

## BIKE SANTIAGO

### TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES

#### 1. Introducción

1.1. Estos Términos de Uso y Condiciones rigen la relación entre el "Usuario" y el sistema de utilización de bicicletas ("Sistema") de "Bike Santiago". Por la presente, declara que, antes de utilizar el Sistema, ha leído y aceptado todo el contenido de los términos de uso y condiciones y la política de privacidad (que integran estos Términos de Uso);

1.2. El sistema es operado por la sociedad Bicicletas Públicas Santiago SpA, R.U.T. N° 76.253.641-2, domiciliada en Av. Camino El Cerro N° 5122, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana.

1.3. El presente contrato se regirá por las leyes chilenas y se interpretará conforme a sus disposiciones legales y reglamentarias.

1.4. Los presentes Términos se aplicarán a todos los Usuarios que utilicen los servicios proporcionados en este documento en Chile.

1.5. Con el propósito de interpretar este documento, la sociedad Bicicletas Públicas Santiago SpA, podrá ser referida indistintamente como "Bike Santiago", "Proveedor u Operador del sistema. Nuestra información de contacto y las direcciones de todos los proyectos están disponibles al final de este documento.

1.6. Siempre que se haga referencia a un Anexo, encontrará la información respectiva en las últimas páginas de estos Términos de Uso, donde también puede consultar información detallada sobre: sistema operativo; precios y validaciones o; de las formas y tarifas.

#### 2. Conceptos preliminares

- Aplicación o App: software descargado e instalado en teléfonos inteligentes con el fin de utilizar las funciones inherentes a él;
- Cuenta: espacio virtual para el acceso exclusivo del Usuario dentro del Sistema después de la autenticación a través de un Inicio de sesión y contraseña, previamente registrado, en el Sitio o la Aplicación;
- Dock: equipo físico en el que se acopla la bicicleta en las estaciones y donde se lee la tarjeta;
- Estación: lugares donde la bicicleta está acoplada y disponible para los Usuarios;
- Inicio de sesión o Login: credencial previamente registrada y utilizada para la identificación y autenticación del usuario en el sistema;
- Plan: versión comprada por el Usuario para usar el Sistema;
- Plan diario: Plan comprado por el usuario válido de uno (1) día
- Canasto: un soporte ubicado en la parte delantera de la bicicleta frente al manillar;
- Sistema: conjunto de "Aplicación", "Sitio", "Estaciones" y bicicletas;
- Sitio: entorno virtual en el que el usuario y los visitantes que acceden a él disponen de información diversa;

- Usuario: personas mayores de edad que aceptan estos Términos de Uso y la Política de privacidad, ya registrados y que acceden al Sitio o la Aplicación mediante una contraseña personal y una identificación (Iniciar sesión);
- Visitantes: personas que simplemente navegan por el Sitio o la Aplicación sin informar al Usuario y la contraseña.

### **3. Política de privacidad**

Nuestra Política de privacidad está incorporada en estos Términos de uso y está disponible en nuestro Sitio web <https://www.bikesantiago.cl/politica-de-privacidad/> y Aplicación. Cuando continúas usando nuestros servicios, aceptas estar vinculado por ella.

### **4. Registro en el sistema.**

4.1. Para utilizar el Sistema, el Usuario deberá proporcionar los datos solicitados en el formulario disponible en la Aplicación, páginas web y puntos de venta, de manera fehaciente y completa, así como adjuntar los documentos que permitan la identificación del cliente y que serán solicitados al momento de realizar el registro, siendo el usuario responsable en todo momento de la veracidad de la información proporcionada, como también de actualizar los datos que hayan sido proporcionados a Bike Santiago. Dichos datos se refieren a información estándar de identificación: nombre, cédula de identidad, fecha de nacimiento, dirección física y electrónica y número de teléfono.

4.2. Para completar este procedimiento, deberá registrar una contraseña personal e intransferible para el acceso futuro al Sitio y a la Aplicación. Como medida de seguridad, debe mantenerla en secreto, sin informar a terceros. El Usuario tendrá la obligación y será el responsable de mantener el resguardo de la contraseña, debiendo utilizarla únicamente para los fines que corresponda.

El Usuario deberá siempre dar aviso inmediato al Operador, en la forma señalada en la cláusula 18.10, en caso de cualquier uso no autorizado del Inicio de Sesión o de la contraseña, o de cualquier vulneración de seguridad del que sea testigo o víctima, cuando tome conocimiento de tal situación.

4.3. Después del registro, usted podrá: actualizar sus datos personales; comprar planes de uso para utilizar nuestras bicicletas; comprobar los estados de compra y operación; verificar la ubicación de las estaciones y áreas donde se retiran y devuelven las bicicletas; comprobar el tiempo de viaje con la bicicleta; verificar la disponibilidad de bicicletas en cada una de las Estaciones y los espacios disponibles para devolución, entre otras características;

4.4. Para registrarse, el Usuario deberá elegir el sistema de pago que sea de su preferencia mediante la utilización de algunas de las plataformas seguras disponibles para el pago, como el sistema "One Click" o "Web Pay", sin perjuicio de otras que se implementen en el futuro.

