

## Уніфікований текст

### ПОЛОЖЕННЯ МІСЬКОЇ ВЕЛОСИСТЕМИ SUWER

#### I. Преамбула

1. Ці правила визначають умови користування клієнтами міської велосипедної системи SUWER, яка діє на території, визначеної містом Суwalkи, вул. Mickiewicza 1, 16-400 Суwalkи згідно з додатком № 1 до Правил
2. Ці Правила доступні безкоштовно. Клієнти можуть прочитати їх на веб-сайті: <https://www.suwer.pl> та в спеціальному додатку ROOVEE, а також на веб-сайті міської адміністрації в Суwalkах [www.um.suwalki.pl](http://www.um.suwalki.pl) та Управління доріг та зелених насаджень в Суwalkах: [www.zdiz.suwalki.pl](http://www.zdiz.suwalki.pl).
3. Оператором системи SUWER є ROOVEE S.A, вул. Ryżowa 33a/7, 02-495 Варшава, [office@roovee.eu](mailto:office@roovee.eu).
4. Використовуючи систему міських велосипедів SUWER, Клієнт підтверджує, що прочитав зміст регламенту та приймає його положення і зобов'язується їх виконувати.

#### II. Визначення

1. **Мобільний додаток** - програма, що розповсюджується компанією ROOVEE S.A., призначена для встановлення на мобільні пристрої з підтримкою iOS та Android, що дозволяє, у тому числі оренду велосипедів і їх повернення та здійснення оплати за оренду/поїздки відповідно до Таблиці тарифів, яка є додатком 2 до Положення.
2. **Офіс обслуговування клієнтів** - служба прийому повідомлень щодо системи SUWER, за телефоном 88 77 66 833, 24 години на добу, 7 днів на тиждень (під час функціонування системи SUWER), та електронною поштою за адресою: [bok@roovee.eu](mailto:bok@roovee.eu) або за допомогою мобільного додатка.
3. **Час їзди/прокату** - час, що відраховується від моменту оренди до моменту повернення велосипеда SUWER.
4. **Заходи безпеки** - всі дії, які здійснюються щодо Замовника у разі порушення Правил міської велосипедної системи SUWER. Ці дії можуть, зокрема, включати призупинення облікового запису, зв'язок із Клієнтом, запит на погашення суми, що належить Системному Оператору, у ситуації, коли кошти на рахунку Клієнта унеможливають покриття витрат, понесених як результат використання Системи. У разі відсутності добровільної сплати належної суми, також її забезпечення виконання Оператором Системи та/або Замовником. Про всі випадки крадіжки та пошкодження майна системи SUWER також повідомлятимуть компетентні органи.
5. **Ідентифікатор клієнта** - персональний набір символів у цифровій формі, який також є номером телефону, наданим при реєстрації. Ідентифікатор необхідний під час дозволу оренди та повернення велосипеда, а також при контакті з Офісом обслуговування клієнтів.
6. **Клієнт** - фізична особа, яка користується системою SUWER шляхом укладення відповідного договору.
7. **Оператор** – ROOVEE S.A, що надає послуги, пов'язані з функціонуванням системи SUWER у місті Суwalkи.
8. **Початковий внесок** - одноразовий платіж, що дозволяє використовувати систему SUWER. Мінімальний залишок коштів на рахунку вказано в Таблиці тарифів. Ви можете

зняти початкову комісію за вирахуванням використаних коштів на свій рахунок у будь-який час.

9. **Плата сплачена** - плата, що стягується за прокат велосипеда, стягується з рахунку Клієнта в системі SUWER.
10. **Плата за обробку** - плата, що стягується в момент виникнення додаткових витрат, пов'язаних із неправильним поверненням велосипеда Клієнтом, на розрахунок якого Клієнт має право подати скаргу протягом 14 днів.
11. **Штрафний збір** - кошти, стягнені під час встановлення факту вчинення дій, що суперечать Положенню про систему SUWER або Правилам ROOVEE (які можна знайти на <http://roovee.eu/downloads/regulamin.pdf>), знищення та крадіжка велосипеда або будь-якої частини інфраструктури, що належить місту Сувалки. Детальні тарифи можна знайти в таблиці тарифів, що зазначені у додатку 2 до цього Положення. Від сплати штрафу Замовник має право подати скаргу протягом 14 днів.
12. **Додаткова плата** - плата, яка стягується при перевищенні перших 30 хвилин користування велосипедом, повернення велосипеда за межі визначених велостанцій, використання велосипеда не за призначенням, залишення велосипеда в недозволеному місці та перевіз третіх осіб у спосіб, що не відповідає положенню.
13. **Płatności Online BM** - платіжна система Blue Media, за допомогою якої Клієнт може здійснювати платежі в системі SUWER. Оператором системи BM є BLUE MEDIA S.A. зі штаб-квартирою в Сопоті, 81-717 Сопот, вул. Powstańców Warszawy 6, зареєстрований у Реєстрі підприємців, що ведеться в районному суді Gdańsk-Północ у м. Гданськ, 8-й комерційний відділ Національного судового реєстру, за номером KRS 0000320590, номером NIP: 585-13-51-175185. У платіжній системі Blue Media, є можливість оплати традиційним переказом, кредитною картою, Blik і Pay-By-Link.
14. **Зупинка/пауза** - призупинення поїздки в мобільному додатку користувача SUWER і закриття вручну ROOVEE LOCK CONTROL. Призупинення поїздки шляхом закриття ROOVEE LOCK CONTROL та увімкнення зупинки/паузи не припиняє нарахування плати за прокат велосипеда, зупинка/пауза входить у час прокату велосипеда.
15. **Рахунок Клієнта** - індивідуальний рахунок Клієнта в системі SUWER, де здійснюються кредитні та дебетові операції за користування системою відповідно до Таблиці тарифів.
16. **Положення** – ці положення визначають види, обсяг, правила та умови використання системи SUWER у місті Сувалки, а також обсяг прав, обов'язків та можливої відповідальності Оператора та Замовника. Прийняття цього Положення та виконання всіх умов є умовою використання системи SUWER у сфері функціонування системи SUWER (включаючи оренду системи SUWER), а також необхідною умовою в процесі реєстрації в системі SUWER. Замовник укладає договір з Оператором після прийняття Положення, реєстрації та сплати початкового внеску в системі SUWER, що діє в місті Сувалки.
17. **Бронювання** - бронювання вибраного велосипеда SUWER доступне в Мобільному додатку.
18. **ROOVEE LOCK CONTROL** - пристрій кріплення велосипеда (оснащений електронним модулем ROOVEE), що реалізує процес: оренди та повернення велосипеда, керування освітленням велосипеда та моніторингу положення велосипеда (GPS, акселерометр)
19. **Стійка** - елемент відведеної велостанції.
20. **Зона дії системи SUWER** - виділена зона, в якій діє система SUWER. Ця територія охоплює адміністративні кордони міста Сувалки.
21. **Велостанції** - це відведена територія, де користувач може безкоштовно взяти або повернути орендований велосипед (стандартний, тандемний, електричний).

