

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

**Requisitos para adquirir una Membresía y ser persona usuaria (en adelante “La Persona Usuaria”) del Sistema BIXIE-TU BAIKA CULICHI, (en adelante el “Servicio” o “Sistema”).**

“**La Persona Usuaria**” manifiesta bajo protesta de decir verdad que toda la información compartida en el **Contrato de Arrendamiento** (según dicho término se define más adelante), así como en el formato de registro (en adelante referido como el “**Formato de Registro**”) que “**El Operador**” (según dicho término se define en el **Contrato de Arrendamiento**) puso a su disposición para que esta última le preste los Servicios para el otorgamiento del uso temporal, personalísimo y oneroso de bicicletas para transporte individual (en adelante referidos como los “**Servicios**”), es verídica y que “**La Persona Usuaria**” asume las consecuencias legales en caso de incurrir en falsedad, eximiendo de toda responsabilidad a “**El Operador**” y en el entendido que dicha condición no lo excluye del cumplimiento de las presentes condiciones.

**Para poder hacer uso de los Servicios, se requiere:**

1. Ser mayor de 18 años.
3. Proporcionar copia simple de una identificación oficial vigente de “**La Persona Usuaria**”: INE, cédula profesional con fotografía, pasaporte, licencia de conducir, credencial vigente emitida por institución educativa que acredite su calidad de estudiante, forma migratoria múltiple o visa de residencia temporal o permanente.
4. Tener una cuenta de correo electrónico, la cual únicamente podrá estar registrada por una persona usuaria.
5. La **Membresía** es de carácter personal e intransferible, es decir, sólo podrá hacer uso “**La Persona Usuaria**”, de no cumplir con esta condición se podrá cancelar la **Membresía** en los términos establecidos en el **Contrato de Arrendamiento**.
6. Adquirir una **Membresía** desde la Aplicación móvil denominada APP **BIXIE-TU BAIKA CULICHI** (en adelante referida como la “**APP BIXIE-TU BAIKA CULICHI**”) en la sección Regístrate, o en los canales de atención a personas usuarias.
7. El uso del Servicio **BIXIE-TU BAIKA CULICHI** adquirido es exclusivo de “**La Persona Usuaria**”.
8. Aceptar el Contrato de Arrendamiento de Prestación de Servicios para el Otorgamiento del Uso Temporal, Personalísimo y Oneroso de Bicicletas para Transporte Individual, registrado ante la Procuraduría Federal de Consumidor, en adelante el “**Contrato de Arrendamiento**”).
9. **Utilizar casco de protección personal** y de su propiedad, para utilizar la bicicleta de manera segura.

## SUSCRIPCIÓN PARA PERSONAS USUARIAS BANCARIZADAS:

Cualquier tipo de Membresía puede ser adquirida por medio de tarjeta de crédito o débito (VISA o MASTERCARD) respaldada por una Institución Bancaria y válida para compras por internet.

Todos los pagos de **Membresías** se deberán realizar pagando en una sola exhibición, exceptuando el caso en el que exista una modalidad para poder realizar pagos en parcialidades.

En caso de que la **Bicicleta** (según dicho término se define en el **Contrato de Arrendamiento**) no sea devuelta después de 24 horas contadas a partir del momento en que **“La Persona Usuaría”** removi6 la **Bicicleta** de alguno de las **Cadenas de Anclaje** (según dicho término se define en el **Contrato de Arrendamiento**), o bien que pueda presumirse extraviada o robada, se seguirán los procedimientos descritos en el **Contrato de Arrendamiento**. Los cargos, tarifas y demás montos relacionados con estos conceptos, serán cobrados a la tarjeta registrada por **“La Persona Usuaría”**, con excepción de aquellos supuestos en los que el incidente no sea imputable a **“La Persona Usuaría”**, esto de conformidad y bajo los términos establecidos en el **Contrato de Arrendamiento**.

