

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

### **Requisitos para adquirir una Membresía y ser persona usuaria (en adelante “La Persona Usuaría”) del Sistema ECOBICI, (en adelante el “Servicio” o “Sistema”).**

La Persona Usuaría manifiesta bajo protesta de decir verdad que toda la información compartida en el Contrato de Adhesión (según dicho término se define más adelante), así como en el formato de solicitud (en adelante referido como el “Formato de Solicitud”) que la Empresa (según dicho término se define en el Contrato de Adhesión) 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 Usuaría asume las consecuencias legales en caso de incurrir en falsedad, eximiendo de toda responsabilidad a la Empresa 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.
- 2) En caso de ser menor de 18 años, pero mayor a 16 años (en adelante referido como el “Menor”):
  - *Ser acompañada/o por el Tutor (según dicho término se define en el Contrato), quien(es) deberán ser mayor(es) de edad, a cualquiera de los quioscos de atención existentes e identificados a través de los medios de comunicación y/o difusión de la Empresa y que entre otros, podrán estar ubicados en: Camellón de Reforma y Río Gualdiviquir, Camellón de Reforma (enfrente a Reforma 222) e Insurgentes Sur (entre las calles Montecito y Filadelfia)(en adelante referidos como los “Quioscos de Atención”) mismas ubicaciones que podrán modificarse sin notificación previa y siempre que las mismas se encuentren debidamente publicadas en el Sitio Web (según dicho término se define más adelante).*
  - *Podrán ser dados de alta, siempre y cuando entreguen, debidamente requisitada una autorización, cuyo formato se encontrará disponible en el Sitio Web, firmado por el Tutor (quien fungirá como obligado solidario), asumiendo la responsabilidad por los actos del Menor.*



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

- *La autorización a la que se hace referencia en el punto anterior, deberá ir acompañada de una copia de identificación oficial vigente del Tutor.*
  - *Dicha autorización estará vigente por el periodo de vigencia de la Membresía (según dicho término se define en el Contrato de Adhesión) adquirida.*
  - *Esta documentación es adicional y no sustituye a la especificada en otros incisos de este apartado.*
- 3) Proporcionar copia simple de una identificación oficial vigente de la Persona Usuaría: INE, cédula profesional con fotografía, pasaporte, licencia de conducir, 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 Usuaría.
  - 5) Cumplir con los requisitos descritos en el presente apartado y en el Contrato de Adhesión; adquirir una Membresía; o de manera opcional la Persona Usuaría podrá adquirir una Tarjeta de Movilidad Integrada (en adelante referida como la "Tarjeta MI"), la cual la identificará también como Persona Usuaría en caso de no adquirir la Membresía.
  - 6) La Membresía es de carácter personal e intransferible, es decir, sólo podrá hacer uso la Persona Usuaría, de no cumplir con esta condición se podrá cancelar la Membresía en los términos establecidos en el Contrato de Adhesión
  - 7) Adquirir una Membresía desde el sitio web [www.ecobici.cdmx.gob.mx](http://www.ecobici.cdmx.gob.mx) (para efectos del presente referido como el "Sitio Web") en la sección Regístrate, desde la aplicación móvil denominada APP ECOBICI (en adelante referida como la "APP ECOBICI"), o en los canales de atención a personas usuarias.
  - 8) La Persona Usuaría sólo deberá tener una cuenta a su nombre, si desea puede respaldar con su tarjeta bancaria a 5 (cinco) personas adicionales, para el caso de tarjetas de crédito, y hasta 2 (dos) personas adicionales para el caso de tarjetas de débito.



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

- 9) El uso del Servicio ECOBICI adquirido es exclusivo de la Persona Usuaría.
- 10) Aceptar el Contrato de Adhesión 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 fecha [FEBRERO 2023] bajo el número [ASIGNADO POR LA PROFECO] (para efectos de los presentes términos y condiciones referidos como el "Contrato de Adhesión").

#### **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 Adhesión) no sea devuelta después de 24 horas contadas a partir del momento en que la Persona Usuaría removió la Bicicleta de alguno de los Puertos de Anclaje (según dicho término se define en el Contrato de Adhesión), o bien que pueda presumirse extraviada o robada, se seguirán los procedimientos descritos en el Contrato de Adhesión. 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 Adhesión.

