

ПРАВИЛА СИСТЕМЫ ГОРОДСКИХ ВЕЛОСИПЕДОВ SUWER

I. ПРЕАМБУЛА

1. Данные правила определяют условия и правила пользования клиентами системой городского велосипеда SUWER, которая действует в зоне, обозначенной городом Сувалки, ул. Мицкевича, 1, 16-400, Сувалки, согласно приложению № 1 к Правилам.
2. Данные правила доступны бесплатно. Клиенты могут с ними ознакомиться на сайте: <https://www.suwer.pl> и в специальном приложении ROOVEE, а также на сайте правления города Сувалки: www.um.suwalki.pl и в управлении дорог и озеленения в г. Сувалки: www.zdiz.suwalki.pl.
3. Оператором системы SUWER является ROOVEE S.A, ул. Рыжова, 33а/7, 02-495, Варшава, office@roovee.eu.
4. Пользуясь системой городских велосипедов SUWER, клиент подтверждает, что ознакомился с содержанием правил и соглашается с их положениями, а также обязуется их соблюдать.

II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. **Мобильное приложение** - используемое ROOVEE S.A приложение предназначено для установки на мобильных устройствах с системой iOS и Android, благодаря которому можно арендовать и вернуть велосипед и произвести оплату за аренду/поездку и возврат велосипеда согласно Таблице тарифов, которая является приложением № 2 к Правилам.
2. **Бюро по обслуживанию клиента** - услуга по приемке заявок, касающихся системы SUWER, по телефону 88 77 66 833, 7 дней в неделю 24 часа в сутки (в период работы системы SUWER), а также по электронной почте: bok@roovee.eu или с помощью мобильного приложения.
3. **Продолжительность поездки/аренды** - время с момента начала аренды до момента возврата велосипеда SUWER.
4. **Защитные действия** - все действия, которые выполняются по отношению к клиенту в случае нарушения Правил системы городского велосипеда SUWER. Эти действия, в частности, могут включать блокировку профиля, контакт с клиентом, вызов оператора для погашения задолженности, когда средства на балансе клиента не позволяют возместить расходы за использование системы. Если задолженность не погашается добровольно, то оператор системы и/или заказчик могут начать принудительное взыскание. Все случаи краж и повреждения имущества системы SUWER заявляются в соответствующие органы.
5. **Идентификатор клиента** - персональный набор цифр, который является одновременно номером телефона, указанным при регистрации. Идентификатор необходим для авторизации во время получения и возврата велосипеда, а также при обращении в Бюро по обслуживанию клиента.



6. **Клиент** - физическое лицо, которое пользуется системой SUWER с помощью заключения договора.
7. **Оператор** - ROOVEE S.A, выполняющий услуги по функционированию системы SUWER в городе Сувалки.
8. **Начальный депозит** - одноразовый платеж на баланс, позволяющий воспользоваться системой SUWER. Минимальный баланс средств указан в Таблице тарифов. Начальный платеж за вычетом использованных средств можно внести в любой момент пользования услуги на свой баланс.
9. **Сумма списания** - сумма, которая начисляется за аренду велосипеда, которая была взята со счета клиента в системе SUWER.
10. **Оплата за обработку** - оплата, которая взимается в момент начисления дополнительных расходов в случае, если клиент выполнил неверный возврат велосипеда. В этом случае клиент может подать рекламацию в течение 14 дней.
11. **Штраф** - средства, которые взимаются в момент выявления действий, которые не соответствуют Правилам системы SUWER или Правилам ROOVEE (с которыми можно ознакомиться на сайте <http://roovee.eu/downloads/regulamin.pdf>), повреждения или кражи велосипеда или какой-либо части инфраструктуры, которая относится к городу Сувалки. Более подробную информацию о размерах сумм можно найти в Таблице тарифов, которая является приложением № 2 к данным Правилам. Клиент имеет право подать рекламацию в течение 14 дней в случае начисления штрафа.
12. **Дополнительная оплата** – оплата, которая взимается в момент превышения первых 30 минут пользования велосипедом, возврата велосипеда за пределами мест, обозначенных велосипедными стоянками, пользования велосипедом не по назначению, оставления велосипеда в неразрешенном месте, перевозки третьих лиц не в соответствии с правилами.
13. **Онлайн-платежи BM** - система оплаты Blue Media, с помощью которой клиент может выполнять оплату в системы SUWER. Оператором системы BM является BLUE MEDIA S.A., находящаяся в г. Сопот по адресу: 81-717, Сопот, ул. Повстанцев Варшавы, 6, зарегистрированное в реестре предпринимателей, который ведет Районный суд Гданьск-Пулноц в г. Гданьске, VIII Хозяйственный отдел Государственного судебного реестра под № KRS 0000320590, № NIP: 585-13-51-185, REGON: 191781561 В системе оплаты Blue Media есть возможность выполнять оплату переводом, с помощью кредитной карты, Blik и Pay-By-Link.
14. **Остановка/пауза** - остановка движения в мобильном приложении пользователя SUWER, а также закрытие вручную системы ROOVEE LOCK CONTROL. Остановка поездки с помощью закрытия ROOVEE LOCK CONTROL и включение паузы не приостанавливает начисление оплаты за аренду велосипеда, стоянка/пауза также входит во время аренды велосипеда.
15. **Счет клиента** - индивидуальный счет клиента в системе SUWER, на котором выполняются операции по зачислению, а также списанию за пользование системой согласно Таблице тарифов.
16. **Правила** - данные правила определяют типы, сферу, правила и условия пользования системой SUWER в городе Сувалки, а также перечень прав, обязательств и ответственности оператора и клиента. Согласие с данными правилами, а также выполнение всех условий является условием пользования системой SUWER в зоне действия системы SUWER (в том числе аренды SUWER), а также обязательным условием в процессе регистрации в системе SUWER. Клиент заключает



договор с оператором в момент согласия с Правилами, регистрации и внесения начального взноса в системе SUWER, которая работает в городе Сувалки.