Інформацію про визначені велосипедні станції можна знайти в Додатку № 1 до мобільного додатку ROOVEE та на веб-сайті <https://www.suwer.pl>. Інформацію про визначені велостанції також можна знайти на веб-сайтах: [www.um.suwalki.pl](http://www.um.suwalki.pl), [www.zdiz.suwalki.pl](http://www.zdiz.suwalki.pl) та на інформаційних тотемах.

22. **Система SUWER** - система прокату велосипедів самообслуговування (так звана муніципальна система громадських велосипедів у Сувалках), яка включає: велосипеди, програмне забезпечення, визначені велостанції, мобільний додаток ROOVEE, веб-сайт <https://www.suwer.pl> та ROOVEE LOCK CONTROL.
23. **Таблиця тарифів** - прейскурант послуг та тарифів Системи SUWER, що застосовуються до Клієнта, що становить Додаток № 2 до Положення та розміщено на веб-сайті <https://www.suwer.pl>.
24. **Телекод** - чотиризначне число, що дозволяє орендувати велосипед без необхідності використання Мобільного додатка.
25. **Інформаційний тотем** - елемент виділеної велостанції
26. **Договір** - договір, укладений між Клієнтом та Оператором системи SUWER, що встановлює взаємні права та обов'язки, визначені Положенням. Договір, що містить положення, автоматично укладається після реєстрації Замовника в системі SUWER і за умови подання Замовником декларації про прийняття Положення та сплати початкового внеску.
27. **Прокат** велосипедів - операція здійснюється через Мобільний додаток, доступний для завантаження на <https://www.suwer.pl> за допомогою QR-коду, розміщеного на велосипеді. Оренда також може бути здійснена через Телекод або SMS.
28. **Кінець оренди** - операція, яка полягає в ручному закритті ROOVEE LOCK CONTROL на визначеній велосипедній станції.
29. **Замовник** - місто Сувалки, вул. Mickiewicza 1, 16-400 Сувалки.
30. **Повернення велосипеда** - повернення велосипеда на визначеній велостанції.

### III. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ SUWER

1. Умовою використання системи SUWER є завершення процедури реєстрації в системі SUWER через Мобільний додаток або веб-сайт <https://www.suwer.pl>, шляхом надання необхідних та достовірних персональних даних, прийняття умов, визначених цим Положенням та сплатою початкового внеску, зазначеного у Таблиці тарифів.
2. Для реєстрації Клієнт повинен мати активний обліковий запис електронної пошти та активний номер мобільного телефону. Для використання Мобільного додатка Клієнт повинен мати телефон із доступом до Інтернету, обладнаний операційною системою Android або iOS, у версії, зазначеній у Google Play Store або AppStore.
3. Оператор надає останню версію Програми в операційних системах Android та iOS, для належної роботи програми завжди має бути встановлена остання доступна версія.
4. Клієнт орендує велосипед в Оператора на умовах, визначених Положенням. Замовник зобов'язується дотримуватись умов Правил, зокрема сплачувати тарифи відповідно до Таблиці тарифів, використовувати велосипед відповідно до цих Правил та повідомляти про будь-які недоліки через додаток або електронною поштою [bok@roovee.eu](mailto:bok@roovee.eu).
5. З моменту оренди велосипеда і до закінчення терміну оренди Клієнт несе повну відповідальність за велосипед, за винятком обставин, зазначених у пункті 8.
6. У разі викрадення велосипеда під час оренди Клієнт зобов'язаний негайно повідомити про цей факт до Центру обслуговування клієнтів за телефоном 88 77 66 833 і до найближчого підрозділу поліції або муніципальної поліції. У разі неналежного

закріплення орендованого велосипеда Клієнт несе фінансову відповідальність за його крадіжку, зокрема, коли ROOVEE LOCK CONTROL не закрито вручну або велосипед залишено за межами визначеної велостанції. Клієнт не несе відповідальності за викрадення велосипеда, якщо він не був винним у вищезгаданій недбалості і негайно повідомив про крадіжку до відповідної служби та Центру обслуговування клієнтів міста Сувалки.

