

TÉRMINOS Y CONDICIONES ASOCIADOS AL SERVICIO BICIMAD

1 PRELIMINAR

1.1 Objeto del documento

Las presentes condiciones regulan la relación entre el usuario y el servicio de BiciMAD, cuya titularidad recae en el Ayuntamiento de Madrid y es gestionado por la Empresa Municipal de Transportes, S.A. (EMT).

1.2 Disposiciones generales

La entidad municipal gestora del servicio velará por el cumplimiento de estas normas y pondrá en conocimiento del Ayuntamiento de Madrid, como titular del servicio, o a cualquier otra autoridad competente, la trasgresión de las mismas o de cualquier otra normativa vigente de aplicación u observación.

1.3 Definición del Servicio

El servicio de bicicleta pública ("servicio BiciMAD") tiene por objeto facilitar a todos los ciudadanos y visitantes de la ciudad de Madrid el alquiler de bicicletas públicas, 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 BiciMAD permite a los usuarios suscritos al sistema la realización de desplazamientos en bicicleta, exclusivamente en las vías urbanas de la ciudad de Madrid y en los lugares indicados en la Ordenanza de Movilidad Sostenible vigente, aprobada por el Ayuntamiento de Madrid el 5 de octubre de 2018 y modificada por la Ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre (en adelante, OMS)

El inicio y la finalización de los viajes que el usuario realice en BiciMAD podrán efectuarse tanto en las estaciones físicas asociadas al sistema como en cualquier punto habilitado en la ciudad por la Ordenanza de Movilidad Sostenible vigente para el aparcamiento de bicicletas

1.4 Estructura y elementos del servicio de BiciMAD.

Los elementos principales que conforman el Servicio BiciMAD son las estaciones, las bicicletas y la aplicación móvil. Los elementos dispuestos en el sistema cumplirán en todo momento la normativa que le sea de aplicación.

1.4.1 ESTACIONES

Las estaciones son las instalaciones donde se realiza la carga de la batería y el usuario puede recoger y devolver la bicicleta. La retirada de la bicicleta de la estación se realizará previa identificación del usuario mediante cualquiera de los medios de acceso habilitados en el sistema y comprobación del cumplimiento de los requerimientos necesarios para ser autorizado a utilizar el sistema.

Las Bases o Anclajes son el elemento físico donde se asegura la bicicleta una vez finalizado el viaje y el que libera la bicicleta al iniciar el usuario el trayecto, en el caso que éstos se produzcan en una estación. Cada estación de BiciMAD dispone de un número variable de bases, cuya disposición física puede ser diferente

según la ubicación. Cada base tiene un indicador luminoso que aporta información al usuario sobre la disponibilidad del anclaje y/o la bicicleta.

1.4.2 ESTACIONES VIRTUALES

Área georeferenciada donde la bicicleta puede iniciar o finalizar viajes de forma análoga a las estaciones físicas, pero sin anclar la bicicleta a una base. Las bicicletas cuyo viaje finalice en una estación virtual, deberán bloquearse mediante la activación del candado instalado en la bicicleta. En la etapa de convivencia las estaciones virtuales corresponde con la estación física del modelo opuesto de la bici con la que se está interactuando.

1.4.3 BICICLETA

La bicicleta utilizada en el servicio BiciMAD incorpora tecnología eléctrica que proporciona al usuario asistencia en el pedaleo. Al pedalear, el motor eléctrico se activa asumiendo gran parte del esfuerzo requerido para facilitar la experiencia del usuario.

1.4.4 APLICACIÓN MÓVIL

La aplicación móvil será la principal vía de interacción del usuario con el sistema. A través de la misma, el usuario podrá interactuar con el BiciMAD disponiendo de al menos, las siguientes funcionalidades.

- Darse de alta en el sistema bajo las diferentes modalidades disponibles
- Asociar medios de pago o recargar un medio prepago para abonar el uso del sistema
- Utilizar el sistema sin necesidad de tarjeta física
- Asociar tarjetas compatibles para identificarse en el sistema con la misma
- Recibir información sobre disponibilidad de bicicletas y anclajes en estaciones

La aplicación de referencia para interactuar con el sistema se denomina “BiciMAD” y está disponible en los diferentes stores.

2 TARIFAS

Las tarifas de acceso al sistema están disponibles en <https://www.bicimad.com/bicimad>

3 USO DEL SISTEMA

3.1 Requisitos de acceso al sistema

Podrán darse de alta como usuarios en el Servicio BiciMAD las personas físicas, mayores de 14 años.