17. **Бронирование** - бронирование определенного доступного в мобильном приложении велосипеда SUWER.
18. **ROOVEE LOCK CONTROL** - оборудование, защищающее велосипед (оснащено электронным модулем ROOVEE), которое выполняет процесс: аренды и возврата велосипеда, управления освещением в велосипеде, а также мониторинга положения велосипеда (GPS, акселерометр).
19. **Стойка** - элемент определенной велосипедной стоянки.
20. **Зона действия системы SUWER** - определенная зона, в которой работает система SUWER. Эта зона включает административные границы города Сувалки.
21. **Велосипедные стоянки** - выделенная территория, на которой пользователь может арендовать или вернуть арендованный велосипед (стандарт, тандем, электрический) без дополнительных оплат. Информация о велосипедных стоянках находится в приложении № 1, мобильном приложении ROOVEE и на сайте <https://www.suwer.pl>. Информация о велосипедных стоянках находится на сайтах: www.um.suwalki.pl, www.zdiz.suwalki.pl и на информационных тотемах
22. **Система SUWER** - система самообслуживания по аренде велосипедов (т.н. городская система проката велосипеда в Сувалках), в которую входят велосипеды, программное обеспечение, велосипедные стоянки, мобильное приложение ROOVEE, сайт <https://www.suwer.pl> и ROOVEE LOCK CONTROL.
23. **Таблица тарифов** - цены на услуги и оплаты Системы ROOVEE для клиента, которые указаны в приложении № 2 к Правилам, а также доступны на сайте <https://www.suwer.pl>.
24. **Телекод** - четырехзначный номер, позволяющий арендовать велосипед без необходимости использования мобильного приложения.
25. **Информационный тотем** - элемент велосипедной стоянки.
26. **Договор** - договор, заключенный между клиентом и оператором системы SUWER, который определяет взаимные права и обязанности, указанные в Правилах. Договор, который включает положения Правил, автоматически заключается в момент регистрации клиента в системе SUWER и при условии подачи клиентом заявления о согласии с Правилами и внесении стартового взноса.
27. **Аренда велосипеда** - операция, выполняемая с помощью мобильного приложения, доступного для скачивания на сайте <https://www.suwer.pl> с использованием QR-кода, указанного на велосипеде. Также аренда может выполняться с помощью телекода или СМС-сообщения.
28. **Завершение аренды** - операция, которая заключается в ручном закрытии ROOVEE LOCK CONTROL на велосипедной стоянке.
29. **Заказчик** – город Сувалки, ул. Мицкевича, 1, 16-400, Сувалки.
30. **Возврат велосипеда** - возврат велосипеда на велосипедную стоянку.

III. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМОЙ SUWER

1. Условием пользования системой SUWER является выполнение процедуры регистрации в системе SUWER с помощью мобильного приложения или на сайте <https://www.suwer.pl>, путем