7. Клієнт може взяти напрокат максимум 2 велосипеда одночасно. Повна відповідальність за всі орендовані велосипеда повністю покладається на клієнта.
8. Неповнолітні особи, тобто особи віком від 13 до 18 років або інші обмежено дієздатні особи, зобов'язані надати Оператору письмову згоду батьків (опікуна) чи законного представника на укладення Договору разом із відповідною заявою, що є додатком № 3 до Положення про прийняття на себе відповідальності за можливі збитки, зокрема у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням Договору. Згода та декларація мають містити власноручний підпис особи, яка подає відповідні декларації. Оператор залишає за собою право перевірити правдивість поданої заяви. Декларацію необхідно надати в електронній версії (скановану) за адресою: bok@roovee.eu. Після перевірки Договір вважається укладеним і з цього моменту неповнолітній має доступ до мобільного додатка. Ні Замовник, ні Оператор не несуть відповідальності за надання неправдивих даних особами з обмеженою дієздатністю.
9. Клієнт може скористатися орендованим велосипедом у межах міста Сувалки (район дії системи SUWER) та за межами міста (за межами зони дії системи SUWER). Клієнт повинен повернути орендований велосипед (стандартний, тандемний, електричний) на будь-якій визначеній велостанції, що знаходиться в зоні дії системи SUWER. Розташування визначених велостанцій та зона дії системи SUWER є додатком № 1 до цих Правил. Розташування велостанцій та зону дії системи SUWER також можна знайти на сайті <https://www.suwer.pl> та в мобільному додатку.
10. Зупинка входить у час оренди та додається до кінцевої плати відповідно до Таблиці тарифів.
11. Бронювання велосипеда є добровільним і дозволяє Клієнту обрати велосипед. Бронювання займає 10 хвилин і не входить у час оренди велосипеда. Якщо велосипед не взяти напрокат протягом 10 хвилин після бронювання, бронювання автоматично знімається. Бронювання є безкоштовним. Оператор системи може обмежити кількість бронювань, зроблених поспіль, і ввести час після завершення бронювання, протягом якого неможливо буде розпочати нове бронювання.

#### **IV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

1. Клієнт несе відповідальність за використання велосипеда відповідно до Правил, призначення велосипеда та положень чинного законодавства, напр. Дорожній кодекс.
2. Забороняється їздити на велосипеді системи SUWER особам, які перебувають у стані алкогольного сп'яніння, будь-яких психоактивних речовин або їх заміників у розумінні нормативно-правових актів щодо протидії наркоманії, прийом яких є протипоказанням до керування транспортним засобом.
3. Клієнт зобов'язаний повернути орендований велосипед непошкодженим з того стану, в якому він вирішив взяти велосипед напрокат.
4. Після оренди Клієнт зобов'язаний перевірити технічний стан велосипеда, а в разі пошкодження велосипеда негайно повідомити про несправність через Мобільний додаток, скориставшись опцією «Повідомити про дефект велосипеда».

5. Якщо під час користування велосипедом буде виявлено несправність, Клієнт зобов'язаний якомога швидше повідомити про це в Офіс обслуговування клієнтів і повернути велосипед до найближчої визначеної велостанції, а якщо неможливо продовжити поїздку, найближче доступне місце, згідно з правилами закінчення оренди.
6. Від моменту оренди велосипеда до закінчення оренди Клієнт несе відповідальність за велосипед; він зобов'язаний ужити всіх заходів для запобігання будь-якому пошкодженню, повному знищенню чи крадіжці велосипеда.
7. Клієнт несе повну відповідальність за велосипеди, надані третім особам.
8. Надання Клієнтом велосипеда третім особам під час оренди не звільняє його від відповідальності, зокрема за пошкодження або крадіжку, до закінчення терміну оренди.
9. У разі неправильного повернення, зокрема, не закривши ROOVEE LOCK CONTROL або повернувши велосипед за межі визначеної велостанції, Клієнт оплачує будь-які витрати на подальшу оренду та несе відповідальність за крадіжку або пошкодження велосипеда.
10. У разі виникнення проблем із поверненням велосипеда Клієнт зобов'язаний негайно зв'язатися з Офісом обслуговування клієнтів.
11. Клієнт зобов'язаний покрити всі штрафи, штрафи та збори, накладені на нього у зв'язку з використанням велосипеда з порушенням чинного законодавства. Клієнт також зобов'язаний сплатити всі збори, пов'язані з використанням велосипеда з порушенням обов'язкових положень Правил, включених до Таблиці тарифів до Правил.
12. У разі руйнування або пошкодження інфраструктури системи SUWER (велосипедів, стендів, інформаційних щитів) Замовник зобов'язаний покрити всі витрати на ремонт відповідно до Таблиці тарифів. Замовнику буде виставлено рахунок-фактуру або рахунок-фактура з ПДВ Оператором системи для відповідного ремонту, згідно з Таблицею тарифів. Гроші для оплати збитків можуть бути зняті з рахунку клієнта без додаткової згоди.
13. Клієнту заборонено перевозити велосипеди автомобілями та іншими видами транспорту.
14. Замовник несе відповідальність за будь-який можливий збиток, спричинений невиконанням або неналежним виконанням Договору, до повної суми.
15. Клієнт може використовувати велосипеди лише для приватного користування.
16. Клієнти зобов'язані використовувати велосипеди та програми відповідно до їх цільового призначення, не заважаючи їх роботі, з повагою до особистих прав третіх осіб, а також використовувати будь-які послуги, що надаються через мобільний додаток, лише в межах дозволеного використання.
17. Забороняється використовувати велосипеди в спосіб, що не відповідає їх призначенню, зокрема перевищення вантажопідйомності кошика, використання велосипеда більшою кількістю людей, ніж дозволено, їзда на велосипеді по високих бордюрах, використання велосипеда поза межами місця, де ведеться велосипедний рух, у скейт-парках, велоперегонах, виконання велоакробатики, використання велосипеда з ризиком його пошкодження. За використання велосипедів у спосіб, що не відповідає їх призначенню, стягується додаткова плата, включена в Таблицю тарифів – Додаток № 2 до цих Правил.
18. У разі повторного порушення Правил Оператор має право обмежити або заблокувати доступ Замовника до системи SUWER