4.5 Si el Usuario elige como opción de pago la tarjeta de crédito deberá ingresar los datos de la misma al momento de su registro y por este acto, autoriza al Proveedor para realizar cobros de la manera y en las situaciones que aquí se detallan directamente en la tarjeta de crédito informada en la plataforma de pago.

4.6. Al comprar el Plan de manera presencial, en los puntos de venta establecidos por Bike Santiago (información disponible en aplicación y en página web), el Usuario deberá proporcionar la documentación necesaria para el registro (Cédula de Identidad) y realizar el pago del Plan

elegido. En el acto, el usuario recibirá una tarjeta magnética que dará acceso al sistema. No se aceptará pago en cheque.

4.7 De conformidad a lo establecido en el artículo 37 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se informará al Usuario a través del correo electrónico registrado, la información exigida en conformidad al inciso sexto del artículo 37, numerales 1 al 6. Tales como:

- 1) Individualización del proveedor del crédito, según corresponda;
- 2) Mención precisa del contrato, de su fecha de suscripción y en la que debió pagarse la obligación adeudada y el monto adeudado;
- 3) Si se cobran intereses, la liquidación de los mismos, las tasas aplicadas, el tipo de interés y del período sobre el cual recaen;
- 4) Si son aplicables costos o gastos de cobranza extrajudicial, su mención expresa, monto, causa y origen, impuestos, gastos notariales si los hubiere y cualquier otro importe permitido por la ley;
- 5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan y
- 6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta Ley N° 19.496 en materia de cobranza extrajudicial, en especial el envío por escrito de la información señalada precedentemente. Transcurridos 15 días del silencio del consumidor desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviarla por escrito.

La cobranza extrajudicial se realizará directamente por Bike Santiago entre los días lunes a sábado, entre las 8:00 y 20:00 horas, únicamente durante días hábiles. En caso de que la cobranza sea entregada a una empresa externa, sólo se entregará la información que permita identificar al monto de la deuda y al deudor, en conformidad y cumplimiento con la Ley 19.628, Sobre Protección de los Datos de Carácter Personal, con todas las restricciones que impone dicha normativa y, especialmente, las referidas a protestos y morosidades.

Estas modalidades y procedimientos podrán ser cambiados anualmente en caso de operaciones de consumo cuyo plazo exceda de un año, en términos que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos y siempre que tales cambios se comuniquen con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

En relación a los gastos que irroque la cobranza extrajudicial, sólo podrán cobrarse los que efectivamente se hayan realizado. Este monto nunca puede exceder los siguientes porcentajes en escala progresiva. En obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9% por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso cuyo cobro se procede.

En caso de que se proceda al cobro de la deuda por vía judicial, la que se inicia con la notificación efectiva de la demanda, los gastos generados por estas gestiones serán los que determinen los tribunales de justicia.

## **5. Uso del sistema.**

5.1. Los Planes se pueden comprar directamente desde la aplicación Bike Itaú o el sitio web [www.bikesantiago.cl](http://www.bikesantiago.cl), según lo dispuesto en el presente documento.

5.2. Puede retirar y utilizar la bicicleta mediante la aplicación, ingresando el código informado en la aplicación directamente en el dock.

5.3. El código informado al Usuario por el sistema a través de la aplicación para llevar la bicicleta es personal e intransferible. Su uso es supervisado.

Si es compartido con terceros o de ser utilizado de una manera que incumpla estos términos, el Operador se reserva el derecho de suspender y/o eliminar permanentemente el registro a él o los Usuarios involucrados, comunicando de esta medida al Usuario mediante el envío de un correo electrónico a la casilla registrada en el sistema. En el caso que el mal uso del código se deba a una intervención indebida de un tercero no provocada por la negligencia del Usuario, éste deberá informar al Servicio de Atención al Cliente (600 750 5600-[contacto@bikesantiago.cl](mailto:contacto@bikesantiago.cl)) dentro de las 48 horas siguientes al Operador, para que se bloquee dicho código y le sea otorgado uno nuevo, sin perjuicio de las acciones judiciales que pueda ejercer el Usuario o el Operador contra los que resulten responsables.

