



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO SISTEMA COMPARTIDO DE BICICLETAS

BIKE PARTNER S.A.S bajo la marca Movilidad Inteligente, deberá cumplir con los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) sobre el servicio de bicicletas compartidas:

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

1.1. Horario de atención

La disponibilidad de las bicicletas es de 24 horas de lunes a sábado, pero el soporte técnico a los usuarios es de lunes a viernes de 7 am a 7 pm.

1.2. Duración del préstamo

La persona para realizar el préstamo de la bicicleta debe tener en cuenta lo estos aspectos:

- Se puede reservar la bicicleta con un día de anticipación. Si en el momento de llegar el usuario a una de las estaciones del sistema hay bicicletas disponibles que no estén reservadas por otro usuario, se puede hacer la reserva y uso de la misma.
- La reserva finaliza una vez se escanea en código QR de la bicicleta o pasados 15 minutos de la hora para la que fue reservada.
- La bicicleta será asignada de un día para otro para el viaje de ida y regreso desde la empresa hacia el lugar de residencia.
- Una vez terminado el préstamo se cargará a la cuenta del usuario el valor del mismo, el cual será descontado de nómina de acuerdo con el informe mensual que se presente por parte del operador. Si el trabajador de Corbeta que decida usar la Plataforma así lo autoriza, Corbeta le descontará del valor que le deba pagar por concepto de salario y otros emolumentos derivados del contrato de trabajo vigente entre ellos, los valores que gaste en la utilización de la Plataforma. Para ello, La Entidad le compartirá a Corbeta los datos de sus trabajadores que se registraron en la Plataforma y el registro de los viajes realizados. El descuento del valor del salario será hasta por el monto máximo permitido por la normatividad vigente.

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



1.3. Canales de comunicación

El usuario del sistema debe reportar todos los casos a través de los siguientes medios:

- Correo Electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co
- Celular: 3104684744
- WhatsApp: 3104684744
- Accidente línea SURA:
 - Celular: #888
 - Teléfono fijo: 4378888

1.4. Uso de la bicicleta

Las bicicletas del sistema deben utilizarse para transporte personal entre el lugar de residencia y las instalaciones de la compañía. Pueden realizar gestiones personales, pero se debe evitar utilizar la bicicleta para actividades deportivas fuera del Área Metropolitana del Valle de Aburra y en ninguna circunstancia se debe utilizar en vías sin pavimento en las afueras de la ciudad.

2. FALLA EN LA PLATAFORMA DE SOFTWARE

2.1. Pérdida del servicio

En caso de presentarse pérdida del servicio de software, se considera una falla crítica y requiere acción inmediata. Con esto nos referimos a fallo total de la plataforma o una pérdida total de la funcionalidad que hace que la plataforma se vuelva inoperante. Para atender este tipo de fallos nuestro ANS es de 1 a 2 horas contadas a partir de momento en que se reportó la falla.

2.2. Falla en funcionalidades críticas

En caso de presentarse una falla en ciertas funciones críticas, es considerada una emergencia que requiere una acción inmediata. Este tipo de fallo si bien afecta la función de la plataforma, esta sigue operando y sus actividades principales no se ven afectadas.

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



Esta clase de problema involucra la falla o pérdida de la funcionalidad de cualquier tarea (de software). Para atender este tipo de fallos nuestro ANS es de 2 a 4 horas contadas a partir de momento en que se reportó la falla.

2.3. Falla de la plataforma no crítica (no afecta el servicio)

Este tipo de falla puede causar una baja en el rendimiento de la plataforma. Para atender este tipo de fallos nuestro ANS es de 2 días hábiles contados a partir del primer día hábil siguiente al reporte de la falla.

2.4. Falla menor o consulta

Esta clase de falla no afecta el servicio. Incluye la operación incorrecta de funciones o componentes menores de la plataforma que se usan con poca frecuencia y problemas que no afectan directamente el servicio. Para atender este tipo de fallos nuestro ANS es de 2 días hábiles contados a partir del primer día hábil siguiente al reporte de la falla.

La plataforma de software de Movilidad Inteligente debe tener un porcentaje de disponibilidad de 99.00 % al mes. Cada periodo se contará desde el 1 de cada mes, hasta el último día calendario de la misma mensualidad. En caso de que el presente contrato sea firmado un día distinto al 1 del mes, el nivel de servicio se medirá proporcional a los días en que se prestó el servicio manteniendo el nivel de disponibilidad ofrecido. En caso de que se presente una disponibilidad mensual por debajo del nivel establecido, se debe realizar en forma conjunta un análisis de las causas. Si estas son imputables a Bike Partner S.A.S. a través de su plataforma de software Movilidad Inteligente, se aplicará un descuento en la facturación del mes siguiente, en una cuantía proporcional al tiempo de no disponibilidad del servicio.