## **V. РЕЄСТРАЦІЯ КЛІЄНТА**

1. Реєстрація клієнта відбувається після встановлення програми або через веб-сайт <https://www.suwer.pl> і вимагає надання даних, позначених як обов'язкові, тобто справжнє ім'я, прізвище, адреса електронної пошти та номер мобільного телефону для подальшої авторизації.
2. Для реєстрації Клієнт повинен мати активну адресу електронної пошти та номер мобільного телефону.
3. При реєстрації та використанні системи SUWER Клієнт зобов'язаний надавати правдиві персональні дані та зберігати в таємниці пароль і логін та не розголошувати їх третім особам.
4. Умовою реєстрації є надання правдивих персональних даних та прийняття умов, викладених у Положенні. Надання даних є добровільним, але необхідним, оскільки ненадання персональних даних унеможливорює використання системи SUWER.
5. Оператор залишає за собою право вносити технічні зміни під час реєстрації користувача та надання послуг.
6. Якщо буде виявлено, що Замовник використовує інфраструктуру SUWER у спосіб, що не відповідає Правилам, Оператор може заблокувати його обліковий запис. У такій ситуації перереєстрація може бути здійснена лише за попередньою згодою Оператора.
7. Оператор залишає за собою право зв'язатися з Клієнтом для виконання Угоди.
8. Особисті, адресні та контактні дані необхідні під час процесу ідентифікації Клієнта в Системі SUWER.

## **VI. ФОРМИ ОПЛАТИ**

1. Платежі за користування системою SUWER здійснюються за допомогою Płatności Online BM.
2. Клієнт сплачує початкову плату та будь-які збори, зазначені в Таблиці тарифів, через модуль гаманця в додатку.
3. Здійснюючи платіж, Клієнт повинен прочитати та прийняти положення, що стосуються функції Płatności Online BM.
4. Будь-які претензії та скарги Клієнтів, пов'язані з наданням платіжних послуг або роботою системи, будуть спрямовані до постачальника послуг Системи – BLUE MEDIA S.A. (підтримка платежів традиційним переказом, кредитною картою, Blik, Pay-By-Link) з місцезнаходженням у місті Сопот, 81-717 Сопот, вул. Powstańców Warszawy 6, зареєстрований у Реєстрі підприємців, що ведеться при окружному суді Gdańsk-Północy м. Гданськ, VIII комерційний відділ Національного судового реєстру, за номером KRS 0000320590, номером NIP: 585-13-51-175185, статутний капітал 2 000 000 PLN.

## **VII. ОРЕНДА І ПОВЕРНЕННЯ ВЕЛОСИПЕДІВ**

1. Оренда велосипеда можлива, якщо у Клієнта є активний рахунок і внесений початковий внесок.
2. За час оренди, включаючи зупинку, стягується плата відповідно до Таблиці тарифів до правильного завершення оренди. У разі недостатньої кількості коштів на рахунку клієнт не зобов'язаний припинити оренду, однак утворену різницю (недоплату) необхідно погасити протягом 7 днів. Якщо збір не буде сплачений у зазначений термін, буде розпочато процедуру з отримання належної суми.
3. Оренда здійснюється після першого запуску програми на мобільному пристрої та сканування QR-коду з керма або пристрою ROOVEE LOCK CONTROL, звернувшись до відділу обслуговування клієнтів, вказавши номер телефону, Телекоду та номер

орендованого велосипеда. Також можна взяти напрокат через SMS, надіславши повідомлення «start bike\_number», наприклад, «start 1627629», на номер телефону +48539569930. Після правильного сканування QR-коду за допомогою програми або надання правильних даних консультанту служби підтримки клієнтів / через SMS, ROOVEE LOCK CONTROL розблокується. З моменту розблокування ROOVEE LOCK CONTROL час оренди велосипеда розраховується відповідно до Таблиці тарифів.

4. Відповідно до положень розділу IV, пункту 4, Клієнт зобов'язаний перевірити технічний стан велосипеда перед поїздкою. У разі виявлення пошкодження велосипеда він повинен негайно повідомити про дефект через Мобільний додаток, скориставшись опцією Повідомити про несправність велосипеда або звернувшись до відділу обслуговування клієнтів, а також відмовитися від оренди велосипеда. Клієнт несе відповідальність за будь-які можливі пошкодження, спричинені їздою на пошкодженому велосипеді.
5. Кошик, який встановлено над переднім колесом велосипеда (стандартного, тандемного і електричного), призначений і адаптований для транспортування легких речей. Максимальне навантаження на кошик - 5 кг. Клієнт несе відповідальність за будь-які пошкодження, спричинені неналежним використанням кошика, а також за пошкодження та залишення речей у кошику.
6. Максимальне навантаження на стандартний велосипед і електровелосипед становить 120 кг.
7. Електровелосипед оснащений дисплеєм, на якому перед орендою можна перевірити рівень заряду батареї. Електричний велосипед розряджається під час використання електричної допомоги. Клієнт визнає, що в разі низького рівня батареї електричний асистент може перестати працювати.
8. Максимальне навантаження для велосипеда-тандему - 170 кг.
9. Стандартні велосипеди та електровелосипеди призначені для користування 1 людиною.
10. Велосипед тандем розрахований на використання максимум 2 осіб.
11. При виникненні будь-яких проблем з прокатом велосипеда користувач повинен негайно звернутися до відділу обслуговування клієнтів.
12. Клієнт не вносить додаткової плати за повернення велосипеда на визначеній велостанції. Орендований велосипед необхідно повернути на відведену стійку з дотриманням правил розпорядку, а в разі нестачі місця на трибунах залишити поруч, не обмежуючи пересування пішоходів, велосипедів чи інших транспортних засобів.
13. У разі повернення велосипеда (стандартного, тандемного та електричного) за межі визначеної велостанції в зоні роботи системи SUWER, з Клієнта стягується додаткова оплата в розмірі 100,00 PLN.
14. Якщо велосипед (стандартний, тандемний та електричний) залишити на відстані до 10 км за межами зони дії системи SUWER, з Клієнта стягується додаткова плата в розмірі 500,00 PLN. Клієнт несе відповідальність за будь-які пошкодження або викрадення велосипеда, якщо велосипед залишився за межами дії системи SUWER.
15. У разі залишення велосипеда (стандартного, тандемного та електричного) більше ніж на 10 км за межами зони дії системи SUWER з Клієнта стягується додаткова плата в розмірі 1000,00 PLN. Клієнт несе відповідальність, до повної суми, за будь-які пошкодження або викрадення велосипеда, якщо велосипед залишився поза зоною роботи системи SUWER.
16. Повернення велосипеда слід розуміти як закриття пристрою ROOVEE LOCK CONTROL і залишення велосипеда на призначеній велостанції. Велосипед необхідно вставити у

стійку для велосипеда або, якщо це неможливо, приперти до підставки. Неприпустимо залишати велосипед лежачим. Велосипед не можна притуляти до стовпа, дерева чи будівлі.

