

Document: **TERMES I CONDICIONS D'ÚS DEL SERVEI DE MOBILITAT
COMPARTIDA DE VEHICLES YEGO**

Versió: Entrada en vigor en data 01/03/2024

Idioma i País
d'aplicació **Aplicable a Espanya i França**
Disponible en català, castellà, francès i anglès.

Gestor del Servei –
Emissor del
Document:

A Espanya

YEGO URBAN MOBILITY, S.L., societat de nacionalitat espanyola amb N.I.F. B-66.785.767, amb domicili al Carrer Àvila 138, 4rt 2a, 08018 Barcelona (Espanya), degudament constituïda davant la Notària de Barcelona, Sra. Maria de les Mercedes Martínez Parra en data 23 de maig de 2016, sota el número 996 del seu Protocol, i inscrita al Registre Mercantil de Barcelona al Tom 45402, Foli 93, Full B-486579.

A França

YEGO URBAN MOBILITY FRANCE, S.A.S., Société par actions simplifiée à associé unique - Capital social de 3.000,00 euros - Domicili social a 122, Rue Amelot, 75011 París - 878 307 248 R.C.S. París- Núm. d'IVA intracomunitari FR79878307248.

Dades de Contacte-
Apartat VIII **info@rideyego.com**
Servei d'Atenció al Client del Xat a l'Aplicació
Direcció postal del domicili

SUMARIO:

I.	DEFINICIONS I OBJECTE	5
1.1.	Definicions	5
1.2.	Objecte	6
1.3.	Descripció General del Servei	7
II.	L'ÚS DE L'APP	8
2.1.	Inscripció i alta del compte d'Usuari/a	8
2.1.1.	Dades necessàries	8
2.1.2.	Veracitat i actualització de les dades facilitades	9
2.1.3.	Caràcter provisional i únic de cada compte	9
2.1.4.	Dret de supressió, bloqueig o rebuig de comptes de YEGO	10
2.2.	Regles d'ús de l'Aplicació YEGO i llicència	10
2.2.1.	Tenir un compte d'Usuari/ària personal activat	10
2.2.2.	Ser major d'edat	11
2.2.3.	Complir les condicions de la Llicència d'Ús de l'Aplicació YEGO	11
2.3.	Terminació i baixa d'Usuari/ària	13
2.3.1.	Principi general	13
2.3.2.	Procediment de baixa i supressió de dades personals associades	14
III.	ELS VEHICLES I EL SEU ÚS	15
3.1.	Obligacions genèriques aplicables a qualsevol vehicle	15
3.1.1.	El compliment de la normativa aplicable en matèria de circulació i usos prohibits	15
3.1.2.	Prohibició de cessió a tercers del vehicle arrendat	16
3.1.3.	Cura del vehicle i obligació de notificació de qualsevol desperfecte i/o incidència	17
3.2.	Estacionament	18
3.2.1.	Respecte de la normativa d'estacionament	18
3.2.2.	Respecte de les Zones geogràfiques de Servei	19
3.2.3.	Compliment del procediment de finalització del Servei	20
3.3.	Règim general de responsabilitat	21
3.3.1.	Principi de Responsabilitat per danys atribuïbles a l'Usuari/a	21
3.3.2.	Naturalesa, quantificació i repercussió dels danys	22
3.3.3.	Principi de Responsabilitat per danys atribuïbles a YEGO	23
3.4.	La Motocicleta	24
3.4.1.	Descripció de la Motocicleta i els seus accessoris	24
3.4.2.	El permís de conduir obligatori	25
3.4.3.	Passatgers menors d'edat a les Motocicletes	26

3.4.4.	Assegurança associada amb l'ús de les Motocicletes	26
3.5.	La Bicicleta i el Patinet	31
3.5.1.	Descripció de la Bicicleta i els seus accessoris.....	31
3.5.2.	Descripció del Patinet i els seus accessoris	31
3.5.3.	Obligació d'ancoratge.....	32
3.5.4.	La prohibició de portar passatgers i l'ús recomanat del casc.....	32
3.5.5.	Assegurança associada amb l'ús de les Bicicletes i els Patinets	32
IV.	LA TARIFICACIÓ	33
4.1.	El caràcter gratuït de la inscripció	33
4.2.	El Preu per minut	34
4.2.2.	La Reserva.....	34
4.2.3.	El Trajecte	34
4.2.4.	La Pausa	35
4.3.	Els Packs i els Plans	35
4.3.1.	Els Packs.....	35
4.3.2.	Els Plans	36
4.4.	Les Tarifes Solidàries.....	38
4.5.	Les ofertes, promocions i programes.....	38
4.5.1.	Les ofertes puntuals, promocions i regals.....	38
4.5.2.	El programa de fidelització – YMC.....	40
4.5.3.	El programa de relocalització de vehicles	41
4.5.4.	Programes de formació i cursos de conducció.....	42
V.	FACTURACIÓ I MÈTODES DE PAGAMENT.....	42
5.1.	Les targetes de crèdit o dèbit com a mitjà de pagament	42
5.2.	Les modalitats de pagament	43
5.3.	Facturació.....	44
VI.	PROCEDIMENT EN CAS D'ACCIDENTS, VANDALISME O ROBATORI	44
6.1.	Els accidents o actes de vandalisme.....	44
6.2.	El robatori del vehicle i/o dels seus accessoris.....	45
6.3.	Penalitzacions relacionades amb els accidents, actes de vandalisme o robatori	45
VII.	PROCEDIMENT EN CAS DE MULTA	45
7.1.	Tractament de les multes i serveis de grua	45
7.1.1.	Principi general de responsabilitat i penalitzacions aplicades per part de YEGO	45
7.1.2.	Procediment aplicable en cas de multa amb retirada per grua	46
7.1.3.	Procediment aplicable en cas de multa sense retirada per grua	46
7.2.	Els retards de pagament i les reclamacions d'impagaments	48
7.3.	Penalitzacions econòmiques per incompliments de les CGC	48
VIII.	CONTACTE I SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT.....	49

IX. DISPOSICIONS GENERALS	49
9.1. Modificacions de les CGC.....	49
9.2. Separabilitat.....	50
9.3. Remissió a la Política de Privacitat.....	50
9.4. Idiomes.....	50
9.5. Jurisdicció i Llei Aplicable	50

Canvis introduïts respecte a la versió del 01/06/2023 – Ressaltats en color (excepte modificacions d'estructura, format i clarificacions).

I. DEFINICIONS I OBJECTE

1.1. Definicions

En aquest document, els termes següents tindran el significat que es detalla a continuació:

Terme	Definició
“Condicions Generals de Contractació” o “CGC”	El contingut del present document.
“YEGO”, el “Gestor del Servei” o la “Societat”	Per a Espanya, l’entitat mercantil YEGO URBAN MOBILITY, S.L., amb domicili al Carrer Àvila 138, 4rt 2a, 08018 Barcelona (Espanya), i N.I.F. B-66785767; Per a França, l’entitat mercantil YEGO URBAN MOBILITY FRANCE, S.A.S., Société par actions simplifiée à associé unique - Capital social de 3.000,00 euros - Domicili social a 122, Rue Amelot, 75011 París - 878 307 248 R.C.S. París- Núm. IVA intracomunitari FR79878307248.
“Usuari/ària”	Qualsevol persona física que hagi contractat la prestació d'un servei a YEGO.
“Aplicació de YEGO”, “Aplicació” o “App”	Aplicació mòbil de titularitat de YEGO descarregable a smartphone que permet contractar Serveis a la Societat.
“Pàgina Web YEGO”	https://www.rideyego.com/
“Servei”	Posada a disposició i arrendament d'una flota de vehicles elèctrics compartits sense conductor en una àrea geogràfica determinada mitjançant una aplicació mòbil.
“Vehicle(s)”	Vehicle de transport de persones sense conductor posat a disposició per part de YEGO a cada moment depenent de la zona geogràfica, incloent a títol il·lustratiu motocicletes, bicicletes i patinets.
“Compte d’Usuari/ària”	El compte d'Usuari/ària és l'espai i el perfil personal que qualsevolUsuari/ària haurà de crear dins de l'Aplicació YEGO per poder contractar el Servei, el procediment de creació del qual es descriu a l'Apartat 2.1. següent.
“Direcció E-mail YEGO”	info@rideyego.com

“Llicència d’ús”

Llicència d’ús de l'Aplicació YEGO atorgada a l'Usuari/ària per a la prestació dels Serveis i regulada a l'Apartat 2.2.3. d'aquestes CGC.

1.2. Objecte

- 1.2.1. Aquest document conté les Condicions Generals de Contractació (d'ara endavant, “CGC”) que regulen la relació contractual entre EGO i qualsevolUsuari/ària que s'hagi registrat a l'Aplicació i contracti el Servei de EGO.
- 1.2.2. L'acceptació d'aquestes CGC, de naturalesa contractual, és un requisit previ indispensable per a la prestació del Servei per part de YEGO, i la utilització per part de qualsevolUsuari/ària del Servei.

Al registrar-se a l'Aplicació YEGO, l'Usuari/ària haurà d'acceptar necessàriament aquestes CGC abans de poder procedir a la contractació i gaudi del Servei prestat per part de YEGO. No és necessari signar físicament les CGC: prement la tecla prevista a aquest efecte a l'Aplicació YEGO es considera que l'Usuari/a signa i accepta amb caràcter general les presents CGC que regeixen el contracte que l'uneix amb YEGO.

Completar el procés de registre a l'Aplicació YEGO per tenir accés al Servei comporta l'acceptació de les presents CGC i, per tant, l'aplicació d'aquestes clàusules a cada prestació de Servei que l'Usuari/ària sol·liciti posteriorment a YEGO mitjançant la reserva i arrendament de qualsevol vehicle a l'Aplicació.

- 1.2.3. Després d'acceptació de les CGC i un cop finalitzat el procés d'inscripció a l'Aplicació de YEGO de conformitat amb allò previst a l'Apartat 2.1. següent, una còpia d'aquest document contractual serà automàticament remesa a l'Usuari/ària mitjançant correu electrònic, acceptant expressament l'Usuari/ària aquesta modalitat d'enviament i tipus de suport contractual.
- 1.2.4. El fet de no utilitzar el Servei durant un determinat període de temps no implicarà la pèrdua de vigència d'aquestes CGC, que seran d'aplicació excepte (i) en els casos en què operi la manifestació expressa per part de l'Usuari/ària de causar baixa de l'Aplicació YEGO amb una supressió definitiva del compte, de conformitat amb el que preveu l'Apartat 2.3. següent; o (ii) modificació de les CGC d'acord amb el que estableix l'Apartat 1.2.5 següent.
- 1.2.5. YEGO es reserva el dret de modificar en qualsevol moment qualsevol disposició de les presents CGC. Qualsevol modificació d'aquestes CGC serà automàticament notificada a cadaUsuari/ària mitjançant la pròpia Aplicació de YEGO per acceptar-la. La nova versió de les CGC serà aplicable a tots els Serveis que contracti l'Usuari/ària a comptar des de l'acceptació d'aquestes (llevat que per llei o decisió de l'organisme competent s'hagin de fer els canvis adequats amb caràcter retroactiu), i una còpia del document contractual modificat serà automàticament remesa a l'Usuari/ària en els mateixos termes que la versió anterior.
- 1.2.6. La versió d'aquestes CGC en vigor en cada moment es troba disponible a l'Aplicació YEGO així com al peu de la Pàgina Web YEGO. El document fa referència en el seu intitulat a la data d'entrada en vigor i les modificacions respecte a la versió anterior del document seran marcades en color per facilitar-ne la localització per part de

l'Usuari/ària (excepte modificacions d'estructura, format o aclariments).

1.2.7. Aquestes CGC inclouen els següents annexos que en formen part integrant.:

- *Annex I.- Preus al minut per ciutats i vehicles,*
- *Annex II.- Taula de danys i penalitzacions; i*
- *Annex III.- (Guia per a la gestió de comunicats d'accidents i fotos de final de trajecte.*
- *Annex IV.- (Llista d'ofertes obligatòries de formació)*

1.2.8. Es requereix a l'Usuari/ària que llegeixi detingudament aquests documents abans d'acceptar les CGC i de contractar el Servei, ja que es compromet a complir cadascun dels termes previstos aquí.

1.3. Descripció General del Servei

1.3.1. Servei i registre

1.3.1.1. YEGO ofereix un Servei de transport als seus Usuaris/àries permetent-los mitjançant la seva Aplicació accedir i fer servir per un temps determinat els vehicles elèctrics de la seva flota.

Al registrar-se a l'aplicació de YEGO, l'Usuari/ària passa a formar part d'un col·lectiu d'Usuaris/àries dels vehicles de YEGO, que permet utilitzar qualsevol vehicle de la flota de YEGO que estigui disponible en el moment de la reserva, contractant així puntualment serveis d'arrendament de vehicles sense conductor.

El registre a l'Aplicació de YEGO permet i dona dret a consultar els vehicles que es trobin disponibles a la zona geogràfica on es troba i, per tant, procedir si així es desitja a reservar i utilitzar qualsevol vehicle que aparegui com a disponible a l'Aplicació, de conformitat amb les presents CGC.

1.3.1.2. Amb exclusió dels períodes d'arrendament i ús efectiu per part de l'Usuari/ària d'un vehicle determinat, i excepte en el supòsit de contractació d'un Pla de conformitat amb allò previst a l'Apartat 4.3.2 següent o de la signatura d'un contracte específic de lloguer a llarg termini amb YEGO, l'Usuari/ària no tindrà un dret permanent d'ús respecte a la flota que sigui titularitat de YEGO.

1.3.2. Vehicles

1.3.2.1. YEGO ofereix l'accés a diversos tipus de vehicles elèctrics en funció de les ciutats on opera, però no garanteix als usuaris la disponibilitat de cap nombre o tipus específic de vehicles. El nombre i tipus de vehicles variaran en funció del territori, de la legislació aplicable, i fins i tot de l'ús que faci a cada moment el col·lectiu d'Usuaris/àries dels vehicles.

YEGO es reserva el dret de decidir els vehicles (tant en nombre com en tipologia) que posa a disposició en cada moment segons les zones geogràfiques, així com els horaris d'obertura del Servei, sabent que aquestes informacions es reflecteixen en temps real a la Aplicació de YEGO.

1.3.2.2. Les regles aplicables a l'arrendament i ús dels vehicles de YEGO varien segons el tipus

de vehicle i la legislació aplicable, tal com es reflecteix en aquestes CGC.

- 1.3.2.3. Els tipus de vehicles disponibles, així com les ciutats on opera YEGO es poden consultar a cada moment a l'Aplicació, a la Pàgina Web YEGO, així com a l'Annex I.- (Preus per ciutats i vehicles) d'aquestes CGC.

1.3.3. Disponibilitat

- 1.3.3.1. YEGO ofereix el seu Servei en horaris determinats que difereixen segons les ciutats on opera i que es detallen a cada moment a l'Aplicació YEGO. Encara que el Servei s'ofereixi a una ciutat de referència durant tot l'any, vint-i-quatre hores (24h) al dia i set (7) dies a la setmana, YEGO es reserva en qualsevol cas el dret de tancar l'accés al seu Servei, reduir o suprimir la seva flota i/o la zona geogràfica del Servei quan sigui oportú, per exemple i de manera no limitativa en els supòsits següents: (i) l'existència de dies festius, siguin nacionals o locals, (ii) l'organització de manifestacions i /o esdeveniments a l'espai públic, (iii) la realització d'accions de manteniment o resolució d'incidències tècniques a l'Aplicació i/o a la flota de vehicles, i/o (iv) en compliment de qualsevol normativa aplicable o d'un requeriment de qualsevol autoritat competent.

- 1.3.3.2. El tancament del Servei, o si escau la modificació substancial de la zona geogràfica de prestació del Servei, seran notificats als Usuaris/es afectats mitjançant l'Aplicació YEGO, i aquests/es no podran arrendar cap vehicle, això és contractar cap Servei, durant aquest període de tancament, o si escau, hauran de respectar la nova zona geogràfica definida per part de YEGO. No obstant l'anterior, YEGO recomana consultar el punt de destinació abans d'iniciar el Servei amb la finalitat de comprovar si es troba en una zona on es podrà finalitzar el Servei.

II. L'ÚS DE L'APP

2.1. Inscripció i alta del compte d'Usuari/a

2.1.1. Dades necessàries

- 2.1.1.1. Per poder contractar el Servei de YEGO, cada Usuari/ària ha de descarregar-se prèviament al seu smartphone l'Aplicació, i crear un compte d'Usuari/ària.

- 2.1.1.2. Per crear un compte, l'Usuari/ària haurà de proporcionar les informacions i dades següents:

- (i) Direcció de correu electrònic personal;
- (ii) Data de naixement;
- (iii) Direcció del domicili personal;
- (iv) Ciutat de referència on es vol utilitzar inicialment el Servei de YEGO;
- (v) Número de telèfon de contacte;
- (vi) Còpia del document nacional d'identitat (DNI) o document anàleg o passaport;
- (vii) Còpia del permís de conduir, d'acord a l'establert a l'Apartat 3.4.2; i
- (viii) Les dades d'almenys una targeta de crèdit, de conformitat amb allò previst a l'Apartat V d'aquestes CGC. Podrà completar-se el registre sense facilitar aquesta informació, però haurà de proporcionar-se abans d'iniciar un trajecte.

- 2.1.1.3. El tractament de les dades personals dels Usuaris/àries que realitzi YEGO en el marc

de la prestació dels Serveis es detalla a la Política de Privacitat YEGO, que serà sotmesa a l'acceptació de l'Usuari/ària de conformitat amb la legislació aplicable en la matèria, abans de proporcionar qualsevol dada personal a YEGO. La versió d'aquesta Política de Privacitat en vigor en cada moment es troba disponible a l'Aplicació YEGO així com a la Pàgina Web YEGO.

2.1.1.4. L'Aplicació YEGO permet als Usuaris/àries, si així ho desitgen, crear un compte, usant dades ja registrades per part seva en altres aplicacions d'Apple i Google, de conformitat amb els termes i condicions de servei aplicades per aquestes terceres entitats.

2.1.1.5. El procés de registre de l'Usuari/ària es considerarà finalitzat i correctament efectuat, un cop aquest/a hagi rebut per part de YEGO un correu electrònic de confirmació, al qual anirà adjunta còpia de les presents CGC.

2.1.2. Veracitat i actualització de les dades facilitades

2.1.2.1. L'Usuari/ària garanteix la veracitat de les dades que proporciona a YEGO en crear-se un compte a l'Aplicació de YEGO, i es compromet a mantenir aquestes dades degudament actualitzades a cada moment.

2.1.2.2. El permís de conducció facilitat per part de l'Usuari/ària per utilitzar els vehicles que ho requereixin, a més de complir el que preveu l'Apartat 3.3.2. següent, haurà de ser vigent, ser vàlid i no estar subjecte a cap situació de suspensió, revocació o retirada.

2.1.2.3. De la mateixa manera, el Document Nacional d'Identitat (DNI) o document anàleg (si l'Usuari/ària és nacional d'un altre país) o passaport que sigui facilitat a YEGO haurà de ser vigent i no estar caducat.

2.1.2.4. En cas que l'Usuari/ària després de donar-se d'alta procedís a la renovació del permís de conducció, Document Nacional d'Identitat (DNI) o document anàleg o passaport, o canviés el número de telèfon, adreça postal, o qualsevol una altra dada que hagi estat introduïda a l'hora de realitzar el registre a l'Aplicació YEGO, l'Usuari/ària s'obliga a actualitzar aquests documents o dades comunicant-los a YEGO mitjançant l'Aplicació el més aviat possible, i en qualsevol cas abans de contractar de nou el Servei de YEGO.

2.1.2.5. Sense perjudici de l'obligació d'actualització de les dades per part de l'Usuari/ària, YEGO es reserva el dret de sol·licitar sigui puntual o periòdicament als Usuaris/àries una actualització de les dades proporcionades a la seva inscripció a l'Aplicació YEGO, per comprovar la actualització i veracitat de les mateixes, podent en cas que l'Usuari/ària es negui a complir amb el requeriment realitzat en aquest sentit, bloquejar o suprimir el compte d'aquest Usuari/ària i fins i tot aplicar la sanció establerta a l'Annex II.- (Taula de danys i penalitzacions) si l'incompliment forma part d'un procediment administratiu sancionador.

2.1.3. Caràcter provisional i únic de cada compte

2.1.3.1. Cada compte d'Usuari/ària és personal i únic. Les dades d'accés a aquest compte són personals i intransferibles.

