

# Condições Gerais de Uso

Última atualização: 04/2023

1. Introdução
2. Definições
3. Cadastro no sistema
4. Cadastro presencial nos nossos estabelecimentos:
5. Aquisição de planos
6. Formas de pagamento
7. Bicicleta elétrica
8. Direito de arrependimento
9. Como funcionam os planos?
10. Uso profissional das bicicletas compartilhadas
11. Cartão magnético do sistema
12. Cartão de transporte para liberação de bicicletas
13. Gratuidades e descontos estabelecidos pela legislação
14. utilizando o sistema
15. outras cobranças realizadas pela tembici
16. Uso inadequado das estações e/ou das bicicletas
17. Suspensão ou exclusão do cadastro do usuário do sistema
18. Furto ou roubo de bicicletas do sistema
19. Devolução de valores para o usuário
20. Devolução da bicicleta
21. Dicas e regras de segurança
22. Multas de trânsito e autos de infração
23. Declarações do usuário
24. Disposições gerais
25. Política de privacidade
26. Termos de uso

## 1. Introdução

- 1.1. A presente “Política de Condições Gerais de Uso de Sistema de Bicicletas Compartilhadas” (“Política”, “Política de Uso”, “Condições Gerais de Uso”) rege a relação entre o “Usuário” (“você”, “seu”, “seus”, “sua”, “suas”) e a **tembici** (“nós”, “nosso”, “nossos”, “nossa”, “nossas”) que faz a gestão do Sistema de aluguel e compartilhamento de bicicletas (“Sistema”) da **“tembici”**. Desde já, você reconhece e declara que, previamente à utilização do Sistema, leu, entendeu e concordou com todo o conteúdo deste documento, com os Termos de Uso e com a Política de Privacidade.
- 1.2. O Sistema é operado por **M1 Transportes Sustentáveis Ltda.**, - pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 14.192.913/0001-61 e por **M2 Soluções Em Engenharia Ltda.**, inscrita no CNPJ sob o nº 13.051.498/0001-63, ambas do Grupo Tembici com sede na Rua Butantã, nº 182/192 – Bairro Pinheiros – Cidade de São Paulo – SP, CEP 05424-000.
- 1.3. Deverão ser observadas as normas brasileiras, bem como o idioma português utilizado no território brasileiro para interpretação desta Política.
- 1.4. A presente Política de Uso é aplicável a todo usuário que utilizar os serviços aqui descritos no Brasil.
- 1.5. Sempre que este documento fizer referências ou solicitar que você consulte alguma disponibilidade do Projeto de seu interesse, você encontrará as respectivas informações no Site, Aplicativo ou por meio do *Chat*.

## 2. Definições

- Doca: equipamento físico em que cada bicicleta é afixada nas Estações e onde é feita a leitura de cartões magnéticos do sistema e dos cartões de transporte nos locais onde há disponibilidade.
- Plano: liberação adquirida pelo Usuário para utilizar o Sistema.
- Plataforma de Carga: suporte localizado na dianteira da bicicleta na frente do guidão.
- Período de uso: primeira hora ou fração de hora (varia conforme a cidade e/ou Plano) de uso da bicicleta após a sua retirada da estação antes da incidência de cobrança adicional por tempo de uso.

Todos os demais termos em maiúsculas, utilizados neste documento, têm o mesmo significado e a mesma definição a eles conferido pelos Termos de Uso.

### 3. Cadastro no sistema

3.1. Cadastro pelo Site ou pelo Aplicativo: Para que seja possível a utilização do Sistema, você deverá fornecer os dados solicitados no formulário eletrônico, presente no Site e no Aplicativo de cada Projeto de forma verdadeira e completa.

3.2. As informações fornecidas por Você estão sujeitas a verificação de veracidade pela TEMBICI, o que significa que, inclusive, a TEMBICI poderá coletar outras informações, junto a órgãos públicos ou privados, para atestar esta veracidade.

3.3. Para concluir esse procedimento, você deverá cadastrar uma senha pessoal e intransferível para futuros acessos ao Site e ao Aplicativo. Como medida de segurança, você deve memorizar a senha e mantê-la em sigilo, não a informando a terceiros.

3.4. Após o cadastro, Você poderá: atualizar seus dados pessoais. adquirir os Planos para utilizar nossas bicicletas. consultar extratos de compras e movimentações. consultar a localização das Estações instaladas nas praças e logradouros públicos onde são retiradas e devolvidas as bicicletas. consultar o tempo de jornada com a bicicleta. consultar a disponibilidade de bicicletas em cada uma das Estações e as vagas para as respectivas devoluções, dentre outras funcionalidades.

