

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

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

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

§2 Alta del servicio

- 1) La solicitud de alta de usuario se podrá realizar de las siguientes maneras:
 - Alta telemática desde los canales propios del servicio (<https://www.bicipalma.com>).
 - Alta presencial desde las oficinas de la SMAP, para usuarios menores de 18 años.

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

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

Tras la recepción de todos los datos personales necesarios, la SMAP revisará, y en su caso, autorizará la solicitud de alta de usuario. La aprobación de la solicitud se comunicará con un aviso de activación de su PIN por SMS. Una vez realizado el alta, el usuario recibirá un número de identificación personal (PIN) que puede usar para iniciar sesión en la APP o la cuenta del usuario web.

- 2) El alta de usuario es gratuita. Para completar el proceso de alta, el usuario deberá utilizar una tarjeta bancaria a nombre del titular del mismo, o, en caso de titularidad diferente, siempre que ésta sea validada a través de los medios habilitados para ello.
- 3) El usuario está obligado a comunicar inmediatamente y por escrito a la SMAP, cualquier cambio en su información personal durante la vigencia del contrato. Esto incluye datos personales e información sobre el pago. Si existen modificaciones de dichos datos y el usuario no informa en un plazo máximo de un mes, se dará de baja del servicio al usuario y no se abonará la parte proporcional del mismo.
- 4) La SMAP podrá dar de baja definitiva del servicio a aquellos usuarios que, aun estando registrados debidamente, no realicen la contratación de ningún abono para el uso del servicio en el plazo de un año.

§3 Uso del servicio

- 1) La recogida de bicicletas se puede realizar a través de los siguientes canales:
 - A través de la aplicación de usuario APP.
 - A través del servicio de llamadas (IVR).
- 2) El usuario podrá realizar una reserva de la bicicleta desde su aplicación de usuario siempre y cuando se encuentre habilitada esta opción en la estación. La SMAP podrá habilitar la posibilidad de reserva parcial por estación, de las bicicletas disponibles. Con esta funcionalidad el usuario

podrá realizar la reserva de una única bicicleta durante un máximo de 10 minutos. Si el usuario finalmente no realiza el alquiler de la bicicleta reservada una vez finalizado el tiempo de reserva, dejará de tener disponible esta funcionalidad durante un plazo de 30 días.

- 3) Las bicicletas disponen de un código QR situado en el guardabarros trasero y en el manillar de la bicicleta, así como un número de matrícula inscrito en el cuadro de la bicicleta y disponen de un lector de tarjetas situado en el guardabarros trasero. Con la APP puede alquilarse una bicicleta leyendo el código QR o introduciendo el número de matrícula manualmente. Con el sistema de llamadas IVR, el usuario puede alquilar una bicicleta introduciendo sus datos de usuario y la matrícula de la bicicleta. Este servicio identifica el teléfono que llama con el usuario de la plataforma (si lo hubiere) para vincular la llamada. Desde él se puede iniciar un alquiler, introduciendo el número de bicicleta, o en el menú "más opciones" (#) se pueden hacer otras gestiones como hablar con un agente. Cabe indicar que el servicio IVR permite alquilar remotamente la bicicleta, por lo que es imprescindible que el usuario use este medio únicamente si se encuentra junto a la bicicleta a alquilar. Un usuario no podrá alquilar más de una bicicleta de forma simultánea.
- 4) Las bicicletas del servicio disponen de un candado situado en la rueda trasera y un punto de anclaje situado en la horquilla delantera, que es el que se usa para el anclaje de la bicicleta en la estación física. El período de alquiler de una bicicleta comprende el tiempo que transcurre entre el momento en el que el candado trasero recibe la señal para abrirse (inicio del alquiler) y el momento en el que el usuario devuelve la bicicleta al anclaje de una estación operativa, activa manualmente el candado trasero y recibe la confirmación de devolución de la bicicleta en la APP. Si el candado o el anclaje no se abre después del inicio del período de alquiler, el usuario debe informar a la SMAP y se cancelará el proceso de alquiler. Si el usuario no notifica esta incidencia a la SMAP mediante la APP de usuario o mediante llamada al teléfono del servicio, el alquiler continúa y el usuario sigue estando obligado a pagar la tarifa correspondiente al período de alquiler.
- 5) Para devolver la bicicleta, el usuario deberá dejar la bicicleta en un lugar de devolución permitido. El proceso de devolución se completa tan pronto como el usuario haya recibido la confirmación de devolución de la bicicleta, verificando, tanto físicamente como en la APP, que el viaje se ha cerrado y la bicicleta se ha devuelto correctamente. Por lo tanto, la bicicleta queda correctamente devuelta cuando recibe, a través de la aplicación, la confirmación de correcta devolución de la bicicleta.