5.4. El servicio estará disponible todos los días del año sin perjuicio de que excepcionalmente puedan producirse suspensiones, paralizaciones o no prestación del servicio, las que eventualmente podrían constituir eventos de caso fortuito o fuerza mayor que, en su caso, deberá ser acreditada por la empresa en la instancia correspondiente. Si el servicio por cualquier causa se suspendiere, paralizare, o no prestare, se suspenderán los cobros y se harán automáticamente las respectivas restituciones a los Usuarios en proporción a las horas o días de suspensión, paralización o no prestación. El monto que corresponda deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

La restitución que trata este artículo es sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3° de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En caso de existir actualizaciones al sistema, tanto mecánicas como informáticas y que impliquen falta de disponibilidad del mismo, se privilegiará que éstas sean realizadas en horarios y métodos que permitan reducir al mínimo los posibles perjuicios que pudiesen sufrir los Usuarios. Cuando se realicen estas actualizaciones programadas, Bike Santiago informará a los Usuarios - con una antelación mínima de 48 horas y a través de su página web, redes sociales y correos electrónicos registrados – los detalles relevantes de la actualización, como: el horario en que esta se realizará, la duración y sus efectos en la presentación del Servicio, la suspensión del mismo en su caso, las eventuales restituciones y/o suspensiones de cobro por el período en que el servicio se encuentre no prestado, y cualquier otra situación que afecte la normal y regular operación del servicio. La duración y frecuencia de las actualizaciones serán realizadas conforme a las exigencias de la buena fe, de manera tal, de no causar desequilibrios en los derechos y obligaciones de las partes.

5.5. Cada plan adquirido le da derecho a retirar solo una bicicleta a la vez;

5.6. Al aceptar los presentes términos de uso, usted se encuentra autorizando que los cobros y los pagos del Plan o Planes que sean contratados se realicen a través de la tarjeta de crédito informada por usted en el momento de la compra;

## 6. Suspensión o exclusión del registro de usuarios del sistema.

6.1. La idea del servicio es el uso compartido de bicicletas como medio de transporte para la ciudad. Por lo tanto, a fin de preservar el activo y la calidad del servicio prestado a todas las partes interesadas, el Proveedor podrá cancelar permanentemente su registro por conductas graves e injustificadas que vayan en contra de lo presentes Términos de Uso y Condiciones, tales como; causar daños estructurales a una bicicleta, que no provengan de su desgaste por uso natural, (por daño estructural se entiende aquel que afecta a piezas centrales de la bicicleta y de las cuales se espera que no requieran recambios en un tiempo considerable, como por ejemplo: el marco, la horquilla o manubrio); y por causar daños graves en una estación (se entenderá por daño grave en este caso, cualquier detrimento estructural que afecte su funcionamiento). El proveedor podrá también cancelar el registro de un Usuario por la no devolución de la bicicleta a causa de robo, hurto o apropiación indebida, siempre que éstas sean imputables al Usuario; o cuando se constate que, negligentemente, las bicicletas fueron abandonadas en lugares no habilitados por Bike Santiago.

6.1.1 Para que proceda la cancelación permanente, Bike Santiago analizará los antecedentes según lo constatado por sus equipos de operación y el resultado del procedimiento regulado en la cláusula 6.3, considerando además la gravedad del hecho, las circunstancias concomitantes y la calidad de reincidente del Usuario.

6.2. Se podrá suspender el derecho de usar del Sistema cuando Bike Santiago tome conocimiento de cualquiera de los siguientes eventos:

EVENTO	PERÍODO DE SUSPENSIÓN
a) Mal uso del sistema, estación y/o bicicleta contenido en los numerales 5.3, 6.2.2, 6.2.3, 9.1, 9.3, 11.2 al 11.4, 12.4, 12.5, 12.7.	De 3 a 9 meses, según la gravedad y reincidencia del acto.
b) No pago de cualquier cantidad adeudada, por concepto de planes o multas contenidas en los numerales 6, 7, 10 y el Anexo respectivo	Hasta la fecha de pago efectivo.
c) Por resolución judicial:	Por todo el período judicialmente determinado.

6.2.1. Durante el período de tiempo por el cual se prolongue la suspensión, paralización o no prestación del servicio contratado, no se podrá generar cobro alguno.

6.2.2 Se considera uso inapropiado de la bicicleta cualquier conducta que exceda el uso común de una bicicleta urbana, tales como: pedalear levantando la rueda delantera de la bicicleta; usar el freno delantero para levantar la parte trasera de la bicicleta o el freno trasero para patinar; pedalear a una velocidad inadecuada para la vía correspondiente, o en disconformidad con las reglas de tránsito; transportar menores o animales en el canasto, o cualquier otro uso no conforme con la naturaleza y características propias de la bicicleta de uso unipersonal.

6.2.3 Se considera uso inapropiado de la estación o del sistema cualquier conducta dirigida eludir el uso del sistema, incompatible con el uso del sistema, como no anclar la bicicleta en las estaciones después de su utilización, de conformidad a las reglas indicadas en cada estación para su bloqueo, lo que será confirmado por un dispositivo lumínico, sonoro o similar.