- указания необходимых и верных персональных данных, согласия с условиями, которые указаны в данных Правилах и внесения стартового взноса, указанного в Таблице тарифов.
2. Для регистрации клиент должен иметь действующую электронную почту и активный номер мобильного телефона. Для пользования мобильным приложением клиент должен иметь телефон с доступом в Интернет, с оперативной системой Android или iOS, в версии, указанной в магазине Google Play или AppStore.
 3. Оператор обеспечивает новейшей версией приложения в оперативных системах Android и iOS, чтобы приложение работало правильно, необходимо установить новую доступную версию.
 4. Клиент арендует у оператора велосипед на условиях, указанных в уставе. Клиент обязуется соблюдать условия Правил, в частности, вносить оплату согласно Таблице тарифов, пользоваться велосипедом согласно данным Правилам, а также сообщать о неполадках с помощью приложения или по электронной почте bok@roovee.eu.
 5. С момента аренды велосипеда до момента завершения аренды полную ответственность за велосипед несет клиент, за исключением обстоятельств, о которых речь идет в п. 8.
 6. В случае кражи велосипеда в период аренды клиент обязан немедленно сообщить об этом в Бюро по обслуживанию клиента по номеру телефона 88 77 66 833 и немедленно сообщить об этом факте в ближайшее отделение полиции или городской охраны. В случае ненадлежащей защиты арендованного велосипеда клиент несет финансовую ответственность за кражу велосипеда, в частности, если не закроет ручную ROOVEE LOCK CONTROL или оставит велосипед за пределами велосипедной стоянки. Клиент не несет ответственности за кражу велосипеда, если он выполнил все надлежащие действия и заявил о краже в соответствующие службы и в Бюро по обслуживанию клиента компании Roovee.
 7. Клиент может арендовать одновременно не более 2 велосипедов. Полную ответственность за все велосипеды, арендованные клиентом, полностью несет клиент.
 8. Несовершеннолетние лица, то есть лица в возрасте от 13 до 18 лет или лица, которые имеют ограниченную правоспособность, должны передать оператору письменное согласие родителя (законного опекуна) или законного представителя для заключения Договора вместе с заявлением, являющимся приложением № 3 к Правилам об ответственности за ущерб, в частности, в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением Договора. Согласие и заявления должны иметь подпись лица, которое подает данное заявление. Оператор имеет право проверить подлинность данного заявления. Заявление должно быть отправлено в электронной версии (скан) на адрес: bok@roovee.eu. После проверки Договор считается заключенным, и с этого момента несовершеннолетнее лицо имеет доступ к мобильному приложению. Заказчик, но не оператор, несет ответственность за предоставление неверных данных лицами с ограниченной правоспособностью
 9. Клиент может пользоваться арендованным велосипедом на территории город Суwałки (зона действия системы SUWER) и за пределами города (вне зоны действия системы SUWER). Клиент должен вернуть арендованный велосипед (стандарт, тандем, электрический) на велосипедную стоянку, которая находится в зоне действия системы SUWER. Расположение велосипедных стоянок и зона действия системы SUWER указаны в приложении № 1 к данным Правилам. С расположением велосипедных стоянок и зоны действия системы SUWER можно также ознакомиться на сайте <https://www.suwer.pl> и в мобильном приложении.



10. Время простоя считается до момента аренды и добавляется к конечной стоимости согласно Таблице тарифов.
11. Резервирование велосипеда является добровольным и позволяет забронировать выбранный клиентом велосипед. Бронирование длится 10 минут и не входит в стоимость аренды велосипеда. В случае, если велосипед не арендуется в течение 10 минут с момента бронирования, то бронирование автоматически отменяется. Бронирование является бесплатным. Оператор системы может ограничить количество бронирования, выполняемого подряд, а также ввести время после окончания бронирования, во время которого нельзя будет заново забронировать.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. Клиент несет ответственность за пользование велосипедом согласно Правилам, назначению велосипеда и Правилам дорожного движения.
2. Запрещено пользование велосипедами системы SUWER лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, под воздействием психотропных и других веществ на основании закона о противодействии наркомании, лекарств, прием которых считается противопоказанием для управления транспортными средствами.
3. Клиент обязан вернуть арендованный велосипед в исправном состоянии, то есть в состоянии, в котором он арендовал велосипед.
4. После завершения аренды клиент обязан проверить техническое состояние велосипеда. В случае выявления повреждения велосипеда он должен немедленно заявить о неполадке с помощью мобильного приложения, пользуясь опцией «Сообщить о неполадке велосипеда».
5. В случае совершения аварии во время пользования велосипедом клиент обязан немедленно сообщить об этом в Бюро по обслуживанию клиента и вернуть велосипед в зону велосипедной стоянки, а в случае, если невозможно продолжить движение, оставить в ближайшем доступном месте согласно правилам завершения аренды.
6. С момента аренды велосипеда до момента завершения аренды клиент несет ответственность за велосипед. Он обязан выполнять все действия по предотвращению повреждений, уничтожению и кражи велосипеда.
7. Клиент несет ответственность за велосипеды, переданные третьим лицам.
8. Если клиент передал велосипед третьим лицам, это не освобождает его от ответственности, в частности, за повреждение или кражу, до момента завершения аренды.
9. В случае неверного возврата, в частности, если не закрыт ROOVEE LOCK CONTROL или велосипед возвращается в неразрешенном месте, клиент должен возместить расходы за дальнейшую аренду и несет ответственность за кражу или повреждение велосипеда.
10. В случае проблем с возвратом велосипеда клиент обязан немедленно обратиться в Бюро по обслуживанию клиента.
11. Клиент обязан возместить все дополнительные расходы, а также штрафы, дополнительные оплаты в связи с арендой велосипеда согласно действующим положениям законодательства. Также клиент обязан возместить все расходы, связанные с использованием велосипеда не в соответствии с положениями Правил, которые указаны в приложении № 2 Таблица оплат согласно Правилам.



12. В случае повреждения инфраструктуры системы SUWER (велосипедов, стояков, информационных досок) клиент обязан возместить все расходы по ремонту согласно Таблице оплат. Клиенту выставляется счет или счет-фактура НДС за выполнение ремонта согласно Таблице тарифов и дополнительных тарифов. Деньги за повреждение могут быть списаны со счета клиента без дополнительного согласия.
13. Клиенту запрещено перевозить велосипеды в автомобилях или в других транспортных средствах.
14. Клиент несет ответственность за ущерб, возникший в результате невыполнения или ненадлежащего выполнения договора в полном размере.
15. Клиент может пользоваться велосипедом только сам.
16. Клиенты обязаны пользоваться велосипедами и приложением согласно их назначению, не нарушая их действие, относясь уважительно к имуществу третьих лиц, а также пользоваться услугами, доступными с помощью мобильного приложения только по назначению.
17. Запрещено пользоваться велосипедами не по назначению, например, превышать грузоподъемность корзины, если велосипедом пользуется большее количество людей, чем разрешено, заезжать на высокой скорости на высокий бордюр, пользоваться велосипедом в местах, не относящимся к дорожному движению, в скейтпарках, выполнять акробатические движения, пользоваться велосипедом с риском его повреждения. За пользование велосипедом не по назначению будет начисляться дополнительная оплата согласно Таблице тарифов - приложение № 2 к данным Правилам.
18. В случае нарушения Правил оператор имеет право ограничить или заблокировать доступ клиента к системе SUWER.