2.1.3.2. Per tal d'evitar la duplictat, queda prohibit que un Usuari/ària es doni d'alta una segona vegada, creant un nou compte a l'Aplicació, si prèviament no ha cursat la baixa

definitiva corresponent. Igualment, l'Usuari/ària té expressament prohibit cedir l'ús del seu compte a una tercera persona, ja sigui comunicant les claus d'accés al compte o contractant un Servei al seu nom deixant a un tercer utilitzar el vehicle per ell/ella arrendat.

- 2.1.3.3. S'entendrà que qualsevol Servei contractat mitjançant un compte ho ha estat pel/per la titular de l'esmentat compte, responant aquest darrer davant YEGO en cas d'incompliment i ús del vehicle per un tercer sota el seu compte.
- 2.1.3.4. Es recomana a l'Usuari/ària no comunicar i protegir la confidencialitat de les dades d'accés al seu compte, compromentent-se l'Usuari/ària a comunicar a YEGO de forma immediata qualsevol robatori de dades o del telèfon mòbil, així com qualsevol ús indegut del seu compte YEGO, realitzat per terceres persones, mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat o si no n'hi ha mitjançant correu electrònic a la Direcció E-mail YEGO.

2.1.4. Dret de supressió, bloqueig o rebuig de comptes de YEGO

- 2.1.4.1. YEGO es reserva el dret de bloquejar, suprimir o denegar la creació de qualsevol compte d'Usuari/ària, i en concret en cas de: (i) detectar falsedats (o indicis de falsedats) a les dades proporcionades per l'Usuari/ària amb independència del motiu (manipulació, desactualització, error, etc.), (ii) ús del compte d'un Usuari/ària per qualsevol tercer, encara que sigui un familiar de l'Usuari/ària o que aquest/a hagi consentit l'ús, (iii) infraccions a la normativa aplicable en matèria de circulació incloent les regles d'estacionament, (iv) detectar conductes inadequades per part de l'Usuari/ària (insults i amenaces, fotos indegudes, xantatges o assetjament, abús del servei, etc.); (v) incompliment d'aquestes CGC, o (v) si així ho sol·licita a YEGO qualsevol autoritat competent.

- 2.1.4.2. En aquest cas, YEGO notificarà a l'Usuari/ària la decisió corresponent, informant-li del procés de supressió de qualsevol dada personal que vagi associada amb el compte, de conformitat amb el que preveu la Política de Privacitat de YEGO.

2.2. Regles d'ús de l'Aplicació YEGO i llicència

Sense perjudici de les regles d'ús dels diferents vehicles segons la seva tipologia pròpia que es detallen més endavant en aquestes CGC, el propi ús de l'Aplicació YEGO se sotmet al compliment d'unes regles per part de l'Usuari/ària, a saber:

2.2.1. Tenir un compte d'Usuari/ària personal activat

- 2.2.1.1. Amb independència del Servei que es vulgui contractar a YEGO, el requisit previ imprescindible és que l'Usuari/ària tingui activat a l'Aplicació YEGO en el moment de la contractació un únic compte d'Usuari/ària que compleixi les presents CGC.
- 2.2.1.2. A més, amb la finalitat de sensibilitzar els usuaris sobre la necessitat de respectar les normes de seguretat viària i, en particular, les normes d'estacionament, en coherència amb els principis de cortesia i prudència que permeten compartir pacíficament els espais públics, YEGO exigeix a l'Usuari/ària, en particular, abans d'utilitzar el Servei per primera vegada, que llegeixi i accepti les declaracions responsables, així com les guies visuals relacionades amb aquestes qüestions.

2.2.2. Ser major d'edat

2.2.2.1. Únicament podran fer ús de l'Aplicació YEGO, i per tant contractar el Servei, amb independència del tipus de vehicle, les persones físiques amb edat igual o superior als divuit (18) anys, és a dir, persones físiques majors d'edat.

2.2.2.2. Pel que fa a les persones jurídiques, només podran contractar Serveis a YEGO de conformitat amb allò previst a les Condicions Generals de Contractació de YEGO Business. Aquestes condicions reflecteixen les condicions específiques aplicables a qualsevol persona jurídica que vulgui contractar serveis a YEGO, sabent que el requisit bàsic continuarà sent que el conductor/a in fine de qualsevol vehicle de YEGO haurà de ser titular d'un compte personal d'Usuari/ària. i ser major d'edat (això és, estar registrat com a Usuari/ària particular i no a través d'un compte titularitat de la persona jurídica).

2.2.3. Complir les condicions de la Llicència d'Ús de l'Aplicació YEGO

2.2.3.1. Mitjançant l'acceptació per part de l'Usuari/ària de les presents CGC, YEGO concedeix a l'Usuari/ària una llicència personal, limitada, revocable, intransferible i no exclusiva per a l'ús de l'Aplicació YEGO, en la mesura estrictament necessària per a la prestació dels Serveis.

2.2.3.2. Els drets d'ús que l'Usuari/ària adquireix sobre l'aplicació YEGO estan subjectes al compliment de les CGC. Amb exclusió dels períodes d'arrendament de vehicles per part de l'Usuari/ària que es regeixen per les condicions previstes en aquest CGC, la llicència d'ús de l'Aplicació YEGO aquí descrita serà gratuïta per a l'Usuari/ària.

2.2.3.3. La durada de la Llicència d'ús esmentada començarà en la data en què l'Usuari/ària rebí el correu electrònic que li confirmi la creació del vostre compte d'Usuari/ària a l'Aplicació YEGO, i acabarà quan es produeixi la baixa del compte d'Usuari/ària amb independència del motiu (ja hagi estat la conseqüència d'una sol·licitud del mateix Usuari/ària o decisió de YEGO).

2.2.3.4. Pel que fa a l'ús de l'Aplicació YEGO, l'Usuari/ària accepta les prohibicions següents i s'obliga al compliment de les obligacions següents:

- (i) l'Usuari/ària s'obliga a utilitzar l'Aplicació YEGO sense incórrer en accions il·legals o il·lícites, o contràries al que estableixen aquestes CGC;
- (ii) l'Usuari/ària s'obliga a no danyar, inutilitzar, sobrecarregar o deteriorar l'Aplicació YEGO o impedir-ne la normal utilització o gaudi per part dels altres Usuaris/àries;
- (iii) l'Usuari/ària no realitzarà cap intent de violació de nivells d'accés, manipulació incorrecta de dades, duplicacions i exportacions de dades o informacions protegides per propietat intel·lectual o altres drets; no intentarà accedir a àrees restringides dels sistemes informàtics de YEGO o tercers, ni introduirà programes, virus o qualsevol altre dispositiu o codi que produeixi o pugui produir modificacions a l'Aplicació de YEGO o de tercers;
- (iv) l'Usuari/ària no desmuntarà, descompilarà o aplicarà altres procediments a l'Aplicació YEGO per tal de descobrir-ne el codi font.;
- (v) l'Usuari/ària no reproduirà totalment o parcialment l'Aplicació YEGO;
- (vi) En cap cas, l'Usuari/ària eliminarà, les mencions relatives a drets d'autor, marca registrada i qualssevol altres relatives a drets de propietat industrial i intel·lectual que acreditin la titularitat exclusiva de YEGO ja sigui en còpies completes o

parcials de l'Aplicació YEGO a què pugui tenir accés, o a la documentació o informació de propietat exclusiva de YEGO;

- (vii) l'Usuari/ària no modificarà ni alterarà l'Aplicació YEGO de cap manera ni per cap mitjà, i no podrà, en conseqüència, desenvolupar treballs derivats o modificacions de la mateixa.;
 - (viii) l'Usuari/ària no podrà cedir ni transmetre a tercers de cap manera, els drets inclosos en aquesta Llicència d'ús, ni permetre'n l'ús a terceres persones, quedant-li en definitiva prohibida la utilització de l'Aplicació YEGO per a qualsevol altre finalitat que no sigui l'exclusiva satisfacció de les seves pròpies necessitats, en el marc de la prestació dels serveis de YEGO i l'ús per al qual està definit; no podent, de forma enunciativa però no limitativa, arrendar, prestar, vendre o sublicenciar l'Aplicació YEGO o realitzar actes que impliquin una violació del deure de protecció d'un bé propietat de YEGO o de tercers;
 - (ix) l'Usuari/ària no podrà introduir, emmagatzemar o difondre, a l'Aplicació YEGO o des d'aquesta, qualsevol informació o material que pugui ser difamatori, injuriós, obscè, amenaçador, xenòfob, incitador a la violència, a la discriminació per raó de raça, sexe, ideologia, religió o que de qualsevol manera, atempti contra la moral, l'ordre públic, els drets fonamentals, les llibertats públiques, l'honor, la intimitat o la imatge de tercers i, en general, la normativa vigent.
 - (x) l'Usuari/ària mantindrà i utilitzarà l'Aplicació YEGO d'una manera correcta i prudent, d'acord amb els consells i les instruccions que YEGO emeti en qualsevol moment.
- 2.2.3.5. En la mesura més gran permesa per la legislació aplicable, l'Aplicació YEGO se subministra "tal qual", amb els seus defectes i sense garanties de rendiment ni de cap altre tipus. El seu ús corre per compte i risc de l'Usuari/ària, que assumeix tot el risc quant a qualitat satisfactòria i rendiment.
- 2.2.3.6. YEGO no queda vinculat pels compromisos o promeses realitzats per persones alienes a YEGO, ni per expectatives errònies pel que fa a la funcionalitat de l'Aplicació YEGO. En cas que l'Usuari/ària detectés errors, els haurà de comunicar a YEGO.
- 2.2.3.7. En cap circumstància YEGO serà responsable davant de l'Usuari/ària o front a tercers de qualsevol dany produït per la decisió o el mal funcionament de l'Aplicació YEGO. YEGO no garanteix que l'Aplicació YEGO satisfaci les expectatives dels Usuaris/àries, que el funcionament sigui ininterromput o sense errors, que l'Aplicació YEGO pugui interoperar o que sigui compatible amb aplicacions o dispositius de tercers ni que es corregeixin possibles errors. Cap tipus de consell oral o escrit proporcionat per YEGO o un representant autoritzat es podrà considerar una garantia.
- 2.2.3.8. L'Usuari/ària reconeix que l'Aplicació YEGO proporcionada pot contenir defectes i errors, i qualsevol ús que faci de l'Aplicació YEGO serà sota la seva pròpia responsabilitat i risc. En la mesura que la legislació aplicable ho permeti, YEGO rebutja totes les garanties, expresses, tàcites o legals, incloses, entre d'altres, les garanties implícites de títol, no vulneració dels drets de tercers, comerciabilitat o d'idoneïtat per a un fi específic. És possible que la legislació aplicable no permeti l'exclusió o limitació dels danys incidentals o indirectes, per la qual cosa la limitació o exclusió anterior pot no ser aplicable.
- 2.2.3.9. YEGO no és responsable de les interrupcions de l'Aplicació YEGO motivades per causes de força major o per circumstàncies que estiguin fora del seu abast o control. YEGO podrà interrompre l'accés de forma temporal per mesures de seguretat o

reestructuració dels recursos informàtics per millorar l'Aplicació.

- 2.2.3.10. YEGO no serà responsable en cap cas, davant l'Usuari/ària pels danys personals i/o materials, les errades o errors informàtics, la pèrdua d'informació o dades, la no entrega o entrega errònia de dades que poguessin sorgir durant l'ús de l'Aplicació. YEGO tampoc no serà responsable dels perjudicis que es puguin generar com a conseqüència de circumstàncies aleatòries, causades entre altres per programes o altres programes informàtics, així com errors de càlcul o altres errors d'impossible detecció en condicions normals de simulació i qualssevol altres errors en els quals es basa alguna funcionalitat de l'Aplicació YEGO.
- 2.2.3.11. La utilització per part de l'Usuari/ària de l'Aplicació YEGO no implica l'acceptació, aprovació i/o coneixement per part de YEGO de l'ús que se'n faci, ja que YEGO només proporciona l'Aplicació per fer-ne un ús correcte d'acord amb el que estableixen les CGC i la legislació aplicable.
- 2.2.3.12. YEGO cooperarà, si és requerit per ordre judicial o per les autoritats pertinents, en la identificació de les persones responsables dels usos que violin la Llei.
- 2.2.3.13. L'Usuari/ària no tindrà cap dret de reclamar indemnització de cap tipus (directa o indirecta) per les interrupcions temporals o suspensió definitiva de l'Aplicació YEGO ni dels serveis/funcions addicionals o d'algun tipus de contingut, producte o servei ofert als mateixos, declinant YEGO tota responsabilitat, ja s'hagin produït les interrupcions o suspensions per causes pròpies o alienes.
- 2.2.3.14. En cap cas la responsabilitat de YEGO no pot excedir la quantitat total pagada per la prestació dels serveis mitjançant l'Aplicació YEGO. En cas que la legislació aplicable no permeti l'exclusió de responsabilitat per danys indirectes o fortuïts, la responsabilitat de YEGO es limitarà a l'extensió mínima de garanties i responsabilitat permesa per llei.
- 2.2.3.15. L'Usuari/ària accepta que, si la legislació aplicable ho permet, YEGO no serà responsable per cap dany o pèrdua patida per l'Usuari/ària, per motiu del mal funcionament de l'Aplicació YEGO. YEGO no es fa responsable en cap cas per danys especials, indirectes, punitius o emergents en relació amb l'ús de l'Aplicació YEGO. Cap part de les presents CGC limitarà ni exclourà la responsabilitat de YEGO per negligència greu o dol per part de YEGO.

2.3. Terminació i baixa d'Usuari/ària

2.3.1. Principi general

- 2.3.1.1. La relació contractual entre l'Usuari/ària i YEGO té una durada indefinida, però qualsevol de les parts podrà procedir a la seva resolució en qualsevol moment.
- 2.3.1.2. L'Usuari/ària podrà donar de baixa el seu compte a l'Aplicació YEGO en qualsevol moment, lliurement i amb independència del motiu de la seva decisió, aplicant-se en aquest cas el procés que es detalla a l'Apartat 2.3.2. següent.
- 2.3.1.3. YEGO per part seva podrà decidir acabar o suspendre la vigència de la relació contractual, suprimint o suspent un compte d'Usuari/ària, en els casos en què l'Usuari/ària hagi incomplert, o es tingui sospites raonables d'haver incomplert, els termes i condicions continguts a les presents CGC.

- 2.3.1.4. A la supressió definitiva del vostre compte a l'Aplicació YEGO, l'Usuari/ària ja no es considerarà com a tal, i l'accés al Servei serà desactivat. El contracte de què formen part aquestes CGC i qualsevol relació resultant deixaran de tenir efecte i validesa entre l'Usuari/ària i YEGO.
- 2.3.1.5. La supressió o bloqueig del compte per l'incompliment de l'Usuari/ària no eximirà de cap manera de continuar responnent dels danys personals i materials que hagi pogut ocasionar per l'ús del vehicle, dels imports no abonats i deguts com a conseqüència de la utilització del Servei, així com de les possibles despeses que poguessin sorgir com a conseqüència de la correcta o incorrecta utilització del Servei.
- 2.3.2. Procediment de baixa i supressió de dades personals associades
- 2.3.2.1. L'Usuari/ària podrà donar de baixa el compte a l'Aplicació YEGO en qualsevol moment remetent una simple sol·licitud en aquest sentit al Servei d'Atenció al Client de Xat mitjançant l'Aplicació YEGO, per correu electrònic a l'Adreça E-mail YEGO, o usant la funcionalitat disponible a l'Aplicació YEGO a aquest efecte.
- 2.3.2.2. A la recepció de qualsevol sol·licitud de baixa remesa per part d'un Usuari/ària, YEGO proposarà a aquest Usuari/ària disposar de la possibilitat de reactivar el compte durant els seixanta (60) dies següents, abans de procedir a la supressió definitiva del compte d'Usuari/ària.
- 2.3.2.3. L'Usuari/ària serà lliure d'acceptar aquesta suspensió temporal del compte o rebutjar-la confirmant la voluntat de procedir a una supressió definitiva immediata. Aquesta confirmació es podrà comunicar igualment al Servei d'Atenció al Client de Xat mitjançant l'Aplicació YEGO, per correu electrònic a l'Adreça E-mail YEGO, o usant la tecla a la qual es donarà accés a aquest efecte a l'Aplicació YEGO.
- 2.3.2.4. Optar per aquesta suspensió temporal permetrà a l'Usuari/ària reactivar el compte, si així ho desitja, en qualsevol moment durant el termini indicat, abans que es procedeixi a la supressió definitiva del compte. Si s'opta per una suspensió del compte, transcorregut el termini de seixanta (60) dies previst sense que l'Usuari/ària hagi comunicat la seva voluntat de reactivar-lo, es procedirà de forma automàtica a una supressió definitiva del compte sense que sigui necessari fer cap notificació addicional per part de l'Usuari/ària.
- 2.3.2.5. La supressió definitiva del compte d'un Usuari/ària comporta la impossibilitat de reactivar-la posteriorment, és a dir, que si l'Usuari/ària vol tornar a contractar els Serveis de YEGO després de supressió definitiva del seu compte haurà de realitzar prèviament i integralment el procés d'inscripció i alta d'un compte nou, de conformitat amb les CGC.
- 2.3.2.6. Les dades personals associades amb un compte d'Usuari/ària un cop s'hagi procedit a la supressió definitiva del compte esmentat, seran conservades durant el temps i per als fins necessaris, de conformitat amb el que preveu la. Es recorda en aquest punt que, de conformitat amb la Política de Privacitat, les dades personals associades amb un compte d'Usuari/ària suprimit seran conservades i tractades per YEGO, en la mesura i pel temps estrictament necessari per donar compliment a obligacions legals imposades a YEGO, i fins a la prescripció d'aquestes.

III. ELS VEHICLES I EL SEU ÚS

3.1. Obligacions genèriques aplicables a qualsevol vehicle

3.1.1. El compliment de la normativa aplicable en matèria de circulació i usos prohibits

3.1.1.1. De forma general, queda estrictament prohibit utilitzar els vehicles de YEGO per a realitzar una activitat il·lícita i/o amb fins il·lícits, o fer-los servir amb un fi lícit però d'una manera que suposi l'incompliment de la Llei o normativa aplicable.

3.1.1.2. L'Usuari/ària del Servei es compromet, en la utilització del vehicle, a conduir-lo amb la deguda diligència i responsabilitat, complint amb totes i cadascuna de les normes de circulació establertes a cada moment per les autoritats, segons el tipus de vehicle que hagi arrendat i la zona geogràfica on es trobi.

3.1.1.3. En utilitzar qualsevol vehicle de YEGO, l'Usuari/ària es compromet a estar en possessió del seu document d'identitat, i del títol o permís de conduir que sigui aplicable, segons el tipus de vehicle que utilitzi, complint en qualsevol moment els requeriments que li podran fer les autoritats, i en particular els/les agents de policia.

3.1.1.4. Queden específicament prohibits els usos següents:

- (i) Ús del vehicle per una persona diferent de l'Usuari/ària, ja sigui de manera gratuïta o remunerada, i independentment que l'Usuari/ària hagi prestat o no el seu consentiment (és a dir, incloent-hi el préstec gratuït o a títol oneros del vehicle llogat).
- (ii) Transport remunerat de passatgers/es o mercaderies, rondes o visites regulars a clients, entregues, fins i tot de forma ocasional;
- (iii) Empènyer o remolcar qualsevol vehicle o qualsevol altre objecte, rodant o no;
- (iv) Participar en competicions, oficials o no; així com realitzar proves de resistència de materials, accessoris o productes;
- (v) Conduir el vehicle sota els efectes de l'alcohol, de narcòtics o qualsevol altre tipus de substàncies estupefaents;
- (vi) Transport de mercaderies que infringeixin la Llei o les disposicions legals vigents, o amb fins il·lícits.
- (vii) Transport de passatgers/es en nombre superior a l'autoritzat i indicat al Permís de Circulació i/o Fitxa d'Inspecció Tècnica del Vehicle;
- (viii) Transport de mercaderies en pes, quantitat i/o volum superior a l'autoritzat al Permís de Circulació i/o la Fitxa d'Inspecció Tècnica del Vehicle;
- (ix) Transport de mercaderies inflamables i/o perilloses, així com productes tòxics nocius i/o radioactius; i
- (x) Transport d'animals vius.