## HORARIOS DE SERVICIO.

El sistema de transporte Individual en Bicicletas al que se hace referencia en los presentes términos y condiciones opera de lunes a domingo, todos los días del año, de 06:00 a 20:00 horas. Fuera de estos horarios no es posible liberar Bicicletas de ninguna cadena de Anclaje de las Cicloestaciones, aunque sí es posible devolverlas. Es decir, el sistema está habilitado para anclar las Bicicletas las 24 horas del día.

## TIEMPO DE USO.

- Se podrán realizar un número de viajes ilimitados, con la duración señalada en el Sitio Web para cada tipo de **Membresía**, durante la vigencia de esta.
- Para no generar cargos, tarifas o montos adicionales: los viajes realizados deberán tener una duración no mayor a 30 minutos, de acuerdo con la Membresía adquirida, hasta haber anclado correctamente la **Bicicleta** en alguno de las cadenas de Anclaje de la **Cicloestación**.
- Los tiempos de viaje inician al momento de desanclar una Bicicleta de la cadena de Anclaje ubicada en la **Cicloestación** y finalizan al anclar la **Bicicleta** en las cadenas de Anclaje de la **Cicloestación** correctamente, es decir, que los tiempos de viaje no son acumulables entre viajes.
- El tiempo de uso de la **Bicicleta** por cada viaje es de 30 minutos. Una vez excedido este tiempo se deberá pagar el exceso de uso de acuerdo con la **Tabla de Tarifas Vigente** (según dicho término se define en el **Contrato de Arrendamiento**), estos cargos no serán procedentes cuando deriven de causas no imputables a **“La**

**Persona Usuaría**", de conformidad con lo establecido en el Sitio Web y en el Contrato de Arrendamiento. Podrá aplicarse el reembolso pertinente si **"La Persona Usuaría"** comprueba en el Centro de Atención a Usuarios que el caso no es imputable a su persona conforme al proceso especificado en el contrato de arrendamiento.

- Consulte las tarifas, cargos, montos por exceder el tiempo de uso y penalizaciones en el **Contrato de Arrendamiento** y/o la página de internet: <https://bixie.culiacan.gob.mx>

### LIBERACIÓN DE BICICLETA

- **"La Persona Usuaría"** podrá hacer uso del Servicio una vez que cumpla los requisitos, disponga de una membresía vigente, de cumplimiento al **Contrato de Arrendamiento** y a los presentes **Términos y Condiciones**, no presente adeudos y utilice la Bicicleta en el horario establecido.
- Para liberar una **Bicicleta** de la cadena de anclaje en la **Cicloestación** debe descargar en su teléfono celular la **APP BIXIE-TU BAIKA CULICHI**, al registrarse podrá escanear el código QR de la **Bicicleta** a liberar, previamente vinculada a la cuenta de **"La Persona Usuaría"**. Cualquier medio adicional para desanclar la Bicicleta será especificado en el Sitio Web. <https://bixie.culiacan.gob.mx>
- **"La Persona Usuaría"** dispondrá de 3 (tres) minutos para validar el estado de la **Bicicleta** e iniciar o reportar el incidente en caso de presentar algún problema a través de la línea telefónica y/o la App. En el entendido que en caso de que inicie el uso de esta dentro del plazo señalado anteriormente, se entenderá que recibió la **Bicicleta** y sus accesorios en perfecto estado, sin ningún daño, por lo que cualquier daño que presente y/o se visualice en la **Bicicleta** y/o a sus accesorios, será responsabilidad de **"La Persona Usuaría"** bajo los términos establecidos en los presentes términos y condiciones y/o en el **Contrato de Arrendamiento**.

### ANCLAJE CORRECTO.

- Para devolver la **Bicicleta**, una vez que **"La Persona Usuaría"** finaliza su recorrido, deberá acudir a la **Cicloestación** y anclar de forma segura la **Bicicleta** en la cadena de Anclaje disponible.
- Para asegurar la **Bicicleta**, **"La Persona Usuaría"** deberá alinear el candado ubicado en la parte trasera de la bicicleta, con la cadena de Anclaje disponible y asegurar, cerrándolo al pulsar finalizar viaje en la App móvil. **"La Persona Usuaría"** debe cerciorarse que el candado está cerrado y correctamente anclado a la cadena.
- Una señal de sonido será emitida por el candado y en la App móvil **La Persona Usuaría** debe terminar su viaje, posterior mostrará en pantalla el resumen del viaje terminado, lo cual indicará que la **Bicicleta** ha sido correctamente asegurada a la cadena de Anclaje, es decir, el anclaje fue correcto.