17. У разі неможливості закрити пристрій ROOVEE LOCK CONTROL, Клієнт зобов'язаний негайно звернутися до відділу обслуговування клієнтів. У разі відсутності контакту Клієнт несе відповідальність за будь-яке можливе пошкодження або викрадення велосипеда в повній сумі.
18. У разі неправильного повернення велосипеда, зокрема не закриття пристрою ROOVEE LOCK CONTROL або залишення велосипеда за межами визначеної велостанції, з Клієнта буде стягнуто додатковий або штрафний збір відповідно до Таблиці тарифів. Клієнт несе повну відповідальність за неправильно повернутий велосипед до тих пір, поки пристрій ROOVEE LOCK CONTROL не буде належним чином закритий і велосипед не буде повернений на визначену велосипедну станцію.
19. У разі, якщо під час користування орендованим велосипедом сталася аварія або зіткнення, Клієнт зобов'язаний зробити відповідну заяву або викликати поліцію на місце події. У разі виникнення такої події Клієнт також зобов'язаний негайно повідомити про це Оператору.

#### **VIII. НЕСПРАВНОСТІ ТА РЕМОНТ**

1. У разі будь-якої несправності Клієнт повинен негайно повідомити про це через додаток, використовуючи модуль для повідомлення про збій або надіслати повідомлення через Офіс обслуговування клієнтів. Якщо про несправність не повідомляється, із Клієнта можуть бути стягнені витрати на подальший ремонт.
2. Клієнт не має права ремонтувати орендований велосипед або втручатися в будь-який інший спосіб. Єдиною особою, уповноваженою на це, є Оператор.
3. Рекомендується, щоб Клієнт, користуючись орендованим велосипедом, мав можливість зв'язатися з офісом обслуговування клієнтів (по телефону або електронною поштою).

#### **IX. ПЛАТА**

1. Усі збори нараховуються відповідно до Таблиці тарифів, яка згідно з Положенням є додатком № 2.
2. Плата за користування орендованим велосипедом різна і залежить від тривалості прокату/паузи.
3. Базою для розрахунку плати є кількість хвилин прокату, яка відраховується з моменту оренди велосипеда до закінчення прокату.
4. У разі, якщо стягнена плата за водіння перевищує наявні кошти, Клієнт, відповідно до положень розділу 7 пункту 2 цих Правил, зобов'язаний протягом 7 днів поповнити свій рахунок, так щоб на ньому було не менше ніж на 0 PLN.
5. Усі збори, сплачені на рахунок Оператора протягом терміну дії договору, не підлягають поверненню відповідно до глави XI пункту 4.

#### **X. СКАРГИ**

1. Скарга - це запит Клієнта електронною поштою на адресу bok@roovee.eu про повернення плати за невиконання або неналежне виконання Оператором Послуги прокату велосипедів, або запит на повернення сплаченої додаткової плати, включаючи плату за розгляд скарги та штраф, протягом 14 днів з моменту настання події, що стосується скарги.



2. Скарги розглядаються негайно, але не пізніше 14 днів з дня їх отримання або доповнення. У разі необхідності доповнення скарги строк відраховується з дня вручення всіх документів, пояснень та подібних додаткових документів. При необхідності доповнення документів Оператор вказує обсяг документації, що підлягає доповненню.
3. Відповідний зворотній зв'язок клієнту буде надіслано на адресу електронної пошти, вказану під час реєстрації або вказану в скарзі.
4. Скарга повинна містити: ім'я та прізвище Клієнта, адресу електронної пошти, номер мобільного телефону, детальний опис ситуації, інформацію (докази), що підтверджують виникнення описаної ситуації.
5. У разі відсутності ідентифікаційної інформації, тобто імені та прізвища, адреси електронної пошти або номера телефону, Оператор залишає скаргу нерозпізною.
6. Подання скарги не звільняє Клієнта від своєчасного виконання зобов'язань перед Оператором.
7. Розгляд скарги полягає, зокрема, у виявленні проблеми, ретельної оцінки обґрунтованості та її вирішення.
8. Клієнт має право на одноразове оскарження рішення Оператора протягом 14 днів з моменту вручення рішення Клієнту. Звернення також надсилати за адресою: вул. Ryżowa 33a/7, 02-495 Варшава. Звернення буде розглянуто протягом 14 днів з дня його надходження. Клієнт також має право подати заяву про повторний розгляд справи, що є предметом рішення, винесеного за результатами скарги, або може звернутися до Управління доріг та зелених насаджень у місті Сувалки, вул. Sejneńska 84, 16-400 Сувалки (організаційний підрозділ міста Сувалки).
9. Клієнт має право вимагати компенсацію за невиконання або неналежне виконання Послуги в судовому порядку, коли процедура оскарження вичерпана.
10. Оператор несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання послуги, обмежуючись реальними збитками, і не враховує упущену вигоду.
11. У разі позитивної скарги кошти повертаються на рахунок Клієнта в системі SUWER протягом 14 днів з моменту повідомлення Клієнту про позитивний розгляд скарги.