3.1.1.5. Queda expressament prohibit a l'Usuari/ària cedir, llogar, vendre o de qualsevol manera donar en garantia, el vehicle, l'accés personal a l'Aplicació YEGO, l'equipament, les eines i/o els accessoris del vehicle i/o qualsevol part o peça del mateix; o tractar de fer l'anterior, tant si causa un perjudici a YEGO o no.

3.1.1.6. És obligació de l'Usuari/ària aturar com més aviat millor el vehicle quan, estant en marxa, s'il·luminin els instruments o qualsevol dels testimonis que detecten una anomalia en el seu funcionament.

3.1.1.7. En el marc de la prestació dels seus Serveis mitjançant l'Aplicació YEGO, YEGO intenta

fomentar el compliment de les regles de circulació i trànsit i la conscienciació dels riscos associats per part de l'Usuari/ària. Tot i així, l'Usuari/ària és l'únic/a responsable de conèixer i complir amb el conjunt de les normes de circulació i trànsit que siguin aplicables a cada moment i zona geogràfica i de conduir els vehicles amb prudència. Fomentar que els Usuaris/àries respectin les normes de circulació així com els principis de cortesia necessaris per compartir pacíficament els espais públics segueix sent una prioritat per a YEGO, per la qual cosa YEGO es reserva el dret de comunicar a l'Usuari/ària en qualsevol moment recordatoris de normes aplicables o d'informar de l'evolució de la normativa vigent, ja sigui per correu electrònic o a través de l'Aplicació YEGO.

- 3.1.1.8. En particular, l'Usuari/ària es compromet a no estacionar el vehicle en cap espai no previst específicament a aquest efecte, i es compromet igualment a complir qualsevol senyal o indicació permanent o temporal present a l'espai públic i que reguli l'estacionament.
- 3.1.1.9. L'Usuari/ària és responsable de comprovar que no hi ha prohibicions temporals (per exemple, obres de carreteres, mercats, operacions de neteja viària, etc.) a la zona d'estacionament, i que la zona on estacionarà el vehicle després de la finalització del Servei és apta per això.
- 3.1.1.10. L'Usuari/ària té prohibit finalitzar el Servei si una prohibició temporal d'aparcar comença en menys de quaranta-vuit hores (48h) (per exemple, si la prohibició d'estacionament comença dimarts a les 09:00, l'Usuari/ària està autoritzat/da a aparcar fins a les 09.00 del diumenge anterior).
- 3.1.1.11. Si el vehicle és retirat per la grua municipal durant el Servei, o després d'haver-lo finalitzat a una zona no apta per a l'estacionament (com poden ser: guals, espais per a bicicletes, zones blaves o verdes o voreres on no es permeti l'estacionament o zones no aptes per a aquesta finalitat, etc.), l'Usuari/ària serà responsable de la corresponent sanció, així com de les despeses que se'n derivin de conformitat amb l'Apartat 7.1.2. següent. L'Usuari/ària declara conèixer la normativa d'estacionament aplicable a la ciutat on s'utilitza el Servei, que pot variar d'una ciutat a una altra, i es compromet a complir-la en tot moment.
- 3.1.1.12. Qualsevol sanció o multa que puguin imposar les autoritats competents a l'Usuari/ària pel seu ús dels vehicles YEGO serà de la responsabilitat exclusiva de l'Usuari/ària, havent d'assumir, i mantenint a YEGO indemne, davant de qualsevol reclamació de pagament de sanció econòmica imposada, i això independentment que la sanció hagi estat notificada al mateix Usuari/ària o a YEGO, ja sigui durant o després de la prestació del Servei.
- 3.1.1.13. El procediment de gestió, i l'aplicació de les corresponents penalitzacions en cas de multa o sanció imputable a l'Usuari/ària es detallen a l'Apartat VII següent. En el cas de repetides infraccions de les normes de seguretat viària i d'estacionament, YEGO es reserva el dret d'excloure l'Usuari/ària del Servei eliminant el compte d'acord amb l'Apartat 2.1.4 del present document.
- 3.1.2. Prohibició de cessió a tercers del vehicle arrendat
 - 3.1.2.1. L'Usuari/ària s'obliga a no cedir a tercers l'ús dels vehicles objecte del Servei, i no permetrà que el substitueixin altres persones, encara que sigui temporalment, en

l'exercici dels drets al Servei. En cas d'incompliment i que l'Usuari/ària procedeixi a cedir a qualsevol tercer els vehicles o permeti que altres el substitueixin, l'Usuari/ària s'obligarà a respondre personalment i directament de totes les incidències o sinistres que esdevinguin durant el Servei eximint-ne tota classe de responsabilitat a YEGO.

- 3.1.2.2. L'obligació establerta en aquest apartat es considera essencial i YEGO es reserva el dret de bloquejar o suprimir definitivament el compte de l'Usuari/ària que incompleixi aquesta obligació i/o aplicar la penalització prevista a aquest efecte a l'Annex II.- (Taula de danys i penalitzacions).

3.1.3. Cura del vehicle i obligació de notificació de qualsevol desperfecte i/o incidència

- 3.1.3.1. L'Usuari/ària ha d'usar i cuidar els vehicles, així com els seus accessoris, amb la diligència deguda, com si fossin propis i com correspondria a un bon pare de família.

- 3.1.3.2. L'Usuari/ària assumeix una obligació general de cura dels vehicles havent de deixar a la finalització del Servei el vehicle utilitzat en el mateix estat en què l'ha trobat, excloent-ne les conseqüències del normal ús, això és en particular la reducció del nivell de bateria i normal desgast dels pneumàtics.

- 3.1.3.3. A la contractació d'un Servei mitjançant l'Aplicació YEGO i abans d'iniciar qualsevol trajecte amb un vehicle, l'Usuari/ària haurà de verificar l'estat del vehicle esmentat, i es compromet a notificar a YEGO en el moment i en qualsevol cas abans d'iniciar el seu trajecte, qualsevol tipus d'incidència i/o desperfecte visible que presenti el vehicle o els seus accessoris (incloent-ne l'absència), per escrit mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat de l'Aplicació YEGO o per correu electrònic a l'Adreça E-mail YEGO. A títol il·lustratiu i no exhaustiu, les incidències i els desperfectes aquí referits inclouen els danys a la carrosseria, rodes, casc, llums en mal funcionament, mal funcionament del bagul, del tancament del casc o del suport de telèfon mòbil, absència d'algun/s dels cascs o altres accessoris (incloent-hi els guants que es puguin posar a disposició), vehicle i/o accessoris en mal estat de funcionament i/o neteja, etc. YEGO no es fa responsable de la pèrdua o el trencament dels efectes personals dels Usuaris/àries que podrien resultar d'un mal ús, o de l'ús d'un accessori trencat, com podria ser la pèrdua o el trencament d'un telèfon mòbil col·locat en un suport integrat al Vehicle.

- 3.1.3.4. Queda estrictament prohibit a l'Usuari/ària utilitzar un vehicle que presenti incidències i/o desperfectes visibles que puguin suposar un risc per a la seguretat de l'Usuari/ària, o utilitzar accessoris que presentin un defecte visible, posant èmfasi en l'absència i/o qualsevol defecte o trencament que poguessin presentar els cascs o els suports de telèfon mòbil posats a disposició segons el vehicle. L'Usuari/ària serà l'únic/a responsable de les conseqüències que pugui comportar el seu ús del vehicle i dels seus accessoris si aquest presentava, abans d'iniciar el Servei, qualsevol incidència (incloent-hi l'absència d'algun dels cascos o altres accessoris) i /o desperfectes visibles.

- 3.1.3.5. En cas que l'Usuari/ària no comuniqui mitjançant l'Aplicació YEGO abans de l'inici del Servei una incidència i/o desperfecte visible determinat del vehicle i/o dels seus accessoris, se'n presumirà la inexistència a l'inici del trajecte, i per tant se li podrà imputar a aquest Usuari/ària qualsevol incidència i/o desperfecte que es constati al vehicle a la finalització del Servei.

- 3.1.3.6. Hi ha una obligació general d'informació de qualsevol incidència i/o desperfecte previs

a l'inici del Servei, així com de qualsevol incidència que pogués ocórrer durant la prestació del Servei (robatori, accident, pèrdua, trencament, soroll anormal del vehicle, etc.), que assumeix l'Usuari/ària davant YEGO. Llevat de disposició contrària i específica en aquestes CGC per regular un cas concret, l'obligació d'informació i notificació s'haurà de complir de forma immediata abans d'iniciar el trajecte, o a la finalització del mateix pel que fa a les incidències que hagin tingut lloc durant la prestació del Servei.

3.1.3.7. La comunicació del desperfecte o incidència es podrà realitzar mitjançant el Servei Atenció al Client de Xat a l'Aplicació de YEGO o mitjançant correu electrònic a la Direcció E-mail YEGO. Aquesta obligació assumida per part de l'Usuari/ària es considera essencial. En cas que per la raó que fos la incidència no es pogués comunicar mitjançant el Servei Atenció al Client de Xat, l'Usuari/ària es compromet a remetre un correu electrònic a YEGO utilitzant la Direcció E-mail YEGO. En cas que sigui el Servei d'Atenció al Client de Xat qui contacti amb l'Usuari/ària quant a la detecció de qualsevol incidència i/o desperfecte, l'Usuari/ària haurà de donar resposta a aquest en un termini màxim de deu (10) dies, considerant-se responsable l'Usuari/ària per aquest desperfecte o incidència en cas contrari i podent YEGO emetre el càrrec corresponent pels mateixos.

3.1.3.8. En cas que hi hagi casos de Força Major que objectivament impedeixin a l'Usuari/ària complir amb la seva obligació d'informació en els terminis previstos aquí, l'Usuari/ària ho haurà de fer tan aviat com li sigui possible en finalitzar-se la causa de Força Major que justifiqui el retard.

3.1.3.9. No s'acceptaran càrrecs per compte aliè a cap companyia d'assistència a la carretera, excepte quan YEGO ho hagi autoritzat expressament.

3.1.3.10. S'aconsella a l'Usuari/ària que en contractar qualsevol Servei comprovi si l'autonomia de la bateria en aquell moment és suficient per fer el recorregut que l'Usuari/ària tingui previst sense incidències, tenint en compte que amb un percentatge baix de bateria el vehicle pot arribar a tenir menor potència i/o velocitat. El nivell de bateria de cada vehicle s'indica a l'Aplicació YEGO, i YEGO no es farà responsable de qualsevol dany que pugui comportar una aturada del vehicle per manca de bateria durant la prestació del Servei.

3.1.3.11. Sense perjudici del previst en relació amb els accidents regulats a l'Apartat VI següent, YEGO es reserva el dret de repercutir a l'Usuari/ària qualsevol dany provocat al vehicle i/o els seus accessoris (incloent-ne l'absència), que li siguin imputables, aplicant per a això la valoració dels danys per reemplaçament de peces i accessoris que es detalla a l'Annex II.- (Taula de danys i penalitzacions).

3.2. Estacionament

3.2.1. Respecte de la normativa d'estacionament

3.2.1.1. L'Usuari/ària haurà de complir amb la normativa local d'estacionament del vehicle aplicable a cada municipi. Sense perjudici de l'obligació anterior, YEGO podrà facilitar a través de l'Aplicació, les xarxes socials i/o altres mitjans recomanacions i informació relativa a les normes d'estacionament de cadascuna de les ciutats, essent responsabilitat final de l'Usuari/ària el compliment de la normativa vigent. Segons la gravetat de la conducta i incompliments de l'Usuari/ària en material de regles

d'estacionament, YEGO aplicarà diferents sancions econòmiques i fins i tot podrà excloure l'Usuari/ària del Servei (veure *Annex II - Taula de danys i penalitzacions*).

3.2.2. Respecte de les Zones geogràfiques de Servei

- 3.2.2.1. YEGO opera a Zones específiques dins del terme municipal de les ciutats on desenvolupa la seva activitat. Les Zones geogràfiques de Servei no coincideixen amb límits administratius de les ciutats, i fins i tot poden existir àrees centríques delimitades que s'hagin exclòs intencionalment de la Zona de Servei, o àrees menys centríques que s'hagin inclòs intencionalment a la Zona de Servei.
- 3.2.2.2. La delimitació per part de YEGO de les Zones de Servei pot respondre a motius d'oportunitat, seguretat, gestió de la flota, o fins i tot per fer front a algun imperatiu legal.
- 3.2.2.3. L'Usuari/ària es compromet a respectar les Zones de Servei la delimitació de les quals es detalla en un mapa disponible en cada moment a l'Aplicació YEGO, aparcant i finalitzant el Servei sempre dins d'aquesta Zona de Servei. Encara que el vehicle es pugui apagar, el trajecte i per tant el Servei no es podrà finalitzar fora de la Zona de Servei, tenint l'Usuari/ària que assumir el preu del Servei fins que el Servei s'hagi finalitzat correctament mitjançant l'Aplicació YEGO.
- 3.2.2.4. Els Vehicles poden sortir de la Zona de Servei encara que l'Usuari/ària hagi de tornar-lo, i per tant completar el Trajecte, dins de la Zona de Servei, per la qual cosa haurà de pagar pel Servei fins que s'hagi acabat correctament el Trajecte, usant l'Aplicació YEGO. L'incompliment d'aquesta obligació, i en particular si l'Usuari/ària deixa el Vehicle encès o apagat fora de la Zona de Servei, facultarà YEGO a aplicar les penalitzacions establertes a aquest efecte a l'*Annex II.- (Taula de danys i penalitzacions)*.
- 3.2.2.5. Depenent del cas, l'Usuari/ària podrà apagar el Vehicle sense finalitzar el Servei (simple fora de zona), o l'Usuari/ària no podrà ni apagar el Vehicle ni finalitzar el Servei (zona de prohibició d'estacionament).
- 3.2.2.6. Queden expressament excloses de les zones de servei qualsevol espai privat, encara que sigui d'estacionament. Les Zones de Servei inclouen en qualsevol cas exclusivament els espais de domini públic d'aquesta zona geogràfica, als quals puguin accedir lliurement els altres Usuaris/es i el propi equip de YEGO.
- 3.2.2.7. En cap circumstància, l'Usuari/ària abandonarà un vehicle que hagi fet servir, excepte casos de força major i després d'informar de la situació de forma immediata a YEGO mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat o mitjançant correu electrònic a l'Adreça E-mail YEGO.
- 3.2.2.8. YEGO es reserva el dret de modificar, permanentment o de forma temporal, les Zones de Servei, sempre amb prèvia comunicació a l'Usuari/ària, podent-se en qualsevol cas consultar la Zona de Servei vigent a l'Aplicació YEGO.
- 3.2.2.9. L'incompliment de les obligacions incloses en aquest apartat donarà dret a YEGO a aplicar les penalitzacions previstes a aquest efecte en l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*).

3.2.3. Compliment del procediment de finalització del Servei

3.2.3.1. *Principals obligacions:* Al final de cada trajecte, és a dir, a la finalització del Servei contractat per l'Usuari/ària, aquest/a es compromet a:

- (i) deixar el vehicle aparcats i/o lligats a un lloc habilitat per fer-ho (segons la tipologia de vehicle, les motocicletes no es poden lligar);
- (ii) apagar el vehicle usant l'Aplicació YEGO;
- (iii) realitzar una fotografia del vehicle aparcats a través de l'Aplicació YEGO i complint amb les indicacions establertes a continuació; i a
- (iv) col·locar el conjunt dels accessoris del vehicle que hagi pogut utilitzar al lloc i/o en la posició previst/osa aquest efecte, i de conformitat amb les indicacions i guia d'ús disponibles a l'Aplicació YEGO, tancant correctament els compartiments i baguls que el vehicle pugui tenir.

3.2.3.2. *Prohibició d'abandonament:* Abandonar el vehicle sense activar la modalitat de reserva o, si escau, sense apagar i/o lligar el vehicle degudament mitjançant l'Aplicació YEGO, comporta un alt risc de robatori del vehicle. En cas que un problema tècnic impedeixi a l'Usuari/ària apagar i/o lligar el vehicle en el moment desitjat, l'Usuari/ària haurà de comunicar la incidència immediatament a YEGO mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat o per correu electrònic a l'Adreça E-mail YEGO, sense abandonar en cap moment el vehicle i fins aconseguir apagar-lo, o fins que YEGO li indiqui el contrari per escrit.

3.2.3.3. El respecte de les obligacions incloses en els apartats anteriors i següents per part de l'Usuari/ària es considera essencial, i per això qualsevol incompliment donarà a YEGO dret a aplicar la penalització prevista a aquest efecte a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*).

3.2.3.4. *Fotografia de finalització del Servei:* Com part del procediment de finalització del Servei es requerirà a l'Usuari/ària fer una fotografia del vehicle degudament aparcats usant l'Aplicació YEGO. La fotografia s'haurà de fer seguint les instruccions i exemples inclosos a l'*Annex III - Guia per a la gestió de comunicats ("partes") d'accidents i fotos de final de trajecte*).

La realització d'una fotografia correcta i de qualitat on es pugui comprovar el vehicle en conjunt, l'estat general i la situació d'estacionament no només és responsabilitat de l'Usuari/ària sinó que és del seu interès fer-ho correctament.

En cas d'incidència posterior (per exemple, la constatació d'un dany al vehicle o la notificació d'una multa per mal estacionament), la fotografia realitzada per part de l'Usuari/ària a la finalització del servei permetrà, segons la qualitat, provar l'existència i veracitat dels fets que s'hi puguin objectivament constatar.

La fotografia no es pot considerar un element de prova exhaustiu d'una situació de la qual s'hagi derivat una incidència, ja que no es poden reflectir en una única fotografia tots els elements de fet que hagin pogut influir en la producció de tal incidència segons el cas, però sí que permetrà demostrar el que s'hi observi objectivament.

En la voluntat de fomentar el compliment per part dels seus Usuaris de la normativa aplicable en matèria de Trànsit i Seguretat Viària, YEGO ha iniciat un procés de comprovació sistemàtica de les Fotografies de finalització del Servei. A hores d'ara, aquest mètode només s'aplica a determinades ciutats, reservant-se YEGO el dret

d'estendre o reduir el territori cobert per aquest procediment de comprovació en qualsevol moment.

L'objectiu d'aquesta iniciativa és poder detectar i intervenir en cas d'incompliment de les regles d'estacionament per part de l'Usuari/ària, de forma preventiva, això és abans d'iniciar-se qualsevol tipus de procediment sancionador o intervenció per part de les autoritats. La voluntat de YEGO és la de sensibilitzar i educar els seus usuaris en la matèria, vetllant pel respecte de les regles que protegeixen la convivència a l'espai públic.

En aquest sentit, en cas que YEGO detectés una d'aquestes dues situacions (i) Fotografia defectuosa en què no es pot comprovar la situació d'estacionament del Vehicle, o (ii) situació d'estacionament del Vehicle que no sigui conforme a la normativa aplicable, YEGO informará de la situació a l'Usuari/ària responsable mitjançant correu electrònic i/o missatge via l'Aplicació YEGO, tot recordant-li les regles aplicables en la matèria, així com els riscos de sancions en cas d'incompliment.

Cadascuna d'aquestes notificacions es considera un avís.

Juntament amb l'enviament de l'avís, YEGO es reserva el dret de requerir a l'Usuari/ària infractor a respondre una sèrie de preguntes o test (quizz) sobre la Normativa aplicable en matèria de Trànsit i Seguretat Viària, i en particular sobre les regles d'estacionament. Qualsevol rebuig de l'Usuari/ària a participar o qualsevol error reiterat al test podria comportar un bloqueig del compte de l'Usuari/ària.

Els equips d'operacions de YEGO s'encarregaran de desplaçar el vehicle mal aparcad, de conformitat amb els processos interns d'intervenció. YEGO no es fa responsable de qualsevol sanció que poguessin imposar les autoritats entre el moment de l'avís i el de la intervenció dels seus operaris, podent triar l'Usuari/ària desplaçar ell/a mateix/a el Vehicle mal aparcad en qualsevol moment. En cas que l'Usuari/ària escollís desplaçar el Vehicle mal aparcad abans de la intervenció dels operaris de YEGO, l'Usuari/ària haurà d'iniciar un trajecte a aquest efecte, i realitzar després del desplaçament una Fotografia de finalització del Servei del Vehicle correctament aparcad.

En cas de reincidir el mateix Usuari o la mateixa Usuària (tornant, després del primer avís, a aparcar de forma incorrecta un Vehicle), o en cas de no fer una fotografia de finalització del Servei que permeti a YEGO comprovar la situació del Vehicle al final del Servei, YEGO es reserva el dret d'aplicar la penalització prevista a aquest efecte a l'Annex II - Taula de danys i penalitzacions.

