

INSTRUCCIONES DE USO Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA DE MADRID

Apartado I.- Definición del servicio.

El servicio de bicicleta pública ("servicio de bicicleta pública") es un servicio dirigido a todos los ciudadanos y visitantes de la ciudad de Madrid, como un elemento alternativo de transporte limpio que contribuye a un modelo de movilidad más sostenible y al fomento de hábitos de transporte más equilibrados y saludables.

El servicio de bicicleta pública se rige por lo establecido en los pliegos del Contrato Integral de Movilidad de la Ciudad de Madrid (Expediente 145/2013/02944), así como por lo dispuesto en la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Madrid, la Ley 22/2006, de 4 de Julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, el Texto Refundido de Disposiciones Legales en Materia de Régimen Local aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, y por el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial aprobado por Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, sus normas de desarrollo y por la demás legislación que resulte de aplicación.

Apartado II.- Elementos del servicio.

El servicio de bicicleta pública comprende 2.496 bicicletas eléctricas repartidas entre 208 estaciones.

Estos elementos se podrán ir ampliando en años sucesivos de acuerdo con las modificaciones previstas en el Contrato Integral de Movilidad de la ciudad de Madrid.

Las estaciones son las instalaciones donde el usuario puede recoger y devolver la bicicleta. Cada estación está compuesta del tótem (CIC) que es el centro de interacción con el ciclista y de los anclajes para la colocación de las bicicletas. La retirada de la bicicleta del anclaje se realiza mediante la validación de una tarjeta que expide el tótem.

El acceso al servicio de bicicleta pública por los usuarios se puede realizar como abonado anual o como usuario ocasional.

El abonado anual es el usuario que accede al servicio mediante el pago de un abono anual y de unas tarifas por tiempo de uso del servicio inferiores a las del usuario ocasional. Realiza el acceso con una tarjeta de abono anual que obtiene en el tótem.

El usuario ocasional accede al servicio mediante el abono de unas tarifas por tiempo de uso del servicio. Realiza el acceso con una tarjeta de uso de uno, tres o cinco días que obtiene en el tótem de manera gratuita.

El abonado anual pasa a formar parte del Club Bicimad.

El servicio de bicicleta pública está sujeto a unas tarifas aprobadas por el Ayuntamiento de Madrid, las cuales incluyen un seguro que cubre las responsabilidades que se deriven del uso de este servicio.

Apartado III. Requisitos para ser usuario.

Para ser usuario del servicio de bicicleta pública es requisito obligatorio ser mayor de catorce años.

En el caso del usuario menor de 16 años, el acceso al servicio será tramitado por su padre/madre/tutor o representante legal, asumiendo la responsabilidad en cuanto a su idoneidad física, así como respecto de los daños y perjuicios que pueda ocasionar.

El acceso al servicio implica la aceptación expresa por parte del usuario de las presentes Instrucciones, así como el reconocimiento de la aptitud del usuario para la práctica del ciclismo y de que no padece contraindicación médica para la misma.

Apartado IV.- Alta como abonado anual.

El usuario podrá obtener el abono anual mediante tarjeta bancaria a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Por teléfono, llamando al teléfono 010 (915 298 210 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).
- Sin cita previa en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.
- En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.
- En la página web de BiciMAD: www.bicimad.com.
- En la aplicación para móvil "BiciMAD".

Una vez efectuado el alta como abonado anual, el usuario recibirá un mensaje de confirmación en su teléfono móvil o cuenta de correo electrónico con un código de recogida necesario para obtener la tarjeta de abono anual en el tótem de cada estación. A partir de la entrega de la tarjeta, se iniciará el cómputo del plazo de vigencia del abono.

La tarjeta de abono anual es personal e intransferible, no pudiendo ser cedida a un tercero.

En caso de pérdida, robo o hurto de la tarjeta de abono anual, el abonado tendrá que comunicar esta incidencia, en cuanto tenga conocimiento de la misma, llamando al teléfono 010-Línea Madrid (915 298 210 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid), o presencialmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano-

Línea Madrid, ya que las tarifas por los usos que se hayan realizado hasta la comunicación de la incidencia serán minorados del saldo de la tarjeta.