V. РЕГИСТРАЦИЯ КЛИЕНТА

1. Регистрация клиента происходит после установки приложения или с помощью сайта <https://www.suwer.pl> и требует предоставления обязательных данных, то есть указания настоящего имени, фамилии, адреса электронной почты, номера мобильного телефона для дальнейшей авторизации.
2. Для регистрации клиент должен иметь активную электронную почту и номер мобильного телефона.
3. Во время регистрации и пользования системой SUWER клиент обязан указать верные данные и сохранить для себя пароль и логин для того, чтобы избежать доступа третьих лиц.
4. Условием регистрации является указание верных данных и согласие с определенными условиями в уставе. Указание данных является добровольным, но не обязательным, однако отсутствие личных данных не позволит воспользоваться системой SUWER.
5. Оператор имеет право на технические модификации во время регистрации пользователя и во время реализации услуги.
6. В случае, если выявлено, что клиент пользуется инфраструктурой SUWER не в соответствии с Правилами, то оператор и заказчик могут заблокировать его профиль. В такой ситуации повторная регистрация может быть выполнена только после согласия оператора.
7. Оператор и заказчик имеют право связаться с клиентом с целью выполнения договора.



8. Персональные данные, адрес и контактные данные необходимы для процесса идентификации клиента в системе SUWER.

VI. ФОРМЫ ОПЛАТЫ

1. Оплата за пользование системой SUWER выполняется с помощью оплаты Online BM.
2. Клиент вносит стартовый взнос и все платежи согласно Таблице тарифов с помощью модуля кошелька в профиле.
3. Во время выполнения оплаты клиент должен ознакомиться и согласиться с правилами, касающимися оплаты Online BM.
4. Какие-либо претензии и рекламации клиентов, связанные с оказанием платных услуг или работой системы будут направляться услугодателю системы - BLUE MEDIA S.A., (обслуживающей платежи с помощью традиционного перевода, кредитной карты, Blik, Pay-By-Link), которое находится в г. Сопот по адресу: 81-717, Сопот, ул. Повстанцев Варшавы 6, зарегистрированное в реестре предпринимателей, который ведет районный суд в суде Гданьск-Пулноц в Гданьске, VIII Хозяйственное отделение государственного судебного реестра под № KRS 0000320590, № NIP: 585-13-51-185, REGON: 191781561, уставной капитал 2 000 000 злотых.

VII. АРЕНДА И ВОЗВРАТ ВЕЛОСИПЕДОВ

1. Аренда велосипеда возможна в случае, если клиент имеет активный профиль или выполнил стартовый взнос.
2. За время аренды/бронирования, в том числе простоя начисляется оплата согласно Таблице тарифов до момента правильного завершения аренды. В случае, если средств недостаточно, клиент не должен прекращать аренду, но возникшую разницу (задолженность) обязан оплатить в течение 7 дней. Если задолженность не будет уплачена в указанный срок, инициируется процедура по взысканию суммы.
3. Аренда осуществляется после запуска приложения на мобильном устройстве и сканирования QR-кода, который находится на руле и оборудовании ROOVEE LOCK CONTROL, путем обращения в Бюро по обслуживанию клиента, указания номера телефона, телекода и номера арендуемого велосипеда. Также возможно арендовать с помощью СМС-сообщения, отправив сообщение "старт номер_велосипеда, например, "старт 1627629", номер телефона +48539569930. После правильного сканирования QR-кода с помощью приложения или указания верных данных консультанту Бюро по обслуживанию клиента/с помощью смс, происходит разблокировка ROOVEE LOCK CONTROL. С момента разблокировки ROOVEE LOCK CONTROL начинается отсчет времени за аренду велосипеда согласно Таблице тарифов.
4. Согласно положениям раздел IV п. 4 клиент обязан перед началом движения проверить техническое состояние велосипеда. Если велосипед поврежден, то он должен немедленно сообщить о неисправности через мобильное приложение, используя опцию "Сообщить о неполадке" или обратиться в Бюро по обслуживанию клиента, либо отказаться от аренды велосипеда. За ущерб в результате движения на поврежденном велосипеде отвечает клиент.