- En caso de un anclaje incorrecto, **“La Persona Usuaría”** deberá repetir el proceso (alinearse el candado con la cadena de Anclaje disponible y cerrar) hasta que el candado cierre y la **Bicicleta** quede debidamente asegurada a la cadena de Anclaje.
- Si posterior a varios intentos no se logra anclar al candado, **“La Persona Usuaría”** deberá devolver la Bicicleta en otra cadena de Anclaje disponible.
- **“La Persona Usuaría”** deberá corroborar que quede correctamente asegurada para evitar cualquier responsabilidad, tarifa, cargo o monto adicional.
- Si **“La Persona Usuaría”** se encuentra en la **Cicloestación** puede contactarse al Centro de atención a Personas Usuarías para recibir asesoría.
- **“La Persona Usuaría”** podrá corroborar el estado del viaje (terminado o no terminado), por medio de la **APP BIXIE-TU BAIKA CULICHI**.

### FACTURACIÓN.

Para solicitar factura de los pagos realizados a **“El Operador”**, **“La Persona Usuaría”** deberá seguir los siguientes pasos: (Es importante tomar en cuenta que este trámite debe ser dentro del mes en el que se realizó el pago).

1. Ingresar al Sitio Web <https://facturacion.culiacan.gob.mx/#/login-form>, ubicar el apartado **“Facturación”** y dar click en **“Solicitar factura”**.
2. Ingresar la información requerida que encontrarás en tu recibo Bixie y conforme a la legislación vigente.
3. La factura llegará al correo electrónico que se registre al momento de emitir la factura.

En caso de no poder realizar la solicitud de la factura dentro de la sección de viajes se deberá solicitar por cualquier medio de contacto a atención de Personas Usuarías.

### REEMBOLSO.

En caso de comprobarse que un cargo generado no fue responsabilidad de **“La Persona Usuaría”** bajo los términos establecidos en el **Contrato de Arrendamiento**, se iniciará el proceso de reembolso.

#### Aplica:

1. En caso de emitirse un cargo doble por cualquiera de los pagos emitidos de **“La Persona Usuaría”** a **“El Operador”**.
2. Cualquier cargo no reconocido por **“La Persona Usuaría”**, este podrá solicitar el proceso de reembolso a **“El Operador”**, el cual deberá analizar si este último aplica o no aplica.
3. Si ante un incidente no se cierra el viaje en tiempo y se sigue cobrando y **“La Persona Usuaría”**, demuestra que no es imputable a él, se procederá al reembolso pertinente de los cobros adicionales.

4. En caso de presentarse un incidente se realiza el cargo por concepto de deducible y se demuestra a través de la aseguradora que **“La Persona Usuaría”** no es responsable, se procederá al reembolso pertinente.

Todo proceso de reembolso que **“El Operador”** lleve a cabo, deberá seguir lo establecido en los artículos 70 y 71 del Código Fiscal Municipal del Estado de Sinaloa.

No se realizan reembolsos en los siguientes casos:

1. Superar las 8 horas de uso continuo y/o no devolver la **Bicicleta** dentro de las 24 horas siguientes; en ambos casos, el tiempo se contabilizará a partir de que **“La Persona Usuaría”** remueva la **Bicicleta** de la cadena de Anclaje ubicado en la **Cicloestación**.
2. Al darse de baja de forma voluntaria.
3. Cargos por mal uso o por tiempo de suspensiones temporales o rescisión de **Contrato de Arrendamiento**.
4. Por cualquier otra causal establecida en el **Contrato de Arrendamiento**.

En caso de aplicar, **“La Persona Usuaría”** deberá realizar a través del Centro de Atención a Usuarios su aclaración para reembolso.