En el supuesto de pérdida de la tarjeta, el abonado podrá adquirir un duplicado en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid mediante el abono de un importe de 5€, conservando el saldo de la tarjeta extraviada.

En el supuesto de robo o hurto de la tarjeta de abono anual, el abonado tendrá que denunciarlo ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y aportar copia de la denuncia para obtener de manera gratuita un duplicado de la misma en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, conservando el saldo de la tarjeta extraviada.

El alta como abonado anual llevará implícito formar parte del Club Bicimad, a través del cual podrá acceder a diferentes ventajas y promociones exclusivas. El usuario podrá solicitar la baja en el Club Bicimad en cualquier momento a través del teléfono 010 (915 298 210 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid), sin cita previa en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, o a través de la página web de BiciMAD: www.bicimad.com.

Apartado V.- Acceso al servicio por el abonado anual.

El abonado anual tiene que cargar con saldo la tarjeta de abono anual para el cobro del tiempo de uso del servicio de bicicleta pública.

En el momento de realizar el pago del abono anual, el usuario también podrá cargar con saldo la tarjeta de abono anual. Las posteriores recargas de saldo, se realizarán a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, la página web de "BiciMAD" (www.bicimad.com), la aplicación para móvil "BiciMAD" o en el tótem de las estaciones. Asimismo, la consulta de saldo estará disponible en todos estos canales.

Cada vez que el abonado realice un uso de la bicicleta, se disminuirá el saldo de la tarjeta de abono anual por el importe correspondiente al tiempo de uso efectuado, por lo que el saldo de la tarjeta en cada momento será el correspondiente a las recargas efectuadas menos el importe de las tarifas por los usos realizados.

Las recargas de saldo serán por un importe mínimo de 10€.

Para utilizar el servicio de bicicleta pública, la tarjeta de abono anual tendrá que disponer de un saldo mínimo de 0,50€.

Apartado VI.- Renovación y Baja del servicio como abonado anual.

Finalizado el periodo de validez del abono anual, se producirá su renovación automática mediante el cargo en la tarjeta bancaria del importe correspondiente de acuerdo con la tarifa vigente.

A tal efecto, con una antelación de un mes a la fecha de finalización del abono anual, el usuario recibirá un correo electrónico comunicándole que se va a proceder a su renovación automática y que si no desea renovarlo tiene que comunicarlo con un plazo de antelación mínima de quince días a la fecha de fin de vigencia a través del teléfono 010 (915 298 210 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid), sin cita previa en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, o a través de la página web de BiciMAD: www.bicimad.com.

En el supuesto de que se devuelva el cargo de la tarjeta bancaria, se procederá a la baja del servicio como abonado anual, comunicándolo al usuario mediante un mensaje en su teléfono móvil o cuenta de correo electrónico.

El usuario podrá solicitar la baja como abonado anual en cualquier momento anterior al fin de vigencia del abono.

Tanto el supuesto de no renovación, como de baja anterior al fin de vigencia del abono anual, no darán lugar a la devolución de los importes satisfechos por el acceso al servicio hasta ese momento. Además de ello, si la tarjeta de abono anual tuviere un saldo negativo, el usuario no podrá volver a darse de alta en el servicio durante un plazo de cinco años a menos que reintegre el importe de dicho saldo.

Apartado VII.- Acceso al servicio por el usuario ocasional.

El usuario ocasional tendrá que seleccionar en el tótem una tarjeta de uso de uno, tres o cinco días, la cual es gratuita. Esta tarjeta le permitirá retirar la bicicleta las veces que quiera durante el periodo de validez de la misma, realizándose el cobro que corresponda por los tiempos de uso efectuados al final de dicho periodo de validez.

Como garantía del cobro, al expedir el tótem la tarjeta, quedará bloqueado un importe de 150€ en la disposición de saldo de la tarjeta bancaria ("pre-autorización") que se desbloqueará cuando se haya realizado el cargo en la tarjeta bancaria del importe que corresponda por los tiempos de uso efectuados.