5. Корзина, которая устанавливается спереди стандартного велосипеда, предназначена для перевозки легких предметов. Максимальная нагрузка корзины составляет 5 кг. Клиент несет ответственность за любой ущерб, возникший в результате неправильного использования корзины, а также за повреждение и оставление предметов в корзине.
6. Максимальная стандартная нагрузка на велосипед составляет 120 кг.
7. Электровелосипед оснащен монитором, на котором перед арендой можно проверить уровень зарядки электробатареи. Электровелосипед может разряжаться по мере пользования электропривода. Клиент осознает, что в момент низкого уровня зарядки батареи электропривод может перестать работать.
8. Максимальная стандартная нагрузка на велосипед составляет 170 кг.
9. Велосипеды типа стандарт предназначены для использования 1 лицом.
10. Велосипед типа тандем предназначен для пользования максимум 2 лицами.
11. В случае возникновения проблем с арендой велосипеда, пользователь должен немедленно обратиться в Бюро по обслуживанию клиентов.
12. За возврат велосипеда на велосипедную стоянку клиент не вносит дополнительную плату. При возврате велосипед должен находиться у специальной стойки с соблюдением правил порядка, а если места у стоек нет, поставить рядом с ней, не преграждая путь для пешеходов, велосипедов и других транспортных средств.
13. В случае возврата велосипеда (стандарт, тандем и электрический) за пределы велосипедной стоянки в зоне действия системы SUWER, клиенту начисляется дополнительная плата в размере 100.00 злотых.
14. В случае, если оставить велосипед (стандарт, тандем и электрический) в радиусе до 10 км от зоны действия системы SUWER, то клиенту начисляется дополнительная плата в размере 500.00 злотых. За любое повреждение, повреждение или кражу велосипеда, если велосипед оставлен за пределами зоны действия системы SUWER, в полном объеме отвечает клиент.
15. В случае, если оставить велосипед (стандарт, тандем и электрический) в радиусе более 10 км от зоны действия системы SUWER, то клиенту начисляется дополнительная плата в размере 1000.00 злотых. За любое повреждение, повреждение или кражу велосипеда, если велосипед оставлен за пределами зоны действия системы SUWER, в полном объеме отвечает клиент.
16. Под возвратом велосипеда следует понимать закрытие устройства ROOVEE LOCK CONTROL и оставление велосипеда на специальной велосипедной стоянке. Велосипед необходимо вставить в велосипедную стойку или, если это невозможно, опереть на подножку/подставку. Недопустимо оставлять велосипед в лежачем положении. Велосипед нельзя оставлять у столба, дерева или здание.
17. В случае отсутствия возможности закрыть оборудование ROOVEE LOCK CONTROL клиент обязан немедленно сообщить в Бюро по обслуживанию клиента. В случае отсутствия контакта за ущерб, повреждение или кражу велосипеда отвечает клиент в полном объеме.
18. В случае, если будет выполнен неверный возврат велосипеда, в частности, не будет закрыто устройство ROOVEE LOCK CONTROL или велосипед будет оставлен за пределами велосипедной стоянки, то клиенту начисляется дополнительная плата или штраф согласно Таблице тарифов. Клиент несет полную ответственность за неверно возвращенный велосипед до момента правильного закрытия устройства ROOVEE LOCK CONTROL и оставления велосипеда на велосипедной стоянке.



19. Если во время пользования арендованным велосипедом произойдет авария, то клиент должен подать соответствующее заявление или вызвать на место события полицию. В таком случае клиент обязан немедленно сообщить оператору.

VIII. АВАРИИ И РЕМОНТ

1. В случае возникновения аварии клиент должен сообщить с помощью мобильного приложения, используя для этого модуль, заявить об неполадке или обратиться в Бюро по обслуживанию клиента. В случае, если клиент не сообщит об аварии, то он должен будет возместить расходы на ремонт.
2. Клиент не имеет право выполнять ремонт арендованного велосипеда. Ремонт имеет право выполнять только оператор.
3. Рекомендуются, чтобы клиент во время пользования арендованным велосипедом имел возможность обратиться в Бюро по обслуживанию клиента (по телефону или по электронной почте).

IX. ОПЛАТА

1. Все оплаты, которые начисляются согласно Таблице тарифов, производятся в соответствии с Правилами, предусмотренными в приложении № 2.
2. Оплата за пользование арендованного велосипеда является дифференцированной и зависит от продолжительности аренды/паузы.
3. Основанием для начисления оплаты является количество минут аренды, которое начисляется с момента аренды велосипеда до момента завершения аренды.
4. В случае, если начисленная оплата за езду превышает имеющиеся средства, клиент, согласно положениям раздела 7 п. 2 данных Правил, обязан пополнить свой нулевой счет в течение 7 дней.
5. Все оплаты, которые внесены на счет оператора, во время действия договора, не подлежат возврату, с оговоркой раздела XI п. 4.

X. РЕКЛАМАЦИИ

1. Рекламацию подает клиент по электронной почте bok@roovee.eu в виде требования по возврату оплаты за невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги по аренде велосипеда оператором или требования по возврату начисленной дополнительной платы, в том числе стартового взноса и штрафа, в течение 14 дней с момента возникновения случая, которого касается рекламация.
2. Рекламация будет рассматриваться в течение 14 дней с момента ее получения или дополнения. В случае необходимости дополнения рекламации срок начинается с момента вручения всех документов, разъяснений и т.д. В случае необходимости дополнения документов оператор укажет документацию, которую надо дополнить.

