

# TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO GIRA

## 1. Condições e Definições

- a) App “Gira - Bicicletas de Lisboa” – Aplicação para telemóvel destinada à utilização do serviço de bicicletas públicas partilhadas da Cidade de Lisboa, através da qual o Utilizador/Cliente interage com o serviço, e adiante abreviadamente designada de “App Gira”.
- b) Bicicleta – Velocípede, na aceção do Código da Estrada, que no âmbito do Serviço Gira é designado por bicicleta clássica ou bicicleta elétrica.
- c) Bicicleta Clássica (C) – Velocípede sem motor. Cada bicicleta clássica tem um número de quadro único que identifica inequivocamente cada bicicleta e é composto pelo prefixo “C” e 4 algarismos (ex.: “C0001”).
- d) Bicicleta Elétrica (E) – Velocípede assistido eletricamente com uma potência nominal contínua máxima de 0,25kW, em que a alimentação é reduzida progressivamente e finalmente interrompida quando se atinge uma velocidade de 25 km/h ou quando o Utilizador/Cliente/Cliente pare de pedalar. Cada Bicicleta Elétrica tem um número de quadro único que identifica inequivocamente cada Bicicleta e é composto pelo prefixo “E” e 4 algarismos (ex.: “E0001”).
- e) Bicicleta Disponível – Bicicleta parqueada numa doca com indicação do sinal luminoso: cor verde permanente.
- f) Bicicleta Indisponível – Bicicleta parqueada numa doca com indicação do sinal luminoso: cor vermelha permanente.
- g) Caução – Quantia disponibilizada à EMEL, pelo Utilizador/Cliente/Cliente do tipo Ocasional, no valor de €300,00 (trezentos euros), a título de garantia do cumprimento dos presentes Termos e Condições.
- h) Conta do Utilizador/Cliente – Espaço virtual que permite a interação entre o Utilizador/Cliente e a EMEL designadamente para efeitos de pagamento das tarifas do Serviço Gira e/ou Serviço ePark, submissão e acompanhamento de pedidos e histórico.
- i) Dados – Os que forem disponibilizados pelo Utilizador/Cliente à EMEL durante e/ou após o Registo do Utilizador/Cliente e recolhidos pela EMEL durante a utilização do serviço, que incluindo os Dados Pessoais.
- j) Dados de Acesso – Dados que permitem o acesso à Conta do Utilizador/Cliente.
- k) Dados Pessoais – Dados que se enquadrem na definição dada pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e pela Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, incluindo os “Dados de Acesso” e os “Dados de Utilização” aqui definidos.
- l) Dados de Utilização – Dados respeitantes às operações realizadas na App Gira, incluindo as das viagens realizadas.
- m) Doca – Infraestrutura destinada ao estacionamento da Bicicleta, que permite, designadamente, o carregamento e a transmissão de dados.