Apartado VIII.- Tarifas.

El uso del servicio de bicicleta pública requerirá el abono por el usuario de las tarifas vigentes aprobadas por el Ayuntamiento de Madrid.

Las tarifas del servicio de bicicleta pública se recogen en el Anexo I de estas Instrucciones.

Apartado IX.- Horario de acceso al servicio.

Con carácter general, el servicio de bicicleta pública estará operativo durante los 365 días del año las 24 horas del día.

Excepcionalmente, el Ayuntamiento de Madrid podrá disponer el cierre total o parcial de una o varias estaciones de bicicletas por motivos de seguridad o por la celebración de eventos especiales que así lo requieran.

Apartado X.- Retirada y devolución de la bicicleta.

Para retirar la bicicleta, el usuario deberá validar su tarjeta en la estación correspondiente. Una vez retirada, deberá comprobar el perfecto estado de todos sus elementos y, en concreto, el estado de los frenos, de las luces, el cambio de marcha, y la correcta sujeción de todos los elementos móviles de la bicicleta. Asimismo, el usuario podrá ajustar el asiento, adecuándolo a su altura.

Si después de hacer las comprobaciones pertinentes, el usuario comprueba que la bicicleta no funciona correctamente, tendrá que volver a anclarla en la misma estación en el plazo máximo de cinco minutos y comunicar la incidencia seleccionando la opción correspondiente en el tótem de dicha estación o a través de cualquiera de los canales habilitados para el aviso de incidencias.

Una vez retirada correctamente la bicicleta de la correspondiente estación, el usuario podrá hacer un uso continuado de la misma por el tiempo que desee a lo largo del día y pagará en función de los tramos horarios que correspondan según las tarifas aplicables. Estas contemplan una penalización a partir de la segunda hora.

Existe una bonificación si la estación en que se recoge la bicicleta tiene un grado de ocupación mayor del 70 por ciento. Y otra igual si en la estación de destino el grado de ocupación es menor del 30 por ciento.

El usuario será responsable de que la bicicleta quede devuelta de forma adecuada en la estación, verificando para ello que el indicador luminoso ha pasado de color rojo a verde. Si el anclaje no se puede realizar correctamente, el usuario comunicará esta incidencia a través del tótem de la estación o de cualquiera de los canales habilitados para el aviso de incidencias. De no anclarse correctamente, seguirá contando el tiempo de uso de la bicicleta y el usuario tendrá que hacer abono de las tarifas que correspondan por ese tiempo.

En el supuesto de que el usuario proceda a devolver la bicicleta en una estación que tenga todos los anclajes ocupados y no pueda anclar la misma, deberá seleccionar esta opción en el tótem de la estación y dispondrá de diez minutos más de uso de la bicicleta, de manera gratuita, para llegar hasta la estación más cercana con anclajes disponibles, la cual le será indicada en el tótem. Esta opción únicamente podrá seleccionarse una vez por trayecto.

Apartado XI.- Condiciones de uso del servicio.

La empresa que gestione el servicio de bicicleta pública deberá suscribir una póliza de seguro que de cobertura a las garantías previstas en los pliegos del Contrato Integral de Movilidad.

La bicicleta sólo podrá ser utilizada por el usuario en las vías urbanas de la ciudad de Madrid.

El usuario deberá cumplir en todo momento con las normas de circulación y seguridad vial vigentes.

El usuario menor de 16 años utilizará la bicicleta con casco de protección.

La bicicleta no se utilizará en terrenos que no sean aptos para su circulación ni se subirá a cualquier otro medio de transporte.

No se podrán desmontar ni manipular, ya sea total o parcialmente, la bicicleta, las estaciones ni los elementos que las componen.

La bicicleta se usará exclusivamente para el transporte del usuario, no pudiendo transportar a otras personas, animales o mercancías. Tampoco podrán utilizarse la bicicleta, ni las estaciones, para fines comerciales.