El sistema incorpora la función *pausa*, que se activa automáticamente cuando se cierra el candado de la rueda trasera de la bicicleta y ésta no detecta que está en una zona habilitada para la devolución, ya sea en anclaje físico o en las zonas habilitadas para la devolución virtual. Cuando la bicicleta entra en estado de *pausa* se indica en la APP del usuario, en el apartado *Tu alquiler* donde se tiene la información del trayecto en curso. Desde este mismo apartado *Tu alquiler* se puede

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

abrir de nuevo el candado, pulsando *Abrir candado*. El tiempo transcurrido con la función *pausa* activada continúa formando parte del alquiler, por lo que los gastos generados al finalizar el mismo serán tratados como el tiempo del propio alquiler.

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

Al devolver una bicicleta, debe hacerse siempre en un anclaje libre de la estación. Una vez introducida la bicicleta en el anclaje, el usuario deberá bloquear manualmente el candado electrónico ubicado en la parte trasera de la bicicleta y, a continuación, se realizará el bloqueo automático del anclaje. Para ello, el usuario accionará la palanca ubicada en la parte trasera de la bicicleta, sobre la rueda trasera. En caso de que no haya disponible ningún anclaje libre, el usuario podrá realizar la devolución sin necesidad de anclar físicamente la bicicleta en un anclaje, situando la bicicleta entre otras bicicletas de la estación, cerrando el candado trasero y verificando, mediante la aplicación de usuario, la correcta devolución de la bicicleta. Esta funcionalidad, denominada *overflow* únicamente estará disponible en estaciones que tengan su totalidad de anclajes físicos ocupados, y permitirá la devolución de un 20% de bicicletas adicional al del total de anclajes de la estación. En caso de que se supere este porcentaje, o por indisponibilidad de la función *overflow*, el usuario deberá desplazarse a otra estación para poder completar la correcta devolución. La disponibilidad de anclajes puede consultarse en tiempo real mediante la APP.

Cuando se ancla una bicicleta y se bloquea manualmente el candado electrónico, se activa, durante unos pocos segundos, una señal acústica en forma de pitidos intermitentes, la cual indica que el anclaje se ha completado. El pitido no garantiza la correcta devolución de la bicicleta, ni que el proceso de devolución se ha completado, sino que informa del anclaje de la bicicleta a la estación. En la parte trasera de las bicicletas, en la zona del lector de tarjetas y código QR, existe un LED que indicará el estado de la bicicleta.

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

Se enciende, de manera intermitente, el LED en color verde para indicar que el anclaje se ha efectuado. Si el anclaje no se ha efectuado, se encenderá el LED en color rojo.

No obstante, aun teniendo indicadores acústicos y lumínicos, el usuario deberá asegurarse de que la bicicleta ha quedado correctamente devuelta mediante la APP y que su trayecto ha finalizado. En la aplicación móvil el usuario podrá ver reflejado el estado de la bicicleta, indicándose en la misma si ha sido devuelta correctamente o si en su defecto, ésta se encuentra pausada.