3. Клиенту будет отправлена соответствующая информация по электронной почте, указанной во время регистрации или адрес, указанный при подаче рекламации.
4. Рекламация должна содержать: имя и фамилию клиента, электронную почту, номер мобильного телефона, точное описание ситуации, информация (доказательства), подтверждающая возникновение описываемой ситуации.
5. В случае, если идентификационная информация (имя и фамилия, адрес электронной почты или номер телефона) будет отсутствовать, то оператор не будет рассматривать рекламацию.
6. Подача рекламации не освобождает клиента не освобождает Клиента от своевременного выполнения обязательств перед оператором.
7. Рассмотрение рекламации заключается, в частности, в идентификации проблемы, тщательной оценке обоснованности и решении.
8. Заказчик имеет право на разовую апелляцию на решение, вынесенное оператором, в течение 14 дней с момента доставки решения клиенту. Апелляция должна быть отправлена на адрес: ул. Рыжова, 33а/7, 02-495, Варшава. Апелляция рассматривается в течение 14 дней с момента ее поступления. Клиент имеет право подать заявку о повторном рассмотрении дела, являющегося предметом решения, которое было выдано в результате рекламации, или выступить с апелляцией в Управление дорогами и озеленением г. Суwałки по адресу: ул. Сейненьска, 84, 16-400, Суwałки (структурное подразделение города Суwałки).
9. Клиент имеет право требовать компенсацию за невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги в судебном порядке после завершения процедур по рекламации.
10. Оператор несет ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги, ограниченную фактическим ущербом, и не принимает во внимание упущенную выгоду.
11. Денежные средства в случае положительного рассмотрения рекламации возвращаются на счет клиента в системе SUWER в течение 14 дней с момента уведомления клиента о положительном рассмотрении рекламации.

XI. ОТКАЗ

1. Заказчик имеет право отказаться от заключенного Договора в течение 14 дней без объяснения причин. Срок считается соблюденным, если до его истечения клиент направляет соответствующее заявление об отказе от договора по адресу bok@roovee.eu.
2. Право на расторжение договора клиент теряет после выполнения договора.
3. Заказчик имеет право расторгнуть договор в любое время в течение его срока действия. Расторжение договора необходимо отправить на bok@roovee.eu. Расторжение договора происходит в течение 14 дней со дня получения уведомления. Перед подачей уведомления клиент обязан урегулировать свой баланс на расчетном счете до 0 злотых.
4. Если средства превышают сумму 0 злотых на день расторжения договора, то они возвращаются на указанный клиентом банковский счет. Возврат подлежат только средства в размере оплат, которые выполнил клиент. Возврат средств происходит в течение 21 дня со дня расторжения договора.

XII. ЗАЩИТА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ



1. Администратором данных для обработки с помощью системы SUWER является ROOVEE S.A, ул. Рыжова, 33а/7, 02-495, Варшава.
2. Администратор данных назначает инспектора персональных данных, с которым Вы можете связаться по электронной почте iod@roovee.eu.
3. Администратор данных обязуется обработать персональные данные согласно действующим предписаниям, в частности, Распоряжения о защите физических лиц в связи с обработкой персональных данных и о свободном перемещении таких данных, а также об отклонении директивы 95/46/ЕС (общее распоряжение о персональных данных), Закон от 10 мая 2018 г. о защите персональных данных (Дневник законов от 2018 г., поз. 1000), а также положениями заключенного Договора.
4. Администратор данных использует соответствующие технические и организационные средства, защищающие персональные данные от их доступа третьим лицам, от сбора третьими лицами, обработки с нарушением законодательства, потери или уничтожения.
5. Администратор данных сообщает, что персональные данные будут обрабатываться с целью реализации договора (согласно ст. 6 п. 1 буква b Нормативно-правового акта 2016/679) для ответа на запросы и по требованию для предоставления технической помощи. Основанием для обработки данных является юридически обоснованный интерес администратора (согласно ст. 6 п. f Нормативно-правового акта 2016/679), данные о локализации оборудования пользователя будут обработаны для возможности указать пользователю информацию о велосипедных стоянках и выполнения услуги показа трассы к ближайшему велосипеду на основании согласия (согласно ст. 6 п. 1 буква a Нормативно-правового акта 2016/679) для определения или начала процесса подачи/защиты претензий (согласно ст. 6 п. f Нормативно-правового акта 2016/679).
6. Администратор данных сообщает, что Ваши персональные данные будут храниться в течение периода, необходимого для выполнения договора или наличия юридически обоснованного интереса Администратора, а по окончании данного периода - для целей и в течение периода согласно предписаниям закона или для защиты претензий.
7. Администратор данных сообщает, что данные, которые обрабатываются на основании согласия, будут обрабатываться до момента отмены согласия, а после этого - для целей в течение периода и в сфере, необходимой на основании законодательства или для защиты претензий.
8. В связи с обработкой данных Администратор данных сообщает, у Вас есть право доступа к содержанию своих данных, право на их изменение, удаление, право на добровольную отмену согласия в любой момент, а также право на ограничение обработки данных и право на передачу данных.
9. Кроме того, Вы имеете право заявить о несогласии на обработку персональных данных на основании юридически обоснованной цели администратора.
10. Вы имеете право подать жалобу в контролирующий орган, если, по Вашему мнению, обработка персональных данных нарушает предписания Нормативно-правового акта 2016/679.
11. Предоставление Вами данных является добровольным, однако это является условием для заключения договора и выполнения договора. Отсутствие персональных данных является препятствием для заключения и выполнения договора.