## **XI. РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ**

1. Клієнт має право відмовитися від укладеного Договору протягом 14 днів без пояснення причин. Термін вважається дотриманим, якщо до його закінчення Клієнт надіслав відповідну заяву про відмову від договору на адресу [bok@roovee.eu](mailto:bok@roovee.eu).
2. Клієнт не має права відмовитися від договору після його виконання.
3. Клієнт має право розірвати Договір у будь-який час протягом терміну його дії. Розірвання договору слід надіслати на [bok@roovee.eu](mailto:bok@roovee.eu). Договір розривається протягом 14 днів з моменту отримання повідомлення про розірвання. До отримання повідомлення Клієнт зобов'язаний погасити заборгованість на розрахунковому рахунку, так щоб на ньому було не менше ніж на 0 PLN.
4. Якщо кошти на рахунку перевищують суму 0 PLN в день розірвання Договору, вони повертаються на номер банківського рахунку, наданий Клієнтом. Поверненню підлягають лише кошти до суми платежів, здійснених Клієнтом. Повернення коштів здійснюється протягом 21 дня від дня розірвання Договору.

## **XII. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

1. Адміністратором даних, що обробляються за допомогою системи SUWER, є ROOVEE S.A., вул. Ryżowa 33a/7, 02-495 Варшава.

2. Адміністратор даних призначив Інспектора персональних даних, з яким можна зв'язатися за електронною поштою: [iod@roovee.eu](mailto:iod@roovee.eu).
3. Адміністратор даних зобов'язується обробляти персональні дані відповідно до чинних нормативно-правових актів, зокрема Положення про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних та про вільне переміщення таких даних, а також скасування Директиви 95/46 / ЄС (загальне положення про захист даних), Закону від 10 травня 2018 року про захист персональних даних (Вісник законів від 2018 року, ст. 1000) та положень укладеної Угоди, а також з належною обачністю.
4. Адміністратор даних використовує відповідні технічні та організаційні заходи для захисту персональних даних від розголошення неуповноваженим особам, збору неуповноваженою особою, обробки з порушенням законодавства, втрати, пошкодження або знищення.
5. Адміністратор даних повідомляє, що персональні дані будуть оброблятися для виконання контракту (відповідно до статті 6 (1) (b) Регламенту 2016/679), щоб відповідати на запити та надавати технічну допомогу, а також підставою для обробки даних є законний розпорядник законних інтересів (відповідно до статті 6 (f) Регламенту 2016/679), дані про місцезнаходження пристрою користувача будуть оброблятися для того, щоб мати можливість надати користувачеві інформацію про велосипедних станцій та надання послуги показу маршруту до найближчого велосипеда на підставі згоди (відповідно до статті 6 (1) 1 буква а Регламенту 2016/679) з метою встановлення або, можливо, переслідування / захисту претензій Оператор системи та/або Замовника (відповідно до статті 6 (f) Регламенту 2016/679).
6. Адміністратор даних повідомляє, що ваші персональні дані зберігатимуться протягом періоду, необхідного для виконання договору або для існування законного інтересу Адміністратора, а після цього періоду для цілей і протягом періоду, передбачених законодавством, або для забезпечення будь-яких претензій.
7. Адміністратор даних повідомляє, що дані, оброблені на підставі згоди, будуть оброблятися до моменту відкриття згоди, а після цієї події для цілей, протягом періоду та в обсязі, передбачених законодавством, або для забезпечення будь-яких претензій.
8. У зв'язку з обробкою даних Адміністратор даних повідомляє вас, що ви маєте право доступу до своїх персональних даних, право виправляти їх, видаляти їх, право в будь-який час добровільно відкликати згоду, а також право обмежити їх обробку і право на передачу даних.
9. Крім того, ви маєте право заперечити обробку персональних даних на підставі законної мети адміністратора.
10. Ви маєте право подати скаргу до контролюючого органу, якщо, на вашу думку, обробка персональних даних порушує положення Регламенту 2016/679.
11. Надання ваших даних є добровільним, однак це умова для укладення договору та виконання договору. Ненадання персональних даних призведе до неможливості укласти та виконати договір.
12. Повідомляємо, що одержувачами даних будуть особи, відповідальні за функціонування ІТ-систем, суб'єкти, що надають бухгалтерські та юридичні послуги, а також усі уповноважені установи та органи відповідно до чинного законодавства.
13. Ваші дані не залежать від автоматизованих рішень і профілювання. Ваші дані не будуть передані в третю країну.
14. Щодо обробки ваших персональних даних, будь ласка, звертайтеся за адресою: [iod@roovee.eu](mailto:iod@roovee.eu).

### **XIII. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. У питаннях, не передбачених цим Регламентом, застосовуються положення чинного законодавства.
2. Прийняття Правил та оренда велосипеда рівнозначні декларації про стан здоров'я, що дозволяє безпечно користуватися велосипедом, а також навички водіння та знання ПДД.
3. Оператор може розірвати Договір із попередженням за 7 днів, зокрема, якщо Клієнт вказав неправильні дані під час реєстрації, не вчасно здійснює платежі, не дотримується Правил, викраде або знищить велосипед.
4. Замовник залишає за собою право вносити зміни до положень цих Правил. Інформація про зміну буде надіслана на електронну адресу, вказану при реєстрації, або через повідомлення в мобільному додатку. Відсутність зворотного зв'язку про відсутність прийняття змін протягом 7 днів з моменту отримання інформації Клієнтом означає, що Клієнт приймає зміни, внесені до Положення.