6.2.4 El usuario que no devuelva la bicicleta en la estación después de su utilización deberá pagar la tarifa de viaje correspondiente al máximo de horas posibles por día, hasta que regrese efectivamente a una estación, sin perjuicio del cobro por no devolución de la bicicleta conforme a los procedimientos señalados en el numeral 7 letra c).

6.3 Antes de aplicar la sanción de cancelación o suspensión, Bike Santiago informará al Usuario, mediante el correo electrónico registrado y con una antelación mínima de 72 horas, las razones de la suspensión o cancelación de la membresía, con descripción de la(s) conducta(s) prohibida(s) y de los hechos y antecedentes en que éstas se funden. Una vez notificado, el Usuario podrá formular los descargos que estime pertinentes y presentar cualquier antecedente que estime pertinente para revertir la sanción que se le pretende aplicar. Expirado el plazo de 72 horas, la empresa valorará el relato y los antecedentes presentados por el Usuario resolviendo en definitiva si aplica la sanción o la deja sin efecto.

6.3.1 Cuando el hecho que motiva la sanción consista en la comisión flagrante de un delito que genere la no devolución de la bicicleta después de su uso, los gerentes, funcionarios o empleados de Bike Santiago se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor o los antecedentes que contaren a disposición de las autoridades competentes.

6.3.2 Si la sanción aplicada consiste en la suspensión del Servicio, esta se extenderá por el tiempo que Bike Santiago determine según la tabla dispuesta en la cláusula 6.2, cuyo cómputo del plazo se iniciará una vez que el Usuario sea notificado de la decisión a través del correo electrónico registrado. Bike Santiago no podrá efectuar cobro alguno por el período de tiempo en que el servicio se encuentre suspendido. Cumplido el plazo dispuesto para la suspensión del servicio, Bike Santiago dará aviso al Usuario de manera inmediata acerca del cumplimiento del plazo. Durante el período de suspensión, o bien una vez terminada la suspensión, y comunicada dicha circunstancia al consumidor, éste último tendrá el derecho de poner término unilateral al contrato, notificando de aquella circunstancia al proveedor por escrito. La terminación del contrato y la correspondiente suspensión de los cobros surtirá efectos en el plazo de 3 días hábiles contados desde el envío de la comunicación del consumidor que pone término al contrato.

## **7. Importes cobrados por el uso del Sistema.**

7.1. Al utilizar el sistema, se podrán cobrar las siguientes tarifas:

a) Tarifa de sobretiempo es la cantidad cobrada cuando el Usuario excede el período incluido, según lo dispuesto en el Anexo.

b) Cobro por daños a la bicicleta: se cobra cada vez que la bicicleta se devuelve con los daños derivados de la conducta del Usuario, según lo señalado en el Anexo.

c) Cobro por no devolución de bicicleta: se cobra cada vez que una bicicleta no se devuelve en una "Estación". Para proceder con este cobro, se tendrá en consideración lo siguiente:

1. Si la bicicleta no es devuelta a la estación en un plazo de 6 horas, se entenderá que la bicicleta se encuentra oficialmente perdida.
2. Si el Usuario no ha reportado ninguna pérdida o no se ha podido establecer ningún tipo de comunicación, dentro del mismo periodo señalado en el número anterior, el Operador podrá iniciar directamente la gestión de cobranza, sin necesidad de analizar el caso.
3. Si la bicicleta es hurtada o robada, el Usuario deberá cumplir con lo dispuesto en el numeral 10.
4. Si la pérdida de la bicicleta tiene su origen en el descuido, abandono o mal uso del sistema por parte del Usuario, se podrá estimar que su conducta es negligente en comparación con un hombre medio, pudiendo el Operador proceder con el cobro de la bicicleta y la exclusión del servicio en los términos descritos en el numeral 6.1.

El Operador realizará un análisis previo e interno de cada caso, determinado si se procederá o no con el cobro de la bicicleta. En este análisis se tomará en consideración factores, tales como; los antecedentes generales del caso, el cumplimiento de las condiciones de uso del servicio, la comunicación y narración del usuario con posterioridad al incidente y la revisión del sistema de anclaje de terreno y de software, entre otros.

Los resultados del análisis serán comunicados al correo electrónico registrado por el Usuario dentro de las 48 horas siguientes de haberse reportado la pérdida. De estimarse que el cobro resulta procedente, se iniciarán las gestiones de cobranza.

Los cobros asociados a la pérdida de la bicicleta podrán ser cargados directamente en la tarjeta de crédito registrada en el sistema, en conformidad con lo señalado en cláusula 4.5 y previo cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4.7.

En el caso de que la bicicleta sea encontrada y / o devuelta, se informará inmediatamente al Usuario y respecto del cobro por no devolución de la bicicleta:

- Se dejará sin efecto el proceso de cobro.
- Si el cobro fue cargado en la tarjeta de crédito, será revertido y devuelto en el plazo de 48 horas.
- Si el cobro y pago fue materializado mediante un recibo de transacción, éste se revertirá en una cuenta corriente o cuenta vista, cuyos datos serán solicitados al Usuario.