3.3. Règim general de responsabilitat

3.3.1. Principi de Responsabilitat per danys atribuïbles a l'Usuari/a

3.3.1.1. L'Usuari/ària es fa responsable dels danys causats durant la prestació del Servei pel seu ús del vehicle, sempre que aquests danys li siguin imputables, ja sigui per dol, culpa o negligència, incloent-hi qualsevol incompliment d'aquestes CGC.

3.3.1.2. **No és aplicable cap tipus de límit econòmic o casos d'exclusió a aquesta responsabilitat per danys, excepte en la mesura que aquest dany estigui efectivament cobert per una pòlissa d'assegurança específica, segons el tipus de**

vehicle que s'hagi fet servir, i tal com es detalla a continuació.

- 3.3.1.3. En cas que es produeixi durant la prestació del Servei, qualsevol tipus de dany, amb independència que afecti el vehicle, a tercers, al domini públic o al mateix Usuari/ària, l'Usuari/ària es compromet a informar del dany a YEGO en el moment de l'aparició d'aquest, o en qualsevol cas a la finalització del Servei, sigui mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat o per correu electrònic a l'Adreça E-mail YEGO, llevat que sigui materialment impossible per causes de Força Major.

L'Usuari/ària es compromet a procedir a la comunicació aquí prevista quan sigui possible a la finalització de la causa de Força Major que justifiqui el retard, i en qualsevol cas en un termini inferior a set (7) dies naturals.

- 3.3.1.4. El principi general de responsabilitat per danys, així com l'obligació general d'informació immediata previstos aquí són aplicables amb independència del vehicle que s'hagi fet servir per part de l'Usuari/ària, o de la ciutat on s'hagi prestat el Servei.
- 3.3.1.5. A títol il·lustratiu i no exhaustiu, els danys imputables a l'Usuari/ària inclouen el trencament o la pèrdua d'un accessori del vehicle per negligència, el robatori d'un vehicle que no s'hagi apagat o lligat de conformitat amb aquestes CGC, la imposició d'una multa per incomplir normes d'estacionament, o fins i tot, els danys materials al vehicle en cas d'accident provocat per un incompliment de l'Usuari/ària a les normes de circulació (incloent-hi el conduir sota la influència de begudes alcohòliques o de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques) o qualsevol altra regulació imperativa.
- 3.3.1.6. Sense perjudici de l'anterior, a les disposicions d'aquestes CGC es precisen regles i obligacions específiques en cas de produir-se determinats danys, en particular en cas de multes (Apartat VII) o d'accidents (Apartat VI), i es detalla en funció del vehicle la cobertura d'assegurança inclosa en el preu del Servei.

3.3.2. Naturalesa, quantificació i repercussió dels danys

- 3.3.2.1. El principi general de responsabilitat de l'Usuari/ària en cas de danys és el que recull l'Apartat 3.2.1. d'aquestes CGC, i és aplicable a tots els vehicles posats a disposició a cada moment per part de YEGO. L'Usuari/ària serà responsable de qualsevol dany que hagi provocat durant la prestació del Servei, sempre que hagi incorregut per dol, culpa o negligència, incloent-hi l'incompliment per l'Usuari/ària de les obligacions indicades a les presents CGC o de les normes imperatives de circulació i estacionament.
- 3.3.2.2. Els danys imputables a l'Usuari/ària poden afectar en particular a EGO i al seu vehicle, a tercers i/o al propi domini públic.
- 3.3.2.3. No serà aplicable cap limitació econòmica a la responsabilitat de l'Usuari/ària, amb exclusió dels danys que siguin efectivament coberts per la pòlissa d'assegurança els termes dels quals s'especifiquen als apartats següents en funció dels vehicles i del territori de prestació del Servei.
- 3.3.2.4. Pel que fa als vehicles de YEGO, els danys atribuïbles i per tant repercutibles a l'Usuari/ària, inclouen en particular les despeses de reparació i canvi de peces del vehicle danyat, incloent-se a l'Annex II - Taula de danys i penalitzacions un desglossament dels preus de venda al públic (IVA exclòs) de les principals peces de les

motocicletes a títol informatiu. Aquest desglossament és indicatiu i no exhaustiu, i no inclou el preu de la mà d'obra per a procedir a la reparació del vehicle que igualment serà repercutit a l'Usuari/ària.

- 3.3.2.5. En aquest sentit, en cas que el dany al vehicle (incloent els accessoris) hagi estat provocat en el marc d'un accident involucrant o no terceres persones, o sigui el resultat d'una simple pèrdua o trencament, mentre sigui imputable a l'Usuari/ària, aquest/a haurà de pagar la compensació per danys que correspongui segons els danys efectivament patits per part de YEGO, que inclourà tant la compra de les peces de recanvi com la mà d'obra necessària per procedir a la reparació del vehicle, i que serà objecte de l'emissió d'una factura detallada per part de YEGO.
- 3.3.2.6. Es precisa que en cas d'incendi amb destrucció total o robatori del vehicle en què intervingui dol, culpa o negligència de l'Usuari/ària (incloent-hi l'incompliment de les obligacions contingudes a les presents CGC), i amb especial observança per al cas que després de la finalització del Servei o després del seu estacionament no s'hagués apagat de forma efectiva el motor del vehicle o no s'hagi lligat correctament el vehicle, l'Usuari/ària haurà d'abonar a YEGO el cost total del vehicle esmentat a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*.
- 3.3.2.7. Fora dels danys al vehicle que es poden quantificar per part de YEGO en aquestes CGC, els danys atribuïbles a l'Usuari/ària i que afectin a YEGO, a un tercer i/o al domini públic s'hauran de quantificar després de la producció del dany, com procedeix en dret.
- 3.3.2.8. En constatar-se la producció d'un dany atribuïble a l'Usuari/ària, YEGO notificarà a l'Usuari/ària, mitjançant correu electrònic o mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat de l'Aplicació, la informació pertinent, és a dir: el moment de producció i/o constatació del dany, la naturalesa i caràcter imputable del dany a l'Usuari/ària, el vehicle afectat i/o usat, i la quantificació del dany aplicant allò previst en aquestes CGC. Aquesta notificació inclourà si escau la factura de YEGO corresponent a la reparació dels danys provocats al vehicle.
- 3.3.2.9. L'Usuari/ària autoritza expressament a YEGO perquè utilitzi, en la repercussió dels danys de conformitat amb aquestes CGC, el mateix mitjà de pagament que el designat per part seva per al pagament del preu del Servei. El cobrament es considerarà legítim quan s'hagi notificat prèviament el dany a l'Usuari/ària en els termes de l'Apartat 3.2.3.8 anterior.
- 3.3.2.10. En cas que els danys al vehicle s'hagin produït com a conseqüència de l'actuació dolosa, culposa o negligent per part del conductor d'un altre vehicle, YEGO podrà aplicar de forma provisional a l'Usuari/ària les penalitzacions abans esmentades. En cas que l'assegurança del conductor/a del vehicle que hagi causat els danys es responsabilitzi de la reparació de la totalitat dels danys produïts, YEGO procedirà a reemborsar el més aviat possible a l'Usuari/ària l'import que hagués estat aplicat com a penalització de forma provisional. D'altra banda, en cas que aquesta assegurança no respongués de la totalitat dels danys produïts, YEGO procediria a reemborsar a l'Usuari/ària la diferència que resultés després d'haver procedit a aplicar les penalitzacions que correspongués a les reparacions que no haguessin estat cobertes per part de l'assegurança del tercer.

3.3.3. Principi de Responsabilitat per danys atribuïbles a YEGO

- 3.3.3.1. A excepció dels casos de dol, culpa o negligència greu per part de YEGO, YEGO no serà en cap cas responsable dels danys directes o indirectes de qualsevol naturalesa que l'Usuari/ària o un tercer poguessin patir en la utilització del Servei, si els mateixos no fossin directament atribuïbles a EGO.
- 3.3.3.2. De la mateixa manera, YEGO no es responsabilitza davant l'Usuari/ària dels canvis en els procediments, horaris i condicions de subministrament del Servei deguts a la suspensió, interrupció o manca de disponibilitat causats pels vehicles, equips tecnològics, sistemes d'IT i/o per qualsevol altra causa imputable tant als proveïdors de YEGO com a tercers en general.
- 3.3.3.3. La responsabilitat de YEGO també està exclosa per l'incompliment total o parcial de les obligacions a causa de força major, incloent-hi, però no limitant: accions de l'administració pública, les accions de les autoritats, les restriccions legals, incendis, inundacions, explosions, manifestacions, disturbis, vagues, conflictes laborals, manca de matèries primeres, errors d'energia, interrupció de les comunicacions o altres.
- 3.3.3.4. En qualsevol cas, l'Usuari/ària allibera expressament YEGO de qualsevol responsabilitat per danys i perjudicis de qualsevol naturalesa patits per l'Usuari/ària o per tercers en relació amb l'execució del Servei, que no sigui motivada per dol, culpa o negligència greu de YEGO. En particular, i en coherència amb l'obligació de l'Usuari/ària prevista a l'Apartat 3.1.3.3. pel que fa a la seva obligació de comprovar l'estat i el funcionament del Vehicle i dels seus accessoris abans d'iniciar qualsevol Trajecte, YEGO no es fa responsable de la pèrdua o trencament dels efectes personals dels Usuaris/àries, inclosos els telèfons mòbils que s'hagin col·locat malament o en un suport integrat trencat del Vehicle.
- 3.3.3.5. En cap cas la responsabilitat de YEGO no excedirà de la quantitat total pagada per l'Usuari/ària per la prestació dels Serveis mitjançant l'Aplicació. En cas que la legislació aplicable no permeti l'exclusió de responsabilitat per danys indirectes o fortuits, la responsabilitat de YEGO es limitarà a l'extensió mínima de garanties i responsabilitat permesa per llei.

3.4. La Motocicleta

3.4.1. Descripció de la Motocicleta i els seus accessoris

Foto Indicativa	Descripció General
	Motocicleta homologada per a l'ús a la UE. Potència: 3.000 Watt (4,1 hp) Velocitat màxima: 50 km/h Bateria recarregable de liti inclosa Dimensió aprox.: 1080 x 775 x 1885 mm Capacitat: 2 persones.
Accessoris	
(i)	Dos cascs homologats per a l'ús a la UE;
(ii)	Un bagul amb capacitat per a dos cascs;
(iii)	Protector higiènic per al casc;

- (iv) Un ganxo integrat per a bosses;
- (v) Manta per les cames, segons la ciutat i el vehicle;
- (vi) Guants homologats segons la ciutat i el vehicle; i
- (vii) Un suport per al telèfon mòbil.

Un carregador USB incorporat està inclòs a determinats vehicles de la flota YEGO, segons el fabricant del vehicle.

A la ciutat de París, YEGO inicia per altra banda un projecte de desenvolupament amb la intenció de proporcionar addicionalment als usuaris els accessoris de seguretat obligatoris, és a dir, (i) dos (2) parells de guants homologats i (ii) una (1) armilla reflectant. Els accessoris es posaran a disposició progressivament, per la qual cosa YEGO no assumeix el compromís que cada vehicle de la flota tingui en tot moment aquests accessoris disponibles, tenint en qualsevol cas l'Usuari/ària l'obligació de complir amb la reglamentació aplicable localment quan a l'ús d'accessoris de seguretat.

3.4.2. El permís de conduir obligatori

3.4.2.1. Només podran utilitzar les Motocicletes titularitat de YEGO, els/les titulars de permís de conducció vigent i vàlid per conduir vehicles al territori on es prestin el Servei. Les persones majors d'edat que no siguin titulars d'un permís de conducció vigent només tindran accés als vehicles de la flota l'ús dels quals no requereixi cap permís segons la legislació aplicable.

3.4.2.2. S'entendran com a permisos de conducció vàlids únicament els permisos de conducció següents:

- (i) Els expedits de conformitat amb la legislació en vigor al país on es presti el Servei;
- (ii) Els expedits pels Estats membres de la Unió Europea i l'Espai Econòmic Europeu;
- (iii) També són vàlids per conduir els permisos de conducció següents: (-) Els nacionals d'altres països que estiguin expedits de conformitat amb l'Annex 6 de la Convenció de Viena; (-) Els nacionals d'altres països que estiguin redactats en l'idioma oficial del país on es presti el Servei o vagin acompanyats d'una traducció oficial; (-) Els internacionals expedits a l'estranger de conformitat amb l'Annex 9 de la Convenció de Ginebra, o d'acord amb el model d'Annex E de la Convenció Internacional de París, si es tracta de nacions adherides a aquest Conveni que no hagin subscrit o prestat adhesió al Conveni de Ginebra; i (-) Els expedits per altres països o de caràcter internacional que fossin reconeguts com a vàlids a efectes de permetre la conducció al país on es presti el Servei.

3.4.2.3. La validesa dels diferents permisos enumerats està condicionada al fet que estiguin en vigor, el seu titular tingui l'edat requerida per a l'obtenció del permís de conducció al territori on es presti el Servei i, a més, que no hagi transcorregut el termini de sis (6) mesos, com a màxim, comptats des que els/les titulars dels permisos adquireixin residència al territori d'acollida. Transcorregut aquest termini, els permisos esmentats no tindran validesa i hauran d'obtenir el corresponent permís de conducció local.

3.4.2.4. L'Usuari/ària que s'hagi registrat al Servei, tindrà l'obligació de comunicar immediatament a YEGO qualsevol situació de suspensió o revocació del seu permís de conducció, així com de la seva caducitat quan aquesta es produís, mitjançant l'enviament d'aquesta informació a la Direcció Email YEGO.

3.4.2.5. Un cop caducat, suspès o revocat temporalment el permís de conducció de l'Usuari/ària, aquest/a es compromet a no fer servir els vehicles de la flota de YEGO que requereixin un permís de conducció per al seu ús.

3.4.2.6. YEGO promou activament la seguretat a l'espai públic, i es reserva el dret de rebutjar la validació o de bloquejar parcialment l'ús de comptes d'Usuaris/es que no siguin titulars de cap carnet de conduir, encara que estiguin legalment autoritzats a conduir al territori de prestació del Servei (per exemple, situació que es pot donar al territori de França). A títol il·lustratiu, YEGO no permet als conductors que hagin nascut abans de l'any 1988 i que no tinguin cap mena de carnet de conduir accedir al servei de lloguer de motocicletes a França. No obstant, en el cas que hagin acudit com a mínim a un curs d'iniciació ofert per YEGO segons el que disposa l'Apartat 3.4.2.7 i presentin justificant de realització del mateix, YEGO podrà permetre el seu registre i validació com a Usuari /a.

3.4.2.7. Segons el territori, YEGO ofereix classes d'iniciació a l'ús dels seus Vehicles mitjançant acords de col·laboració amb autoescoles. La disponibilitat d'aquestes classes d'iniciació es podrà consultar a cada moment a través de l'Aplicació i/o Web YEGO i estaran subjectes als termes i condicions particulars de cadascuna, que podran variar segons el territori.

3.4.3. Passatgers menors d'edat a les Motocicletes

3.4.3.1. L'Usuari/ària es farà responsable de la seguretat i protecció del passatger/a que estigui amb ell/a durant el trajecte, i sempre en compliment de la normativa aplicable al territori de la prestació del Servei.

3.4.3.2. Per això, a Espanya, l'Usuari/ària podrà portar com a passatger/a els/les menors de dotze (12) anys sempre que utilitzin cascs i guants de protecció homologats (en aquest cas, el casc s'haurà d'escollir d'acord amb el tallatge del menor), que vagi encavalcat i amb els peus recolzats als reposapeus laterals i que utilitzi el seient corresponent darrere del conductor/a. De manera excepcional, l'Usuari/ària podrà a Espanya portar com a passatger/a els menors de set (7) anys sempre que la motocicleta sigui conduïda pel seu pare, mare o tutor o persones de majors d'edat per ells autoritzades, sempre utilitzant un casc i guants de protecció homologats (el casc s'haurà d'escollir d'acord amb el tallatge del/de la menor) i sempre que el nen/a estigui assegut/da a un seient equipat amb un sistema de retenció infantil adequat i amb reposapeus.

3.4.3.3. A França, a tots els vehicles de dues rodes, per als infants menors de cinc (5) anys és obligatori l'ús d'un seient dissenyat i dotat d'un sistema de retenció. El conductor/a ha d'assegurar-se que els peus dels nens no es puguin arrossegar entre les parts fixes i mòbils del vehicle. El seient del passatger/a ha d'estar equipat amb una corretja de subjecció o amb almenys una nansa i dos reposapeus.

3.4.3.4. L'Usuari/ària haurà de portar el vehicle d'una forma diligent i ordenada, evitant moviments bruscos, el més a prop possible de la vora dreta de la calçada i conduirà sempre vetllant per la seguretat del menor. YEGO no proporciona cascs específicament adaptats a menors d'edat o guants, i l'Usuari/ària haurà d'usar en aquest cas els seus accessoris propis.

3.4.4. Assegurança associada amb l'ús de les Motocicletes

3.4.4.1. Assegurança de les Motocicletes a Espanya

Sense perjudici del que preveu l'Apartat 3.2. anterior, les tarifes del Servei inclouen en el cas de les Motocicletes una pòlissa d'assegurança, i YEGO no repercutirà a l'Usuari/ària cap dany que estigui efectivament cobert per aquesta pòlissa.

La cobertura efectiva del dany per part de la companyia d'assegurança és l'únic límit que hi ha a la responsabilitat per danys atribuïbles a l'Usuari aplicable en base a aquestes CGC.

Aquesta pòlissa inclou una assegurança amb cobertura pels danys a tercers fins a cinquanta milions d'euros (50.000.000,00.-€) per Responsabilitat Civil Voluntària, fins a setanta milions d'euros (70.000.000,00.-€) per sinistre a el cas dels danys personals, i fins a quinze milions d'euros (15.000.000,00.-€) pel que fa als danys en béns, animals o coses per Responsabilitat Civil Obligatòria de conformitat amb la normativa espanyola.

Els danys que afecten el propi vehicle, amb independència de la seva naturalesa o abast, i els danys i perjudicis propis que pugui patir l'Usuari/ària conductor/a, com a conseqüència de la utilització del Servei no estan coberts per l'assegurança subscrita amb exclusió del previst a l'apartat següent.

L'assegurança inclou una cobertura per als danys personals del conductor/a d'assistència medico-farmacèutica exclusivament, durant un màxim de tres-cents seixanta-cinc (365) dies des de la data del dany, i és limitada a nou-cents euros (900,00.-€) de forma general, o a tres mil euros (3.000,00.-€) per mort o invalidesa a causa de l'accident per als conductors del vehicle.

No estan coberts per aquesta pòlissa ni YEGO:

- (i) Els danys deguts a actes intencionats o realitzats amb mala fe de l'Usuari/ària o d'una persona per qui hagi de respondre, o els derivats de la infracció o incompliment deliberat de les normes legals;
- (ii) Els danys la ocurrencia dels quals hagi estat altament previsible i inexcusable a causa de:
 - L'omissió, infracció o incompliment deliberat de les normes legals, regles o pautes de prudència i de seguretat pròpies de l'activitat assegurada en virtut de les quals qualsevol persona familiaritzada amb aquesta sap o preveu que el dany es derivarà d'una forma inevitable; o
 - Qualsevol tipus de multa, recàrrec o sanció, imposades pels tribunals i altres autoritats, i les conseqüències del seu impagament.
- (iii) L'accident, sinistre o dany de manera general que s'hagués produït sota la influència de begudes alcohòliques o de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, en tant que conduir en aquestes circumstàncies està estrictament prohibit i podria comportar la responsabilitat penal i/ o administrativa de l'Usuari/ària.
- (iv) Els accessoris que s'inclouen a les Motocicletes de YEGO, que estiguin disponibles per al Servei i que es llisten a l'Apartat 3.3.1 anterior, assumint

L'Usuari/ària qualssevol danys i/o incidències causats als mateixos.

- (v) Els danys, el robatori, el furt o el trencament dels objectes personals deixats per part de l'Usuari/ària tant a la part externa com interna del vehicle, ni les punxades o rebentades de pneumàtics que es produeixin en cap supòsit.

3.4.4.2. Assegurança de les Motocicletes a França

Durant la durada del lloguer de la Motocicleta, l'Usuari/ària es beneficia de l'assegurança de YEGO, incloent-hi la responsabilitat civil i les garanties del conductor/a, el cost de les quals està inclòs en el cost del lloguer de la Motocicleta.