En el caso del usuario menor de 18 años, el acceso al servicio será tramitado por su padre/madre/tutor o representante legal, que asumirá la responsabilidad en cuanto a su idoneidad física, así como respecto de los daños y perjuicios que pueda ocasionar de forma intencionada.

El acceso al servicio implica la **aceptación expresa** por parte del usuario, **de las normas y condiciones de uso del sistema, así como de la política de privacidad y de protección de datos.**

Así mismo, el usuario acepta todas aquellas regulaciones de carácter general aplicables a la utilización del servicio, con especial observación a la **Ordenanza de Movilidad Sostenible vigente y a las normas de circulación y estacionamiento.**

Por último, el acceso al servicio implica el **reconocimiento por parte del usuario de su aptitud para la práctica del ciclismo** y de que no padece contraindicación médica para la misma.

El registro en el sistema se realiza a nivel personal y los medios de acceso no son transferibles a terceros, ni podrán ser utilizados por el titular con el fin de proporcionar acceso al servicio a terceros.

3.2 Horarios de acceso al servicio

Con carácter general, el Servicio BiciMAD estará operativo durante los 365 días del año las 24 horas del día.

Excepcionalmente, la EMT o el órgano competente del Ayuntamiento de Madrid podrán disponer el cierre total o parcial de una o varias estaciones de bicicletas por motivos de seguridad, obras ajenas al servicio (asfaltado, cambio señalización, repintado de vías...), mantenimiento (por actos vandálicos, preventivo...) o por la celebración de eventos especiales que así lo requieran.

3.3 Suscripción al sistema

3.3.1 mPass y aplicación de gestión

mPass es el sistema de identidad de usuario desarrollado por EMT, que da acceso a múltiples servicios, entre ellos BiciMAD. Las nuevas altas en el sistema se realizarán directamente en mPass y los antiguos usuarios del sistema deberán realizar el proceso de migración de su cuenta a mPass desde el asistente de la aplicación.

Para usar BiciMAD el usuario se descargará la aplicación “BiciMAD” de los store correspondientes. Para hacer uso del resto de servicios de EMT el usuario se descargará la aplicación “Madrid Mobility 360”

3.3.2 Suscripción al sistema

El usuario se suscribirá en BiciMAD mediante la app a través el sistema de identidad mPass. Éste dispondrá, no obstante, de los diferentes canales de atención al cliente de BiciMAD en los cuales se ofrecerá soporte al proceso de alta.

3.4 Medios de acceso

El medio de acceso básico al sistema será el teléfono móvil o dispositivo electrónico del usuario, haciendo uso de las diferentes tecnologías disponibles. El usuario podrá, además, asociar a su identidad determinadas tarjetas compatibles con el sistema para procurar un acceso por tarjeta, como es la tarjeta de transportes.

Los medios de acceso son personales e intransferibles, no pudiendo ser cedidos a un tercero. En caso de pérdida, robo o hurto de cualquier medio de acceso válido, el abonado tendrá que comunicar esta incidencia, en cuanto tenga conocimiento de la misma, llamando a la Oficina de Atención al Cliente de EMT o a través del formulario de contacto habilitado en la web www.emtmadrid.es para proceder a desactivar el medio de acceso sustraído. Las tarifas por los usos que se hayan realizado antes de la comunicación de la incidencia serán abonadas por el usuario.

3.5 Métodos de pago

El usuario asociará a su cuenta mPass un medio de pago válido sobre el cual se facturarán los servicios asociados al uso de BiciMAD.

3.6 Renovaciones automáticas

Cuando la modalidad de uso contratada tenga un periodo de vigencia y sea susceptible de ser renovado, se ofrecerá en el proceso de contratación la posibilidad de renovar automáticamente la suscripción contratada. De forma previa al proceso de renovación, el usuario será avisado del mismo y éste podrá desactivar la opción de renovación.

3.7 Baja del sistema

El usuario podrá darse de baja del sistema en su área de usuario, vía app. La baja en el sistema no da derecho a la devolución de eventuales saldos disponibles o costes de servicios no consumidos, en el caso de que éstos hayan sido pre-pagados.

3.8 Inicio y finalización de viajes

Para iniciar un viaje en bicicleta, el usuario deberá identificarse en el sistema y se comprobará el cumplimiento de los requerimientos establecidos para permitir su uso. Una vez liberada la bicicleta, deberá comprobar el perfecto estado de todos sus elementos. Concretamente, el estado de los frenos, de las luces, el cambio de marcha, estado de las ruedas 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 detecta que la bicicleta no funciona correctamente, podrá finalizar el viaje en el **plazo máximo de dos minutos** y comunicar la incidencia a través de los medios habilitados para el aviso de incidencias.