**3.5. Para realizar o cadastro, você deverá fornecer os dados de um cartão de crédito válido que esteja em seu nome. Ao fornecer esses dados, você autoriza que a tembici efetue cobranças na forma e nas situações aqui previstas, diretamente no cartão de crédito informado.**

**3.6. Se o cartão de crédito cadastrado por você no sistema expirar, o sistema bloqueará seu cadastro automaticamente. Isso impedirá que você utilize o sistema, até que seja realizado o cadastro de um novo cartão de crédito via site ou pelo aplicativo.**

### 4. Cadastro presencial nos nossos estabelecimentos:

4.1. Ao realizar o cadastro e/ou a compra presencial do Plano, no endereço informado ao final deste documento, o Usuário deverá **(consulte disponibilidade de atendimento presencial nos projetos de seu interesse):**

a) Exibir documento de identificação original com foto e original do comprovante de residência em forma de conta/boleto de consumo (água, luz ou telefone).

- b) Em caso de parentesco, apresentar comprovante de parentesco por meio de documento de identidade, certidão de nascimento ou similar.
- c) Efetuar o pagamento do Plano escolhido em espécie, no ato do cadastro.
- d) Caso seja escolhida a modalidade de compra de plano com cartão de crédito, a TEMBICI auxiliará o cadastro do Usuário através do Site para que o cadastro dos dados do cartão seja feito em ambiente seguro.

4.2. Ao realizar o cadastro de forma presencial, o Usuário receberá um cartão magnético que lhe permitirá retirar uma bicicleta quando inserido na Doca correspondente à bicicleta por ele escolhida.

**4.3. O acesso presencial aos estabelecimentos pode sofrer restrições por conta de medidas preventivas ou restritivas emanadas das autoridades públicas.**

## **5. Aquisição de planos**

5.1. A aquisição de Planos poderá ser feita das seguintes formas, podendo variar conforme o projeto:

- a) Aquisição de Plano via Aplicativo ou Site – mediante cadastro no Sistema.
- b) Aquisição de Plano diretamente nas Estações – por meio de cartão de crédito, diretamente no Sistema disponibilizado na Estação onde houver autoatendimento.
- c) Aquisição de Plano de forma presencial – a compra de Plano poderá ser realizada sem o uso do cartão de crédito nos estabelecimentos da **tembici**. Os endereços dos locais de compra podem ser consultados conforme Projeto de seu interesse.
- d) Outras modalidades de compras de Planos poderão ser oferecidas pela **tembici** em qualquer dos Projetos conforme as condições estabelecidas em cada local.

## **6. Formas de pagamento**

**6.1. A tembici se reserva o direito de determinar os meios de pagamento (boleto bancário, cartão de crédito, entre outros) nas transações realizadas através do site e do aplicativo e não se compromete a aceitar outros meios de pagamento propostos pelo usuário, que não aqueles por ela determinados. a tembici não está obrigada a manter os meios de pagamento por ela determinados, os quais poderão ser modificados, a qualquer momento, sem a necessidade de comunicação prévia aos usuários, o que ficará a exclusivo critério da tembici.**

6.2. Alguns meios de pagamento determinados pela tembici poderão, eventualmente, exigir uma aprovação de terceiros (como por exemplo, administradora do cartão de crédito) ou etapas adicionais de segurança e controle. nestes casos, a tembici se reserva o direito de aguardar tais aprovações e solicitar quaisquer informações adicionais ao usuário antes de concluir a transação.

6.3. Os meios de pagamento disponíveis no site e no aplicativo podem ser gerenciados ou administrados, no todo ou em parte, por terceiros. nestes casos, você está ciente e concorda que estes terceiros poderão receber suas informações pessoais e financeiras. a tembici não se responsabiliza pela forma como esses terceiros irão usar suas informações e/ou processar os pagamentos relativos às transações ocorridas no site e/ou no aplicativo.

6.4. A tembici poderá aceitar pagamentos parcelados ou criar condições especiais de pagamento, mas não se compromete a fornecer tais opções aos usuários e poderá modificar as opções existentes ao seu exclusivo critério, sem comunicação prévia aos usuários.

6.5. Não será aceito pagamento em cheque em qualquer modalidade de compra.

6.6. O usuário se responsabiliza sempre pela veracidade das informações fornecidas e pela atualização dos dados informados para a tembici. a falta de atualização desses dados poderá prejudicar a comunicação da tembici, que se exime de qualquer responsabilidade decorrente da falta de atualização dessas informações por parte do usuário.

6.7. Desde já, você está ciente e concorda que, caso não seja possível cobrar os valores devidos aqui previstos no cartão de crédito informado, nós providenciaremos outras cobranças do valor pendente que deverá ser pago por você até o vencimento, sem prejuízo de cobrança com atualização monetária e juros e das medidas extrajudiciais e/ou judiciais cabíveis.

6.8. Informações sobre as condições e os meios de pagamento disponíveis poderão ser verificadas pelos usuários diretamente no site, no aplicativo ou via *chat*. em caso de dúvida, o usuário poderá acessar o canal de relacionamento do projeto de seu interesse.