Si tras devolver una bicicleta, el usuario alquila una segunda vez la misma bicicleta dentro de los siguientes 10 minutos a su devolución sin que esta haya sido alquilada a ningún otro usuario, se considera que el trayecto inicial queda reanudado contabilizándose como trayecto único, iniciado en el momento en el que se realiza el primero de los alquileres. Esta restricción se realiza para forzar la rotación de uso de las bicicletas.

Al devolver correctamente la bicicleta a una de las estaciones en uso, y una vez confirmado mediante la APP la devolución de la misma, finalizará el período de alquiler y se calculará el coste adicional del servicio efectuado por el usuario, en base a las tarifas aprobadas.

Si durante el proceso de devolución se produce cualquier tipo de incidencia, el usuario debe informar a la SMAP a través de las vías de comunicación habilitadas. En caso de que el proceso de devolución de la bicicleta a una estación no se complete, no se presumirá la intención del usuario de devolver la bicicleta.

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

Queda prohibido:

- a) El uso del servicio para usuarios no abonados
- b) Abandonar, prestar, alquilar, ceder o realizar cualquier otro acto de disposición de la bicicleta o del código personal a favor de terceros, con o sin ánimo de lucro.
- c) Usar la bicicleta en competiciones de cualquier clase, así como en terrenos que no sean aptos para su circulación.
- d) El desmontaje o manipulación total o parcial de la bicicleta, de las estaciones del servicio o de los elementos que los componen.
- e) Usar la bicicleta para fines distintos a los que constituyen el objeto del sistema de préstamo y, en particular, su uso con fines comerciales, lucrativos o profesionales.
- f) Transportar en la bicicleta cualquier persona, animal y/o objetos voluminosos, así como integrar elementos ajenos que puedan servir para estos fines.
- g) Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte.
- h) El uso de las bicicletas por personas menores de 18 años, que no estén registradas bajo los términos

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

legales que correspondan.

- i) El uso de las bicicletas por personas menores de 16 años, o mayores de 16 sin autorización del tutor legal.
- j) Usar la bicicleta para viajes fuera del área autorizada del término municipal de Palma.
- k) El uso del servicio por personas bajo la influencia del alcohol o las drogas (límite legal cero alcohol).
- l) El uso de las bicicletas en condiciones climáticas adversas o desfavorables.
- m) La conducción de la bicicleta sin manos o de cualquier forma que pueda considerarse temeraria.
- n) Utilizar la cesta de la bicicleta de forma incorrecta o sobrecargarla (carga máxima permitida: 5 Kg).
- o) Realizar modificaciones o alteraciones en la bicicleta.
- p) Aparcar la bicicleta fuera de las estaciones del sistema habilitadas para ello. El usuario será responsable de cualquier hurto o robo de la bicicleta.
- q) No devolver la bicicleta en un área definida, proporcionar información falsa u olvidar devolver la bicicleta por completo. Estos hechos se considerarán una infracción según lo descrito en el capítulo correspondiente, y se le aplicarán las sanciones previstas.

Obligaciones del usuario:

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

§4 Responsabilidades de ambas partes

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

§5 Responsabilidades del usuario

- 1) En caso de pérdida, robo o hurto, el usuario tiene la obligación de denunciar en un plazo máximo de dos horas la desaparición de la bicicleta a la Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil, debiendo entregar una copia de la denuncia realizada a la SMAP en el plazo máximo de las diez horas siguientes a la fecha de la denuncia. De no presentar dicha denuncia se considerará como infracción muy grave y se procederá a la baja indefinida del usuario en el servicio, pudiendo conllevar a penalizaciones tal y como se establece en presente documento. La presentación de dicha denuncia no exime al usuario de la responsabilidad del pago del valor de la bicicleta.