#### **Додатки до Положення:**

Додаток № 1 Розташування призначених велостанцій та зона дії системи SUWER

Додаток №2 Таблиця тарифів

Додаток № 3 Заява батька/опікуна

Додаток № 4 Форма скарги

Додаток № 5 Форма повернення коштів

## **Додаток № 1 Розташування призначених велостанцій та зона дії системи SUWER**

### I. Розташування визначених велосипедних станцій

Станція №1 - вул. А. Wierusza-Kowalskiego (біля домів № 11 та 11А),

Станція №2 - вул. Szpitalna (на перехресті з вул. Daszyńskiego та Початкової школи № 11),

Станція №3 - вул. Nowomiejska (на перехресті з вул. Młynarskiego та початкової школи № 10),

Станція №4 - вул. Gen. W. Sikorskiego (біля Комплекс школи № 6),

Станція №5 - вул. Gen. J. Dwernickiego (на перехресті з вул. T. Noniewicza навпроти Suwałki Plaza),

Станція №6 - вул. Różnosna (на перехресті з вул. Wileńska, біля Публічної бібліотеки – філія № 3),

Станція №7 - вул. Sejneńska (на перехресті з вул. Szkolna, навпроти Будинку студента PWSZ / гуртожитку),

Станція №8 - вул. T. Noniewicza (на площі Марії Конопницької),

Станція №9 - вул. T. Kościuszki (на перехресті з вул. Waryńskiego, навпроти муніципалітету в Сувалках),

Станція №10 - вул. А. Putry (біля парку та дитсадка № 8),

Станція №11 - вул. Wojska Polskiego (на перехресті з вул. Sportowa біля магазину Biedronka),

Станція №12 - Залев Аркадія (поруч з мостом, що веде на острів),

Станція № 13 - вул. Papieża Jana Pawła II (поруч з аквапарком),

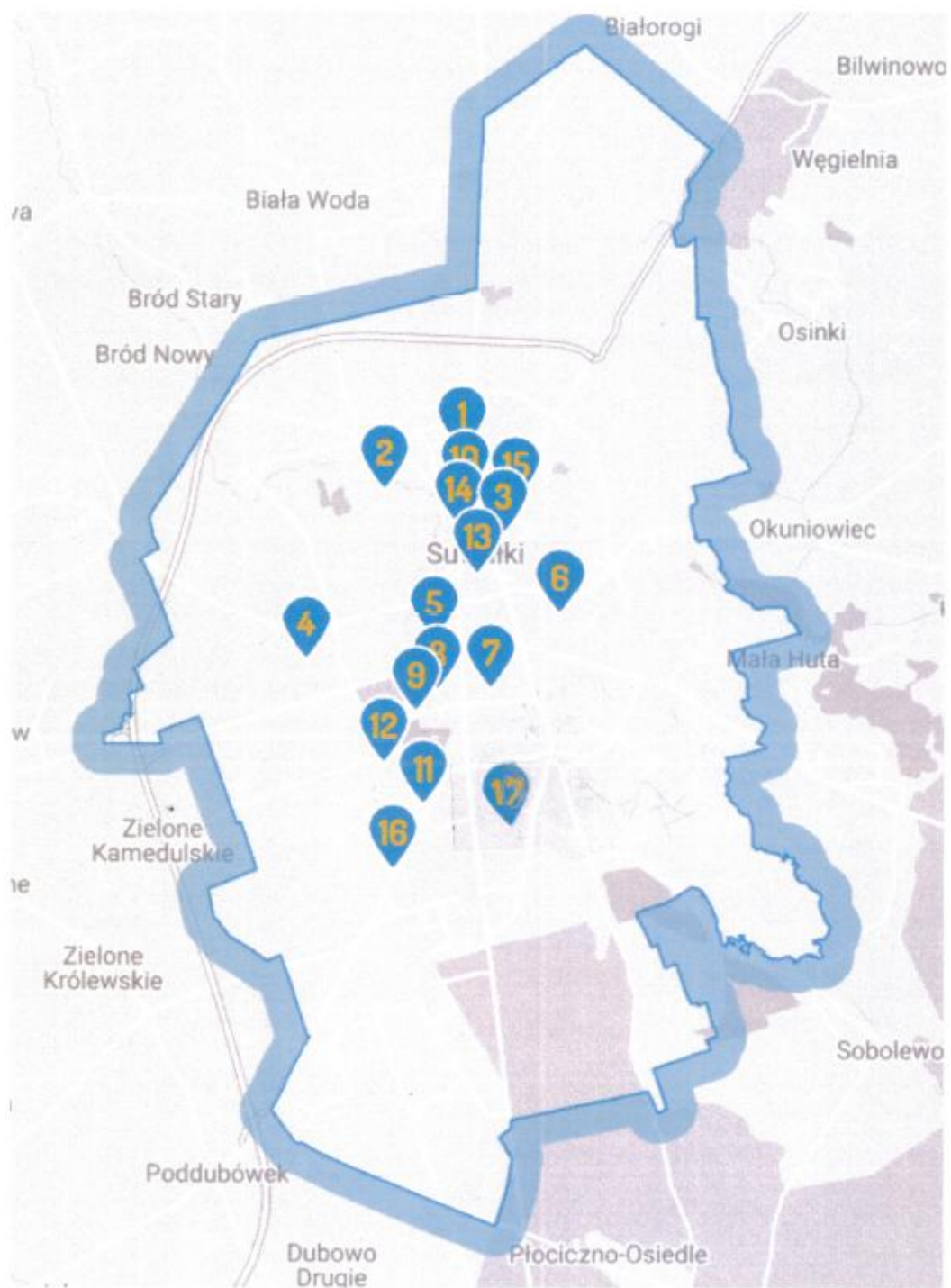
Станція №14 - вул. W. Witosa (поблизу Державна пожежна служба),

Станція №15 - вул. Chopina (на перехресті з вул. Młynarskiego),

Станція №16 - вул. Bydgoska (на перехресті з вул. Poznańska)

Станція №17 - вул. Innowacyjna (біля Науково-Технологічного Парку Польща-Схід у Сувалках та Готелю Szyszko)