## **7. Bicicleta elétrica**

7.1. Consulte disponibilidade no projeto de seu interesse no app, site ou canais de atendimento ao cliente.

7.2. Por ser um equipamento elétrico, a Bicicleta Elétrica precisa de recarga periódica da bateria para que o sistema elétrico funcione. Dessa forma, Você compreende e reconhece que o nível de carga da bateria reduz conforme o tempo de uso e distância percorrida e que a falta de carga da bateria pode causar redução da atuação da assistência elétrica do pedal e outras funções da bicicleta, inclusive o desligamento da parte elétrica da bicicleta.

7.3. O desligamento não impede que Você continue a pedalar nem o reconhecimento de devolução da Bicicleta Elétrica em uma Estação pelo Sistema.

7.4. O tempo de redução da carga da bateria durante a sua utilização irá variar, dependendo das condições do equipamento, do local de utilização, das condições climáticas, entre outros fatores. Não há garantia de nível mínimo de bateria no momento do início do trajeto da Bicicleta Elétrica.

**7.5. Você assume desde já que não usará a bicicleta elétrica em áreas com solo de areia, lama ou em trilhas e propriedades privadas.**

**7.6. Somente pessoas autorizadas pela tembici podem recarregar a bateria da bicicleta elétrica.**

**7.7. O usuário, em nenhuma hipótese, deve realizar qualquer manutenção, configuração e/ou ajuste nas baterias das bicicletas. O usuário não deve autorizar pessoas não credenciadas a realizarem essa tarefa. Essa prática pode causar danos à saúde quando não executada corretamente. Somente a Tembici, por meio de seus profissionais especializados, pode fazer a devida manutenção.**

## **8. Direito de arrependimento**

**8.1. O direito de arrependimento tem por finalidade garantir ao usuário a possibilidade de conhecer o serviço adquirido à distância (por meio de aplicativo e site).**

**8.2. Ao usuário será facultado o exercício do direito de arrependimento no prazo de 07 (sete) dias a contar da primeira aquisição de plano ou do primeiro recebimento do serviço na forma do artigo 49 do código de defesa do consumidor, exceto na modalidade de compra de plano presencial em estabelecimento da tembici. nos casos de aquisição de planos eventuais, a tembici se reserva no direito de não devolver as quantias pagas se o usuário já tiver utilizado o serviço após a compra do plano.**

**8.2.1. Em compras efetuadas mediante cartão de crédito ou meio de pagamento similar, a tembici notificará a administradora do meio de pagamento para efetuar o estorno do valor pago na**

fatura seguinte, de uma só vez, independentemente do número de parcelas utilizado na compra. O prazo de ressarcimento e o cancelamento das parcelas remanescentes será responsabilidade exclusiva da administradora do meio de pagamento.

8.2.2. Em compras pagas via boleto bancário ou meio de pagamento similar, a restituição será efetuada por meio de depósito, a ser efetuado em conta bancária de titularidade do Usuário, em até 15 (quinze) dias úteis, contados da data do exercício do arrependimento.

8.3. Todas as ocorrências que envolvam troca dos serviços aqui previstos, após o prazo de 7 (sete) dias corridos acima mencionado, serão conduzidas pela **tembici** de acordo com a legislação aplicável, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor.

## **9. Como funcionam os planos?**

**9.1. A validade do plano não é o período de uso em que você pode ficar com a bicicleta após a sua retirada, mas se refere ao período em que o seu plano é válido para retirá-la no sistema.**

**9.2. A não devolução da bicicleta após o período inicial e/ou gratuito ensejará a cobrança dos valores adicionais previstos na presente política.**

**9.3. Com exceção dos planos adquiridos nas estações de autoatendimento, que habilitam opção múltipla de retirada de bicicletas, cada plano dá direito à retirada de uma única bicicleta por vez.**

**9.4. Com exceção dos planos eventuais, os demais planos são renovados automaticamente ao final de cada período, até que você efetue o cancelamento.**

**9.5. Ao optar pela emissão do cartão magnético, haverá a cobrança de tarifa de emissão de cartão correspondente ao projeto de seu interesse.**

**9.6. Outras modalidades de planos podem ser criadas a critério da tembici. consulte os planos existentes no projeto de seu interesse neste documento, no app, no site ou nos canais de atendimento ao cliente.**

## **10. Uso profissional das bicicletas compartilhadas**

10.1. Os projetos de bicicletas compartilhadas operados pela Tembici têm como principais objetivos:

- a) Fornecer uma alternativa compartilhada de transporte e lazer não poluente e saudável para as pessoas.
- b) Promover a integração com os demais meios de transporte disponíveis nas cidades, ajudando-as a criar melhores alternativas de deslocamento.
- c) Disponibilizar bicicletas para as pessoas realizarem suas atividades profissionais e/ou comerciais, mediante uso de um Plano Profissional.