YEGO no repercutirà a l'Usuari/ària els danys que estiguin efectivament coberts per aquesta assegurança, segons el que disposa aquest apartat.

Les següents garanties i cobertures són ofertes per **ALLIANZ IARD**, societat d'acord al *Code des Assurances – Société Anonyme au capital de 991.967.200 €* – i domicili a *1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex - 542 110 291 RCS Nanterre*, sotmesa a l'*Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4, Place de Budapest -CS 92459- 75436 Paris cedex 09*, en endavant com a "Aseguradora".

Assegurança de responsabilitat civil a França

En llogar una Motocicleta, l'Usuari/ària disposa d'una assegurança de responsabilitat civil obligatòria de conformitat amb els articles L.211-1 a L.211-8 del Codi d'Assurances francès, el cost dels quals està inclòs al preu del lloguer.

Aquesta garantia cobreix les lesions corporals o els danys materials causats a altres persones, inclosos els membres de la família, per accident, incendi o explosió en què es vegi involucrat la Motocicletes i els seus accessoris dins o fora de la carretera, quan aquests danys siguin responsabilitat de l'Usuari/ària, dels passatgers/es o de qualsevol persona que tingui la custòdia o el control de la motocicleta, encara que no estigui autoritzat.

L'assegurança de responsabilitat civil cobreix els danys corporals causats a tercers per l'Usuari/ària, sense límit de quantia, així com els danys materials fins a cent milions d'euros (100.000.000.-€), incloent-hi un milió i mig d'euros (1.500.000.-€) per danys materials mediambientals accidentals o pèrdues ecològiques.

En cas de sinistre amb culpa, s'aplicarà una franquícia de mil euros (1.000 €) si el conductor/a no és l'abonat/ada que va llogar la Motocicleta.

La garantia de l'assegurança està condicionada al fet que l'Usuari/ària, en el moment de la reclamació, compleixi les condicions per poder conduir la Motocicleta proporcionada per YEGO.

Queden exclosos de la garantia els elements següents:

- (i) Els danys dels que sigui responsable l'Usuari/ària i que es produeixin durant els esdeveniments, curses, competicions (o les proves), prèvia autorització de les autoritats públiques d'acord a la normativa vigent.
- (ii) Danys causats o agreujats pel transport amb la Motocicleta de materials inflamables, explosius, corrosius o oxidants;

- (iii) Els danys causats per la Motocicleta quan transporta fonts de radiació ionitzant destinades a ser utilitzades fora d'una instal·lació nuclear, quan aquestes fonts hagin causat o agreujat el sinistre;
- (iv) Danys al propietari de la Motocicleta per robatori, abús de confiança o conducció sense autorització de YEGO;
- (v) Danys a la roba, objectes i béns transportats per l'Usuari/ària en o sobre la Motocicleta, inclosos telèfons mòbils;
- (vi) Els danys o robatoris d'objectes personals pertanyents a l'Usuari/ària o que li hagin estat confiats o llogats, llevat dels danys per incendi o explosió de l'edifici on es trobi estacionat el vehicle;
- (vii) Els danys patits pels tallers, corredors, venedors i reparadors de vehicles de motor, les persones que comproven el bon funcionament del vehicle i els seus empleats en reparar, remolcar, reparar, revisar o vendre la Motocicleta;
- (viii) El pagament de les multes i les possibles sancions penals;
- (ix) Danys voluntaris al vehicle llogat per part de l'Usuari/ària;
- (x) Usos prohibits per l'Apartat 3.1.1 d'aquestes CGC.

Cobertura individual del conductor/a

Objectiu de la garantia

L'Usuari/ària, com a conductor/a de la Motocicleta, disposa d'una assegurança individual de conductor/a, el cost de la qual està inclòs al preu del lloguer. El cost d'aquesta assegurança està inclòs en el preu del lloguer i cobreix els danys corporals del conductor derivats d'un accident de trànsit amb una Motocicleta YEGO. Aquesta cobertura es proporciona mentre es condueix la Motocicleta YEGO i mentre el conductor/a, en aquesta qualitat, puja o baixa del vehicle. La finalitat d'aquesta cobertura és indemnitzar l'Usuari/ària pels danys corporals.

Abast de la garantia

En cas d'accident de trànsit (sigui o no responsable l'Usuari/ària), incendi, explosió o fenomen natural, en què estigui implicada la Motocicleta, la víctima (conductor/a o passatger/a de la Motocicleta) o els seus drethavents en cas de mort, seran indemnitzats/es per tots els danys i perjudicis derivats de les lesions físiques patides.

La indemnització es calcula segons les normes del dret francès, és a dir, segons les normes que solen aplicar els tribunals francesos en matèria d'indemnització a les víctimes d'accidents de trànsit, independentment del lloc de l'accident, fins a un límit de dos-cents cinquanta mil euros (250.000,00€).

La indemnització s'entén després de la deducció de les prestacions de caràcter compensatori pagades o degudes per les organitzacions socials, l'empresari, el *Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires* o qualsevol altre tercer pagador esmentat a l'article 29 de la Llei de 5 de juliol de 1985.

En cas de mort, aquesta cobertura s'aplica a la indemnització dels perjudicis patits per les persones a càrrec de la víctima, calculada segons les normes del dret comú francès, i fins a un límit de dos-cents cinquanta mil euros (250.000,00€).

S'aplica una franquícia del 15% a l'únic concepte de "Pèrdua permanent de la integritat física i mental", per la qual cosa els altres conceptes de pèrdua s'indemnitzen sense franquícia. No es pagarà cap indemnització pel concepte de

"Pèrdua permanent de la integritat física i mental" si l'índex determinat és inferior o igual al 15%.

Exclusions de la garantia

Queden exclosos de la garantia els elements següents:

- (i) Els danys que es produeixen durant els esdeveniments esportius, les curses o les competicions (o les proves) subjectes a l'autorització de les autoritats públiques;
- (ii) Els danys causats per la Motocicleta quan transporta fonts de radiació ionitzant destinades a ser utilitzades fora d'una instal·lació nuclear, quan aquestes fonts hagin causat o agreujat el sinistre;
- (iii) Danys causats o agreujats pel transport amb la Motocicleta de materials inflamables, explosius, corrosius o oxidants;
- (iv) Els accidents, sinistres o danys en general que es produeixin sota la influència de l'alcohol o de drogues o estupefaents no prescrits per una autoritat mèdica competent, que puguin ser sancionats per la llei; o en cas de negativa a sotmetre's als controls destinats a establir la prova d'aquestes condicions, tret que es demostrï que l'accident no estava relacionat amb aquesta afecció;
- (v) Agreujament dels danys permanents a la integritat física i mental per negligència de l'Usuari/ària en el tractament mèdic;
- (vi) Els danys que es produeixen quan, en el moment del sinistre, l'Usuari/ària sigui menor d'edat o no tingui un permís de conduir vàlid (ni suspès ni caducat).

En cas d'accident, l'Usuari/ària haurà d'enviar el comunicat d'accident a YEGO, en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores a partir de la data de l'accident, excepte en cas de força major, tal com es fa indica a l'Apartat 5.1.1 de les presents CGC.

L'assegurança no cobreix:

- Els danys als accessoris (casc, maleter, etc.);
- Els danys i robatoris d'objectes personals (inclosos telèfons mòbils);
- Les punxades de pneumàtics en qualsevol cas;
- Els danys derivats de la conducció del vehicle en condicions contràries a les normes de circulació i seguretat viària, així com els derivats de la conducció del vehicle per un tercer diferent de l'Usuari/ària.
- Els béns i/o activitats assegurats quan l'assegurador tingui prohibida la prestació d'un contracte o servei d'assegurança com a conseqüència de qualsevol sanció, restricció o prohibició prevista pels convenis, lleis o reglaments, inclosos els decidits pel Consell de Seguretat de les Nacions Unides, el Consell de la Unió Europea, o per qualsevol altra llei nacional aplicable.
- Els béns i/o activitats assegurats quan estiguin subjectes a qualsevol sanció, restricció, embargament total o parcial o prohibició prevista pels convenis, lleis o reglaments, inclosos els decidits pel Consell de Seguretat de les Nacions Unides, el Consell de la Unió Europea, o per qualsevol altra llei nacional aplicable.
- Danys o agreujament de danys, pèrdues o reclamacions resultants de: (i) guerra civil o estrangera; (ii) conflicte armat internacional o no internacional, tal com es defineix a les Convencions de Ginebra i a les

sentències i decisions dels Tribunals Internacionals; (iii) invasió; o (iv) l'explosió de municions de guerra.

3.4.4.3. Obligacions en cas de sinistre i/o accident

De la mateixa manera que per al cas de detecció de danys i/o incidències, en cas de sinistre o accident l'Usuari/ària haurà de contactar de forma immediata amb el Servei d'Atenció al Client.

En cas de no fer-ho, si la demora ha causat un perjudici a YEGO i/o a l'asseguradora, l'Usuari/ària perdrà el dret a compensació, llevat que la demora sigui resultat d'un cas fortuït o força major.

L'Usuari/ària haurà de facilitar al Servei Atenció al Client la informació i les dades que li siguin sol·licitades a l'efecte de donar cobertura a l'accident, podent ser enviats a l'Asseguradora a l'efecte que es posi en contacte amb l'Usuari/ària i/o activar-la garantia de l'assegurança.

L'Usuari/ària perdrà el benefici de les garanties de l'assegurança, per a totes les conseqüències que es derivin de la reclamació, si fa intencionalment declaracions falses sobre la data, la naturalesa, les causes, les circumstàncies o les conseqüències del sinistre, així com si s'exagera intencionalment la quantia o la gravetat del dany o s'utilitzen documents inexactes.

3.5. La Bicicleta i el Patinet

3.5.1. Descripció de la Bicicleta i els seus accessoris

Foto Indicativa	Descripció General
	Bicicleta homologada per al seu ús a la UE. Potència: 500 Watt Velocitat màxima: 25km/h Bateria de liti recarregable inclosa Capacitat: 1 persona.
Accessoris	
(i) Suport per a telèfon mòbil; (ii) Cadena o cable d'ancoratge incorporat.	

3.5.2. Descripció del Patinet i els seus accessoris

Foto Indicativa	Descripció General
	Patinet homologat per al seu ús a la UE Potència: 500 Watt Velocitat màxima: 25Km/h. Bateria de liti recarregable inclosa Capacitat: 1 persona.

Accessoris	
(i)	Suport per a telèfon mòbil;
(ii)	Cadena o cable d'ancoratge incorporat.

3.5.3. Obligació d'ancoratge

- 3.5.3.1. Tant les Bicicletes com els Patinets inclouen un sistema incorporat d'ancoratge que s'activa i desactiva mitjançant l'Aplicació YEGO, activant en paral·lel un botó de desbloqueig situat al lateral de cada vehicle.
- 3.5.3.2. L'Usuari/ària assumeix l'obligació de lligar el vehicle en cada moment en què no estigui circulant amb aquest, comprovant el correcte tancament del sistema de l'ancoratge, sense deixar el vehicle desfermat sense vigilància en cap moment.
- 3.5.3.3. Les Bicicletes i Patinets s'han d'ancorar exclusivament al mobiliari urbà habilitat a aquest efecte, és a dir, a les instal·lacions d'U invertides posades a disposició al domini públic. Queda prohibit lligar el vehicle a altres tipus d'elements urbans que no estiguin previstos a aquest efecte (per exemple, els arbres, els bancs, les parades d'autobusos, etc.).
- 3.5.3.4. Qualsevol incompliment de l'esmentada obligació per part de l'Usuari/ària, donarà a YEGO el dret d'aplicar la penalització prevista a aquest efecte a l'Annex II - *Taula de danys i penalitzacions*.
- 3.5.3.5. Addicionalment, i en cas que així ho requereixin les Autoritats competents en determinada Zona de Servei, YEGO es reserva el dret de cobrar a l'Usuari/ària una fiança d'un import de cinquanta euros (50,00.-€) en garantia del compliment de la present obligació d'ancoratge, que serà retornada a l'Usuari/ària en un termini màxim de vint-i-quatre (24h) després de la finalització del Servei, llevat d'incompliment de l'obligació.

3.5.4. La prohibició de portar passatgers i l'ús recomanat del casc

- 3.5.4.1. Les Bicicletes i Patinets de YEGO tenen una capacitat d'una (1) única persona. L'Usuari/ària no podrà en cap cas fer servir el vehicle per transportar algun passatger/a amb independència de la seva edat, sigui aquest/a passatger/a Usuari/ària o no de YEGO.
- 3.5.4.2. Aquests vehicles de YEGO no inclouen cap casc, però es recomana a l'Usuari/ària utilitzar per a la pròpia seguretat un casc propi, independentment que sigui o no imposat per les normes aplicables a la Zona de Servei.

3.5.5. Assegurança associada amb l'ús de les Bicicletes i els Patinets

3.5.5.1. **Assegurança associada amb l'ús de les Bicicletes i els Patinets a Espanya**

Sense perjudici del previst a l'Apartat 3.2. anterior, les tarifes del Servei inclouen en el cas de les Bicicletes i els Patinets una pòlissa d'assegurança, i YEGO no repercutirà a l'Usuari/ària cap dany que estigui efectivament cobert per aquesta pòlissa.

La cobertura efectiva del dany per part de la companyia d'assegurança és l'únic límit que hi ha a la responsabilitat per danys atribuïbles a l'Usuari aplicable en base a

aquestes CGC.

Les tarifes del Servei inclouen l'assegurança amb cobertura pels danys a tercers per responsabilitat civil d'explotació de fins a un milió de dos-cents mil euros (1.200.000,00.-€) per sinistre i any, amb un límit de sis-cents mil euros (600.000,00.-€) per víctima.

Els danys que afecten el propi vehicle, amb independència de la seva naturalesa o abast, i els danys i perjudicis propis que pugui patir l'Usuari/ària conductor/a, com a conseqüència de la utilització del Servei no estan coberts per l'assegurança subscrita.

No estan coberts per aquesta assegurança: (i) Els danys a causa d'actes intencionats o realitzats amb mala fe, de l'Usuari/ària o de persona per la qual hagi de respondre, o els derivats de la infracció o incompliment deliberat de les normes legals; (ii) Els danys l'ocurrència dels quals hagi estat altament previsible i inexcusable a causa de: - L'omissió, infracció o incompliment deliberat de les normes legals, regles o pautes de prudència i de seguretat pròpies de l'activitat assegurada en virtut de les quals qualsevol persona familiaritzada amb aquesta sap que el dany es derivarà d'una forma inevitable; o - Qualsevol tipus de multa, recàrrec o sanció, imposades pels tribunals i altres autoritats, i les conseqüències del seu impagament.

No estarà cobert per l'assegurança, l'accident o sinistre o dany de forma general, que s'hagués produït sota la influència de begudes alcohòliques o de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques.

Tots els sinistres en què es determini responsabilitat per part l'Usuari/ària tenen una franquícia de tres-cents euros (300,00€), que serà assumida per l'Usuari/ària, és a dir, sense perjudici de les altres limitacions previstes aquí, l'assegurança cobrirà aquests danys amb exclusió de l'import de la franquícia aquí definida.

En cas que en un sinistre declarat i indemnitzat al reclamant es determini que el/la responsable del mateix és l'Usuari/ària, l'asseguradora es reservarà el dret de repetició contra aquest i pot iniciar les accions de recobriment de la totalitat dels despeses al causant.

Els accessoris disponibles a cadascun dels vehicles de la flota de YEGO que estiguin disponibles per al Servei no estan coberts per l'assegurança i estan sota la responsabilitat de l'Usuari/ària.

L'assegurança no cobrirà els danys, el robatori o el furt dels objectes personals deixats per part dels Usuaris/àries tant a la part externa com interna del vehicle, ni tampoc cobrirà les punxades o rebentades de pneumàtics que es produeixin en cap supòsit.

IV. LA TARIFICACIÓ

4.1. El caràcter gratuït de la inscripció

- 4.1.1.1. La inscripció i creació del compte de l'Usuari/ària, així com el manteniment és gratuït. És a dir, que mentre l'Usuari/ària no contracti el Servei, reservant i/o usant vehicles de YEGO, no li serà aplicat cap tipus de càrrec per prestació de serveis.

- 4.1.1.2. Així mateix, YEGO ofereix un temps de preparació gratuït perquè l'Usuari/ària es pugui preparar a l'inici del Trajecte i, en particular, perquè disposi del temps necessari per equipar-se adequadament. El temps de preparació gratuït s'adaptarà automàticament en funció de l'edat de l'usuari/ària, per la qual cosa augmentarà de 20 a 45 segons per a qualsevol usuari major de 55 anys. Si l'Usuari/ària no vol estar subjecte a aquesta decisió automatitzada basada en l'edat, pot posar-se en contacte amb YEGO per sol·licitar l'aplicació de la funció de temps de preparació de 20 segons per defecte, d'acord amb la Política de Privacitat de YEGO.

4.2. El Preu per minut

- 4.2.1.1. Sense perjudici de les altres fórmules de tarifació que es detallen a continuació, el preu del Servei de YEGO es determina per defecte com un preu fix per minut en funció del temps efectiu d'ús del vehicle per part de l'Usuari/ària.
- 4.2.1.2. Es detalla a l'*Annex I - Preus per ciutats i vehicles*, els preus fixos aplicables que varien en funció del tipus d'ús, del vehicle que s'utilitza, així com de la ciutat on es presta el Servei.
- 4.2.1.3. A la finalització de cada trajecte, l'Aplicació de YEGO calcula automàticament el temps d'ús del vehicle aplicant les tarifes corresponents en funció dels tipus d'ús realitzats per calcular el preu total corresponent al Servei.
- 4.2.1.4. Els minuts són indivisibles i s'aplicarà el preu fix corresponent al minut sencer, encara que l'Usuari/ària hagi fet servir només segons d'aquell darrer minut, arrodonint a l'alça el nombre total de minuts de durada de cada període d'ús.
- 4.2.1.5. Per tal d'incentivar els usuaris a realitzar els desplaçaments de proximitat a peu, YEGO ha implementat en algunes ciutats d'operació, tal com es detalla a l'*Annex I - Preus per ciutats i vehicles*, una tarifa plana per a qualsevol trajecte de durada inferior a 5 minuts, és a dir, un trajecte d'una distància considerada similar a la que es cobreix en 15 minuts a peu. En aquest cas, el preu fix per minut calculat en funció del temps real que l'Usuari/ària utilitzi el Vehicle només s'aplicarà a partir del sisè (6è) minut del Trajecte (incl.).
- 4.2.1.6. Es distingeixen tres tipus d'ús del vehicle a què corresponguin un preu diferent del minut: la Reserva, la Pausa i el Trajecte definits en els apartats següents.

4.2.2. La Reserva

- 4.2.2.1. El temps de reserva del vehicle abans de començar el trajecte i fins a un màxim de quinze (15) minuts és gratuït. Transcorregut aquest període sense que l'Usuari/ària hagi iniciat el seu trajecte, la reserva del vehicle es cancel·larà automàticament i aquest vehicle constarà de nou a l'Aplicació com a disponible per al seu ús per la resta dels Usuaris/àries.
- 4.2.2.2. Si l'Usuari ho desitja, pot prorrogar el període de quinze (15) minuts de reserva fins a un màxim de dues (2) hores, aplicant-se en aquest cas i a comptar des del minut 16 de reserva (inclòs), una tarifa específica per minut de conformitat amb el previst a l'*Annex I - Preus per ciutats i vehicles*.

4.2.3. El Trajecte

4.2.3.1. Es considera iniciat el trajecte en el moment en què l'Usuari/ària pressiona a l'Aplicació YEGO la tecla “Inici”.

4.2.3.2. Llevat que l'Usuari/ària tingui contractat algun Pla o Pack o tingui crèdits disponibles al moneder virtual del seu compte, de conformitat amb el que preveu l'Apartat 4.3, s'aplicarà el preu fix per minut previst a aquest efecte a l'Annex I - Preus per ciutats i vehicles.

4.2.4. La Pausa

4.2.4.1. La pausa correspon al període durant el qual l'Usuari/ària decideix suspendre el seu trajecte en curs per a un temps determinat. La pausa s'ha d'iniciar mitjançant l'aplicació usant la tecla prevista a aquest efecte. Durant el temps de pausa, s'aplicarà el preu fix per minut previst a aquest efecte a l'Annex I - Preus per ciutats i vehicles.