12. Сообщаем, что получателями данных являются субъекты, которые отвечают за обслуживание информационных систем, субъекты, оказывающие бухгалтерские и юридические услуги, а также все уполномоченные организации и органы на основании действующих предписаний законодательства.
13. Ваши данные не зависят от автоматизированных решений и профилирования. Ваши данные не будут передаваться в третьи страны.
14. В случае информации, касающейся обработки персональных данных, которые Вас касаются, просим обращаться по адресу: iod@roovee.eu.

XIII. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. По вопросам, не урегулированным данными Правилами, применяются положения действующего законодательства.
2. Согласие с Правилами и аренда велосипеда равносильны заявлению о состоянии здоровья, которое позволяет безопасно пользоваться велосипедом, а также об умении кататься и знании правил дорожного движения.
3. Оператор может также расторгнуть договор, уведомив об этом за 7 дней, например, если клиент указал неверные данные во время регистрации, не выполняет своевременно оплату, не соблюдает Правила, совершает кражу или повреждает велосипед.
4. Оператор имеет право изменять данные Правила. Информация об изменении отправляется на электронную почту, указанную во время регистрации, или с помощью уведомлений в мобильном приложении. Отсутствие обратной связи о непринятии изменений в течение 7 дней с момента получения информации клиентом означает, что клиент дал согласие на изменения, внесенные в устав.

Приложения к договору:

Приложение № 1 Расположение велосипедных стоянок и зона действия системы SUWER

Приложение № 2 Таблица тарифов

Приложение № 3 Заявление родителя/законного опекуна

Приложение № 4 Бланк рекламации

Приложение № 5 Бланк о возврате средств



Приложение № 1 Расположение велосипедных стоянок и зона действия системы SUWER

I. Расположение велосипедных стоянок

Стоянка № 1 - ул. А. Веруша-Ковальского (рядом с домами № 11 и 11А),

Стоянка № 2 - ул. Шпитальна (возле перекрестка с ул. Дашыньского и Начальной школы № 11),

Стоянка № 3 - ул. Новомейска (возле перекрестка с ул. Млынарского и детского сада № 10),

Стоянка № 4 - ул. Ген. Сикорского (возле школы № 6),

Стоянка № 5 - ул. Ген. Й. Дверницкого (возле перекрестка с ул. Т. Ноневича напротив "Suwałki Plaza"),

Стоянка № 6 - ул. Пулноцна (возле перекрестка с ул. Виленской, рядом с Общественной библиотекой - филиал № 3),

Стоянка № 7 - ул. Сейненска (возле перекрестка с ул. Школьной, напротив общежития Высшей профессиональной школы (PWSZ) / школьного общежития),

Стоянка № 8 - ул. Т. Ноневича (на площади Марии Конопницкой),

Стоянка № 9 - ул. Т. Костюшко (возле перекрестка с ул. Варыньского напротив мэрии города Сувалки),

Стоянка № 10 - ул. А. Путры (рядом с парком и детским садом № 8),

Стоянка № 11 - ул. Войска Польского (возле перекрестка с ул. Спортовой рядом с магазином "Biedronka"),

Стоянка № 12 - Залив Аркадия (рядом с мостом, который ведет на остров),

Стоянка № 13 – ул. Папы Яна Павла II (рядом с аквапарком),

Стоянка № 14 – ул. В. Витоса (рядом с государственной пожарной службой),

Стоянка № 15 – ул. Шопена (возле перекрестка с ул. Млынарского),

Стоянка № 16 - ул. Быдгоска (возле перекрестка с ул. Познаньской)

II. **Зона действия системы SUWER (административные границы города Сувалки)**



Приложение № 2 Таблица тарифов

№	Название	Сумма брутто
1	Стартовый взнос (на поездки с возможностью возврата):	10.00 злотых
2	Минимальный баланс средств, позволяющий начать поездку на велосипеде типа стандарт/тандем:	4.00 злотых
3	Минимальный баланс средств, позволяющий начать поездку на электровелосипеде:	6.00 злотых
4	Оплата за первые 30 минут пользования велосипедом типа стандарт, тандем:	0.50 злотых
5	Дополнительная плата за 31-60 минут пользования велосипедом типа стандарт, тандем:	1.00 злотый
6	Дополнительная плата за второй начатый час пользования велосипедом типа стандарт, тандем:	2.00 злотых
7	Дополнительная плата за третий начатый час пользования велосипедом начатый час поездки на типа стандарт, тандем:	3.00 злотых
8	Оплата за первые 30 минут пользования электровелосипедом:	1.00 злотый
9	Дополнительная плата за 31-60 минут пользования электровелосипедом:	3.00 злотых
10	Дополнительная плата за второй и каждый последующий начатый час поездки на электровелосипеде:	4.00 злотых
11	Дополнительная плата за превышение 12 часов аренды (велосипед: стандарт, тандем, электрический):	200.00 злотых
12	Дополнительная плата за оставление велосипеда типа стандарт, велосипеда тандем и электровелосипеда за пределами велосипедной стоянки в зоне действия системы SUWER:	100.00 злотых
13	Дополнительная плата за оставление велосипеда типа стандарт, велосипеда тандем и электровелосипеда за пределами зоны действия системы SUWER (до 10 км):	500.00 злотых
14	Дополнительная плата за оставление велосипеда типа стандарт, велосипеда тандем и электровелосипеда за пределами зоны действия системы SUWER (более 10 км):	1000.00 злотых
15	Дополнительная плата за пользование велосипедом не по назначению (в частности, движение по скейтпарку, акробатическая езда или движение по поверхности, не предназначенной для катания на велосипеде, в результате чего это может привести к повреждению велосипеда):	500.00 злотых
16	Дополнительная плата за перевозку третьих лиц не в соответствии с Правилами:	300.00 злотых