3. FALLA EN BICICLETA O CANDADO

Nuestro ANS para la disponibilidad de la flota de bicicletas de del 90%. El sistema compartido de bicicletas tendrá un 10% de la flota en mantenimiento y el resto de las bicicletas se deben encontrar disponibles en las estaciones del sistema. Para lograr este ANS se tiene un plan de revisión semanal de la flota y un plan de mantenimiento preventivo que permita mantener las bicicletas en condiciones mecánicas óptimas y seguras para la operación.

Para efectos del servicio del sistema de bicicletas compartidas, la bicicleta del sistema queda a cargo de la persona y esta debe hacerse responsable por hacerla llegar a las instalaciones de la compañía nuevamente. Salvo en casos donde la bicicleta no pueda ser utilizada por la imposibilidad de apertura del

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



candado para su uso, caso en el cual como proveedores del servicio debemos recoger la bicicleta para corregir el problema que presenta.

Como proveedores del servicio ponemos a disposición de las personas alternativas pagadas para dar solución a los problemas presentados fuera de las instalaciones de la compañía, con cargo al usuario, como son servicio de recogida de la bicicleta por daño y servicio de mecánico a domicilio o en la vía.

4. EN CASO DE ACCIDENTE

El sistema de bicicletas compartidas cuenta con una póliza de seguros que cubre tanto la bicicleta como a los usuarios de la misma. Las características de esta póliza son las siguientes:

- 4.1. Comunicarse con la línea de atención de la aseguradora vía celular #888 o al número fijo 4378888 para recibir atención.
- 4.2. Una vez atendido y cuando se encuentre en condiciones físicas aptas por favor enviar un informe al operador con el reporte del accidente.
- 4.3. En caso de ser retenida la bicicleta debido al accidente, el usuario debe acompañar el proceso en el momento en que sea solicitado.
- 4.4. La póliza del sistema compartido de bicicletas tiene las siguientes coberturas para sus usuarios:
 - Responsabilidad civil por daños a bienes de terceros, muerte o lesiones a personas.
 - Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil
 - Transporte por lesiones o accidentes.
 - Transporte por daños.
 - Asesoría jurídica telefónica o en sitio.
 - Acompañamiento ante el tránsito o centro de conciliación.

Nota: Los detalles de cobertura de la póliza se encuentran en el contrato que debe firmar el usuario para acceder a los servicios del sistema.

5. EN CASO DE ROBO

El sistema de bicicletas compartidas cuenta con una póliza de seguros que cubre el robo de la misma. En caso de presentarse esta situación el usuario debe realizar el siguiente procedimiento:

- Reporta a los funcionarios del sistema a través de los medios establecidos (e-mail, celular o WhatsApp) para proceder al rastreo de la misma y dar aviso a la policía de la ubicación.

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



- Realiza la denuncia del robo ante las autoridades, y entregar la copia del denuncia a los funcionarios del sistema, reportando lo sucedido.
- El usuario debe acompañar el proceso en el momento en que sea solicitado por la aseguradora o las autoridades.

6. EN CASO CAMBIOS EN CONDICIONES INICIALES DE RESERVA Y PRESTAMO DE LA BICICLETA

Hay circunstancias que implican cambios en los planes de los usuarios y el sistema permite hacer ajustes para dar un buen servicio. Algunos de estos cambios pueden ser los siguientes:

- En caso de presentarse retrasos por actividades de última hora el usuario podrá extender el tiempo para hacer efectiva la reserva de la bicicleta.
- Si por enfermedad, condiciones climáticas o calamidades el usuario debe entregar la bicicleta en fecha posterior a la reserva, debe notificarlo para ser habilitado en el sistema.

Cuando se presentan estas situaciones se debe tener en cuenta lo siguiente:

- En algunos casos el sistema está habilitado para aceptar el cambio de manera inmediata.
- En caso de no poder hacerlo directamente en la aplicación reportarlo a los funcionarios del sistema a través de los medios establecidos (la aplicación, e-mail, celular o WhatsApp) para proceder a realizar manualmente el reporte y autorización.
- En caso de no reportarlo o que se convierta en una conducta frecuente se procede a sancionar al usuario del sistema.

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



POLÍTICA DE ACCESO Y UTILIZACION DE LA PLATAFORMA.

Al acceder a la plataforma de MOVILIDAD INTELIGENTE el usuario acepta las siguientes condiciones y políticas de uso.