4.3. Els Packs i els Plans

4.3.1. Els Packs

4.3.1.1. L'Usuari/ària podrà comprar mitjançant l'Aplicació YEGO algun dels Packs de crèdits que estiguin disponibles a cada moment.

4.3.1.2. Els Packs són un lot de crèdits expressats en euros que, en perfeccionar-se la compra, apareixeran al moneder virtual del compte de l'Usuari/ària a l'Aplicació YEGO i que li donaran dret a un Servei que tingui un valor en euros equivalent, aplicant com a referència de conversió el preu del Servei al minut aplicable a cada moment segons el que preveu l'Apartat 4.2. anterior.

4.3.1.3. Els crèdits comprats mitjançant un Pack podran ser utilitzats per l'Usuari/ària en una o diverses vegades, sense límit de temps i fins a esgotament d'aquests, per contractar qualsevol Servei que resulti disponible a l'Aplicació YEGO en el moment de l'ús de cada crèdit.

4.3.1.4. La conversió i el canvi es realitzarà sempre aplicant els preus del Servei per minut vigents en el moment de l'ús dels crèdits, i per a la contractació de Serveis efectivament disponibles en aquell moment a l'Aplicació YEGO.

4.3.1.5. El preu efectiu de compra d'un Pack, comparat amb el valor en euros dels crèdits que inclou, suposa per a l'Usuari/ària un descompte respecte dels preus al minut vigents al moment de la compra del Pack.

4.3.1.6. YEGO es reserva el dret de canviar en qualsevol moment els tipus de Packs disponibles a la compra mitjançant l'Aplicació YEGO, que igualment podran variar d'una ciutat a una altra, sense que aquests canvis puguin afectar els Packs ja contractats i en vigor. Abans de confirmar la compra, l'Usuari/ària tindrà accés a la informació pertinent sobre el tipus de Pack que estigui a la venda, és a dir, en particular el preu IVA inclòs, així com el valor en euros dels crèdits associats amb aquest Pack . Per simplificar la comprensió del sistema de Pack per a l'Usuari/ària, i sense perjudici del funcionament que es detalla a les presents disposicions, YEGO esmenta a la descripció de cada Pack el descompte que suposa aquesta modalitat de compra de crèdits, amb una menció a els crèdits “gratuïts” que s'inclouen al Pack. Aquesta referència als crèdits “gratuïts”

expressats en euros, es deriva d'una comparativa de preu realitzada en el moment de la compra entre (i) els crèdits inclosos al Pack i valor del Servei al qual donen accés, i (ii) el preu que suposaria pagar per a aquest mateix Servei segons els preus per minut vigents en aquell moment.

4.3.1.7. El pagament del preu d'un Pack serà realitzat en la seva totalitat en el moment de la compra per part de l'Usuari/ària usant el mitjà de pagament previst a l'Apartat 5.1. següent. En perfeccionar-se la compra, l'Usuari/ària rebrà automàticament un rebut de compra mitjançant correu electrònic que resumeix les característiques del Pack comprat i el seu preu, i són aplicables al mateix i de forma subsidiària les presents CGC.

4.3.1.8. Les condicions de facturació dels Packs seran les previstes a l'Apartat 5.3. següent, tret que l'Usuari/ària no hagi donat el seu consentiment exprés per a la recepció de factures electròniques sense suport en paper durant el procés de registre.

4.3.1.9. **Dret de desistiment:** Durant un període de catorze (14) dies naturals a partir de la data de compra, i sempre que cap dels crèdits inclosos al Pack no hagin estat utilitzats per pagar serveis ja prestats, l'Usuari/ària podrà, a l'exercici del seu dret legal de desistiment, informar a YEGO de la seva decisió de desistir, enviant abans que expiri el termini esmentat una declaració inequívoca en què expressi el seu desig de desistir a l'adreça de Direcció E-mail de YEGO o a través del Servei d'Atenció al Client de Xat, per tal d'obtenir la devolució de l'import pagat.

En aquest cas, es procedirà a l'eliminació dels crèdits del Pack que apareixen al compte de l'Usuari/ària, i YEGO es compromet a realitzar el corresponent reemborsament del preu com més aviat millor i en qualsevol cas en un termini màxim de catorze (14) dies a comptar de la sol·licitud de l'Usuari/ària. L'exercici del dret legal de desistiment serà totalment gratuït.

4.3.1.10. No es realitzarà cap tipus de reemborsament transcorreguts catorze (14) dies naturals després de la data de compra, o en qualsevol cas una vegada s'hagin fet servir tots o part dels crèdits del Pack per a la contractació de serveis ja prestats. L'Usuari/a declara entendre que el seu dret de desistiment no podrà ser exercit en iniciar-se la prestació dels Serveis amb ús dels crèdits inclòs al Pack comprat.

4.3.1.11. Sense perjudici de la facultat per suspendre i/o eliminar el compte de l'Usuari/ària, YEGO es reserva en qualsevol cas el dret a limitar i impedir, ja sigui de forma temporal o permanent, la contractació de Packs per part d'un Usuari/ària determinat.

4.3.2. Els Plans

4.3.2.1. L'Usuari/ària podrà contractar mitjançant l'Aplicació YEGO qualsevol dels Plans que estiguin disponibles a cada moment.

4.3.2.2. Els Plans són fórmules de Servei que donen a l'Usuari/ària, a comptar des de la contractació del Pla corresponent, el dret d'ús d'un o diversos tipus(s) de vehicle(s) de la flota que YEGO opera, un temps determinat en períodes consecutius determinats en hores o dies, i això durant el període de vigència del Pla.

4.3.2.3. De conformitat amb les especificacions de cada Pla, l'Usuari/àriaa tindrà dret a utilitzar qualsevol vehicle d'una mateixa o de diverses categoria/es que estigui

disponible en cada moment a l'Aplicació YEGO, i això fins a assolir el límit de minuts establert a les Condicions Particulars de cada Pla disponibles a l'Aplicació YEGO.

- 4.3.2.4. L'Usuari/ària podrà triar utilitzar un o diversos vehicles, una o repetides vegades mentre no superi la durada màxima del Pla, i utilitzi el/s tipus(s) de vehicle(s) acordat/s.
- 4.3.2.5. Encara que no s'hagi assolit la durada màxima del Pla un determinat període, l'Usuari/ària no tindrà dret a superar aquell límit al període de referència següent. Els minuts inclosos al Pla s'hauran de gaudir en el període de referència corresponent, i no són acumulatius, ni transferibles d'un període de referència a un altre.
- 4.3.2.6. En cas que l'Usuari/ària superés un determinat període, això és el límit de temps d'ús inclòs al Pla contractat, el temps addicional implicarà la prestació d'un Servei exclòs del Pla, i seran aplicables aleshores al mateix les condicions generals previstes en aquestes CGC, i en particular el preu per minut previst a l'Apartat 4.2 anterior a la totalitat del trajecte en què se superi el límit de temps (cobrament des del primer minut).
- 4.3.2.7. YEGO es reserva el dret de canviar en qualsevol moment els tipus de plans disponibles mitjançant l'Aplicació YEGO, que igualment poden variar d'una ciutat a una altra, sense que aquests canvis puguin afectar els plans ja contractats i en vigor. Els Plans són personals i no es podran cedir, transferir o subcontractar a cap tercer, que no sigui el mateix Usuari/ària que l'hagi contractat.
- 4.3.2.8. La contractació d'un Pla per part de l'Usuari/ària suposa una obligació de permanència durant el període de vigència del Pla. En cas d'incompliment d'aquesta obligació i resolució anticipada de la relació contractual durant el període de vigència d'un Pla, YEGO aplicarà una penalització proporcional al període de permanència incomplert que consistirà en la no devolució de cap import pagat per part de l'Usuari/ària en base al Pla contractat.
- 4.3.2.9. Abans de confirmar la seva acceptació i contractació d'un determinat Pla, l'Usuari/ària tindrà accés a la informació pertinent sobre el tipus de Pla que estigui contractant, és a dir, en particular: (i) el preu total IVA inclòs; (ii) el límit d'ús en minuts que es determini al Pla (p.e., límit de minuts per 24h, límit de minuts per tota la vigència del Pla, etc.); (iii) el període de vigència del Pla; (iv) el tipus de vehicle inclòs, així com (v) el període de permanència i conseqüència de l'incompliment. En tot allò que no estigui regulat en el descriptiu i Termes i Condicions Particulars de cada Pla disponible a l'Aplicació YEGO, serà aplicable el que preveuen aquestes CGC.
- 4.3.2.10. El pagament del preu d'un Pla serà realitzat en la seva totalitat en el moment de la contractació per part de l'Usuari/ària usant el mitjà de pagament previst a l'Apartat 5.1.
- 4.3.2.11. En perfeccionar-se la contractació, l'Usuari/ària rebrà automàticament un correu electrònic amb el resum de les condicions contractuals aplicables al Pla contractat i el seu preu, i seran aplicables al mateix de forma subsidiària les presents CGC.
- 4.3.2.12. Les condicions de facturació dels plans seran les previstes a l'Apartat 5.3., tret que l'Usuari/ària no hagi donat el seu consentiment exprés per a la recepció de factures electròniques sense suport en paper durant el procés de registre.

4.3.2.13. Sense perjudici de la facultat per suspendre i/o eliminar el compte de l'Usuari/ària, YEGO es reserva en qualsevol cas el dret a limitar i impedir, ja sigui de forma temporal o permanent, la contractació de Plans per part d'un Usuari/ària determinat.

4.4. Les Tarifes Solidàries

4.4.1.1. Depenent de la ciutat on operi, YEGO pot oferir tarifes reduïdes exclusivament per a determinats col·lectius, entre els quals hi ha les persones majors de més de 55 anys, els estudiants becats i certs col·lectius vulnerables. La informació sobre aquestes tarifes està disponible a través de l'Aplicació YEGO al Centre d'Ajuda. Per beneficiar-se d'aquestes tarifes reduïdes, l'Usuari/ària ha d'enviar una sol·licitud per correu electrònic a TarificationsSolidaires@rideyego.com.

4.4.1.2. Aquestes tarifes no estan disponibles a totes les ciutats d'operació i estan subjectes a condicions específiques. L'Usuari/ària haurà de facilitar tots els documents justificatius de la seva condició de beneficiari en el moment de la sol·licitud i, si escau, periòdicament.

4.5. Les ofertes, promocions i programes

4.5.1. Les ofertes puntuals, promocions i regals

4.5.1.1. YEGO es reserva el dret d'oferir als seus Usuaris/es Serveis a títol gratuït mitjançant l'atorgament de crèdits expressats en euros, que apareixeran al moneder virtual del compte de l'Usuari/ària a l'Aplicació YEGO, i que li donaran dret a un Servei gratuït que tingui un valor en euros equivalent, aplicant com a referència de conversió el preu al minut del Servei aplicable a cada moment segons el que preveu l'Apartat 4.2.

4.5.1.2. Els crèdits així atorgats per part de YEGO, i una vegada inclosos al moneder virtual del seu compte, podran ser utilitzats per l'Usuari/ària en una o diverses vegades (amb límit de temps o sense i fins a l'esgotament dels mateixos segons el cas), per contractar qualsevol Servei que resulti disponible a l'Aplicació YEGO en el moment de l'ús del crèdit. La conversió es realitzarà sempre aplicant els preus del Servei al minut vigents en el moment de l'ús dels crèdits, i per a la contractació de serveis efectivament disponibles en aquell moment a l'Aplicació.

4.5.1.3. Les condicions aplicables a l'obtenció i la descàrrega efectiva d'aquests crèdits al moneder virtual del compte de l'Usuari/ària variaran en funció de l'origen d'aquests crèdits.

4.5.1.4. A excepció del previst en el cas dels Packs i del programa de fidelització YMC regulats respectivament als Apartats 4.3.1. i 4.3.2. de les presents CGC, els crèdits aquí definits poden tenir com a origen els supòsits següents:

- (i) Campanyes de promoció: En el marc d'una campanya de promoció determinada, els crèdits atorgats per part de YEGO es materialitzaran mitjançant cupons.

Un cupó és en pràctica un codi de promoció que es plasma en un suport electrònic o de paper i que es pot bescanviar a l'Aplicació YEGO, sota determinades condicions, comportant de forma automàtica l'aparició dels crèdits associats al cupó al moneder virtual de el compte de l'Usuari/ària.

Les campanyes de promoció realitzades per part de YEGO i que poden donar lloc a l'emissió de cupons podran ser publicades en línia o offline per part de YEGO, en col·laboració o no amb alguna tercera entitat. Els suports informatius publicats i accessibles per part de l'Usuari/ària en el marc d'aquestes campanyes de promoció especificaran les condicions aplicables a aquestes, essent en qualsevol cas aplicables de forma subsidiària les presents CGC.

De forma general, els cupons tenen una ciutat de referència, i/o segons el cas poden ser (-) individuals, no nominatius, i tenir una data límit d'ús: cada cupó distribuït tindrà un codi de promoció únic que només es podrà fer servir per una única persona (l'Usuari/ària que estigui en la seva possessió) en un marge de temps determinat; o (-) genèrics, no nominatius, i tenir un nombre limitat d'usos: diversos cupons tenen el mateix codi de promoció que pot ser utilitzat per diverses persones i és el nombre d'usos el que està limitat. L'Usuari/ària no podrà bescanviar el cupó una vegada caducat o si ja s'ha sobrepassat el nombre màxim d'usos associats amb aquest cupó.

L'Usuari/ària haurà de conservar el seu cupó individual amb la diligència deguda evitant l'accés i bescanvi del mateix per un tercer. Els cupons, siguin genèrics o individuals, no són nominatius, però sí d'ús únic o limitat, i YEGO no serà responsable de la pèrdua o robatori de qualsevol cupó o de l'esgotament del número límit d'usos abans que un Usuari/ària determinat/ada hagi pogut procedir al bescanvi. L'Usuari/ària no podrà bescanviar un cupó individual que ja hagi estat bescanviat prèviament per un altre Usuari/ària, i tampoc podrà bescanviar un cupó genèric si el nombre màxim d'usos ha estat prèviament assolit, amb independència del motiu i sense que YEGO assumeixi qualsevol tipus de responsabilitat per la situació que hagi estat generada pels seus usuaris/àries en aquests casos.

- (ii) Crèdits per recomanacions: YEGO podrà oferir als seus Usuaris crèdits per recomanar els serveis de YEGO a tercers. Per això, YEGO donarà a l'Usuari/ària accés mitjançant el vostre compte a un codi de referència. En cas que algun tercer s'inscrigui a l'Aplicació YEGO, creant degudament un compte usant el codi de referència d'un altre Usuari/ària i realitzant un trajecte d'almenys dos (2) minuts, aquesta creació de compte i realització de trajecte comportaran automàticament l'aparició dels crèdits associats a la recomanació al moneder virtual del compte de l'Usuari/ària d'origen, així com del nou Usuari/ària.

El nombre de crèdits associats amb cada recomanació que comporti la creació correcta d'un altre compte d'Usuari/ària, amb realització d'almenys un trajecte de dos (2) minuts de durada, serà esmentat en cada moment a l'apartat corresponent a l'Aplicació YEGO .

En qualsevol cas, un mateix codi de referència podrà ser usat un màxim de deu (10) vegades per tercers, estant en tot moment tocat el nombre màxim de crèdits que un mateix Usuari/ària és susceptible d'obtenir mitjançant recomanacions.

L'Usuari/ària haurà de conservar el seu codi de referència amb la diligència deguda evitant l'accés i ús del mateix persones desconegudes. Els codis no són nominatius, però els és aplicable un límit d'ús, i YEGO no serà responsable de la

difusió no desitjada de qualsevol codi de referència.

- (iii) Crèdits per compensació: YEGO podrà lliure i unilateralment decidir atorgar crèdits que apareixeran directament al moneder virtual del compte de l'Usuari/ària, com a gest comercial en cas que YEGO consideri que el Servei prestat no hagi estat òptim per qualsevol motiu, encara que no sigui imputable a YEGO. En cap cas YEGO tindrà l'obligació d'atorgar cap tipus de crèdits per compensació sobre la base de les presents CGC, i concedir aquests crèdits serà en tot moment una decisió lliure i unilateral de YEGO.

- 4.5.1.5. Les condicions aplicables a qualsevol iniciativa que dugui a terme YEGO amb l'objectiu d'atorgar crèdits als Usuaris/es seran determinades de forma unilateral per part de YEGO, que no assumeix cap tipus d'obligació respecte d'això davant dels Usuaris/es.

4.5.2. El programa de fidelització – YMC

- 4.5.2.1. L'Aplicació YEGO disposa d'un programa de fidelització dels Usuaris/es anomenat YEGO MotorClub o YMC, que consisteix a (i) regalar crèdits puntualment als seus Usuaris/àries, i/o (ii) donar part del preu del Servei cobrat a l'Usuari/ària a terceres entitats sense o amb ànim de lucre, i tot això en funció del nombre i de les característiques dels Serveis contractats prèviament per part de l'Usuari/ària.

- 4.5.2.2. El programa YMC s'estructura mitjançant la determinació per part de YEGO de nivells i rangs que s'assoleixen en contractar un número específic de certs serveis.

- 4.5.2.3. En assolir l'Usuari/ària determinat rang o nivell, YEGO informará del regal i/o de la donació que s'hagi pogut generar arran d'això.

- 4.5.2.4. YEGO no comunicarà als seus Usuaris/àries en cap moment la nomenclatura dels nivells i rangs del programa YMC o l'índole dels regals o donacions corresponents, essent per tant totalment sorpresa per a l'Usuari/ària rebre algun regal, o que es faci alguna donació en un moment determinat.

- 4.5.2.5. YEGO es reserva el dret de modificar la definició interna que realitza dels nivells, rangs o fins i tot dels regals del programa YMC aplicables a cada moment, i fins i tot podrà suspendre el programa de fidelització en si, en qualsevol moment i amb independència del motiu.

- 4.5.2.6. En no comunicar la definició dels nivells i rangs del programa YMC, YEGO no es compromet en cap moment davant l'Usuari/ària a realitzar un determinat regal o una donació determinada per la contractació d'un número prèviament especificat de Serveis.

- 4.5.2.7. Com que és un programa que es determina de forma unilateral per part de YEGO, de caràcter totalment gratuït i beneficiós per a l'Usuari/ària, aquest s'aplicarà al conjunt dels Usuaris/àries de YEGO sense distinció i sense que resulti necessari per a l'Usuari/ària atorgar un consentiment específic o realitzar un procediment addicional de registre o inscripció, després de la creació del compte i acceptació de les presents CGC.

- 4.5.2.8. L'aplicació del programa YMC serà uniforme i idèntica per a tots els Usuaris/àries en un moment determinat, és a dir, per exemple, que el sistema atorgarà el mateix regal

a dos Usuaris/àries que hagin assolit el mateix nivell o rang alhora. En existir la possibilitat que YEGO vagi modificant la definició interna que fa dels nivells i rang, dos Usuaris/àries que hagin assolit el mateix nivell o rang en moments diferents podrien no obtenir el mateix regal.

4.5.2.9. Els regals són crèdits expressats en euros, que apareixeran al moneder virtual del compte de l'Usuari/ària a l'Aplicació YEGO i que donaran dret a un Servei gratuït que tingui un valor en euros equivalent, aplicant com a referència de conversió el preu del Servei per minut aplicable a cada moment segons el que preveu l'Apartat 4.2.

4.5.2.10. Els crèdits així atorgats per part de YEGO podran ser usats per l'Usuari/ària en una o diverses vegades, sense límit de temps i fins a esgotament dels mateixos, per contractar qualsevol Servei que resulti disponible a l'Aplicació YEGO en el moment de l'ús. La conversió es realitzarà sempre aplicant els preus del Servei per minut vigents en el moment de l'ús dels crèdits, i per a la contractació de serveis efectivament disponibles en aquell moment a l'Aplicació YEGO.

4.5.2.11. Les donacions consistiran en un compromís de YEGO de realitzar a una tercera entitat amb ànim de lucre o sense de la seva elecció, una donació equivalent a una determinada part del preu del Servei contractat i pagat en aquell moment per part de l'Usuari/ària. En aquest sentit, YEGO informará en el moment oportú a l'Usuari/ària de l'import exacte, així com de la identitat del beneficiari de la donació que s'hagi generat sobre la base del programa YMC. El pagament efectiu de l'import de la donació es pot fer posteriorment en funció del que s'ha acordat amb la tercera entitat beneficiària. YEGO serà lliure d'escollir i modificar a cada moment les entitats que inclogui com a beneficiàries de donacions en el marc del programa YMC.