Una vez iniciado el viaje, el usuario podrá hacer un uso continuado de la bicicleta facturándose posteriormente su uso de acuerdo con la suscripción del usuario y las tarifas vigentes.

El usuario será responsable de la correcta finalización del viaje, accionando los dispositivos de bloqueo necesarios para que la bicicleta no pueda ser utilizada ilícitamente. La correcta finalización del viaje y securización de la bicicleta serán comunicadas al usuario por alguno de los medios digitales disponibles y/o por los medios físicos de señalización presentes en la bicicleta y/o estación. Si la finalización del viaje y/o la securización de la bicicleta no ha podido llevarse a cabo, el usuario deberá comunicar al operador del sistema la incidencia por uno de los medios habilitados. En caso de no comunicarse la incidencia, el viaje continuará abierto y será facturado al usuario como tiempo ordinario de uso.

3.9 Estacionamiento de la bicicleta

El usuario solo podrá estacionar la bicicleta BiciMAD en las estaciones de la red de bicimad. Puede consultar tutoriales de uso en <https://www.bicimad.com/bicimad#tips>

4 Canales de Información, Aviso de Incidencias, y Reclamaciones y Sugerencias.

El usuario podrá recibir información del Servicio BiciMAD a través de los siguientes canales:

- Redes Sociales habilitadas para recibir información del servicio, como Facebook o Twitter (a través de @BiciMAD). Estos medios NO están habilitados para la gestión de incidencias o reclamaciones.
- En la página web de BiciMAD: www.bicimad.com.
- En la aplicación para móvil "BiciMAD".



EMT MADRID

- En el correo electrónico y en el teléfono móvil asociado a su cuenta de usuario.
- Contactando con la Oficina de Atención al Cliente de EMT en el 900 878 331, o a través del formulario de contacto habilitado en la web www.emtmadrid.es
- En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es

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

- En la aplicación para móvil "BiciMAD".
- Contactando con la Oficina de Atención al Cliente de EMT en el 900 878 331, o a través del formulario de contacto habilitado en la web www.emtmadrid.es

El usuario podrá formular sugerencias y reclamaciones relativas al servicio por medio de los siguientes canales

- Por teléfono, contactando con la Oficina de Atención al Cliente de EMT en el 900 878 331
- Por correo, dirigido a la oficina de atención al cliente de la EMT calle Cerro de la Plata numero 4 28007 Madrid o al Apartado número 1612 FD 28080 Madrid
- Online:
 - A través del formulario de contacto habilitado en la web www.emtmadrid.es
 - Cumplimentando el formulario de Sugerencias y Reclamaciones en la página web del Ayuntamiento de Madrid, www.madrid.es
 - Aplicación BiciMAD
- Presencial
 - Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. (EMT). Oficina Atención al Cliente

5 Actuación ante accidente.

Ante una situación de accidente, el usuario deberá comunicar el mismo contactando con la Oficina de Atención al Cliente de EMT en el 900 878 331, o a través del formulario de contacto habilitado en la web www.emtmadrid.es, facilitando los siguientes datos:

- Nombre, apellidos, dirección y teléfono del conductor de la bicicleta
- Descripción detallada de la forma en que se hayan producido los hechos
- Nombre, apellidos, dirección y teléfono de las personas que en su caso hayan podido resultar lesionadas, con indicación si fueron asistidas en el lugar de los hechos o fueron trasladadas a un hospital o Centro Sanitario
- Descripción de los daños producidos a terceros
- Descripción de los daños producidos a la bicicleta
- Nombre, apellidos, dirección y teléfono de los testigos en caso de que los haya
- Indicación de si intervino policía

Así mismo, en el caso específico de atropello a peatón, el usuario tiene la obligación de parar y deberá llamar a la Policía Municipal u otros servicios de emergencia a través del 112.

6 Pérdida, Robo o Hurto de la Bicicleta.

En el supuesto de pérdida de la bicicleta, contactando con la Oficina de Atención al Cliente de EMT en el 900 878 331, o a través del formulario de contacto habilitado en la web www.emtmadrid., debiendo aportar todos los datos requeridos por el servicio, y quedando la EMT legitimada para emprender las medidas que estime oportunas para el resarcimiento del bien perdido.