§6 Obligaciones del usuario en caso de accidente

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

§7 Incumplimientos y Sanciones

En caso de que la SMAP detecte por cualquier medio el incumplimiento de las obligaciones del usuario, dichas conductas serán consideradas incumplimientos del servicio. Los incumplimientos se clasifican en leves, graves y muy graves. Serán considerados incumplimientos leves, graves o muy graves, las siguientes conductas del usuario:

1. INCUMPLIMIENTOS LEVES:

- I. Causar daños a la bicicleta, o a la estación del servicio por importe hasta 60 euros más el IVA correspondiente.
- II. Excederse en el tiempo de utilización de la bicicleta, devolviendo la misma en más de dos horas y menos de tres. Se aplicará la tarifa de uso prevista en el apartado 10.2. e).
- III. No comunicar al servicio las incidencias ocurridas en el tiempo de utilización de la bicicleta.
- IV. No comunicar al servicio la pérdida, robo o extravío de las credenciales personales de uso del servicio.
- V. No comunicar al servicio las modificaciones de sus datos o de los correspondientes a la tarjeta bancaria donde se han de realizar los pagos, de tal manera que se dificulte el cobro de las tarifas o penalizaciones.
- VI. Cuando el usuario realice una o varias operaciones de cancelación y/o devolución sin que la bicicleta quede correctamente anclada y que con motivo de esta acción se cause un perjuicio calificado como leve al servicio de Bicipalma debido a la utilización continuada de la bicicleta.
- VII. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y requisitos establecidos en estos términos y condiciones que no se encuentren tipificados en los epígrafes siguientes.

2. INCUMPLIMIENTOS GRAVES:

- I. Causar daños a la bicicleta o estación del servicio por importe superior a 60 euros e inferior a 200 euros más el IVA correspondiente.