10.2. A fim de melhorar a experiência de cada usuário que usa nossas bicicletas como meio transporte, lazer ou instrumento de trabalho para entregas ou fins comerciais, a Tembici adota a divisão de planos conforme diferentes perfis.

10.3. Para o Usuário que utiliza a nossa bicicleta como mecanismo e/ou ferramenta profissional ou comercial, a Tembici disponibiliza um Plano com condições que atendem melhor a sua necessidade. O mesmo já acontece em relação ao Usuários dos planos já conhecidos destinados ao uso das bicicletas para transporte ou lazer.

10.4. Ao ser identificado um comportamento de uso diverso do Plano contratado, o Usuário receberá uma orientação à mudança de plano e/ou aquisição de um Plano mais adequado ao seu estilo de uso. No tempo especificado na mensagem de alerta o Usuário deverá efetuar a alteração do seu Plano para que ele não seja bloqueado ou readequado de forma automática

## **11. Cartão magnético do sistema**

11.1. O Usuário terá a opção de adquirir um cartão magnético, que servirá como uma espécie de “chave” para destravar a bicicleta da Estação (“Cartão Magnético”). Consulte formas de aquisição no Aplicativo, no Site ou por meio dos canais de atendimento ao cliente.

**11.2. No caso de perda ou furto do cartão magnético, o usuário se obriga a comunicar a central de relacionamento para o imediato bloqueio do cartão magnético e emissão de segunda via, se assim o desejar. Não nos responsabilizamos pelo uso indevido do seu cartão magnético por terceiros.**

**11.3. Caso uma bicicleta seja retirada por terceiros entre a perda ou furto do cartão e a comunicação à tembici, nos reservamos no direito de cobrar eventuais perdas e danos decorrentes deste fato.**

## **12. Cartão de transporte para liberação de bicicletas**



- 12.1. **Em alguns locais, o usuário também pode optar por utilizar seu cartão de transporte local para habilitar seu plano no sistema e retirar as bicicletas** (“Cartão de Transporte Local”).
- 12.2. O cadastro do Cartão de Transporte Local deve ser feito no ato da compra do Plano (no Site ou Aplicativo) ou então através da Central de Relacionamento da **tembici. (Consulte a disponibilidade do projeto de seu interesse).**
- 12.3. **No caso de perda ou furto do cartão de transporte, o usuário se obriga a comunicar a central de relacionamento para o imediato bloqueio do cartão transporte e sua desvinculação do nosso sistema. Não nos responsabilizamos pelo uso indevido do seu cartão de transporte por terceiros no nosso sistema.**
- 12.4. **Caso uma bicicleta seja retirada por terceiros entre a perda ou furto do cartão de transporte e a comunicação à tembici, nos reservamos no direito de cobrar eventuais perdas e danos decorrentes deste fato.**
- 12.5. **Consulte disponibilidade no projeto de seu interesse.**

### **13. Gratuidades e descontos estabelecidos pela legislação**

- 13.1. Algumas cidades possuem legislação específica sobre regras de gratuidades e descontos para o uso do Sistema - **(consulte a disponibilidade do Projeto de seu interesse).**

### **14. Utilizando o sistema**

- 14.1. Após realizar o cadastro e adquirir um Plano, você poderá retirar as bicicletas nas nossas Estações das seguintes formas: **(pode variar conforme a cidade)**
  - a) Por meio do Aplicativo, mediante digitação do código informado no Aplicativo diretamente na Doca.
  - b) Inserindo seu Cartão Magnético do Sistema diretamente na Doca correspondente à bicicleta que pretende utilizar.
  - c) Inserindo seu Cartão de Transporte na Doca correspondente à bicicleta que pretende utilizar.
  - d) Na Estação de Autoatendimento após a aquisição do Plano desejado, mediante pagamento via cartão de crédito, digitando o código informado pelo Sistema.
  - e) Mediante leitura de QR Code por meio de smartphone (consulte disponibilidade no projeto de seu interesse).