En el supuesto de robo o hurto de la bicicleta, el usuario deberá denunciar los hechos, a la mayor brevedad posible, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como comunicar la incidencia en el momento en el que esta suceda a la Oficina de Atención al Cliente de EMT en el 900 878 331, o a través del formulario de contacto habilitado en la web www.emtmadrid. Asimismo, aportará una copia de la denuncia a través del mismo formulario web.

7 Disponibilidad de seguro

Las tarifas del Servicio BiciMAD incluyen un seguro que cubre las responsabilidades civiles que se deriven del uso de este servicio, únicamente, del titular del abono que tenga asociada la bicicleta liberada. Este seguro dispone de cobertura para los casos de fallecimiento o incapacidad parcial del usuario, siempre que sean derivados de un accidente con una bicicleta del servicio BiciMAD, así como de seguro de responsabilidad civil por daños causados accidentalmente a terceros por los usuarios y a éstos por fallos o defectos en la bicicleta.

8 Derechos del usuario.

Se reconocen expresamente los derechos del usuario que se detallan a continuación, con independencia de cualquier otro que le pueda corresponder, de acuerdo con la normativa vigente:

1. El usuario que haya realizado correctamente el proceso de alta, tendrá derecho a hacer uso de las bicicletas disponibles del servicio BiciMAD en las condiciones indicadas en la normativa vigente de aplicación al servicio. En este sentido, y de acuerdo con lo que se establece en la normativa vigente, una vez liberada la bicicleta para su uso autorizado, el usuario tiene derecho a hacer un uso continuado de la misma aplicando las tarifas vigentes.
2. Encontrar las bicicletas del sistema en un estado de uso y funcionamiento adecuado, en condiciones de limpieza y mantenimiento apropiadas para un correcto uso.
3. Retirar una nueva bicicleta, sin ningún tipo de restricción, en el caso de que la bicicleta desbloqueada en un primer momento no se encuentre en buenas condiciones de uso.
4. Recibir información acerca de la disponibilidad de bicicletas en las estaciones próximas, en caso de que una estación esté vacía y a que el abonado registre la incidencia en la pantalla del tótem utilizando su tarjeta de usuario.
5. Recibir información de los usos realizados o circunstancias que deriven según las condiciones de uso en aplicación de penalizaciones, bloqueos de abono o bajas del sistema.
6. En el caso de que, por error, el servicio BiciMAD haya realizado un cobro indebido, recibir la devolución de esas cantidades en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la declaración de improcedencia del cobro.



EMT MADRID

7. Poder acceder a través de la APP u otro medio gratuito a toda la información relacionada con los usos, cargos, penalizaciones, relacionados con su historial.
8. Ser informado a través de la APP, y por otros medios, de la disponibilidad de estaciones, información relacionada con el servicio, así como las incidencias o modificaciones que se produzcan en el mismo.
9. Solicitar información o formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante teléfono, correo formulario electrónico, correo postal o de forma presencial en cualquiera de los canales anteriormente indicados para ello.
10. Recibir contestación por parte del operador del servicio a las consultas y/o reclamaciones efectuadas.

9 Obligaciones del usuario.

El usuario se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Hacer uso del servicio y de la bicicleta con el máximo civismo y cuidado de los activos.
2. No ceder por concepto alguno a terceras personas las credenciales o medios de identificación propios.
3. No ceder por concepto alguno a terceras personas una bicicleta con viaje iniciado en su nombre.
4. Utilizar la bicicleta urbana, exclusivamente, para el propio transporte personal y de mercancías con tamaños y pesos compatibles con la utilización normal y segura de la bicicleta.
5. Utilizar la bicicleta exclusivamente en el ámbito de utilización establecido en la presente normativa, y conforme a lo establecido en las Ordenanzas Municipales y resto de normas de aplicación, en particular en materia de movilidad.
6. Antes de comenzar el recorrido, comprobar el estado general de la bicicleta, con particular atención al freno, estado de las ruedas, de las luces, del motor eléctrico y la sujeción de los elementos removibles de la bicicleta. Así mismo ajustar el sillín a una altura adecuada para usar la bicicleta de forma segura. En el caso de comprobar que alguno de los elementos no funcione correctamente, finalizar el viaje antes de cumplir los dos minutos de trayecto, devolviendo, en el caso de haber iniciado el viaje en estación, la bicicleta a la estación de origen.
7. Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento del inicio del viaje hasta la finalización del mismo y la securización de la unidad.
8. En el caso de detectar una avería durante el trayecto, finalizar el viaje en la estación o en el punto de estacionamiento más próximo y comunicar la incidencia a través de los canales habilitados.
9. Comunicar a través de los canales establecidos en el artículo 16 de esta normativa, la sustracción o deterioro de la tarjeta de abono o de cualquier otro medio de identificación, asumiendo la responsabilidad derivada de la utilización de ésta hasta el momento de la efectiva recepción de la comunicación por el servicio BiciMAD.
10. Comunicar, a través de la cuenta de usuario, o a través de los canales establecidos al efecto, cualquier modificación que se pueda producir en relación a su abono, o a sus medios de pago.
11. Entregar la tarjeta de usuario o la bicicleta a las autoridades que, en el ejercicio de sus funciones, así lo requieran.