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

- II. Excederse en el tiempo de devolución de la bicicleta en más de tres horas y menos de veinticuatro horas. Se aplicará la tarifa de uso prevista en el apartado 10.2. e).
- III. Realizar pintadas de slogans, dibujos o similares sobre la bicicleta o en la estación del servicio.
- IV. Utilizar la bicicleta en zonas inapropiadas.
- V. Realizar cualquier clase de grafiti, pintadas, manchas, escritos, inscripciones o grafismos con cualquier materia, o bien rallando la superficie de la bicicleta o las estaciones.
- VI. La conducción temeraria, entendida como la conducción o manejo de la bicicleta poniendo en peligro la integridad de terceros.
- VII. Estacionar la bicicleta en un lugar diferente a las estaciones de Bicipalma (tanto estaciones físicas como virtuales).
- VIII. Cometer tres incumplimientos leves en un período de seis meses.
- IX. El transporte en la bicicleta de cualquier persona, animal u objetos voluminosos, así como integrar elementos ajenos que puedan servir para estos fines.
3. INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES:
- I. Ceder el abono a un tercero, sea compartiendo la tarjeta de usuario o las credenciales personales de acceso a la aplicación móvil, o uso de la misma sin ser el titular.
- II. Abandonar la bicicleta.
- III. Utilizar la marca o logotipo de Bicipalma de forma indebida.
- IV. Desmontar total o parcialmente la bicicleta.
- V. Circular fuera del término municipal de Palma.
- VI. Excederse en más de veinticuatro horas en la devolución de la bicicleta. Se aplicará la tarifa de uso prevista en el apartado 10.2. e).
- VII. Causar daños a las bicicletas o estaciones del servicio por importe superior a 200 euros, más el IVA correspondiente.
- VIII. Causar daños a terceros.
- IX. No devolver la bicicleta.
- X. La no denuncia, dentro de los plazos establecidos, de la pérdida, robo o hurto de la bicicleta. Remisión al apartado 5.1.
- XI. La no entrega a la SMAP de la denuncia de la pérdida, robo o hurto de la bicicleta dentro de los plazos establecidos. Remisión al apartado 5.1.
- XII. Utilizar con fines comerciales o lucrativos la bicicleta o la estación del servicio sin autorización del Gestor del servicio.
- XIII. Negarse a enseñar la tarjeta de usuario, aplicación móvil o a identificarse a los inspectores del servicio o autoridad, cuando sea requerido a tal efecto.
- XIV. Subir la bicicleta a un transporte público o privado.
- XV. Cuando el usuario realice una o varias operaciones de cancelación y/o devolución sin que la bicicleta quede anclada correctamente y que con motivo de este hecho se cause un perjuicio clasificado como muy grave al servicio de Bicipalma debido a la utilización continuada de la bicicleta.
- XVI. No abonar la cuota o tarifas correspondientes.
- XVII. No abonar las penalizaciones impuestas por los daños causados a los bienes de BICIPALMA.
- XVIII. Comunicar al Gestor del servicio datos falsos en relación a su abono.
- XIX. Cometer tres incumplimientos graves en un período de seis meses.
4. PENALIZACIONES:
- Los incumplimientos anteriores serán penalizados de la siguiente forma:
- I. Incumplimientos leves:
- Como medida cautelar, se bloqueará el servicio de Bicipalma del usuario hasta la regularización de la incidencia, si la hubiera.
 - El pago del importe de los daños ocasionados a los bienes de Bicipalma.
- II. Incumplimientos graves:
- Como medida cautelar, se bloqueará el servicio de Bicipalma del usuario hasta la regularización de la incidencia, si la hubiera.
 - Como medida cautelar, se bloqueará el servicio de Bicipalma del usuario por un período de siete días o el tiempo que le falte del abono si este es inferior a siete días, comportando la prohibición de utilizar el sistema.
 - El pago del importe de los daños ocasionados a los bienes de Bicipalma.
- III. Incumplimientos muy graves:
- Como medida cautelar, se bloqueará el servicio de Bicipalma del usuario hasta la regularización de la incidencia, si la hubiera.
 - Como medida cautelar, se bloqueará el servicio de Bicipalma del usuario por un período de un mes o el tiempo que le falte del abono si este es inferior a un mes, comportando la prohibición de utilizar el sistema.
 - Baja indefinida del servicio en caso de dos incumplimientos muy graves en un período de seis meses.
 - El abono de los importes establecidos en el caso de que sean adoptadas las medidas correspondientes por el concepto de no devolver la bicicleta, publicado en la web <https://www.bicipalma.com>.
 - El pago del importe de los daños ocasionados a los bienes de Bicipalma.
- El importe económico de estas penalizaciones se cargará en la tarjeta bancaria del usuario afectado. En caso de no ser posible, la SMAP se reserva el derecho de reclamarlo por otros medios.
5. La no devolución de una bicicleta implicará el envío de requerimiento al último usuario de esta. Si tras un segundo requerimiento no se hubiera producido la devolución, se exigirá al usuario la devolución de la bicicleta o el abono del valor de este.

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

§8 Confidencialidad de la información del usuario

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

§9 Tarifas, precios y facturación

- 1) Dependiendo de la tarifa elegida, la SMAP cobrará las tarifas de alquiler de forma recurrente.
- 2) Las tarifas del servicio serán las que estén en vigor y se encuentren publicadas en la web

<https://www.bicipalma.com>

En cualquier caso, son las siguientes:

- a) Tarifa de abono:

Tipo de abono	TARIFA ANUAL
Tarifa por uso	30 €

Estas tarifas se renovarán y cobrarán de forma recurrente y deberá ser el usuario, en caso de que no desee continuar con el servicio, quien cancele la renovación automática de las mismas a través de la APP en la opción "cancelar". En caso contrario, estará asumiendo la renovación de su abono contratado. La cancelación de la renovación automática deberá hacerse con una antelación mínima de 24 horas a la fecha prevista de renovación.