7.2 Por la presente, usted acepta que, si no es posible cobrar los montos adeudados en la tarjeta de crédito informada, emitiremos una factura o comprobante con el monto pendiente que deberá pagar, sin perjuicio del cargo de reajustes según el índice de precios al consumidor (IPC) determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) o el órgano que lo reemplace, y el interés máximo convencional para operaciones de este tipo.

7.3 En cumplimiento con la Ley 19.628, sobre protección de datos de carácter personal, al contratar un plan y aceptar los presentes Términos y Condiciones, usted autoriza y faculta a Bike Santiago para que en caso de existir cualquier cobro derivado del simple retardo, mora o incumplimiento de las obligaciones de pago contenidas en los presentes Términos de Uso y Condiciones o en otro instrumento otorgado en favor de Bike Santiago (cheques, pagarés, letras de cambio, etc.), sus datos personales y las informaciones contenidas en tales documentos, puedan ser ingresados, procesados, tratados y comunicados a terceros sin restricciones en la base de Dicom Equifax. (Boletín Electrónico)

## **8. Liberación y uso de la bicicleta.**

8.1. Para liberar la bicicleta para su utilización, deberán cumplirse las condiciones de uso que se indican en el punto 5 anterior. Para retirar la bicicleta, deberá colocarse frente a la bicicleta que desea liberar y utilizar. Si no está cerca de la bicicleta elegida y, por lo tanto, no es posible liberarla en un plazo de cinco (5) minutos, el número proporcionado por la "Aplicación" o "Estación" caducará, y se le pedirá que tome otro número para retirar la bicicleta deseada.

8.2. Problemas en la estación: si verifica algún problema en el Dock o algún daño en la bicicleta que pueda poner en peligro su uso, comuníquese con nuestro centro de atención telefónica o presione el botón de mantenimiento en el Dock.

8.3. Si detecta que la bicicleta elegida tiene algún tipo de problema que impida su normal y seguro funcionamiento, debe devolverla en la misma posición desde la cual se tomó dentro de los cinco (5) minutos siguientes a su retiro y no se hará ningún cargo. Adicionalmente, se le solicita al Usuario hacer click en el botón correspondiente al mantenimiento en el "Dock", para que nuestros colaboradores puedan otorgar la asistencia mecánica que sea necesaria. Si el botón no funciona, solicitamos que se notifique esta situación a nuestro servicio de llamadas, señalado en la cláusula 18.10.

## **9. Devolución de la bicicleta**

9.1. Al momento de la devolución de la bicicleta, asegúrese de que ésta se encuentre fija, anclada correctamente en la estación y asegurada, evitando que de este modo cualquier cobro por concepto de no devolución. En caso de dudas, antes de salir de la localización, póngase en contacto con el centro de llamadas.

9.2. En el caso de que la Estación donde pretende devolver la bicicleta no tenga lugares o docks vacantes, verifique en la "Aplicación" la ubicación de la "Estación" más cercana con vacantes disponibles o comuníquese con el Centro de Llamadas para solicitar ayuda y un asistente lo guiará hasta la estación más cercana y le otorgará un período adicional de quince (15) minutos en su viaje para devolver la bicicleta en la "Estación" más cercana, sin ningún tipo de cobro adicional. Si tampoco hubiere docks disponibles en esta estación, se repetirá el mismo procedimiento hasta que se encuentre una estación con docks disponibles.

9.3. Si verifica cualquier mal funcionamiento del Dock que impida la fijación de la bicicleta, deberá devolver la bicicleta en otro Dock o en otra estación. En este caso, al igual que en el punto anterior, y después de ser atendido por parte de un asistente, se le otorgará un período adicional de quince (15) minutos en su viaje para devolver la bicicleta en la "Estación" más cercana, sin ningún tipo de cobro adicional.

## **10. Robo o Hurto de la bicicleta.**

10.1. Si la bicicleta que está utilizando es robada o hurtada, informe al Centro de Llamadas - cuyos datos se encuentran al final de este documento- para que se le proporcione el bloqueo inmediato del Plan, se eviten cobros por sobretiempo y se anote el número de serie de la bicicleta pérdida;

10.2. Importante: en caso de robo o hurto de la bicicleta, realice la denuncia a Carabineros - personalmente o por medio de un apoderado- dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho debiendo hacer llegar una copia de la denuncia a Carabineros vía correo electrónico al Operador.



10.3. En el caso de que se verifique un hurto de la bicicleta por un descuido o negligencia imputable al Usuario, en razón de existir un incumplimiento a los presentes Términos y Condiciones y, siempre que no concurran las circunstancias detalladas en el punto 10.5, se podrá cargar el cobro por no devolución de la bicicleta transcurridas 48 horas desde que fue reportado el incidente.