10 Prohibiciones expresas

Se prohíbe expresamente a los usuarios la realización de las conductas que se detallan a continuación:



EMT MADRID

1. La utilización de las bicicletas en terrenos que no sean aptos para su circulación.
2. El desmontaje y/o manipulación parcial o total de la bicicleta, de las estaciones del servicio o de los elementos que las componen.
3. El maltrato a los componentes del sistema, cualquiera que sea su índole.
4. El transporte de la bicicleta en cualquier tipo de vehículo.
5. La utilización de la marca o logotipo de BiciMAD sin la correspondiente autorización por parte de la EMT.
6. La realización de cualquier tipo de grafiti, pintada, mancha, garabato, escrito, inscripción o grafismo en bicicletas o estaciones del servicio.
7. La utilización de la bicicleta transportando a otras personas o animales.
8. La utilización de la bicicleta transportando objetos voluminosos que puedan dificultar la conducción.
9. El abandono o cesión de la bicicleta, mientras se está haciendo uso del servicio.
10. La circulación sobre una rueda.
11. El arrastre por otros vehículos en marcha mientras se está utilizando la bicicleta.
12. La conducción temeraria, la utilización de teléfonos móviles o reproductores de sonido así como la realización de cualquier otra acción que esté prohibida en la normativa general de aplicación.
13. Atar la bicicleta con cadenas, cepos o similares ajenos al sistema.
14. Aparcar la bicicleta en una estación o base apagada.

11 Incumplimiento de obligaciones

Los incumplimientos de las obligaciones establecidas en las presentes condiciones por parte de los usuarios se clasifican en leves, graves y muy graves.

- *Son incumplimientos leves:*
 - Causar, de forma intencionada o negligente, daños con la bicicleta, por importe de hasta 60,00€.
 - No comunicar la pérdida, sustracción o extravío de la tarjeta de abonado o de cualquier medio de identificación.
 - No comunicar la modificación de los datos personales o medios de pago donde se han de hacer los cobros, de tal manera que se dificulte el cobro de las tarifas vigentes.
 - Efectuar cualquier acción en/con una bicicleta o Estación que esté considerada como falta o infracción leve en la normativa general de la Ordenanza Municipal de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid o en la Ley de Tráfico y Seguridad Vial.
 - Aparcar la bicicleta fuera de los espacios autorizados
 - No utilización de las reservas efectuadas sobre bicicletas o bases.

- *Son incumplimientos graves:*



- Causar daños, de forma intencionada o negligente, a la bicicleta o estación del servicio por importe superior a 60,00€ e inferior a 200,00€.
 - Realizar cualquier tipo de grafiti, pintada, mancha, garabato, escrito, inscripción o grafismo en bicicletas o estaciones del servicio
 - Efectuar cualquier acción en/con una bicicleta o Estación que esté considerada como falta o infracción grave en la normativa general de la Ordenanza de Movilidad Sostenible o en la legislación sobre tráfico y seguridad vial.
 - La conducción negligente
 - Cualquier acción dirigida a la utilización del sistema sin abonar la tarifa vigente.
 - Ser penalizado por dos o más incumplimientos leves en el plazo de un año.
- *Son incumplimientos muy graves*
 - Causar daños, de forma intencionada o negligente, a la bicicleta o estación del servicio por importe superior a 200,00 €
 - Causar lesiones, de forma intencionada o negligente, a terceros.
 - Ceder medios de identificación o acceso a terceros
 - El abandono de la bicicleta
 - Desmontar total o parcialmente la bicicleta
 - Proporcionar datos falsos de identificación
 - Impedir de forma voluntaria el pago de la cuota, tarifas o penalizaciones del servicio.
 - Utilizar sin autorización la marca o logotipo del servicio para fines comerciales.
 - Utilizar con fines comerciales o lucrativos la bicicleta o estación del Servicio sin estar autorizado.
 - Efectuar cualquier acción en/con una bicicleta o Estación que esté considerada como falta o infracción muy grave en la normativa general de la Ordenanza de Movilidad Sostenible o en la legislación sobre tráfico y seguridad vial.
 - El impago de la cuota, tarifas o penalizaciones correspondientes.
 - La desaparición de la bicicleta una vez que ha sido asignada al usuario por parte del sistema.
 - Ser penalizado por dos o más incumplimientos graves en el plazo de un año.