- b) Tarifa por uso:

Bicicleta mecánica	PRIMEROS 30 MINUTOS	GRATIS
	30 MIN-2 HORAS (FRAC.30 M)	0,50 €
Bicicleta eléctrica	A PARTIR DE 2 HORAS	3 € / HORA
	PRIMEROS 30 MINUTOS	0,35 €
	30 MIN-1 HORA (FRAC.30 M)	0,65 €
	1 HORA -1,5 HORA (FRAC.30 M)	1,00 €
eléctrica	1,5 HORA -2 HORAS (FRAC.30 M)	2,00 €
	A PARTIR DE 2 HORAS	7 € / HORA

- 3) Si el usuario cancela su cuenta de usuario, dando de baja su abono, no se reintegrará de forma parcial o total el importe del servicio contratado. Una vez adquirida una tarifa esta se considera activada y no procederá su reembolso. En el caso de tarifas que se renuevan de forma recurrente el usuario podrá seleccionar en cualquier momento la opción cancelar que implicará que ésta no se renovará de forma automática a su vencimiento. En ningún caso esta cancelación supondrá la devolución de importes ya satisfechos o, en su caso, la anulación de importes correspondientes a abonos adquiridos y no pagados, en este último caso el usuario contraerá una deuda con el servicio y hasta que ésta no se satisfaga el usuario permanecerá bloqueado sin poder hacer uso del servicio.
- 4) El coste del servicio se abonará en el momento de la contratación del mismo, en caso de que el pago no se haga en el momento el servicio permanecerá bloqueado y no podrá ser utilizado por el usuario, pero el abono se

considerará iniciado en el momento en que el usuario lo ha adquirido y ha contraído la obligación de pago del mismo.

§10 Pago y retrasos en los pagos

- 1) El usuario está obligado a abonar los importes facturados a través del cargo en una tarjeta bancaria indicada por el usuario. Si los pagos se paralizan por un motivo ajeno a la SMAP, el abono contratado será bloqueado hasta la regularización de estos. En caso de que el usuario considere que alguno de los importes satisfechos no procede, deberá notificarlo al servicio de Bicipalma a través de correo electrónico a bicipalma@palma.cat, en ese momento el servicio tramitará su solicitud y le facilitará una respuesta al usuario procediendo a la devolución de los importes, en caso de sea procedente la solicitud del usuario, a través del mismo medio por el que se efectuó el pago. La retrocesión directamente en la entidad bancaria de pagos ya satisfechos por parte del usuario sin previa y expresa autorización por parte del servicio Bicipalma supondrá una falta muy grave.

§11 Facturación, Historial de alquileres, control

- 1) El usuario puede ver los procesos de alquiler finalizados (incluidos los precios y los períodos de tiempo) en la aplicación móvil.
- 2) Los cargos a la cuenta del usuario se pueden producir durante el periodo posterior de 48 horas.
- 3) La SMAP se reserva el derecho de exigir los pagos correspondientes.

§12 Baja del servicio

Se considerarán bajas del servicio:

- I. Baja voluntaria: El usuario podrá darse de baja de forma voluntaria siguiendo el procedimiento que a dichos efectos consta en las plataformas digitales del servicio siempre que no haya deuda pendiente o alquiler activo. Si existe alguna incidencia durante este proceso, podrá tramitarse mediante correo electrónico a través de la dirección: bicipalma@palma.cat
- II. Baja por sanción: La SMAP podrá dar de baja automática a un usuario, adoptando las medidas contempladas en estos términos y condiciones.
- III. Baja por no abonar los importes: La SMAP dará de baja de forma automática a aquel usuario que, llegado el final del período de vigencia de su abono, no efectúe el correspondiente pago de la cuota.

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

Aquellos usuarios que, aun registrados correctamente al servicio, no hayan adquirido o renovado un abono en un plazo de 12 meses, podrán ser eliminados del servicio.

§13 Régimen jurídico aplicable y arbitraje

Estas condiciones tienen carácter privado.

Las cuestiones que puedan surgir en relación con su aplicación, ejecución o interpretación deberán someterse al procedimiento de arbitraje establecido por la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares, al estar la SMAP adscrita al mismo.

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

Vías habilitadas de comunicación con la SMAP:

Línea atención a las incidencias de usuario: + 34 900 701 004

Correo electrónico: bicipalma@palma.cat

TCG | válido a partir de: julio 2025