17	Дополнительная плата за оставление велосипеда не в общественном месте (в том числе в гараже, тоннеле, на частной территории, закрытом кладбище, в подвале, здании, в автомобиле, в лесу, парке)	500.00 злотых
18	Штраф за кражу или полное повреждение велосипеда типа стандарт:	5 000.00 злотых
19	Штраф за кражу или полное повреждение велосипеда типа тандем:	8 000.00 злотых
20	Штраф за кражу или полное повреждение электровелосипеда:	15000.00 злотых
21	Штраф за повреждение или кражу предметов, относящихся к зоне или велосипедной стоянке:	4 000.00 злотых
22	Стартовый взнос за сообщение PUSH/SMS с информацией о задолженности через 14 дней:	5.00 злотых
23	Стартовый взнос за отправку письма по почте о задолженности через 30 дней:	30.00 злотых
	Штраф за повреждение или кражу отдельных элементов SUWER:	
1.	Рама велосипеда типа стандарт	4 000.00 злотых
2.	Рама велосипеда типа стандарт	7 000.00 злотых
3.	Динамо	400.00 злотых
4.	Передняя фара	80.00 злотых
5.	Задняя фара	80.00 злотых
6.	ROOVEE LOCK CONTROL	1200.00 злотых
7.	Руль	200.00 злотых
8.	Звонок	40.00 злотых
9.	Педаль	50.00 злотых
10.	Корзина	200.00 злотых
11.	Шина	100.00 злотых
12.	Обруч	200.00 злотых
13.	Спица	2.00 злотых
14.	Седло	200.00 злотых
15.	Подседельный штырь	150.00 злотых
16.	Болотник	100.00 злотых
17.	Шнуры питания, вилки	150.00 злотых
18.	Подпора	100.00 злотых

19.	Втулка	700.00 злотых
20.	Вилка	250.00 злотых
21.	Ручки	50.00 злотых
22.	Шифтеры	100.00 злотых
23.	Тормозные рычаги:	200.00 злотых
24.	Звезда	40.00 злотых
25.	Держатель для телефона:	50.00 злотых
26.	Кронштейн руля:	200.00 злотых
27.	Ремонтные работы (час):	50.00 злотых
	Штраф за повреждение или кражу дополнительных элементов электровелосипеда:	
1.	Рама:	5 000.00 злотых
2.	Двигатель:	5 000.00 злотых
3.	Датчик коробки передач:	400.00 злотых
4.	Связка проводов:	350.00 злотых
5.	Контроллер мотора:	1 200.00 злотых
6.	Шестеренка	600.00 злотых
7.	Батарея с багажником:	5 000.00 злотых
8.	Втулка:	600.00 злотых
9.	Задний роликовый тормоз:	400.00 злотых
10.	Подпорка:	300.00 злотых
11.	Ремонтные работы (час):	80.00 злотых



Приложение № 3 Заявление родителя/законного опекуна

Заявление (родителя/опекуна)

Я, ниже подписавшийся/аяся выражаю согласие на заключение моим (несовершеннолетним) ребенком

.....
имя и фамилия ребенка

.....
имя и фамилия опекуна

.....
номер телефона опекуна

.....
e-mail опекуна

договор с ROOVEE S.A. о пользовании системой SUWER.

Я соглашаюсь с правилами и заявляю, что несу полную ответственность за ущерб, который может возникнуть в результате несоблюдения несовершеннолетним лицом Правил, а также обязуюсь выполнить все финансовые обязательства, указанные в Таблице тарифов. Также я обязуюсь заполнить профиль моего (несовершеннолетнего) ребенка в системе SUWER с помощью мобильного приложения.

.....
населенный пункт, дата, разборчивая подпись родителя (опекуна)



Приложение № 4 Бланк рекламации

Рекламация

Я,

(Имя и фамилия) (номер телефона)

Я подаю рекламацию, касающуюся аренды велосипеда с номером, из

(название зоны, точный адрес)

Я арендовал/ла велосипед с помощью мобильного приложения / телекода / СМС-сообщения в часов, возврат выполнен вчасов, в зоне / вне зоны, адрес: ,.....

Общая продолжительность поездки/паузы/постоя составила Я не согласен/на с начисленной суммой в размере, поскольку.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(причина рекламации)



Приложение № 5 Бланк о возврате средств

Возврат средств

.....
(Имя и фамилия) (номер телефона) (e-mail)

Обращаюсь с просьбой о возврате стартового взноса, внесенного,

ID транзакции

На номер счета:.....

.....
(населенный пункт, дата, разборчивая подпись)