- 14.2. **Pré-autorização de cartão de crédito:** a tembici se reserva no direito de realizar uma pré-autorização (caução) no seu cartão de crédito quando você adquirir um plano na estação de autoatendimento, como garantia pela utilização da bicicleta. atenção: esse valor não é debitado do cartão, mas impacta no seu limite de crédito. se a bicicleta for devolvida dentro do período estipulado, o valor será desconsiderado em até 4 (quatro) dias úteis. caso aconteça algum imprevisto com a bicicleta, como por exemplo, ela não seja devolvida, o valor referido nesta cláusula poderá ser automaticamente debitado.
- 14.3. O valor da pré-autorização será de até R \$300 (trezentos reais) por bicicleta retirada e poderá ser consultado no site ou aplicativo do projeto.
- 14.4. Você deverá estar posicionado à frente da bicicleta que deseja liberar e utilizar. caso você não esteja próximo à bicicleta escolhida e, por isso, não seja possível liberar a bicicleta no período de 5 (cinco) minutos, o número fornecido via “aplicativo” ou pela “estação”, expira, sendo necessário retirar um novo número para retirar a bicicleta desejada.
- 14.5. O código informado para o usuário via sistema por meio do aplicativo ou da estação de autoatendimento para retirar a bicicleta é pessoal e intransferível. seu uso é monitorado e caso seja compartilhado com terceiros ou utilizado de maneira que viole estes termos, a tembici se reserva o direito de suspender e/ou excluir permanentemente o cadastro do(s) usuário(s) envolvidos, sem prejuízo de outras medidas cabíveis na esfera extrajudicial ou judicial (cível e/ou criminal), inclusive.
- 14.6. Ao consultar o código, verifique se não há outras pessoas observando o código gerado por você para retirar uma bicicleta. não nos responsabilizamos pelos casos em que terceiros retirem bicicletas por meio dos códigos gerados por você e nos reservamos no direito de eventuais perdas e danos decorrentes de casos como este.
- 14.7. O sistema está disponível todos os dias. o horário de funcionamento do serviço na sua cidade também poderá ser consultado nos canais de atendimento do projeto de seu interesse. o desempenho do sistema poderá sofrer interrupções, variações ou alterações em decorrência de manutenção de estações, equipamentos, servidores ou da infraestrutura de rede, atualizações diversas ou ainda por inconsistências causadas por eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior.
- 14.8. **Problemas na Estação:** se você constatar qualquer problema na Doca ou alguma avaria na bicicleta que possa comprometer o seu uso, use outra bicicleta ou entre em contato com nossa Central de Relacionamento e pressione o botão de manutenção na doca.

14.9. Caso você detecte que a bicicleta escolhida tem algum tipo de problema, você tem 05 (cinco) minutos para devolvê-la na mesma posição em que a retirou, sem qualquer cobrança, clicando no botão correspondente à manutenção localizado na Doca. Caso o botão não funcione, solicitamos que comunique a nossa Central de Relacionamento.

## 15. Outras cobranças realizadas pela tembici

15.1. Desde já, você concorda que a cobrança do valor dos planos que você adquirir será feita no cartão de crédito informado por você no momento da compra ou por outros meios eventualmente disponibilizados pela tembici.

15.2. Pela utilização do sistema, poderão ser cobrados os valores abaixo mencionados. você poderá consultar as condições e os valores cobrados em cada localidade correspondente ao projeto de seu interesse.

15.3. Os valores abaixo serão cobrados individualmente sobre cada bicicleta, ressaltando-se que tais valores podem variar conforme o local do projeto e o valor do dano apurado:

- a. **Tarifa de viagem remunerada:** é o valor cobrado quando o usuário excede o período gratuito de uso ou excede o número de viagens gratuitas, conforme cada projeto. o usuário que não devolver corretamente a bicicleta na estação após o uso, poderá sofrer a cobrança da tarifa de viagem remunerada de tantas quantas forem as horas até a sua efetiva devolução em uma estação.
- b. **Cobrança por danos causados à bicicleta:** cobrada sempre que a bicicleta é devolvida com danos decorrentes de conduta do usuário, sendo a cobrança correspondente ao valor dos danos apurados.
- c. **Cobrança por falta de devolução da bicicleta após o uso:** refere-se à indenização do usuário à tembici pela perda da bicicleta mecânica e/ou elétrica. O pagamento deste valor não implica em aquisição de qualquer direito sobre a bicicleta.

15.4. o usuário deverá zelar pelo bom uso das estações e das bicicletas. se o usuário empregar a bicicleta em uso diverso do ajustado, ou do uso a que se destina, ou se a bicicleta e/ou as estações forem danificadas ou se a bicicleta for perdida ou furtada por culpa do usuário, além da reparação dos danos, a tembici poderá exigir perdas e danos, nos termos do artigo 570 do código civil brasileiro.

15.5. As cobranças referidas neste item serão efetivadas no prazo de até 10 (dez) dias da ocorrência do fato mediante cobrança no cartão de crédito ou por meio de boleto, podendo ultrapassar esse prazo devido a intercorrências administrativas.

15.6. para fins de validação de seu cartão de crédito junto ao sistema, poderá ser cobrado o valor de até R\$ 3,00 (três reais). tal valor será estornado em até 5 (cinco) dias úteis.

## 16. Uso inadequado das estações e/ou das bicicletas

16.1. A ideia do projeto é o uso compartilhado de bicicletas. por isso, a fim de preservar o patrimônio e a qualidade do serviço prestado para todos os interessados, a tembici também se reserva o direito de suspender ou cancelar o cadastro do usuário, na medida em que a sua conduta prejudicar a utilização e o acesso dos demais ciclistas ao serviço.

