto
2.1.	Mensual	30 días	60 minutos/día	29,90 PLN
2.2.	Semestral	180 días	60 minutos/día	129,00 PLN
2.3.	Anual	365 días	60 minutos/día	239,00 PLN

3. Lista de precios de la Bicicleta en el System Metrorower tras agotar el paquete de minutos del Plan de Abono.			
3.1.	Tarifa por Alquiler de Bicicleta	El intervalo de tiempo	Valor bruto
		de 1 a 30 minutos	2 PLN
		de 31 a 60 minutos	2,50 PLN
		de 61 a 90 minutos	3 PLN
		de 91 a 120 minutos	3,50 PLN
		de 121 a 150 minutos	4 PLN
		de 151 a 180 minutos	4,50 PLN
		de 181 a 210 minutos	5 PLN
		de 211 a 240 minutos	5 PLN
		de 241 a 270 minutos	5 PLN
		de 271 a 300 minutos	5 PLN
		de 301 a 330 minutos	5 PLN
		de 331 a 360 minutos	5 PLN
		de 361 a 390 minutos	5 PLN

3. Lista de precios de la Bicicleta en el System Metrorower tras agotar el paquete de minutos del Plan de Abono.			
		de 391 a 420 minutos	5 PLN
		de 421 a 450 minutos	5 PLN
		de 451 a 480 minutos	5 PLN
		de 481 a 510 minutos	5 PLN
		de 511 a 540 minutos	5 PLN
		de 541 a 570 minutos	5 PLN
		de 571 a 600 minutos	5 PLN
		de 601 a 630 minutos	5 PLN
		de 631 a 660 minutos	5 PLN
		de 661 a 690 minutos	5 PLN
		de 691 a 720 minutos	5 PLN
3.2.	Tasa por reservar una Bicicleta		1 PLN
3.3.	Tasa por devolver la Bicicleta fuera de una Estación, pero dentro del Área de la Devolución (Devolución con cargo)		10 PLN
3.4.	Bonificación por llevar una Bicicleta a una Estación (Devolución con bonificación)		5 PLN

4. Tabla de Cargos adicionales*		
4.1.	Tasa por exceder el período de alquiler de 12 horas	200 PLN
4.2.	Tasa por robo, pérdida o deterioro de la Bicicleta	5 000 PLN
4.3.	Uso de mecanismos de seguridad inadecuados, incluyendo dejar la Bicicleta alquilada sin protección.	200 PLN
4.4.	Uso de la bicicleta por más de una persona	100 PLN
4.5.	Devolución de la Bicicleta fuera del Área de Uso del System Metrorower a una distancia superior a 10 km de la Estación más cercana.	5 000 PLN
4.6.	Devolución de la Bicicleta en Zona prohibida (incluidas zonas de difícil acceso).	450 PLN
4.7.	Eliminación de las protecciones aplicadas	500 PLN

4.8.	Pasaje No Autorizado	100 PLN
4.9.	Transporte de la Bicicleta por otros medios de transporte (tren, autobús, coche, etc.)	50 PLN

*Los Cargos adicionales pueden sumarse.

5.	Otros	
5.1.	Tarifa Inicial	10 PLN