#### **Suscripción para Personas Usuarias no bancarizadas:**

Para las Personas Usuarias que no cuenten con una tarjeta respaldada por una Institución Bancaria, podrán utilizar el Servicio bajo el esquema de pagos en efectivo, para lo cual deberán acudir de manera presencial, a cualquiera de los Quioscos de Atención, y seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

- Deberán entregar original y copia fotostática simple de los siguientes documentos oficiales: (i) identificación oficial vigente (INE, cédula profesional con fotografía, pasaporte, licencia de conducir, Visa de residencia temporal o permanente, o forma migratoria múltiple); (ii) depósito en garantía en los términos establecidos en



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

el Contrato de Adhesión; (iii) documento, bajo los formatos otorgados por parte de la Empresa, que refleje el compromiso por parte de dos terceros (avales) de dar cumplimiento de las obligaciones asumidas por la Persona Usuaria; esto resultará aplicable únicamente en el supuesto de que el depósito en garantía señalado anteriormente no cubra en su totalidad con la obligación asumida por parte de la Persona Usuaria; (iv) copia fotostática simple de la identificación oficial de los dos avales (INE, cédula profesional con fotografía, pasaporte, Licencia de conducir, Visa de residencia temporal o permanente o forma migratoria múltiple); y ( v) copia fotostática simple del comprobante domiciliario con una vigencia no mayor a 3 meses.

- En caso de ser Menor:

a) *Ser acompañado por el Tutor a cualquiera de los Quioscos de Atención.*

b) *Podrán ser dados de alta, siempre y cuando entreguen, debidamente requisitada una autorización, cuyo formato se encontrará disponible en el Sitio Web, firmado por el Tutor, asumiendo la responsabilidad por los actos del Menor.*

c) *La autorización a la que se hace referencia en el inciso b) anterior, deberá ir acompañada de una copia de identificación oficial vigente del Tutor.*

d) *Dicha autorización estará vigente por el periodo de vigencia de la Membresía adquirida.*

e) *Esta documentación es adicional y no sustituye a la especificada en otros incisos de este apartado.*

- Una vez cotejada la documentación, se procederá a hacer el registro de la Persona Usuaria en el sistema y se generarán dos órdenes de pago, cuyo pago se deberá realizar en las tiendas de autoservicio que se determinen para ese fin; incluyendo sin limitar, la denominada OXXO (en adelante "Las Tiendas de Prepago"), uno por el pago de la Membresía (anual o temporal)



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6H0im28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOElvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

y otro por un depósito en garantía. Las órdenes de pago a las que se ha hecho referencia le llegarán al usuario al correo electrónico señalado y tendrán vigencia de 3 (tres) días, en el entendido que en el supuesto de que no se lleve a cabo el pago en la fecha señalada, la Persona Usaria deberá realizar las actuaciones señaladas en el presente numeral nuevamente para obtener nuevas órdenes de pago.

- La Persona Usaria deberá acudir a realizar su pago a las Tiendas de Prepago y obtener su comprobante de pago.
- Las Tiendas de Prepago pueden realizar el cobro de alguna comisión la cual es independiente y ajena a la Empresa, misma que deberá de ser cubierta por la Persona Usaria.
- Al siguiente día hábil de haber realizado el pago, la Persona Usaria deberá acudir a cualquiera de los Quioscos de Atención para que le validen el mismo y finalice la suscripción.
- La Persona Usaria recibirá en el correo electrónico registrado, su ID de Persona Usaria y podrá acceder al Servicio a través del Sitio Web o la APP ECOBICI.
- Para la devolución de los depósitos en garantía, la Persona Usaria deberá notificar por medio de los medios establecidos en el Contrato de Adhesión a la Empresa. La Persona Usaria deberá cancelar su Membresía y no presentar ningún adeudo por tarifas por exceso de uso o cualquier otro concepto para poder solicitar la devolución del depósito en garantía. La Empresa iniciará el trámite para la devolución del depósito en garantía por medio de la expedición de un cheque a nombre de la Persona Usaria o transferencia electrónica a una cuenta a nombre de la Persona Usaria y podrá demorarse hasta el plazo descrito en el Contrato de Adhesión la gestión de este. La Persona Usaria será notificada por medio de correo



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

electrónico cuando esté disponible la devolución por cualquiera de los métodos mencionados anteriormente.