10.4. Una copia de la denuncia a Carabineros deberá ser enviada al correo electrónico [contacto@bikesantiago.cl](mailto:contacto@bikesantiago.cl), junto con el número de protocolo que el Usuario recibirá cuando contacte al Centro de Llamadas con motivo del robo o hurto.

10.5. La denuncia falsa de delito de Robo o Hurto está sujeta a las disposiciones y sanciones previstas en el artículo 435 del Código Penal, y su comisión será judicialmente perseguida y denunciada al Ministerio Público.

## **11. Consejos y reglas de seguridad.**

11.1. Usted declara que puede conducir nuestras bicicletas y que está en condiciones de salud adecuadas para esta actividad.

11.2. Además, declara que conoce las leyes del tránsito aplicables, especialmente las relacionadas con el uso de bicicletas en vías públicas, esto es la Ley 18.290 -Ley del Tránsito- y la Ley 21.088 sobre Convivencia Vial y su Reglamento.

11.3. Las bicicletas están destinadas para su uso individual y no tienen asientos para menores ni otros pasajeros.

11.4. El uso o incorporación de los accesorios no incluidos en la bicicleta pueden causar accidentes graves, tales como; sillas o cojines para transportar pasajeros o jaulas para transportar animales.

11.5. El Operador no es, ni se hará responsable por los daños causados por el uso incorrecto o no utilización de protecciones de seguridad, tales como; cascos, guantes, rodilleras, y los demás que sean determinados por la Ley 21.088 y en su reglamento o leyes complementarias.

## **12. Representaciones del usuario**

Mediante la aceptación de estos Términos de Uso y Condiciones, usted acepta que:

12.1. El uso indebido de nuestras bicicletas por parte del Usuario está prohibido. El consumidor tiene la obligación de usar la bicicleta según estos términos y estará sujeto a la responsabilidad legal correspondiente.

12.3. La bicicleta tiene elementos de seguridad requeridos por la ley aplicable;

12.4. El usuario no debe estar bajo el efecto de alcohol u otra sustancia que le prive o reduzca su coordinación motora, discernimiento o percepción al andar en bicicleta.

12.5. El canasto de la bicicleta soporta hasta cinco (5) kilogramos. El usuario será responsable que las dimensiones, el volumen y peso de lo transportado en el canasto no impida la debida conducción de la bicicleta.

12.6. El Operador no es responsable, en ninguna circunstancia, del robo, hurto, pérdida o daño de objetos adheridos a la bicicleta o transportados en el canasto.

12.7. Cualquier daño causado a la bicicleta durante el uso se debe notificar a la brevedad posible, siempre que las circunstancias del caso lo permitan, al centro de atención telefónica, bajo la sanción de cobro daños causados si le fuesen imputables, según lo dispuesto y detallado en el artículo Anexo letra C del presente documento.

12.8. Bike no será responsable de cualquier daño físico, material o moral sufrido o causado a terceros durante el uso de la bicicleta, salvo en aquellos casos en que se acredite que el daño haya sido provocado exclusivamente por una falla de la bicicleta.

12.9. Si el Usuario sufriera algún daño físico por una eventual falla de la bicicleta deberá informar lo antes posible a través del centro de llamadas y seguir las instrucciones proporcionadas por el asistente, de modo que se proporcione el apoyo adecuado. En tal caso, deberá hacer que la bicicleta sea devuelta en una "Estación" para que sea inspeccionada. En el caso de que la devolución no sea posible, comuníquese con el centro de llamadas y solicite que un empleado asista al lugar del accidente.

Posteriormente, el Usuario deberá constatar sus lesiones en un centro asistencial y remitir un informe médico al correo electrónico [contacto@bikesantiago.cl](mailto:contacto@bikesantiago.cl). Una vez analizados los antecedentes y siempre que se establezca una relación causal entre la falla de la bicicleta y las lesiones del Usuario, se harán las compensaciones correspondientes.

### **13. Licencia para usar la aplicación**

La Aplicación, el Sitio y todo su contenido son propiedad exclusiva del Operador. Cuando descargue la Aplicación y se registre en el Sistema, se le otorgará una licencia limitada para utilizarla de manera personal y no comercial para contratar servicios de utilización de bicicletas. En tal caso, no está comprando la Aplicación ni ningún derecho sobre ella. No está autorizado a reproducir el contenido de la Aplicación sin el consentimiento por escrito del Operador.

### **14. Uso del sitio**

En relación con el Sitio, cuando se registra en el Sistema, está autorizado a utilizarlo de manera personal y no comercial. No puede realizar ningún cambio ni copiar o reproducir el contenido del Sitio sin nuestro consentimiento por escrito.