MOVILIDAD INTELIGENTE no se responsabiliza de la interpretación, entendimiento, y/o uso por parte de los usuarios del contenido entregado en la plataforma de sistemas compartidos. El contenido es desarrollado por MOVILIDAD INTELIGENTE o un tercero autorizado, sin comprometer el pensamiento o la opinión de sus anunciantes o sitios vinculados de los usuarios.

MOVILIDAD INTELIGENTE se reserva la facultad de modificar el contenido, presentación y configuración de la aplicación de software -por sí mismo o mediante un tercero autorizado- sin notificar previamente al usuario.

El Usuario admite que ningún tercero es responsable por perjuicios que se deriven directa o indirectamente de la existencia, uso, acceso, imposibilidad de uso o imposibilidad de acceso a la presente plataforma o a cualquiera de sus vínculos o enlaces.

El usuario acepta que él es el único responsable por las decisiones que adopte basado en la información que le entrega esta plataforma.

El usuario podrá hacer copia de este contenido exclusivamente para su uso personal, no comercial, siempre y cuando se mantengan intactos todos los avisos de derechos de autor y se cite la fuente. El usuario no podrá modificar, copiar, reproducir, volver a publicar, cargar, exponer, transmitir o distribuir de cualquier forma el contenido disponible en la plataforma y los sitios vinculados, incluidos el código fuente y el software, so pena de incurrir en responsabilidad civil y responsabilidad penal, según las normas vigentes.

MOVILIDAD INTELIGENTE no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la inadecuada utilización o negligente de los servicios ofrecidos en la plataforma, ni por los que puedan derivarse de la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que el usuario proporciona a otros usuarios acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan derivarse de la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un usuario de la plataforma.

Responsabilidad del usuario

Usted es personalmente responsable y acepta no utilizar ningún dispositivo, software, rutina ni datos que puedan deteriorar el funcionamiento de la plataforma o intentar obstruir la correcta operación de la misma. Además, acepta no utilizar ni

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



intentar utilizar ningún motor, software, herramienta, agente, datos u otro dispositivo o mecanismo (incluidos, entre otros, arañas, robots, agentes inteligentes) para intentar acceder información que entregue la plataforma.

Se le prohíbe al usuario poner en, o transmitir a, o desde esta plataforma cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico o profano, o cualquier otro material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la ley.

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Al acceder y utilizar la plataforma de MOVILIDAD INTELIGENTE, el usuario puede ingresar datos personales para acceder a los servicios ofrecidos, asimismo, MOVILIDAD INTELIGENTE en el desarrollo de su negocio ha recolectado y almacenado datos personales de clientes y se compromete a adoptar una política de confidencialidad y protección de datos personales con el propósito de proteger la información personal obtenida de sus clientes a través de la plataforma, política que se regirá por las siguientes condiciones:

Vinculación con las normas sobre protección de datos: el responsable del tratamiento de la información que ha sido recolectada y almacenada en el desarrollo del negocio de MOVILIDAD INTELIGENTE, en cabeza de BIKE PARTNER S.A.S. y su aliado de negocio THE PROXY COMPANY, la presente política de privacidad es vinculante.

Principios generales que se acogen para garantizar la protección de los datos personales de los clientes: dentro del compromiso legal y corporativo de MOVILIDAD INTELIGENTE para garantizar la confidencialidad de la información personal de sus clientes, se establecen como principios generales para el tratamiento de la información, en desarrollo de los ya presentes en la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1074 de 2015, los siguientes:

Legalidad: no habrá tratamiento de información personal de los clientes sin observar las reglas establecidas en la normatividad vigente.

Finalidad: la incorporación de datos a las bases físicas o digitales de MOVILIDAD INTELIGENTE deberá obedecer a una finalidad legítima, la cual será oportunamente informada al titular en la cláusula de autorización para el tratamiento y en la política de privacidad.

Libertad: MOVILIDAD INTELIGENTE realizarán tratamiento de datos personales de sus clientes únicamente cuando cuenten con la autorización de estos en los términos del art. 3 literal a de la Ley 1581 del 2012 y el capítulo II del Decreto 1074 de 2015.

Veracidad y calidad: MOVILIDAD INTELIGENTE propenderá porque la información de sus clientes sea veraz y se encuentre actualizada, para lo cual dispondrá de medios eficientes para la actualización y rectificación de los datos personales.

Transparencia: los mecanismos que se establecidos para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información personal, se garantizará al titular y a sus causahabientes, así como a los terceros autorizados por este, el acceso a la información sobre datos personales que le conciernan.

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



Acceso y circulación restringida: MOVILIDAD INTELIGENTE se compromete a garantizar que únicamente personas autorizadas tendrán acceso a la información personal. Asimismo, su circulación se limita al ejercicio autorizado por el usuario.