## **TIPOS DE MEMBRESÍAS.**

### **(I) MEMBRESÍA ANUAL (365 DÍAS)**

La persona interesada que cumpla con los requisitos podrá adquirir una membresía anual desde la **APP BIXIE-TU BAIKA CULICHI**, Sitio Web en el apartado **“Regístrate”**; o puede hacerlo acudiendo a cualquiera de los Centros de Atención a Personas Usuarías, completando el Formato de registro. La persona que adquiera una Membresía se le asignará de manera automática un ID como Persona Usuaría, mismo que llegará vía correo al finalizar el Formato de registro y el pago de manera exitosa.

### **(II) MEMBRESÍA TEMPORAL.**

La persona interesada que cumpla con los requisitos podrá adquirir una Membresía temporal, como lo son por viaje único, diaria, semanal y mensual, desde la **APP BIXIE-TU BAIKA CULICHI** o del Sitio Web, se deberá completar el Formato de registro, en el apartado **“Regístrate”**.

La persona que adquiera una Membresía se le asignará de manera automática un ID como Persona Usuaría, mismo que llegará vía correo al finalizar el Formato de Solicitud y el pago de manera exitosa.

Las Personas Usuarías que elijan la Membresía temporal podrán hacer uso de los Servicios por el periodo contratado y este abono permitirá el acceso a las Bicicletas de acuerdo con los criterios establecidos en el **Contrato de Arrendamiento** y en los presentes **Términos y Condiciones**.

### (III) GENERALES PARA LAS MEMBRESÍAS:

La Persona Usuaria que finalice el llenado del Formato de Solicitud y pago de la Membresía anual, temporales en la **APP BIXIE-TU BAIKA CULICHI**, o en el Centro de Atención a Usuarios tendrá acceso al servicio, durante la vigencia de su Membresía, según esta sea anual o temporal en sus diversas modalidades.

En el supuesto que **“La Persona Usuaria”** desee cambiar la temporalidad de su **Membresía**, deberá cancelar la misma o esperar la culminación de la actual, según esto sea contemplado, y adquirir una nueva, lo anterior, bajo los términos establecidos en los presentes **Términos y Condiciones** y en el **Contrato de Arrendamiento**.

Todas las personas usuarias con Membresía activa, contarán con la protección de un seguro de accidentes y de responsabilidad civil con cobertura de gastos médicos y daños a terceros, así como, en caso de muerte accidental y gastos funerarios. La aplicación y procedencia de las coberturas queda sujeta a las condiciones de la póliza de seguro contratada.

### SUSPENSIÓN DE CUENTA POR PAGOS PENDIENTES

**“La Persona Usuaria”** podrá generar cargos, tarifas o montos por exceder tiempo de uso.

- En caso de que **“La Persona Usuaria”** alcance el uso continuo por más de 24 horas y/o incurra en cualquiera de los supuestos descritos en el **Contrato de Arrendamiento**, la cuenta será suspendida automáticamente hasta cubrir los pago(s) pendiente(s).
- Una vez que se presente una cuenta suspendida, **“El Operador”** intentará realizar el cobro del saldo pendiente de pago. Dicho cobro, se realizará directamente en la tarjeta de crédito o débito registrada en la cuenta de **“La Persona Usuaria”**.
- En caso de no poder realizar el cobro a la tarjeta de crédito o débito de **“La Persona Usuaria”**, el Servicio permanecerá suspendido hasta liquidar el adeudo.
- Si **“La Persona Usuaria”** desea obtener más información sobre el histórico de viajes, podrá ingresar con correo y contraseña a su zona de usuarios desde la **APP BIXIE-TU BAIKA CULICHI**. En el apartado **“Historial de viajes”** se podrá consultar a detalle la fecha, hora, lugar y duración de cada uno de sus trayectos.

### CANCELACIONES Y NO RENOVACIONES.

Para realizar la cancelación o no renovación de la Membresía anual **“La Persona Usuaria”** deberá seguir los siguientes pasos, sin perjuicio de aquellos que en su caso se establezcan en el **Contrato de Arrendamiento**:

- Cerciorarse de no presentar adeudos en su cuenta.