El usuario utilizará el servicio con la máxima diligencia, realizando un uso correcto de la bicicleta, asumiendo la guardia y custodia de la misma desde el momento de su retirada de la estación hasta su retorno en perfecto estado de funcionamiento, así como comunicando inmediatamente cualquier incidencia que se produzca durante la utilización del servicio.

En caso de avería de la bicicleta, el usuario la anclará en la estación más próxima y comunicará esta incidencia a través del tótem de la estación o de cualquiera de los canales habilitados para el aviso de incidencias. Si fuera imposible el traslado de la bicicleta a la estación más cercana, el usuario la custodiará hasta que la empresa encargada de la gestión del servicio proceda a recogerla tras recibir el aviso de la incidencia.

En el supuesto de pérdida, robo o hurto de la bicicleta, el usuario denunciará los hechos, con la mayor brevedad posible, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y comunicará la incidencia en un plazo máximo de 2 horas. Asimismo, aportará una copia de la denuncia a la empresa que gestione el servicio de bicicleta pública.

Apartado XII.- Reserva de estación de destino. El usuario podrá reservar la estación de destino para la devolución de la bicicleta a través de la aplicación para móvil "BiciMAD" o en el tótem de las estaciones.

No se podrá reservar una estación cuando tenga ya tres anclajes reservados o su grado de ocupación sea mayor del 70%.

El usuario dispondrá de un plazo de 45 minutos para anclar la bicicleta en un anclaje con el indicador luminoso en color azul de la estación reservada. En otro caso, no se le aplicará la bonificación por reserva en la tarifa.

En el supuesto de que no devuelva la bicicleta en la estación reservada en tres ocasiones, no podrá volver a realizar una reserva.

Apartado XIII.- Canales de información, aviso de incidencias, y reclamaciones y sugerencias.

El usuario podrá recibir información del servicio de bicicleta pública a través de los siguientes canales:

- En el teléfono 010 (915 298 210 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid)
- Sin cita previa en las Oficinas de Atención al Ciudadano-Líneamadrid
- En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es
- En la página web de BiciMAD: www.bicimad.com
- En la aplicación para móvil "BiciMAD"
- En el Tótem
- A través de @bicimad

El usuario comunicará las incidencias del servicio a través de cualquiera de estos canales:

- En el teléfono 900 de la empresa que gestione el servicio.
- Sin cita previa en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid
- En la página web de BiciMAD: www.bicimad.com
- En la aplicación para móvil "BiciMAD"
- En el tótem

El usuario podrá formular sugerencias y reclamaciones relativas al servicio por teléfono, llamando al 010 (915 298 210 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid), presencialmente sin cita previa en las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid (OAC), cumplimentando el formulario de Sugerencias y Reclamaciones en la página web del Ayuntamiento de Madrid, www.madrid.es, o mediante su presentación en los registros de los Distritos, en los restantes registros del Ayuntamiento de Madrid, en los registros de la Administración General del Estado, en los de las Comunidades Autónomas, o mediante las demás formas previstas en el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

ANEXO I TARIFAS SERVICIO DE BICICLETA PÚBLICA DE MADRID

Abonado Anual

Tarifas abono anual:

- Titulares del abono transporte de la Comunidad de Madrid 15€
- No titulares del abono transporte 25€

Tarifas por tiempo de uso del servicio por el abonado anual:

- Primera fracción 30 minutos 0,50€
- Sigüientes fracciones de 30 minutos 0,60€

Usuario ocasional

Tarifas por tiempo de uso del servicio por el usuario ocasional:

- Primera hora o fracción 2€
- Segunda hora o fracción 4€

Bonificaciones tarifas

Por coger la bicicleta en estación excedentaria
(grado de ocupación mayor del 70%) 0,10 €

Por devolver la bicicleta en estación deficitaria
(grado de ocupación menor del 30%) 0,10 €

Por reserva de estación de destino
(no acumulable a la anterior bonificación) 0,10 €

Penalizaciones tarifas

Por haber excedido la segunda hora,
por hora o fracción 4 €