### **15. Uso de las redes sociales.**

15.1. El Operador utiliza redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram para interactuar con sus seguidores. En nuestra relación en las redes sociales, compartiremos experiencias, y recibiremos todo tipo de informaciones, sugerencias y todo tipo de comentarios por parte de los Usuarios.

15.2. Apreciamos el buen uso de nuestras redes sociales. Cualquier contenido que publique en nuestras redes sociales y que resulte ofensivo para las personas, ilegal o que haga cualquier anuncio o publicidad de cualquier naturaleza, que infrinja los derechos de autor, que fomente las prácticas contrarias a la ley, ofensivas o que de otro modo perjudiquen a alguien serán eliminadas de inmediato por nosotros. No somos responsables del contenido publicado por terceros en nuestras redes sociales.

15.3. Sin perjuicio de lo anterior, todas las acciones en de redes sociales para promocionar nuestra marca, sponsor o directamente por los mismos Usuarios o terceros, se encuentran sujetas a las propias políticas de uso de cada plataforma social.

## **16. Contenido publicado por terceros en el Sitio y la Aplicación.**

Usted acepta que los anuncios y la publicidad de terceros pueden publicarse en el Sitio y la Aplicación, y que cualquier producto, servicio o contenido disponible en dichos canales es responsabilidad exclusiva de las empresas anunciantes.

## **17. Marcas y nombres de productos.**

Todo el contenido, especialmente los nombres, las marcas comerciales y los logotipos comerciales disponibles en el Sitio y la Aplicación son de nuestra propiedad y no se pueden utilizar sin consentimiento expreso.

## **18. Disposiciones generales.**

18.1. Estos Términos de Uso regirán la relación entre el Usuario y el Operador mientras su registro esté activo en el Sistema.

18.2. Los Términos de Uso y Condiciones están sujetos a mejoras constantes y pudiendo ser actualizados en el tiempo, previo aviso a los Usuarios mediante nuestras redes sociales y página web por un período de un mes. Le solicitamos que siga las actualizaciones y se informe regularmente sobre su contenido.

18.3. Cuando se inicie un procedimiento de actualización o modificación de los Términos y Condiciones, serán además notificados directamente a través de correo electrónico señalado por el Usuario, pudiendo ser las modificaciones expresamente aceptadas o rechazadas por el mismo. Tanto la aceptación como el rechazo deberán contemplar mecanismos que garanticen la identidad del consumidor que realiza dicha manifestación de voluntad, a fin de que Bike Santiago se asegure de que quien acepta o rechaza es efectivamente el consumidor contratante. De ser expresamente aceptadas, se entenderán vigentes desde el momento en que las acepta. Si las rechaza, el consumidor podrá mantener su plan con las mismas condiciones contratadas hasta el término o vigencia de su plan. Si no recibiera respuestas del Usuario dentro de 7 días hábiles (de lunes a viernes) contados desde la notificación al mismo, seguirán rigiendo los términos y Condiciones originalmente aceptados por el consumidor hasta el término o vigencia de su plan. En cualquiera de estos casos se requerirá la aceptación expresa del consumidor para que se materialice la renovación del contrato por un nuevo período.

18.4. Usted acepta que el contenido del Sitio y la Aplicación del Sistema están protegidos por la Ley de Propiedad Intelectual (Ley N° 17.336), por lo que el Usuario solo puede usar dicho contenido para consultas, quedando prohibido su uso para cualquier otro propósito sin el previo y expreso consentimiento de Bike Santiago.

18.5. El incumplimiento por parte del Operador de cualquier cláusula o condición establecida en este no implicará su novación o modificación tácita, ni tampoco se considerará una renuncia al derecho de hacerla cumplir en el futuro, ni afectará la validez de estos Términos de Uso y Condiciones, Política de Privacidad o cualquiera de sus condiciones, pero podrá dar lugar a las acciones pertinentes por parte de los consumidores;

18.6. Estos Términos de Uso obligan a las partes y sus respectivos continuadores legales.

18.7. Por el presente documento, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales del Territorio Jurisdiccional de Santiago de Chile para resolver cualquier disputa que surja de estos Términos de Uso. En particular, serán competentes los jueces de policía local que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la

infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del consumidor. En el caso que el contrato se celebre por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado anteriormente, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo anterior, no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, emanadas de la Ley de Protección al Consumidor, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de dicha ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

18.8. Al adquirir cualquiera de nuestros planes, se encuentra autorizando a Bike Santiago en la utilización de cualquiera de los canales de comunicación entregados en su registro, para efectos de hacer el monitoreo de las bicicletas y garantizar el buen servicio del sistema en los horarios de funcionamiento. De la misma manera, el Usuario siempre podrá ponerse en contacto con nosotros a través de los siguientes canales de comunicación:

Correo electrónico: [contacto@bikesantiago.cl](mailto:contacto@bikesantiago.cl)

Teléfono: 600 750 5600

Lunes a viernes: 7am – 9pm

Sábado y domingo: 9am – 8pm

Instagram: @bikesantiagooficial

Facebook: @bikesantiagooficial

Twitter: @bikesantiago\_

BICICLETAS PÚBLICAS SANTIAGO SPA.