16.2. Considera-se uso inadequado da bicicleta: qualquer conduta que extrapole o uso comum de uma bicicleta urbana, como por exemplo: pedalar erguendo a roda dianteira da bicicleta. utilizar o freio dianteiro para erguer a parte traseira da bicicleta ou o freio traseiro para realizar derrapagens, pedalar em velocidade inadequada à via em que transita ou em desacordo com as normas de trânsito, bem como deixar a bicicleta desassistida, abandonada e/ou estacionada fora da Estação. **Eventuais danos causados em decorrência dessas práticas serão cobrados do usuário.**

16.3. Considera-se uso inadequado da Estação ou do Sistema: qualquer conduta direcionada à tentativa de burlar o Sistema ou condutas incompatíveis com o uso do Sistema, como por exemplo, não travar a bicicleta nas Estações após o uso.

## 17. Suspensão ou exclusão do cadastro do usuário do sistema

17.1. Ocorrerá a suspensão do seu direito de utilização do sistema, quando ocorrer qualquer das seguintes hipóteses, cuja relevância será avaliada a critério exclusivo da tembici:

Fato gerador	Prazo de suspensão
Descumprimento de qualquer disposição prevista nos termos de uso, política de condições gerais de uso ou da política de privacidade.	1 a 3 meses, conforme a relevância e eventual reincidência da prática do ato.
Uso indevido do sistema, da estação e/ou da bicicleta.	3 a 9 meses, conforme a relevância e eventual reincidência da prática do ato.

Não pagamento de qualquer valor devido.	Até o efetivo pagamento.
Por determinação legal ou judicial.	Pelo período determinado judicialmente.
Primeira agressão verbal contra os colaboradores do atendimento da Tembici	O usuário receberá uma advertência por e-mail, junto ao ticket de atendimento e a evidência da agressão. Logo, será orientado que seu cadastro ficará suspenso pelo período de 15 dias para uso da bicicleta, podendo ser aumentado caso haja uma nova reincidência.
Primeira reincidência de agressão verbal contra os colaboradores do atendimento da Tembici	O usuário será suspenso do sistema de utilização das bicicletas por 30 dias e receberá a advertência por e-mail novamente.
Segunda reincidência de agressão verbal contra os colaboradores do atendimento da Tembici.	O usuário será suspenso do sistema de utilização das bicicletas por 01 ano e receberá a advertência por e-mail

17.1.1 Em qualquer uma das hipóteses de agressão verbal contra os colaboradores do atendimento da Tembici, não haverá prejuízos financeiros para esses usuários, os mesmos terão os planos prorrogados pelo período suspenso ou o estorno do valor, conforme a política de estorno existente.

17.2. Ocorrerá a exclusão permanente do cadastro, o usuário que:

- a) reiterar a prática de tais atos.
- b) abandonar as bicicletas em qualquer local ou devolvê-la em desacordo com o previsto neste documento.
- c) tenha tido conduta dolosa (intencional) de causar dano a qualquer dos equipamentos do projeto, devidamente constatada pela tembici.
- d) por determinação legal ou judicial.
- e) perder uma bicicleta elétrica ou mecânica, por furto ou devolução inadequada.

17.3. Você está ciente de que, nas situações previstas nesta “política de uso”, podemos cancelar a qualquer tempo e sem prévio aviso o seu acesso de usuário, não sendo devida indenização.

17.4. Ainda, a suspensão ou a exclusão do usuário poderá acontecer caso tenha sido detectada e identificada qualquer prática que contrarie nossas políticas e/ou termos de uso ou que cause danos a nós ou a terceiros.

## 18. Furto ou roubo de bicicletas do sistema

- 18.1. A bicicleta pode possuir equipamentos de segurança como rastreadores e alarme, o que não isenta eventual responsabilidade do usuário em caso de furtos ou perda da bicicleta.
- 18.2. Se a bicicleta que você estiver utilizando for furtada ou roubada, informe a central de atendimento o mais rápido possível para que seja providenciado o imediato bloqueio do plano e anotado nos nossos registros o número de série da bicicleta.
- 18.3. **Importante:** em caso de furto ou roubo da bicicleta, faça o boletim de ocorrência com o máximo de informações possível para registro formal do ocorrido e análise do time especializado da tembici
- 18.4. Deixar a bicicleta sob a vigilância de terceiros, dentro de estacionamentos ou em frente de câmeras de segurança não são justificativas válidas para afastar a sua responsabilidade pela perda ou furto da bicicleta.
- 18.5. O boletim de ocorrência deverá ser enviado para o e-mail [boletimdeocorrencia@tembici.com.br](mailto:boletimdeocorrencia@tembici.com.br) no prazo de até 03 (três) dias úteis após a comunicação e deverá ser informado o número do protocolo que usuário recebeu quando da ligação feita à central de atendimento.
- 18.6. A falsa comunicação de crime estará sujeita às disposições e penas descritos no decreto lei nº 2.848 de 7 de dezembro de 1940 (código penal).
- 18.7. Para dar maior segurança aos usuários e minimizar perdas a tembici monitora as bicicletas remotamente e faz o inventário dos equipamentos na rua. eventualmente, um funcionário tembici ou prestador de serviços devidamente credenciado e identificado poderá solicitar informações sobre o equipamento que você estiver usando ou pedir a confirmação de um ou mais dados relativos ao seu cadastro. nesse caso, você concorda com a possibilidade de que isso aconteça ao utilizar o sistema.
- 18.8. Você concorda com o fato de que a tembici utilizará seus dados a fim de realizar o monitoramento mencionado no item anterior.
- 18.9. A tembici poderá elaborar, diretamente ou em parceria com universidades, institutos de pesquisa, prefeituras e órgãos públicos, estatísticas, estudos, pesquisas e