4.5.3. El programa de relocalització de vehicles

4.5.3.1. Puntualment, YEGO estableix programes de relocalització de vehicles, oferint als Usuaris/es preus reduïts per a la contractació de determinats Serveis que ajuden a YEGO en la gestió dels seus vehicles, augmentant el nivell de disponibilitat d'aquests.

4.5.3.2. Aquests programes no estan disponibles en tot moment ni a totes les ciutats on opera YEGO, i YEGO es reserva el dret d'activar o no aquests programes en funció de la seva necessitat, transmetent la informació pertinent als Usuaris/es en el moment de la contractació del Servei mitjançant l'Aplicació YEGO.

4.5.3.3. Els vehicles inclosos en aquests programes de relocalització apareixen marcats a l'Aplicació YEGO amb la icona d'una estrella o un llamp, com a participant en una "promoció"/ "promo".

4.5.3.4. Aquests vehicles estan seleccionats mitjançant un algoritme de l'Aplicació YEGO sobre la base de diferents criteris que van variant, de localització, immobilitat i/o nivell de bateria.

4.5.3.5. Es distingeixen dos tipus de programes de relocalització de vehicles: la recol·locació ("Relocation") i les zones de recàrrega ("Pit zones"):

- Relocation: Els vehicles inclosos en un programa de recol·locació estan marcats en cada moment a l'Aplicació YEGO amb una icona d'estrella. En seleccionar un vehicle així marcat, apareixerà un missatge que indicarà l'existència de les àrees específiques

en color verd destacat (diferent al color de les zones ajardinades o parcs) en què l'Usuari/ària haurà d'aparc ar el vehicle perquè li sigui aplicat el descompte corresponent.

- Pit zones: Els vehicles inclosos en un programa de Pit zones estan a cada moment marcats a l'Aplicació YEGO amb una icona de llamp. En seleccionar un vehicle així marcat, apareixeran delimitades en color les àrees específiques de recàrrega en què l'Usuari/ària haurà d'aparc ar el vehicle durant els horaris d'obertura de la zona de recàrrega corresponent, perquè li sigui aplicat el descompte corresponent. Els horaris de cada zona de recàrrega es poden consultar seleccionant la zona a l'Aplicació.

4.5.3.6. Abans de confirmar la contractació del Servei, s'informarà l'Usuari/ària de l'import del descompte. El descompte només podrà ser aplicat, en una única vegada, sobre el preu d'aquest Servei, a saber que si al trajecte pel qual s'informa d'aquest descompte li correspon, per la durada, un preu inferior al descompte aplicable, el Servei serà gratuït però no es podrà aplicar total o parcialment aquell descompte sobre el preu dels següents Serveis contractats per l'Usuari/ària.

4.5.3.7. L'Usuari/ària podrà triar si complir o no els requisits definits per tenir dret a l'aplicació del descompte. En cas que l'Usuari/ària compleixi allò indicat en aquest sentit aparcant el vehicle inclòs en el programa a les àrees i marge de temps comunicats, se li aplicarà automàticament el descompte deduint-lo del preu que li correspondria abonar pel proper Servei per aquest trajecte.

4.5.3.8. L'aplicació del descompte constarà ressenyada al resum del Servei que rebrà l'Usuari/ària mitjançant correu electrònic, així com a la corresponent factura, que s'emetrà de conformitat amb el que preveu l'Apartat 5.3.

4.5.4. Programes de formació i cursos de conducció

4.5.4.1. YEGO organitza programes de formació per als seus Usuaris/àries les condicions de participació dels quals es comuniquen directament a través de l'Aplicació YEGO o, si escau, per correu electrònic a l'Usuari/ària. L'Usuari/ària pot sol·licitar en qualsevol moment informació sobre els programes de formació, si n'hi ha, disponibles a cada ciutat d'operació.

4.5.4.2. YEGO es reserva el dret de variar el tipus, la naturalesa i/o el nombre de cursos de formació oferts a l'Usuari/ària en qualsevol moment, a cada ciutat d'operació. En els casos en què la YEGO ha d'oferir la formació d'acord amb la normativa local, les condicions essencials s'especifiquen a l'Annex IV - *Llista d'ofertes de formació obligatòries*.

V. FACTURACIÓ I MÈTODES DE PAGAMENT

5.1. Les targetes de crèdit o dèbit com a mitjà de pagament

5.1.1.1. Seguint el procés d'inscripció i creació d'un compte a l'Aplicació EGO en els termes previstos a l'Apartat 2.1., l'Usuari/ària haurà de registrar com a mitjà de pagament un mínim d'una targeta de crèdit o de dèbit. El registre de la targeta de crèdit o de dèbit és opcional durant el procés d'inscripció i creació d'un compte però obligatori per poder accedir al Servei i utilitzar els vehicles.

5.1.1.2. L'Usuari/ària podrà triar afegir més targetes de crèdit o de dèbit associant-les al seu

compte i determinant en cada moment la targeta que YEGO haurà d'utilitzar per al cobrament dels Serveis prestats mitjançant l'Aplicació YEGO. Per defecte, la targeta que s'utilitzarà com a mitjà de pagament serà la darrera que l'Usuari/ària hagi registrat a l'Aplicació YEGO.

- 5.1.1.3. L'Usuari/ària es compromet a registrar exclusivament targetes de crèdit o de dèbit de la seva titularitat o havent obtingut prèviament la requerida autorització del/de la titular de la mateixa per al seu ús.
- 5.1.1.4. L'Usuari/ària podrà registrar targetes de crèdit o de dèbit, visa, mastercard o american express, havent d'emplenar les dades corresponents al formulari al qual se li donarà accés a l'Aplicació YEGO, incloent-hi el número complet de la targeta, la seva data de caducitat, així com el codi CVC que apareix al revers d'aquesta.
- 5.1.1.5. De conformitat amb el previst a la Política de Privacitat de YEGO, YEGO no recull les dades associades amb les targetes de crèdit o de dèbit dels seus Usuaris/àries, sinó que la responsable de tractar aquestes dades és l'entitat autoritzada *Stripe* que actuarà com a plataforma de pagaments, i serà l'única a tenir accés a aquestes dades, garantint la gestió i seguretat de les transaccions bancàries que es generin a l'Aplicació YEGO. L'Usuari/ària declara entendre i acceptar el funcionament de la plataforma de pagament *Stripe*, comproment-se a mantenir indemne a YEGO davant de qualsevol incidència provocada per la intermediació de *Stripe*.
- 5.1.1.6. En registrar l'Usuari/ària una targeta de crèdit o de dèbit a l'Aplicació YEGO, i amb l'objectiu de comprovar-ne la validesa i l'existència de fons, es procedirà automàticament a un càrrec de zero (0) euros o si no n'hi ha (1) euro, segons permeti l'entitat bancària de l'Usuari/ària, que serà retornat a l'Usuari/ària uns minuts després del càrrec.
- 5.1.1.7. L'Usuari/ària podrà en cada moment actualitzar les dades de la/es targeta/es de crèdit o de dèbit associades amb el seu compte a l'Aplicació YEGO, i es compromet a no contractar cap Servei a l'Aplicació YEGO sense tenir degudament registrada una targeta de crèdit o de dèbit vàlida en un compte, que tingui prou fons per pagar el preu del Servei sol·licitat, i sobre el qual tingui ple dret d'ús i disposició.
- 5.1.1.8. Com a mètode alternatiu de pagament, YEGO ofereix la possibilitat d'afegir un compte de pagament, Apple Pay o Google Pay segons el sistema instal·lat al telèfon mòbil de l'Usuari/ària. YEGO no es compromet que aquesta alternativa de pagament estigui disponible a cada moment, i aquesta no reemplaça la necessitat de tenir una targeta de crèdit o dèbit activada i amb fons suficients associat amb el compte de l'Usuari/ària.

5.2. Les modalitats de pagament

- 5.2.1.1. En registrar una targeta de crèdit a l'Aplicació YEGO, l'Usuari/ària autoritza expressament YEGO perquè pugui procedir de forma unilateral i automàtica al cobrament del preu dels Serveis prestats, així com de qualsevol deute que s'hagi generat a favor de YEGO de conformitat amb les presents CGC.
- 5.2.1.2. A excepció de la compra de Packs i Plans regulats a l'Apartat 4.3., els cobraments per la prestació dels Serveis es realitzaran a la finalització de cada Servei, calculant automàticament l'Aplicació YEGO, el corresponent preu en funció del vehicle, de la

Zona del Servei, del tipus d'ús i de la seva durada, tot això en base a les presents CGC.

- 5.2.1.3. En el cas dels Packs i Plans, el preu de compra dels mateixos serà cobrat per part de YEGO usant el mateix mitjà de pagament definit a l'Apartat 5.1 però en el moment de la compra o contractació, i íntegrament, amb independència del moment de la prestació efectiva dels serveis.

5.3. Facturació

- 5.3.1.1. En finalitzar cada Servei, i llevat que l'Usuari/ària hagi sol·licitat prèviament a YEGO el contrari de forma expressa, l'Usuari/ària rebrà automàticament mitjançant correu electrònic un rebut del Servei prestat que podrà descarregar, amb el desglossament dels minuts usats amb el preu corresponent, i si és el cas amb el corresponent nombre de crèdits usats. L'Usuari/ària tindrà accés a cada moment a l'Aplicació YEGO a un històric dels Serveis prestats durant els dotze (12) mesos anteriors com a mínim.

- 5.3.1.2. Si hi ha consentiment previ i exprés del/de la Usuari/ària, s'emetrà automàticament una factura en format electrònic que es podrà consultar i descarregar des de l'Aplicació YEGO al compte de l'Usuari/ària el primer dia del mes següent. L'Usuari/ària podrà sol·licitar en qualsevol moment l'enviament d'una factura en suport paper, o revocar-ne el consentiment general de rebre les factures en format electrònic, mitjançant una simple comunicació d'aquesta petició per qualsevol dels canals a què fa referència l'Apartat 8.1.1.1.

VI. PROCEDIMENT EN CAS D'ACCIDENTS, VANDALISME O ROBATORI

Sense perjudici de l'obligació general d'informació assumida per part de l'usuari i que es regula a l'Apartat 3.1.3., l'Usuari/ària haurà de complir amb el procediment específic que es detalla a continuació en cas d'accident, robatori o vandalisme sobre el vehicle durant la prestació del Servei.

6.1. Els accidents o actes de vandalisme

- 6.1.1. En cas d'accident o acte de vandalisme, l'Usuari/ària haurà de:
- (i) Notificar a YEGO la incidència el més aviat possible, això és excepte causa de força major que els ho impedeixi, en el moment de la incidència a la finalització del Servei i en qualsevol cas en un termini màxim de 48 hores, mitjançant correu electrònic a l'Adreça E-mail YEGO, o mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat; YEGO decidirà si enviar un operador/a al lloc dels fets i si l'Usuari/ària ha de romandre-hi fins que arribi;
 - (ii) Realitzar fotos de cadascun dels angles del vehicle de YEGO, així com de qualsevol vehicle de tercer implicat en l'accident si és el cas, presenti o no danys visibles, i seguint a aquest efecte les instruccions incloses a l'Annex III - Guia per a la gestió de comunicats d'accidents i fotos de final de trajecte;
 - (iii) Realitzar fotos de qualsevol dany provocat per l'accident o acte de vandalisme en instal·lacions o objectes presents a la zona dels fets, siguin privats o públics, així com del pla general de la situació;
 - (iv) Emplenar degudament un Part d'accident o de sinistre si és el cas, seguint a aquest efecte les instruccions incloses a l'Annex III - Guia per a la gestió de parts d'accidents i fotos de final de trajecte recollint en particular les dades del conductor/a de qualsevol altre vehicle implicat a l'accident, els números de matrícula, així com els de la seva companyia d'assegurança;

- (v) Enviar mitjançant correu electrònic a la Direcció E-mail YEGO la informació de la incidència o accident, així com en cas que hi hagi tercers involucrats el comunicat d'accident o sinistre a YEGO el més aviat possible i, en qualsevol cas, en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores des que s'hagi produït l'incident (excepte casos de Força Major). El retard no podrà superar en cap cas la durada de la Força Major que ho justifica.

6.2. El robatori del vehicle i/o dels seus accessoris

- 6.2.1. En cas de robatori sigui del vehicle i/o de qualsevol dels seus accessoris, l'Usuari/ària haurà de:
 - (i) Notificar a YEGO la incidència el més aviat possible, això és excepte causa de força major que els ho impedeixi, en el moment de la incidència a la finalització del Servei, mitjançant correu electrònic a l'Adreça E-mail YEGO o mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat;
 - (ii) Contactar de forma immediata les autoritats competents, desplaçant-se de resultar necessari a una comissaria de la policia i interposant la denúncia corresponent;
 - (iii) Enviar mitjançant correu electrònic a la Direcció E-mail YEGO còpia de la denúncia per robatori a YEGO el més aviat possible i, en qualsevol cas, en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores des que s'hagi produït l'incident excepte casos de Força Major. El retard no podrà superar en cap cas la durada de la Força Major que ho justifica.

6.3. Penalitzacions relacionades amb els accidents, actes de vandalisme o robatori

- 6.3.1. Sense perjudici del que preveu el règim de responsabilitat per danys establert a l'Apartat 3.2. de les presents CGC, YEGO es reserva el dret d'aplicar les penalitzacions previstes a l'Annex II - *Taula de danys i penalitzacions*, en cas que l'Usuari/ària no respecti les regles establertes a les disposicions d'aquest Apartat VI quant al procediment aplicable en cas d'accident, acte de vandalisme o robatori.

VII. PROCEDIMENT EN CAS DE MULTA

7.1. Tractament de les multes i serveis de grua

7.1.1. Principi general de responsabilitat i penalitzacions aplicades per part de YEGO

- 7.1.1.1. De conformitat amb allò previst a les presents CGC, l'Usuari/ària és l'únic/a responsable del compliment durant la prestació del Servei de qualsevol norma de circulació i estacionament, i com a tal haurà d'assumir el pagament de qualsevol multa, recàrrec o sanció, imposades pels cossos de policia i altres autoritats, com a conseqüència d'un incompliment de l'Usuari/ària de qualsevol d'aquestes normes.
- 7.1.1.2. En determinats casos, l'aplicació de les sancions esmentades per part de les autoritats competents comportarà la retirada del vehicle usat per l'Usuari/ària per un servei municipal de grua, l'Usuari/ària haurà de fer-se responsable en qualsevol cas de la totalitat de les conseqüències econòmiques que aquestes circumstàncies poguessin comportar.
- 7.1.1.3. Amb independència del pagament per part de l'Usuari/ària de les sancions referides anteriorment i de les despeses que se'n derivin, YEGO es reserva el dret d'aplicar

addicionalment penalitzacions contractuals, per la gestió d'aquestes sancions per part de YEGO, i tot això aplicant els imports de penalització previstos a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*.

7.1.1.4. És a dir, que YEGO podrà aplicar les penalitzacions previstes a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions* per gestió de les sancions, multes o processos administratius sancionadors imputables a l'Usuari/ària. YEGO es reserva el dret, a discreció, d'acumular aquestes penalitzacions en els casos en què YEGO hagi d'intervenir més d'una vegada en la tramitació de sancions, multes o procediments administratius sancionadors imputables a l'Usuari. Aquestes quantitats es sumaran a l'import de la pròpia multa o sanció, que l'Usuari/ària haurà de satisfer l'Autoritat competent, o reemborsar a YEGO segons sigui el cas.

7.1.2. Procediment aplicable en cas de multa amb retirada per grua

7.1.2.1. En cas de retirada d'un vehicle de YEGO per un servei de grua o equivalent, YEGO comprovarà la identitat de l'Usuari/ària responsable verificant a l'Aplicació YEGO (-) si el lloc d'ús o d'estacionament usat per l'últim Usuari/ària vehicle coincideix amb el lloc de retirada notificat pel servei de grua, i (-) si la fotografia realitzada per l'Usuari/ària al final del Servei segons el que preveu l'Apartat 3.1.5.4. permet o no excloure'n la responsabilitat.

7.1.2.2. Llevat que la fotografia realitzada per part de l'Usuari/ària permetés demostrar sens dubte que el vehicle es trobava correctament aparcant en un lloc habilitat a aquest efecte a la finalització del Servei, sense que hi hagi en aquella zona segons dades públiques cap prohibició temporal o permanent d'aparcament, es considerarà a l'últim Usuari/ària que hagi fet servir i aparcant el vehicle responsable de la sanció per estacionament interposada, incloent-hi les despeses dels Serveis de grua.

7.1.2.3. Un cop comprovada la identitat de l'Usuari/ària responsable, YEGO remetrà una notificació escrita mitjançant correu electrònic informant de la sanció i recordant el sistema de penalització aplicable de conformitat amb les presents CGC.

7.1.2.4. YEGO s'encarregarà en tot cas mitjançant els seus propis equips d'anar a recuperar el vehicle al dipòsit municipal en un termini màxim de quaranta-vuit hores (48h) a comptar de la notificació de la sanció, aplicant addicionalment la corresponent penalització contractual segons el previst a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*. L'Usuari/ària dóna el seu exprés consentiment perquè YEGO pugui gestionar aquest tràmit, i perquè procedeixi al cobrament de les despeses corresponents (incloent-hi la penalització prevista) utilitzant per això el mateix mètode de pagament que el previst per al pagament dels Serveis.

7.1.3. Procediment aplicable en cas de multa sense retirada per grua

7.1.3.1. En cas d'interposició d'alguna sanció sense intervenció de grua, amb independència de l'incompliment a l'origen de la mateixa, les autoritats sol·licitaran a YEGO les dades de l'Usuari/ària responsable, per notificar-li directament la sanció interposada.

7.1.3.2. L'Aplicació YEGO identificarà l'Usuari/ària responsable de forma automàtica sobre la base de l'hora i el lloc dels fets comunicats per les autoritats, així com de les dades del Vehicle implicat. En identificar l'Usuari/ària responsable, si les tingués YEGO es limitarà a remetre les dades de contacte corresponents a les Autoritats, donant el seu

expres consentiment l'Usuari/ària perquè YEGO procedeixi a aquesta comunicació.

7.1.3.3. En cas que, tot i una designació vàlida de l'Usuari/ària davant les autoritats competents, YEGO s'enfronti a un embargament administratiu derivat d'una sanció de qualsevol tipus imputable a l'Usuari/ària, YEGO es reserva el dret de cobrar a l'Usuari/ària l'import corresponent, incrementat amb la penalització prevista per a aquest cas a l'*Annex II (Taula de danys i penalitzacions)*. L'Usuari/ària autoritza expressament YEGO a procedir a la recuperació dels costos corresponents (inclosa la penalització contractual) utilitzant el mateix mitjà de pagament que l'utilitzat per al pagament dels Serveis.

7.1.3.4. En cas que les dades associades amb el compte de l'Usuari/ària estiguessin, per la raó que fos, indisponibles, incompletes o desactualitzades, YEGO, si ho considera oportú tenint en compte els terminis de pagament de la sanció, es reserva el dret de (i) pagar l'import de la sanció per compte de l'Usuari/ària i de refacturar l'import corresponent al qual s'hi sumarà la penalització prevista a aquest efecte a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*, o de (ii) notificar per correu electrònic al corresponent Usuari/ària la interposició de la sanció, requerint-li la comunicació de les dades necessàries a la tramitació de la dita sanció.

Si l'Usuari/ària es negués o no atengués el requeriment de comunicació de dades en les vint-i-quatre hores següents (24h), YEGO es reserva el dret de pagar la sanció per compte de l'Usuari/ària repercutint-li a posteriori el corresponent cost incrementat per la penalització prevista en aquest cas a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*. L'incompliment de l'obligació d'identificar el conductor/a pot generar una sanció administrativa addicional i quantiosa (ex: a França una sanció d'aproximadament 400,00 euros) que serà sistemàticament repercutida a l'Usuari/ària que no hagi atès la sol·licitud de transmissió de dades realitzada per YEGO a aquest efecte en el termini anteriorment esmentat. L'Usuari/ària es compromet a no pagar directament la sanció administrativa abans que s'hagi realitzat el tràmit d'identificació del conductor/a davant de l'Administració per part de YEGO, assumint en cas contrari la sanció administrativa addicional.

L'Usuari/ària dóna el seu exprés consentiment perquè YEGO pugui gestionar aquest tràmit, i perquè procedeixi al cobrament de les despeses corresponents (incloent-hi la penalització prevista) utilitzant per això el mateix mètode de pagament que el previst per al pagament dels Serveis.