Cualquier cambio a estas condiciones o referencia a cualquier medio distinto al señalado en el presente apartado para realizar el pago para Personas Usuarias que no cuenten con una tarjeta respaldada por una Institución Bancaria, será informado en el Sitio Web.

### **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 05:00 a 00:30 horas del día siguiente. Fuera de estos horarios no es posible liberar Bicicletas de ningún Puerto 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 la misma.
- Para no generar cargos, tarifas o montos adicionales: los viajes realizados deberán tener una duración no mayor a la señalada en el Sitio Web, de acuerdo con la Membresía adquirida, hasta haber anclado correctamente la Bicicleta en alguno de los Puertos de Anclaje de la Cicloestación.
- Los tiempos de viaje inician al momento de desanclar una Bicicleta del Puerto de Anclaje ubicado en la Cicloestación y finalizan al anclar la Bicicleta en el Puerto 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, será el señalado en el Sitio Web para cada tipo de Membresía. 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 Adhesión), estos cargos no serán procedentes cuando deriven de causas no imputables a la Persona Usuaria, de conformidad con lo establecido en el Sitio Web y en el Contrato de Adhesión.
- Consulte las tarifas, cargos y montos por exceder el tiempo de uso en el Contrato de Adhesión y/o la página de internet [www.ecobici.cdmx.gob.mx](http://www.ecobici.cdmx.gob.mx).



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

## LIBERACIÓN DE BICICLETA

- La Persona Usuaria podrá hacer uso del Servicio una vez que cumpla los requisitos, disponga de una Membresía vigente, de cumplimiento al Contrato de Adhesión y a los presentes Términos y Condiciones, no presente adeudos y utilice la Bicicleta en el horario establecido.
- Para liberar una Bicicleta del Puerto de Anclaje ubicado en la Cicloestación debe utilizar la APP ECOBICI, escaneando el código QR de la Bicicleta a liberar, ingresando el número de matrícula de la Bicicleta a liberar o bien, usando su Tarjeta MI, previamente vinculada a la cuenta de la Persona Usuaria. Cualquier medio adicional para desanclar la Bicicleta será especificado en el Sitio Web.
- La Persona Usuaria dispondrá de 2 (dos) minutos para validar el estado de la Bicicleta e iniciar o regresar la Bicicleta en caso de presentar algún problema. En el entendido que en caso de que inicie el uso de la misma 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 Usuaria bajo los términos establecidos en los presentes términos y condiciones y/o en el Contrato de Adhesión.

## ANCLAJE CORRECTO.

- Para devolver la Bicicleta, una vez que la Persona Usuaria finaliza su recorrido, deberá acudir a la Cicloestación y anclar de forma segura la Bicicleta en el Puerto de Anclaje disponible.
- Para asegurar la Bicicleta, la Persona Usuaria deberá alinear el triángulo delantero con el Puerto de Anclaje disponible y empujar.
- Una señal de sonido será emitida y el indicador luminoso se encenderá en color verde, lo cual indicará que la Bicicleta ha sido correctamente asegurada al Puerto de Anclaje, es decir, el anclaje fue correcto.
- Si de lo contrario la Bicicleta no queda debidamente asegurada al Puerto de Anclaje, el indicador luminoso se encenderá en color rojo y una señal de sonido más larga será emitida, es decir el anclaje fue incorrecto, y el viaje sigue abierto (la Persona Usuaria sigue siendo responsable de la Bicicleta).



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

- En caso de un anclaje incorrecto, la Persona Usuaría deberá repetir el proceso (alinearse el triángulo delantero con el Puerto de Anclaje disponible y empujar la Bicicleta) hasta que la luz en color verde se encienda y la Bicicleta quede debidamente asegurada al Puerto de Anclaje.
- Si posterior a varios intentos el indicador luminoso no cambia a color verde, la Persona Usuaría deberá devolver la Bicicleta en otro Puerto 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 ECOBICI.

## **FACTURACIÓN.**

Para solicitar factura de los pagos realizados a la Empresa, 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 a la cuenta desde el Sitio Web, dentro de la sección de viajes, ubicar el rubro "Facturación" y dar click en "Solicitar factura".
- 2) Ingresar la información complementaria y requerida conforme la legislación vigente.
- 3) La factura llegará al correo electrónico registrado en la cuenta de la Persona Usuaría.