- Posteriormente, enviar un correo a [atencion.bixie@culiacan.gob.mx](mailto:atencion.bixie@culiacan.gob.mx) solicitando la baja definitiva de los Servicios.
- **“El Operador”** enviará a **“La Persona Usuaría”** un formulario de cancelación o no renovación, el cual deberá ser llenado, firmado, adjuntarlo escaneado y enviarlo al mismo correo de soporte.
- Esperar el correo de confirmación de cancelación o no renovación en un periodo no mayor a 48 horas.
- **“El Operador”** podrá dar de baja a **“La Persona Usuaría”** a la fecha de vencimiento de su Membresía en un plazo de 30 días naturales siguientes al último intento de cobro no exitoso en caso de renovación automática, incluyendo el cargo por la contraprestación del servicio.
- La cancelación se podrá realizar en cualquier momento siempre y cuando se cumplan los requisitos en este apartado señalados.

### **CUMPLIMIENTO A LA LEGISLACIÓN APLICABLE.**

**“La Persona Usuaría”** está obligada en todo momento a dar cumplimiento en la legislación aplicable, incluyendo sin limitar, con el Reglamento de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Culiacán y la Ley de Movilidad de la Ciudad de Culiacán, Sinaloa.

### **HECHOS DE TRÁNSITO.**

Sin perjuicio de lo establecido en los presentes **Términos y Condiciones**, en caso de siniestro o hecho de tránsito en el que se vea involucrada una persona usuaria, ésta deberá comunicarlo inmediatamente al Centro de Atención a Usuarios (**CAU**) vía telefónica al número **667-1707787** y sujetarse a lo establecido en los **Contratos de Arrendamiento y Comodato**, en sus respectivos apartados denominados: **Hechos de Tránsito**.

Los hechos de tránsito que se reporten por **“La Persona Usuaría”**, serán verificados mediante los procedimientos de deslinde de responsabilidades y plazos que se indiquen para ello, en conjunto por el personal de apoyo de **“El Operador”** y la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de Culiacán, Sinaloa.

En el caso de que el hecho de tránsito haya sido ocasionado por defectos en las **Bicicletas** o por su inadecuado mantenimiento, todos los gastos inherentes al mismo se cubrirán a través de la o las pólizas de seguro/s que **“El Operador”** tenga vigentes y mediante los procedimientos y plazos que se le indiquen a **“La Persona Usuaría”**. **“El Operador”** no estará obligada a indemnizar aquellos hechos de tránsito que no sean ocasionados por defectos en las Bicicletas o por su inadecuado mantenimiento.

Si **“La Persona Usuaría”** no cumple con alguno de los procedimientos antes referidos, **“El Operador”** podrá limitar el pago de la indemnización o declarar improcedente el pago, salvo los casos en los que la conducta referida resulte inimputable a **“La Persona Usuaría”**, los cuales pueden consultarse en los **Contrato de Arrendamiento y Comodato**.

## **AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN.**

La autorización para el uso de imagen de “**La Persona Usuaría**” mientras utilice el sistema objeto de los presentes **Términos y Condiciones** se realizará conforme a lo establecido en los **Contrato de Arrendamiento y Comodato**.

## **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los datos personales que se recaban de “**La Persona Usuaría**” serán utilizados para las siguientes finalidades que son necesarias para la prestación de los Servicios:

1. Establecer contacto con “**La Persona Usuaría**” cuando así se haya solicitado.
2. Evaluar la calidad del Servicio que se brinda a la Persona Usuaría.
3. Responder a una solicitud o información para la prestación de Servicios.
4. Dar trámite y seguimiento a los Servicios que se hayan contratado.
5. Realizar labores de aclaraciones y seguimientos de cobro.
6. Envío de notificaciones con respecto a cambios en el **Aviso de Privacidad**.

\*La Persona Usuaría podrá consultar los Avisos de Privacidad (Extenso, Corto y Simplificado) en el Sitio Web: <https://bixie.culiacan.gob.mx/politica-de-privacidad>

\*La Persona Usuaría podrá consultar el **Contrato de Arrendamiento** en el Sitio Web: <https://bixie.culiacan.gob.mx/terminos-y-condiciones>