12 Penalizaciones

La comisión de alguno de los incumplimientos señalados en el apartado anterior dará lugar a la aplicación de las siguientes penalizaciones:

1. *Por la comisión de un incumplimiento leve: hasta 3 meses de suspensión de la suscripción.*
2. *Por la comisión de un incumplimiento grave: hasta 6 meses de suspensión de la suscripción.*
3. *Por la comisión de un incumplimiento muy grave: hasta 12 meses de suspensión de la suscripción o baja del sistema.*

El gestor del servicio aplicará las penalizaciones a que hubiere lugar previa audiencia del usuario.

Adicionalmente a las penalizaciones por los incumplimientos señalados, se establece una penalización de aplicación directa en los ajustes de viajes realizados por el gestor del servicio derivado de una incorrecta finalización de estos por acción u omisión por parte del usuario

En cualquier caso, el gestor se reserva el derecho a reclamar y emprender las medidas de resarcimiento oportunas ante la pérdida o deterioro de las bicicletas por el incumplimiento de los términos y condiciones contemplados en este documento.

13 Sanciones impuestas por la autoridad competente por el incorrecto uso de las bicicletas

El gestor identificará al usuario responsable ante la autoridad competente que incoe cualquier procedimiento sancionador por el uso o estacionamiento de la bicicleta.

14 Procedimiento en caso de incumplimiento o penalizaciones.

El usuario será adecuadamente comunicado de la aplicación de penalizaciones.

- *Las penalizaciones directas se observarán en el viaje concreto, dentro de la APP.*
- *Para el resto de penalizaciones o incumplimientos:*
 - En caso de que se detecte el incumplimiento de la normativa del servicio BiciMAD por parte de un usuario, bien a través de los medios informáticos de que dispone el gestor del servicio, bien a través de las autoridades, el servicio acordará iniciar un proceso de incumplimiento.
 - Se informará al usuario de la tramitación del mismo, concediéndole un plazo de diez días para que pueda formular las alegaciones que considere oportunas.
 - Se resolverá desde el servicio BiciMAD, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas, en su caso, adoptando las medidas que correspondan.
 - Esta resolución se notificará al usuario y será recurrible ante la EMT de Madrid de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y restante normativa de aplicación.
 - En caso de que el proceso de incumplimiento se inicie a través de la denuncia de una autoridad, si en el procedimiento penal o administrativo precedente se ha dictado resolución firme, se adoptará desde el servicio BiciMAD la medida prevista para el incumplimiento.
 - En caso de que en el procedimiento penal o administrativo precedente, la resolución que se haya dictado sea provisional y no tenga el carácter firme, se mantendrá desde el servicio BiciMAD en suspenso la tramitación del proceso de incumplimiento hasta que le sea notificada la resolución definitiva. En todo caso, previa notificación al usuario, podrá aplicar como medida cautelar el bloqueo de la tarjeta de usuario.

15 Tratamiento de los datos personales

Los datos personales de los usuarios que se den de alta en el Servicio BiciMad serán tratados por el Ayuntamiento de Madrid en calidad de responsable del tratamiento, como titular del Servicio y por la Empresa Municipal de Transportes de Madrid,S.A., en calidad de gestor del Servicio y, por lo tanto, encargado del tratamiento.

Los usuarios tendrán disponible, tanto en la Web como en la APP la política de privacidad donde se informará de las finalidades y la legitimación del tratamiento, los destinatarios de la información, los plazos de conservación de sus datos, la forma de revocar el consentimiento y la forma de ejercitar sus derechos.

16 Régimen jurídico aplicable y arbitraje

El usuario deberá remitir las reclamaciones derivadas del servicio a través de cualquiera de los canales indicados en el punto 4. En el caso de no resolverse la misma de una forma satisfactoria para el usuario, éste podrá acudir al Sistema Arbitral de Consumo, al estar la E.M.T. adscrita al mismo. Sin perjuicio de lo anterior, también se podrá ejercitar cualquier otro tipo de acción prevista legalmente.