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



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOElvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

Usuaría bajo los términos establecidos en el Contrato de Adhesión, se iniciará el proceso de reembolso.

**Aplica:** En caso de emitirse un cargo doble por cualquiera de los pagos emitidos de la Persona Usuaría a la Empresa.

**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 del Puerto 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 Adhesión.*
4. *Por cualquier otra causal establecida en el Contrato de Adhesión.*

En caso de aplicar, la Persona Usuaría deberá llamar al centro de contacto o bien, solicitar a través de los canales digitales su 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 ECOBICI, Sitio Web en el apartado "Regístrate"; o puede hacerlo acudiendo a cualquiera de los Quioscos de Atención a Personas Usuarías, completando el Formato de Solicitud. 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.

**(ii) MEMBRESÍA TEMPORAL.**



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

La persona interesada que cumpla con los requisitos podrá adquirir una Membresía temporal, desde la APP ECOBICI o del Sitio Web, se deberá completar el Formato de Solicitud, en el apartado “Regístrate”.

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

Las Personas Usuarias 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 a los criterios establecidos en el Contrato de Adhesión 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 o temporal, podrá elegir entre: vincular la Tarjeta MI directamente en el Sitio Web o en la APP ECOBICI, misma que podrá ser adquirida por la Persona Usuaria en cualquiera de los Quioscos de Atención disponibles y la Persona Usuaria tendrá acceso a una Tarjeta MI, durante la vigencia de su Membresía, según esta sea anual o temporal.

En el supuesto que la Persona Usuaria desee cambiar la temporalidad de su Membresía, deberá cancelar la misma, 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 Adhesión.

Todas las personas usuarias con Membresía anual o temporal activa, contarán con la protección de un seguro de accidentes y de responsabilidad civil con cobertura de gastos médicos y daños a terceros. Las personas titulares de membresías anuales, adicionalmente contarán con cobertura 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.

#### **TARJETA MOVILIDAD INTEGRADA (TARJETA MI).**

- La Persona Usuaria que adquiera una Membresía anual o temporal podrá, si así lo requiere, adquirir una Tarjeta MI que podrá vincular a su cuenta en el Sitio Web o APP ECOBICI al ingresar. Con la Tarjeta MI, durante el periodo de su Membresía, podrá liberar solo una bicicleta a la vez, en cualquiera de las Cicloestaciones en los polígonos en donde se operan los Servicios para poder realizar viajes.
- En caso de que la Tarjeta MI sea extraviada, la Persona Usuaria deberá seguir el proceso definido para la cancelación, cambio o reposición y cubrir el costo correspondiente de reposición, en caso que adquiera una nueva Tarjeta MI en los Quioscos de Atención. En todo caso, será su responsabilidad desvincular dicha



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6H0im28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

Tarjeta MI para evitar cargos adicionales relacionados a su cuenta, todo lo anterior en términos del Contrato de Adhesión.

- Si una Bicicleta es desanclada por medio de una Tarjeta MI vinculada a una cuenta, cualquier cargo, tarifa o monto adicional será cargado a la cuenta a la que está vinculada la dicha tarjeta.

*\*Consulta las tarifas en el Sitio Web y/o en el Contrato de Adhesión.*

#### **REQUISITOS PARA RECOGER LA TARJETA MI EN LOS QUIOSCOS DE ATENCIÓN:**

- Al acudir al Quiosco de Atención es necesario acatar las medidas de sanidad y seguridad dictadas en dicho sitio. Se deberá presentar identificación oficial vigente y tarjeta bancaria con la cual realizó el pago o los comprobantes de pago en caso de las Personas Usuarias no bancarizadas.
- Una vez que la Persona Usuaría tenga su Tarjeta MI activa, podrá liberar una Bicicleta.
- La Tarjeta MI recibida o activada por la Persona Usuaría será personal e intransferible y sólo será entregada una vez finalizado el llenado del formulario al adquirir una suscripción y el pago correspondiente esté autorizado. Sólo podrá ser utilizada para una Bicicleta a la vez.
- El reemplazo (reposición) de la Tarjeta MI extraviada, robada o dañada genera cargo adicional. *\*Consulta las tarifas vigentes en el Sitio Web y/o en el Contrato de Adhesión.*
- La Tarjeta MI es usada solo como medio de identificación para acceder a los Servicios, no se realizan cargos al saldo disponible en la misma.
- Es necesario presentar identificación oficial vigente, tarjeta bancaria con la cual realizó el pago, los comprobantes de pago y/o cualquier otro documento señalado en el Sitio Web.