levantamentos pertinentes às atividades de seus comportamentos na utilização do sistema.

#### 18.10. Valores cobrados por bicicleta perdida - indenização:

**Bicicleta mecânica/comum:** até R \$2.332,27 (dois mil, trezentos e trinta e dois reais e vinte e sete centavos).

**Bicicleta elétrica:** até R \$4.000,00 (quatro mil reais) referente a uma parte do valor da bicicleta elétrica.

#### 19. Devolução de valores para o usuário

19.1. **Devolução do valor cobrado por falta de devolução da bicicleta:** esta hipótese somente ocorrerá se a bicicleta for localizada e/ou devolvida em condições de uso em uma das docas disponíveis nas estações do sistema. nesse caso, o usuário será informado imediatamente e o valor da cobrança por falta de devolução da bicicleta após o uso, conforme o caso, poderá:

- a) Ser cancelado imediatamente.
- b) Ser estornado no seu cartão de crédito, caso o lançamento já tenha sido realizado
- c) Se foi pago e compensado via boleto, será estornado em até 15 (quinze) dias úteis em uma conta bancária, cujos dados deverão ser informados pelo Usuário à Central de Relacionamento.

#### 20. Devolução da bicicleta

20.1. No ato da devolução, certifique-se de que a bicicleta está afixada corretamente e que foi realmente recebida na doca e na estação, evitando a cobrança de valores pela não devolução. em caso de dúvidas, antes de sair do local, confira a finalização da viagem no aplicativo ou contate a central de relacionamento.

20.2. Uma luz verde acenderá na doca confirmando a devolução, junto de um sinal sonoro. caso a luz vermelha se acenda, tente novamente e, na persistência da luz vermelha, certifique-se de que a bicicleta está presa na doca e contate a nossa central de relacionamento.

20.3. Para maior segurança, ao travar a bicicleta na doca, sempre tente puxá-la novamente para fora, certificando-se de que ela está realmente presa à estação.

20.4. Caso a estação em que você pretende devolver a bicicleta não disponha de posições livres, você pode verificar no “aplicativo”, ou por meio de contato com a central de relacionamento, a estação mais próxima com vagas disponíveis para devolução.

20.5. Caso você constate mal funcionamento da doca que impeça a fixação da bicicleta, você deverá devolver a bicicleta em outra doca na mesma ou em outra estação.

## **21. Dicas e regras de segurança**

21.1. Você declara que está apto a conduzir nossas bicicletas e em condições de saúde adequadas para essa atividade.

21.2. Você declara ainda que está ciente das regras de trânsito vigentes, especialmente as que dizem respeito à condução de bicicletas em vias públicas.

21.3. As bicicletas são destinadas ao uso individual e não possuem assento para crianças ou demais passageiros.

21.4. O uso da plataforma de carga ou do paralama para transporte de pessoas pode causar graves acidentes.

21.5. Não nos responsabilizamos por danos causados pelo uso inadequado destes acessórios.

21.6. Caso o usuário provoque dano físico, material ou moral à terceiros, ainda que de forma não intencional, a Tembici recomenda que sejam seguidos os procedimentos para reparação de danos junto aos terceiros envolvidos.

21.7. Nos casos de qualquer dano causado em decorrência de defeito da bicicleta, o usuário deverá comunicar a Tembici por meio da central de atendimento, bem como seguir os procedimentos e orientações informados pelo time especializado.

## **22. Multas de trânsito e autos de infração**

22.1. Você declara ainda que está ciente das regras de trânsito vigentes, especialmente as que dizem respeito à condução de bicicletas elétricas em vias públicas, uso de capacete e acessórios de segurança.



22.2. Quaisquer despesas que a tembici venha a desembolsar em razão de multas aplicadas em decorrência de descumprimento de normas de trânsito por parte do usuário poderão ser cobradas no respectivo cartão de crédito constante em seu cadastro ou em outros meios eventualmente disponíveis.