Seguridad: MOVILIDAD INTELIGENTE adelantará todas las medidas técnicas, administrativas y humanas para garantizar que la información personal de los titulares almacenada en bases de datos físicas o digitales no circule o personas no autorizadas accedan a ella.

Ejercicio de los derechos sobre los datos personales: los titulares de la información podrán, en cualquier tiempo, ejercer los derechos consagrados en la Ley 1581 del 2012 de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento, informarse sobre el uso que se ha dado a los datos, revocar la autorización, solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos. Para el ejercicio de los derechos el titular de la información podrá comunicarse Correo Electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co, Celular: 3104684744

Información que se recolecta y almacena de nuestros clientes: dependiendo de la relación que el titular tenga con MOVILIDAD INTELIGENTE, la información que se recopila o almacena puede incluir lo siguiente:

Información o datos generales de contacto, tales como: dirección, teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico.

Información o datos particulares según el tipo de vinculación: hobbies o aficiones, bienes que posee para los hobbies, información laboral.

Información o datos sensibles: Vinculaciones con las entidades de Salud y ARL.

Política para el tratamiento de datos sensibles: MOVILIDAD INTELIGENTE no recolectará, incorporará ni almacenará datos sensibles de sus clientes, empleados o terceros a menos que exista una autorización previa del titular de la información. Solo se solicitará la autorización mencionada cuando sea necesaria y proporcional para la ejecución de la relación contractual con el titular, siempre y cuando la ley exija o permita acceder a información sensible de este.

La autorización para el tratamiento de los datos sensibles se solicitará previa la incorporación de los mismos, y en esta se señalará la finalidad para la cual se incorporan, se indicará que la respuesta a las preguntas sobre datos sensibles es facultativa, y los demás elementos descritos en la presente política para la obtención de la autorización para el tratamiento de la información. No podrá realizarse tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados por el titular. El acceso, circulación y tratamiento de los datos sensibles será restringido y se limitará a lo expresamente autorizado por el titular y a lo estipulado en la ley.

BIKE PARTNER S.A.S.

Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744

Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co



Finalidad con la que hacemos tratamiento de la información personal de los titulares: MOVILIDAD INTELIGENTE usará la información personal de sus clientes para los fines autorizados e informados al titular y aquellos señalados en las presentes políticas, siempre que el tratamiento obedezca a un fin legítimo y sea proporcional de acuerdo a la vinculación del cliente, particularmente para lo que resulte necesario para la prestación de los servicios encargados, como ejecutar y cumplir el contrato. También se realizará tratamiento de la información para entregarla a autoridades administrativas y judiciales en virtud de un requerimiento legal o reglamentario.

Preferencias para el envío de información comercial, publicidad y ofertas de productos y servicios: los titulares de la información personal podrán contactarse con MOVILIDAD INTELIGENTE por los medios señalados para el ejercicio de los derechos que les asisten como titulares con el fin de manifestar sus preferencias para el envío de ofertas comerciales, de publicidad e información sobre productos y servicios. Igualmente, podrán solicitar la cancelación del envío de estas ofertas sin perjuicio de que MOVILIDAD INTELIGENTE puedan continuar enviando información que resulte necesaria para la ejecución de la relación contractual. El objetivo es cumplir con la solicitud de cancelación efectuada por el titular dentro de un plazo razonable, sin embargo, en caso de que MOVILIDAD INTELIGENTE haya compartido la información personal con anterioridad al recibo de la solicitud de cancelación, de acuerdo a la autorización otorgada previamente por el titular, no se podrá garantizar que este no vuelva a recibir la información descrita cuando la base de datos en que se almacene la información no sea responsabilidad de MOVILIDAD INTELIGENTE.

Vigencia del tratamiento de los datos: la información suministrada por los titulares permanecerá almacenada por el término necesario para el cumplimiento de los fines para los cuales fue incorporada.

Modificaciones a la política de privacidad y tratamiento de datos personales: MOVILIDAD INTELIGENTE se reserva el derecho de modificar las normas de confidencialidad y protección de datos con el fin de adaptarlas a nuevos requerimientos de tipo legal, jurisprudencial, técnico y, en general, cuando sea necesario para prestar un mejor servicio.

El responsable del tratamiento de la información es BIKE PARTNER.

Aceptación de esta política de privacidad: el titular de la información acepta el tratamiento de sus datos personales, conforme con los términos de esta política de privacidad, cuando proporciona los datos a través de la plataforma y cuando compra, adquiere, se afilie o utilice cualquiera de nuestros productos ofrecidos por la plataforma.

Fecha última actualización: 27 de octubre del 2020.

BIKE PARTNER S.A.S.
Dirección: Calle 11 A # 43 B – 36 - Celular: 3104684744
Correo electrónico: servicioalcliente@bikepartner.co