## ANEXO

### A. Planes y Tarifas.

planes	diario	mensual básico	mensual completo	semestral	anual básico	anual completo
valores	\$1.990	\$2.990	\$3.990	\$30.990	\$23.990	\$31.990
período incluido en el plan	viajes ilimitados de hasta 60 min al día	viajes ilimitados de hasta 60 min al mes	viajes ilimitados de hasta 120 min al mes	viajes ilimitados de hasta 60 min al semestre	viajes ilimitados de hasta 60 min al año	viajes ilimitados de hasta 120 min al año
costo minuto adicional	\$20/min	\$15/min	\$10/min	\$17/min	\$15/min	\$10/min

Estos planes, valores, períodos o costos adicionales pueden sufrir modificaciones. En dicho caso, cada vez que sean actualizados o sufran modificaciones, serán notificados al Usuario, pudiendo las modificaciones ser aceptadas o rechazadas por el mismo. De ser aceptadas, se entenderán vigentes desde el momento que las acepta. Si las rechaza, se entenderá que el Usuario no desea renovar su plan para un período siguiente, por lo que podrá mantener su plan con las mismas condiciones contratadas hasta el término o vigencia de su plan.

En caso de que el Usuario manifieste su intención de no renovar, deberá someterse a las condiciones vigentes del sistema y/o del plan elegido, debiendo esperar que el periodo vigente finalice. Si no se recibiera respuesta por parte del Usuario dentro de 7 días hábiles (de lunes a viernes) contados desde la notificación al mismo, seguirán rigiendo los Términos y Condiciones originalmente aceptados por el consumidor hasta el término o vigencia de su plan. En cualquiera de estos casos se requerirá la aceptación expresa del consumidor para que se materialice la renovación del contrato por un nuevo período.

Sin perjuicio de lo anterior, los valores de los planes y de las tarifas podrán ser reajustados anual y automáticamente por el IPC (Índice de Precios al Consumidor) en el mes de enero de cada año.

Los planes tendrán renovación automática, debiendo el usuario aceptarlos expresamente cuando se solicite su consentimiento. El usuario que contrate un plan podrá siempre ponerle término de manera anticipada manifestando su decisión al correo a [contacto@bikesantiago.cl](mailto:contacto@bikesantiago.cl). Con todo, y en razón que existen descuentos importantes asociados a los planes en razón de su duración, no habrá devolución de dinero por concepto de término anticipado del contrato por parte del Usuario.

### B. Cobro para no devolver la bicicleta.

Si la bicicleta no se devuelve dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al inicio de su liberación o utilización y el Usuario no indica la ubicación de la bicicleta, el Operador se reserva el derecho a aplicar una tarifa de 620 dólares americanos calculados sobre un valor fijo de \$700 pesos chilenos por cada dólar, por concepto de cobro por no devolución de la bicicleta.

**Nota 1:** En virtud de lo antes señalado, cualquier variación que experimente el dólar que signifique una diferencia para la alza o baja de su valor no será considerada para efectos del cobro cada por bicicleta pérdida.

**Nota 2:** El pago del cobro por no devolución de la bicicleta no puede interpretarse, en ninguna circunstancia, que el Usuario esté comprando la bicicleta, derecho o propiedad alguna respecto de ella. En caso de que la bicicleta perdida aparezca, en buen estado y en condiciones aptas de

funcionamiento, el cobro será revertido y la devolución se hará conforme a lo dispuesto en el numeral 7.1 letra c).

**C. Cobro por daños causados a la bicicleta.**

Se cobrará una tarifa equivalente al monto de los daños causados en la bicicleta, cada vez que el Usuario devuelva la bicicleta en una Estación con daños en su estructura. Por el presente instrumento el Usuario se compromete a dar aviso al Operador cada vez que se devuelva una bicicleta que presente cualquier tipo de daño, con el objeto de acreditar por parte del Operador el monto exacto del perjuicio causado y así evitar un cobro excesivo por concepto de daño. El Operador comunicará al Usuario el detalle y monto de los daños causados para su liquidación y cobro.

Dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que el Usuario reportó lo daños, el Operador, a través de su personal de mantención, hará una evaluación de los daños y notificará la misma al Usuario para solicitar su cobro en conformidad con el procedimiento en el numeral 4.7 de los presentes Términos de Uso. De persistir las diferencias entre las partes, o no se llegare a un acuerdo o transacción respecto de la evaluación del monto de los daños, las partes podrán recurrir a la justicia ordinaria.