22.3. O uso de capacete de ciclista para condução das nossas bicicletas elétricas em vias públicas é obrigatório, sendo uma obrigação do usuário providenciar e utilizar este acessório. quaisquer danos decorrentes do não uso do capacete é de responsabilidade exclusiva do usuário.

### **23. Declarações do usuário**

23.1. Desde já, você declara que está ciente de que:

23.2. O uso inadequado das nossas bicicletas isenta a tembici de qualquer responsabilidade civil, penal, administrativa ou em qualquer outra esfera judicial ou extrajudicial.

23.3. A bicicleta possui os itens de segurança exigidos pela legislação vigente.

23.4. Os equipamentos de proteção individual, tais como capacete e luvas, não serão fornecidos por nós.

23.5. Você não deve estar sob efeito de álcool ou outra substância que retire ou diminua sua coordenação motora, discernimento ou percepção no momento da condução da bicicleta. a tembici se isenta de qualquer acidente causado pelo seu uso inadequado.

23.6. A plataforma de carga da bicicleta (cesta plástica) suporta somente até 5 (cinco) quilos. o usuário deverá indenizar a tembici pelo uso inadequado deste item. a tembici se isenta de qualquer responsabilidade por acidente causado pelo seu uso inadequado.

23.7. Não nos responsabilizamos, em hipótese alguma, por furto, roubo, perdas ou danos em objetos afixados na bicicleta ou transportados na plataforma de carga.

23.8. Qualquer avaria causada à bicicleta durante o uso, deve ser comunicada à central de relacionamento, imediatamente nos reservamos sempre o direito de cobrar pelos danos causados à bicicleta.

23.9. Não nos responsabilizamos por qualquer dano físico, material ou moral causado a si ou a terceiros durante o uso da bicicleta.

- 23.10. se você sofrer qualquer dano físico comprovadamente causado por eventual falha na bicicleta, comunique-nos imediatamente por meio da central de relacionamento e siga as orientações dadas pelo atendente, para que possamos dar o suporte adequado. nesse caso, é necessário que seja promovida a devolução da bicicleta em uma estação para que possamos periciá-la.
- 23.11. Caso não seja possível fazer essa devolução, em decorrência do acidente, você deverá contatar a central de relacionamento e pedir que um funcionário compareça ao local do acidente.
- 23.12. Caso constatado o acionamento indevido da central de relacionamento para retirada da bicicleta, nos reservamos o direito de cobrar os custos de deslocamento de nossos empregados e/ou contratados, sem prejuízo da suspensão e/ou exclusão do usuário no sistema.

#### **24. Disposições gerais**

- 24.1. Esta política de condições gerais de uso regerá a relação entre o usuário e a tembici, juntamente com os termos de uso e a política de privacidade.
- 24.2. Este documento está sujeito a aprimoramentos constantes e nos reservamos o direito de modificá-lo a qualquer momento, com comunicação abrangente aos usuários. você deve acompanhar as atualizações e informar-se regularmente sobre o conteúdo deste documento.
- 24.3. Qualquer alteração e/ou atualização desta política de condições gerais de uso passará a vigorar a partir da data de sua publicação no site e/ou aplicativo e deverá ser integralmente observada pelos usuários. a continuidade do uso do site e/ou aplicativo pelo usuário após qualquer alteração e/ou atualização deste documento implica na concordância do usuário com os termos alterados e/ou atualizados.
- 24.4. Em razão do interesse público envolvido e de acordo com a conveniência do poder executivo estadual ou municipal, este documento poderá sofrer alterações (inclusive em relação aos valores do serviço). também poderá ocorrer o encerramento das atividades da tembici e a interrupção do sistema.
- 24.5. A tolerância quanto ao eventual descumprimento de quaisquer das disposições deste documento por qualquer usuário não constituirá renúncia ao direito de exigir o cumprimento da obrigação, nem perdão, nem alteração do que consta aqui previsto.

**24.6. Esta política de condições gerais de uso obriga os usuários e seus sucessores.**

**24.7. Esta política de condições gerais de uso é regida de acordo com a legislação brasileira. quaisquer disputas ou controvérsias oriundas dos termos desta política de condições gerais de uso, dos termos de uso e da política de privacidade serão processadas na comarca da capital do estado de são paulo, sendo facultado ao consumidor optar pela comarca do local de seu domicílio.**

## **25. Política de privacidade**

25.1. Nossa Política de Privacidade serve para te informar sobre como seus dados são utilizados pela Tembici. Você pode encontrá-la em [Política de Privacidade](#). Ao continuar utilizando nossos serviços e/ou nosso Site e Aplicativo, você concorda e aceita integralmente as suas disposições.

## **26. Termos de uso**

26.1. Nosso Sistema possui algumas condições essenciais cujo conhecimento do Usuário é fundamental. Confira nossos Termos de Uso disponíveis em: [Termos de Uso](#)