7.1.3.5. Sense perjudici del que estableixen els paràgrafs anteriors, en determinats casos les autoritats exigeixen l'abonament de les sancions directament a YEGO, és a dir, sense sol·licitar les dades de l'Usuari/ària prèviament a YEGO (per exemple, sancions per estacionament a zones d'estacionament regulat de pagament). En aquests casos, YEGO efectuarà el pagament directament. Posteriorment, després d'identificar l'Usuari/ària responsable de forma automàtica sobre la base de l'hora i el lloc dels fets comunicats per les autoritats, així com de les dades del Vehicle implicat, YEGO repercutirà l'import de la sanció a l'Usuari/ària juntament amb la penalització per gestió de la multa prevista a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*.

7.1.3.6. Totes les despeses i càrrecs soferts per YEGO i les sancions resultants de processos legals i sancions identificades anteriorment hauran de ser abonades per l'Usuari/ària que estigüés utilitzant el vehicle en el moment de la infracció objecte de la sanció.

- 7.1.3.7. La falta de pagament de les penalitzacions i/o sancions donarà lloc al bloqueig i/o supressió del compte de l'Usuari/ària, i YEGO podrà a més de reclamar aquests imports, adoptar les mesures que consideri convenientes per rescabalar-se dels danys i perjudicis ocasionats, així com plantejar les accions de reclamació que consideri pertinents a la corresponent Jurisdicció.

7.2. Els retards de pagament i les reclamacions d'impagaments

- 7.2.1. En cas que el càrrec del preu de qualsevol Servei, o de qualsevol import que pogués deure l'Usuari/ària davant YEGO, resultés impossible utilitzant la o les targetes de crèdit registrades al compte, i amb independència del motiu, s'operarà un bloqueig automàtic del compte de l'Usuari/ària.
- 7.2.2. En bloquejar el compte de l'Usuari/ària per impagament, YEGO remetrà a l'Usuari/ària mitjançant correu electrònic una primera notificació informant-lo de la situació, indicant l'import impagat així com la informació que hagi remès a YEGO l'entitat bancària de l'Usuari/ària quant al motiu del rebuig.
- 7.2.3. YEGO tornarà a intentar executar el càrrec de forma automàtica utilitzant el mateix mitjà de pagament, cada dos (2) dies durant un (1) mes. L'Usuari/ària podrà mitjançant l'Aplicació YEGO fer un pagament del deute total en qualsevol moment. El compte de l'Usuari/ària no podrà ser reactivat, i cap Servei no podrà ser contractat fins que s'hagi procedit al pagament del deute existent.

Transcorregut un (1) mes a comptar de la prestació del Servei i el primer intent de cobrament, s'aplicarà, a l'import del deute, una taxa d'interès per demora del tres per cent (3%) mensual.

- 7.2.4. YEGO es reserva el dret d'aplicar la penalització per impagament prevista a l'*Annex II - Taula de danys i penalitzacions*, procedint en qualsevol moment a externalitzar el procés de cobrament d'aquell deute, i tot això sense perjudici de qualsevol acció judicial que pogués en el seu cas iniciar reclamant una condemna a costes de l'Usuari/ària deutor/a.
- 7.2.5. Addicionalment al bloqueig del compte, YEGO podrà triar en cas d'impagament procedir a suprimir definitivament el compte de l'Usuari/ària, remetent-li en aquest cas un correu electrònic d'informació previst a l'Apartat 2.1.4.2 quant a la supressió de les dades personals.

7.3. Penalitzacions econòmiques per incompliments de les CGC

- 7.3.1. Determinades condicions contractuals incloses a les presents CGC i assumides per part de l'Usuari/ària es consideren essencials i com a tals, es preveuen penalitzacions econòmiques específiques en cas d'incompliment i amb independència que YEGO hagi patit danys arran d'això. Totes les penalitzacions aplicables segons el supòsit d'incompliment s'indiquen a l'*Annex II - Taula de Danys i Penalitzacions*, incloent-hi una descripció de la conducta, la referència a l'obligació incomplerta de les CGC i l'import de la penalització corresponent.
- 7.3.2. Abans d'aplicar qualsevol tipus de penalització, procedint al cobrament de la mateixa, YEGO es compromet a notificar a l'Usuari/ària mitjançant correu electrònic l'aplicació de la penalització precisant els elements de fet que hagi donat lloc a aquesta.

VIII. CONTACTE I SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

- 8.1.1.1. L'Usuari/ària podrà contactar amb YEGO pels següents canals:
- (i) Mitjançant correu postal o burofax a l'adreça del domicili social de l'entitat que presta el Servei esmentada a l'encapçalament del document;
 - (ii) Mitjançant correu electrònic usant l'Adreça E-mail YEGO: info@rideyego.com ;
 - (iii) Mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat accessible dins de l'Aplicació YEGO.
- 8.1.1.2. YEGO aconsella a l'Usuari/ària privilegiar el Servei d'Atenció al Client de Xat per contactar amb YEGO, en tenir personal atenent les sol·licituds dels Usuaris/àries per aquest canal en tot moment mentre el Servei de YEGO estigui obert a la corresponent Zona de Servei.
- 8.1.1.3. La reactivitat i temps de resposta de l'esmentat personal podrà variar en funció del volum de sol·licituds que el Servei d'Atenció al Client de Xat estigui gestionant a cada moment.
- 8.1.1.4. El personal del Servei d'Atenció al Client de Xat està formats per poder contestar qualsevol dubte que pugui tenir l'Usuari/ària en relació amb el Servei, i gestionar qualsevol tipus d'incidències que hagi pogut sorgir durant la prestació del Servei.
- 8.1.1.5. **Queixes i/o reclamacions:** L'Usuari/ària podrà formular qualsevol tipus de queixa o reclamació sobre els Serveis prestats per YEGO mitjançant qualsevol dels canals aquí descrits. Per a les queixes i/o reclamacions a Espanya, l'Usuari/ària pot descarregar a continuació els diferents formularis de Fulls de Reclamacions oficials que posa a la seva disposició cada Comunitat Autònoma: Catalunya ([click aquí](#)), Comunitat Valenciana ([click aquí](#)), Andalusia ([click aquí](#)) i Aragó ([click aquí](#)); i presentar-los a YEGO per qualsevol dels canals a què fa referència l'Apartat 8.1.1.1. Un cop rebuda la queixa i/o reclamació per part de YEGO, serà gestionada per aquesta de conformitat amb la normativa aplicable en cada cas. Així mateix, s'informa a l'Usuari/ària que es pot adreçar a la pàgina web de www.consumoresponde.es, on podrà completar en línia i descarregar el model emplenat de full de queixes i reclamacions de la Comunitat Autònoma d'Andalusia. Per a més informació (consumoresponde@juntadeandalucia.es / Telèfon Gratuït: 900 21 50 80).
- 8.1.1.6. L'Aplicació YEGO també disposa d'un espai de respostes a preguntes freqüents accessible en diversos idiomes, que l'Usuari/ària podrà consultar en qualsevol moment en cas de dubte.
- 8.1.1.7. A través de l'Aplicació YEGO, hi ha disponible un servei d'atenció telefònica per a persones amb mobilitat reduïda i per a usuaris majors de 55 anys. L'Usuari/ària haurà de sol·licitar a través del Servei d'Atenció al Client de Xat ser contactat per un operador especialitzat. YEGO podrà sol·licitar a l'Usuari/ària la informació relacionada amb el seu estat que sigui necessària per respondre a la seva sol·licitud.

IX. DISPOSICIONS GENERALS

9.1. Modificacions de les CGC

- 9.1.1. YEGO es reserva el dret d'introduir modificacions a les presents CGC, incloent-hi la seva política de preus. Les modificacions que es realitzin s'anunciaran als Usuaris/àries

mitjançant correu electrònic de conformitat amb allò previst a l'Apartat 1.2. i es publicaran les CGC a la Pàgina Web YEGO així com a l'Aplicació YEGO.

9.2. Separabilitat

- 9.2.1. En cas que una o diverses de les clàusules d'aquestes CGC es declarin invàlides o nul·les, això no afectarà la validesa de la resta. En aquest cas, les parts es comprometen a completar els espais resultants d'acord amb l'esperit i la voluntat presumpta de les parts contractants i a substituir les clàusules invàlides per altres vàlides que siguin el més properes possible a les invàlides en el sentit econòmic i no material.

9.3. Remissió a la Política de Privacitat

- 9.3.1. En tot allò referent a les dades personals tractades per part de YEGO en el marc de la prestació dels Serveis, l'Usuari/ària s'ha de remetre a la [Política de Privacitat](#), podent contactar a YEGO en cas de dubte.

9.4. Idiomes

- 9.4.1. Les presents CGC estan disponibles en català, castellà, francès i anglès, podent l'Usuari/ària sol·licitar a YEGO l'enviament de qualsevol d'aquestes versions mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Xat o mitjançant correu electrònic a l'adreça E-mail YEGO.

9.5. Jurisdicció i Llei Aplicable

- 9.5.1. Aquest contracte té caràcter privat. Aquest contracte es regirà i interpretarà d'acord amb la legislació vigent del país on es presta el Servei, això és Espanya o França, sense perjudici de la protecció que puguin garantir les normes imperatives en matèria de consum del lloc de residència habitual de l'Usuari/ària d'acord amb allò establert a l'Article 6.2 del Reglament 593/2008 (Roma I).
- 9.5.2. Així mateix, qualsevol controvèrsia que se susciti en relació amb aquest contracte amb independència de la causa, haurà de ser resolta, a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals del domicili de l'Usuari/ària del Servei, llevat dels casos en què la Llei determini una altra Jurisdicció imperativa diferent de l'anterior en atenció als fets objecte de la controvèrsia.
- 9.5.3. En el cas concret d'un servei prestat al territori francès, d'acord amb les disposicions de l'article L.611-1 i següents del Codi de consum francès, per a qualsevol litigi de caràcter contractual entre l'usuari/ària i YEGO que no hagi pogut ser resolt a través d'una reclamació prèviament presentada davant el Servei d'Atenció al Client de Xat, l'Usuari/ària té la possibilitat de recórrer gratuïtament al Mediator de Consum que serà el mediator del *Conseil National des Professions de l'Automobile* (CNPA), domiciliat a 50, Rue Rouget de Lisle 92158 Suresnes Cedex i amb qui es pot contactar per correu electrònic a la següent adreça: mediateur@mediateur-cnpa.fr. Les condicions de remissió estan disponibles de forma més completa a la seva pàgina web a la següent adreça: www.mediateur-cnpa.fr, sempre que es compleixin les condicions d'admissibilitat de la sol·licitud i en el termini d'un (1) any des de la reclamació per escrit al Servei d'Atenció al Client de Xat de YEGO. Si el procés de mediació no dóna lloc a un acord amistós entre les parts, el litigi derivat del registre



del Servei YEGO o de la seva utilització se sotmetrà a la jurisdicció exclusiva dels tribunals francesos.

ANNEX I.- PREUS PER CIUTATS I VEHICLES

Imports expressats en Euros (.-€) amb IVA inclòs:

Ciutat / Vehicle		MOTOCICLETA			BICICLETA			PATINET		
Tipus d'Ús		Trajecte	Pausa	Reserva	Trajecte	Pausa	Reserva	Trajecte	Pausa	Reserva
Barcelona i l'Hospitalet (Espanya)	Per Minut / des del primer minut	0,33	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
València (Espanya)	Per Minut / des del primer minut	0,33	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Sevilla (Espanya)	Per Minut / des del primer minut	0,31	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Màlaga (Espanya)	Per Minut / des del primer minut	0,31	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Saragossa (Espanya)	Per Minut / des del primer minut	0,31	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tolosa (França)	Per Minut / des del primer minut	0,32	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Bordeus (França)	Per Minut / des del primer minut	0,32	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Niça (França)	Per Minut / des del primer minut	0,36	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
París (França)	Tarifa plana per als 5 primers minuts	1,95	0,14	0,14	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Per Minuts / a comptar des del 5è Minut (exclòs)	0,39								

N/A: No aplicable per indisponibilitat del Servei

Trajecte/Pausa/Reserva: Consultar les disposicions de les CGC: Apartats 4.2.2. i ss.

ANNEX II.- TAULA DE DANYS I PENALITZACIONS

Llistat indicatiu dels preus de les principals peces de les motocicletes:

YEGO REF.	Descriptiu Peces	PRECIO (.-€)
E-SCOOT-0001	Parafangs gran	17,10
E-SCOOT-0002	Parafangs petit	3,85
E-SCOOT-0003	Cresta cromada parafangs	3,84
E-SCOOT-0004	Reflectant davanter groc	1,33
E-SCOOT-0005	Embellidor bombí	2,75
E-SCOOT-0006	Frontal	57,60
E-SCOOT-0007	Coberta columna frontal	8,93
E-SCOOT-0008	Embellidor cromat logo	3,01
E-SCOOT-0009	Embellidor cromat botzina	2,18
E-SCOOT-0010	Coberta frontal xassís	6,65
E-SCOOT-0016	Reposapeus	25,60
E-SCOOT-0017	Tapet coberta reposapeus	4,92
E-SCOOT-0019	Coberta quilla	16,90
E-SCOOT-0020	Anell cromat far	5,70
E-SCOOT-0025	Coberta manillar superior	7,09
E-SCOOT-0026	Coberta manillar inferior	8,45
E-SCOOT-0027	Embellidor collaret cromat columna	3,16
E-SCOOT-0030	Velocímetre	42,80
E-SCOOT-0033	Intermitent davanter dret	8,28
E-SCOOT-0035	Intermitent davanter esquerre	8,28
E-SCOOT-0036	Coberta parafangs posterior	24,05
E-SCOOT-0037	Bombí seient	7,58
E-SCOOT-0042	LED del darrere	13,30
E-SCOOT-0049	Suport matrícula	2,88
E-SCOOT-0055	Coberta lateral dreta	20,09
E-SCOOT-0056	Tapa coberta posterior dreta	4,37
E-SCOOT-0059	Coberta lateral esquerra	20,09
E-SCOOT-0069	Motor	557,05
E-SCOOT-0072	Eix davanter	9,53
E-SCOOT-0077	Maneta de fre davantera dreta	6,18
E-SCOOT-0089	Maneta de fre davantera esquerra	4,68
E-SCOOT-0093	Accelerador	4,40
E-SCOOT-0094	Puny esquerre	2,88
E-SCOOT-0107	Forqueta frontal NOVA, MY2017	68,16
E-SCOOT-0109	Bieletes forqueta	52,87
E-SCOOT-0114	Coixinets columna direcció a dalt	2,69
E-SCOOT-0122	Cavallet	28,16
E-SCOOT-0133	Retrovisor	2,40
E-SCOOT-136	Coixinets de baix 2017	20,40
E-SCOOT-0143	Tapa bagul	13,80
E-SCOOT-0150	Bagul	85,20
E-SCOOT-0152	Pneumàtic	19,92
E-SCOOT-0165	Suport de mòbil	5,64
E-SCOOT-0172	Reforç manta cobreix cames	72,00
E-SCOOT-0177	Forqueta davantera V2	23,82
E-SCOOT-0180	Amortidor davanter dret	24,34
E-SCOOT-0181	Amortidor davanter esquerre	24,34
E-SCOOT-0182	Suport bagul	44,41
E-SCOOT-0193	Tires decoratives negres	12,67
E-SCOOT-0196	Far LED	40,26
E-SCOOT-0200	Manillar	10,79
E-SCOOT-0229	Xassís	416,47
E-SCOOT-0232	Manta cames	62,40
	Pèrdua, robatori o danys a un guant	50,00

	Pèrdua, robatori o dany a una bateria	1.000,00
	Pèrdua, robatori o dany a un casc	50,00
	Pèrdua dels documents del vehicle	20,00
	Robatori o sinistre total del vehicle	3.500,00

NOTA: Aquesta llista és orientativa, no exhaustiva i no té en compte el cost addicional de la mà d'obra per a la reparació i substitució de peces que es detallaran a la factura corresponent.

Llistat de penalitzacions fixes per incompliment de les CGC

Descripció de l'incompliment		Import de la penalització en .-€
<i>En relació a les multes</i>		
Gestió de multa o qualsevol sanció administrativa (inclòs, estacionament)		15,00
No facilitar les dades requerides a la gestió de multes (inclòs, estacionament)	En general:	30,00
	A França, repercussió de sanció administrativa addicional	Fins a 500,00
Gestió del dipòsit municipal després de retirada per grua - recuperació del vehicle per YEGO	En España:	50,00
	A França	65,00
<i>En relació amb l'ús dels vehicles</i>		
Cedir l'ús del vehicle arrendat a un tercer	<i>En qualsevol cas</i>	100,00
	<i>En cas d'accident</i>	1.000,00
Conductor/a menor d'edat		200,00
Conductor/a sense documentació actualitzada o permís vàlid		200,00
No apagar o lligar el vehicle al finalitzar el Servei		200,00
Aparcar o abandonar el vehicle fora de la Zona de Servei (incloent-hi pàrquing o zona privades)		250,00
Aparcar a la vorera (llevat que estigui expressament autoritzat o permès per la normativa local) o a qualsevol lloc que obstaculitzi la circulació dels vianants, i això amb independència de l'aplicació d'una potencial sanció administrativa per part d'autoritats.		35,00
Incompliment de l'obligació d'estacionar correctament el vehicle (diferent del supòsit anterior) i/o de l'obligació de fer una foto correcta del vehicle al final del trajecte, i això amb independència de l'aplicació d'una potencial sanció administrativa per part d'autoritats.		5,00
<i>En relació amb els impagaments</i>		
Gestió del cobrament d'impagaments		50,00
<i>Pel que fa a les obligacions d'informació</i>		
La no comunicació d'Accidents i/o del Part d'Accidents dins el termini		50,00
La no comunicació de la Denúncia per Robatori en termini		50,00

NOTA: Les penalitzacions establertes es cobraran sense perjudici de les sancions aplicades, que seran cobrades a part, per l'administració pública o entitat bancària, en funció de la naturalesa, i sense perjudici de qualsevol reclamació per danys soferts.

ANNEX III.- GUIA PER A LA GESTIÓ DE COMUNICATS (“PARTE”) D'ACCIDENTS I FOTOS DE FINAL DE TRAJECTE

FOTOS DE FINAL DE TRAJECTE:



CORRECTE



INCORRECTE



CORRECTE



INCORRECTE

INFORMACIÓ A PROPORCIONAR EN CAS D'ACCIDENT:

- ⇒ Accident que involucra un altre vehicle o caiguda sense un altre vehicle involucrat (sigui activa o passivament estant aparcats): Obligació de fer fotos
 - Realitzar fotos de cadascun dels **angles del vehicle de YEGO**, així com de **qualsevol vehicle de tercers** implicat en l'accident si és el cas, presenti danys

visibles o no.

- Realitzar fotos de qualsevol dany provocat per l'accident en **instal·lacions o objectes** presents a la zona dels fets, siguin privats o públics, així com del **plànol general de la situació**.

⇒ **Informació a incloure al comunicat (“parte”) en cas d'accident, quan un altre vehicle hi està involucrat:**

- Data de l'accident
- Hora
- Lloc (direcció)
- Assegurat: YEGO URBAN MOBILITY S.L. / Carrer Àvila 138, 4rt 2a, 08018, Barcelona (Espanya), o en cas de França YEGO URBAN MOBILITY FRANCE, SAS / 122, rue Amelot, 75011 París
- Vehicle: Marca = EMCO o PINK segons el cas - Matrícula = XXXXXXXX
- Asseguradora: nombre = FIATC (para España) y ALLIANZ (para Francia)
- Número de pòlissa = XXXXXX
- Conductor: dades del conductor/a
- Ha d'estar explicat què va passar (amb un croquis)
- Són necessàries les dues signatures
- Apuntar igualment: les dades del conductor/a de qualsevol altre vehicle implicat a l'accident, els números de matrícula dels altres vehicles involucrats; i dades de la companyia d'assegurança dels altres vehicles involucrats.

ANNEX IV.- (LLISTA D'OFERTES OBLIGATÒRIES DE FORMACIÓ)

País	Ciutat	Tipus de Formació obligatòria	Condicions i modalitats
França	París	Sessió d'iniciació, de formació i de sensibilització als riscos per als inscrits que ho sol·licitin	Sessió Gratuïta – Inscripció mitjançant l'Aplicació YEGO

YEGO pot igualment oferir formacions en altres ciutats sense que aquestes ofertes siguin obligatòries i que es poden consultar mitjançant l'Aplicació YEGO.