#### **SUSPENSIÓN DE CUENTA POR PAGOS PENDIENTES.**

- La Persona Usuaría podrá generar cargos, tarifas o montos por exceder tiempo de uso.



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

- En caso que la Persona Usuaria alcance el uso continuo por más de 8 horas o incurra en cualquiera de los supuestos descritos en el Contrato de Adhesión, la cuenta será suspendida automáticamente hasta cubrir los pago(s) pendiente(s).
- Una vez que se presente una cuenta suspendida, la Empresa 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 en el Sitio Web o desde la APP ECOBICI. En el apartado "Mis viajes" se podrá consultar a detalle la fecha, hora, lugar y duración de cada uno de sus trayectos.
- En caso de que exceda el límite de crédito se puede realizar el prepago del mismo previo a la fecha de corte llamando al centro de atención a clientes.

#### **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 Adhesión:

- Cerciorarse de no presentar adeudos en su cuenta.
- Ingresar a la zona de Persona Usuaria desde la APP ECOBICI o desde el Sitio Web, con el correo y contraseña dados de alta al momento de adquirir la Membresía.
- En el apartado de "Suscripción", señalando "Cancelación" o desactivar la opción de "autorenovación", según corresponda.
- Posteriormente, enviar un correo a [contacto@ecobici.mx](mailto:contacto@ecobici.mx) solicitando la baja definitiva de los Servicios.
- La Empresa enviará a la Persona Usuaria un formulario de cancelación o no renovación, el cual deberá ser llenado, firmado y adjuntarlo escaneado al correo [contacto@ecobici.mx](mailto:contacto@ecobici.mx)



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

- Esperar el correo de confirmación de cancelación o no renovación en un periodo no mayor a 24 horas.
- La Empresa 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 Tránsito de la Ciudad de México y la Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México.

### **HECHOS DE TRÁNSITO.**

Sin perjuicio de lo establecido en el Contrato de Adhesión, en caso de siniestro o hecho de tránsito en el que se vea involucrada una Persona Usuaría, ésta deberá comunicarlo inmediatamente al área de atención a personas usuarias vía telefónica y sujetarse a lo establecido en el Contrato de Adhesión.

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 la Empresa y la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México.

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 la Empresa tenga vigentes y mediante los procedimientos y plazos que se le indiquen a la Persona Usuaría. La Empresa 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, la Empresa 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 el Contrato de Adhesión.



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZWdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==

## 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 el Contrato de Adhesión

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con fundamento en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante "La Ley"), así como los Lineamientos del Aviso de Privacidad publicados en el Diario Oficial de la Federación de fecha 17 de enero de 2013 (en adelante "Los Lineamientos"), en nombre y representación del consorcio conformado por 5M2 S.A. DE C.V. ("5M2") y BKT BICIPÚBLICA S.A. DE C.V. ("BKT"), (en adelante "GRUPO EXPANSIÓN") declara ser una empresa legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, con domicilio en Avenida Constituyentes #956, Colonia Lomas Altas, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11950, Ciudad de México; como operador de los Servicios, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección.

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*

*\*La Persona Usuaría podrá consultar el Contrato de Adhesión en el Sitio Web [www.ecobici.cdmx.gob.mx](http://www.ecobici.cdmx.gob.mx).*

**Para resolver más dudas, la Persona Usuaría podrá visitar la sección de preguntas frecuentes ECOBICI en el siguiente enlace: [www.ecobici.cdmx.gob.mx/faq](http://www.ecobici.cdmx.gob.mx/faq) o escribir a [info@ecobici.mx](mailto:info@ecobici.mx)**



**Cadena original del documento**

SHA-256 | DfW6Hoim28B/6ATmvNDGnpMCLYo06VuZU6G6ITfOCeQ= | 1708976928 | OSCAR ZAVALA ANGEL

**Sello digital**

RGZXNkhvaW0yOEIvNkFUbXZOREducE1DTFlvMDZwdVpVNkc2SVRmT0NIUT18MTcwODk3NjkyOA==