II. Зона дії системи SUWER (адміністративні кордони міста Суwalkи)



**Додаток № 2 Таблиця тарифів**

№	Назва	Валова сума
1	Початковий внесок (використовується для поїздок з можливістю повернення):	10.00 PLN
2	Мінімальний залишок коштів, що дозволяє почати поїздку стандартний/тандемний велосипед:	4.00 PLN
3	Мінімальний залишок коштів, що дозволяє почати поїздку на електричному велосипеді:	6.00 PLN
4	Плата за перші 30 хвилин користування стандартним/тандемним велосипедом:	0.50 PLN
5	Додаткова плата за 31-60 хвилин користування стандартним/тандемним велосипедом:	1.00 PLN
6	Додаткова плата за другу розпочату годину користування стандартним/тандемним велосипедом:	2.00 PLN
7	Додаткова плата за третю та кожен наступну розпочату годину використання стандартного/тандемного велосипеда:	3.00 PLN
8	Плата за перші 30 хвилин користування електровелосипедом:	1.00 PLN
9	Додаткова плата за 31-60 хвилин користування електровелосипедом:	3.00 PLN
10	Додаткова плата за другу та кожен наступну розпочату годину їзди на електровелосипеді:	4.00 PLN
11	Додаткова плата за перевищення 12-годинного терміну оренди (велосипед: стандартний, тандемний, електричний):	200.00 PLN
12	Додаткова плата за залишення стандартного велосипеда, велосипеда тандему та електровелосипеда за межами визначеної велостанції в зоні роботи системи SUWER:	100.00 PLN
13	Додаткова плата за залишення стандартного велосипеда, велосипеда тандему, електровелосипеда за межами зони дії системи SUWER (до 10 км):	500.00 PLN
14	Додаткова плата за залишення стандартного велосипеда, велосипеда тандему та електровелосипеда за межами зони роботи системи SUWER (від 10 км):	1 000.00 PLN
15	Додаткова плата за використання велосипеда всупереч його цільовому використанню (зокрема, катання в скейтпарку, змагання або їзда по поверхні, не призначеній для цієї мети, що призводить до пошкодження велосипеда):	500.00 PLN
16	Додаткова плата за перевезення третіх осіб у спосіб, що не відповідає Правилам:	300.00 PLN
17	Додаткова плата за залишення велосипеда в іншому місці, ніж громадські (включаючи гаражі, приватну власність, закриті кладовища, підвали, будівлі, автомобілі)	500.00 PLN
18	Штрафний збір за крадіжку або повне пошкодження велосипеда стандарт:	5 000.00 PLN
19	Штраф за крадіжку або повне пошкодження велосипеда тандему:	8 000.00 PLN

20	Штраф за крадіжку або повне пошкодження велосипеда електричного:	15 000.00 PLN
21	Штрафний збір за пошкодження або крадіжку зони чи елемента призначена велосипедна станція:	4 000.00 PLN
22	Плата за обробку PUSH/SMS-повідомлення з інформацією про заборгованість через 14 днів:	5.00 PLN
23	Плата за обробку листа з інформацією про заборгованість через 30 днів:	30.00 PLN
	Штрафний збір за знищення або викрадення окремих елементів SUWER:	
1	Стандартна рама велосипеда	4 000.00 PLN
2	Тандемна рама велосипеда	7 000.00 PLN
3	Велосипедне динамо	400.00 PLN
4	Передній ліхтар	80.00 PLN
5	Задній ліхтар	80.00 PLN
6	ROOVEE LOCK CONTROL	1 200.00 PLN
7	Кермо	200.00 PLN
8	Дзвоник	40.00 PLN
9	Педаль	50.00 PLN
10	Кошик	200.00 PLN
11	Шина	100.00 PLN
12	Велосипедний обід	200.00 PLN
13	Спиця	2.00 PLN
14	Сідло	200.00 PLN
15	Підсідельний штифт	150.00 PLN
16	Крило	100.00 PLN
17	Шнури живлення, вилки	150.00 PLN
18	Підставка для велосипеда	100.00 PLN
19	Маточина колеса	700.00 PLN
20	Вилка	250.00 PLN

21	Ручки	50.00 PLN
22	Перемикачі	100.00 PLN
23	Гальмівні важелі	200.00 PLN
24	Кривошип	40.00 PLN
25	Тримач для телефону	50.00 PLN
26	Винос керма	200.00 PLN
27	Ремонтні роботи (година):	50.00 PLN
	Штрафний збір за знищення або викрадення додаткових елементів електровелосипеда:	
1	Рамка	5 000.00 PLN
2	Двигун	5 000.00 PLN
3	Датчик перемикання передач	400.00 PLN
4	Джгут проводів	350.00 PLN
5	Контролер двигуна	1 200.00 PLN
6	Шестерня	600.00
7	Акумулятор з багажним відділенням	5 000.00 PLN
8	Маточина колеса	600.00 PLN
9	Задній роликове гальмо:	400.00 PLN
10	Підставка для велосипеда	300.00 PLN
11	Ремонтні роботи (година):	80.00 PLN



**Додаток № 3 Заява батька/опікуна**

Заява (батьків/опікуна)

Я ,що нижче підписався, даю згоду на укладення моєю дитиною (неповнолітнім)

.....  
ім'я та прізвище дитини

.....  
ім'я та прізвище опікуна

.....  
номер телефону опікуна

.....  
адреса електронної пошти опікуна

контракти з ROOVEE S.A. на використання Систему SUWER.

Я приймаю положення та заявляю, що несую повну відповідальність за будь-які збитки, зокрема у зв'язку з недотриманням Правил неповнолітньою особою, і що я буду покривати поточні заборгованості, зазначені в Таблиці тарифів. Крім того, я зобов'язуюсь поповнювати рахунок своєї дитини (неповнолітнього) в Системі SUWER через мобільний додаток.

.....  
місто, дата, розбірливий підпис (ім'я та прізвище)опікуна



(причина скарги)

**Додаток № 5 Форма повернення коштів**

Повернення коштів

....., ....., .....

(ім'я та прізвище) (номер телефону) (електронна пошта)

Я хотів би попросити повернути початковий внесок, сплачений .....(дата),

ID транзакції .....

На номер рахунку.....

.....

(місце, дата, розбірливий підпис)