- n) Doca Disponível – Doca na qual pode ser terminada a viagem com a indicação do sinal luminoso: cor verde permanente.
- o) Doca Indisponível – Doca na qual não pode ser terminada a viagem e com a indicação do sinal luminoso: cor vermelha permanente.
- p) EMEL – Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, E.M., S.A., com sede na Alameda das Linhas de Torres, 198/200, 1750-150 Lisboa, NIF n.º 503 311 332, com os contactos identificados na Cláusula 14 dos presentes Termos e Condições, proprietária dos velocípedes disponibilizados no âmbito do Serviço Gira e da App Gira.
- q) Estação (operacional) – infraestrutura composta por um Totem e um número variável de Docas, que é apresentada na App GIRA como disponível, onde o Utilizador/Cliente pode promover o Início da Viagem ou Fim da Viagem.
- r) Fim da Viagem – Traduz-se na ação específica do Utilizador/Cliente adequada a atracar a Bicicleta à Doca na Estação de destino e efetiva-se com o seu bloqueamento. O bloqueamento da Bicicleta é efetivado quando, na Doca, o sinal sonoro e a cor verde passam de intermitentes a permanentes, com a sequente informação de término da Viagem na App Gira.
- s) Início da Viagem – Traduz-se na ação específica do Utilizador/Cliente adequada a desbloquear e a retirar a Bicicleta da Doca na Estação de origem e efetiva-se com o seu desbloqueio. Após a ordem desbloqueio da Bicicleta na App Gira, em que se inicia a viagem, a doca emite sinal sonoro e luz verde intermitente durante os 15 segundos disponíveis para retirar a Bicicleta da Doca.
- t) Registo do Utilizador/Cliente – Processo de adesão ao Serviço Gira que materializa a celebração do contrato entre o Utilizador/Cliente e a EMEL, de acordo com os presentes Termos e Condições de Utilização e com a lei portuguesa vigente.
- u) Serviço ePark - É uma prestação de serviço, associado a uma aplicação informática da propriedade da EMEL, que permite ao Utilizador/Cliente proceder ao pagamento prévio de tarifas de estacionamento e estacionar regularmente em Zonas de Estacionamento de Duração Limitada, recorrendo para isso a meios de pagamento eletrónicos que se lhe encontram associados, conforme termos e condições contratuais que lhe dizem respeito.
- v) Serviço Gira – Disponibilizado e gerido pela EMEL e referente ao sistema de bicicletas públicas partilhadas da cidade de Lisboa, permite ao Utilizador/Cliente viajar de Bicicleta entre as diversas estações do sistema, de acordo com os presentes Termos e Condições, através dos seguintes tipos de subscrição:
  - i) Passe Diário – título de acesso ao Serviço Gira, válido pelo período de 24 horas contado a partir do momento da subscrição do serviço. Esta subscrição pode ser adquirida por Utilizador/Cliente residente em Portugal ou no estrangeiro.
  - ii) Passe Mensal – título de acesso ao Serviço Gira, válido pelo período de 30 dias contado a partir do dia da subscrição do serviço. Esta subscrição pode ser adquirida apenas por Utilizador/Cliente residente em Portugal.
  - iii) Passe Anual – título de acesso ao Serviço Gira, válido pelo período de 365 dias contado a partir do dia da subscrição do serviço. Esta subscrição pode ser adquirida apenas por Utilizador/Cliente residente em Portugal.
- w) Terceiro(s) – Pessoa(s) singular(es) que não seja(m) o Utilizador/Cliente.
- x) Totem – Estrutura informativa da Estação.

- y) Utilizador/Cliente – Toda a pessoa singular, com idade igual ou superior a 18 anos, que adira aos presentes Termos e Condições, e que pode ser classificado em dois tipos:
  - i) Regular – Utilizador/Cliente que subscreve um título de acesso “Passe Anual” ou “Passe Mensal”;
  - ii) Ocasional – Utilizador/Cliente que subscreve um título de acesso “Passe Diário”, obrigando-se à prestação de caução, como garantia do cumprimento dos Presentes Termos e Condições, no valor de €300,00 (trezentos euros).
- z) Viagem – Período de tempo, com duração máxima de 8 horas, durante o qual uma Bicicleta está atribuída a um Utilizador/Cliente e que compreende a(s) deslocação(ões) efetuada(s) pelo Utilizador/Cliente desde o Início da Viagem e o Fim da Viagem, sendo taxada em períodos de utilização de 45 minutos e sujeito ao intervalo obrigatório de até 15 minutos de espera entre o Fim da Viagem e um novo Início de Viagem.
- aa) [www.gira-bicicletasdelisboa.pt](http://www.gira-bicicletasdelisboa.pt) – Sítio da internet onde é possível encontrar os presentes Termos e Condições e obter informações relativas ao Serviço Gira.

## 2. Procedimentos e Condições de Adesão

- a) O Utilizador/Cliente para usufruir do Serviço Gira deve descarregar a App Gira – através das lojas App Store ou Google Play Store – para o seu dispositivo móvel portador do sistema operativo iOS (requer versão superior a 9) ou Android (requer a versão igual ou superior a 4.2; versão recomendada 5.0 ou superior) e fazer o Registo de Utilizador/Cliente nos seguintes termos:
  - i) Se for Utilizador/Cliente registado na App ePark da EMEL, deve efetuar o Login com as credenciais da sua Conta de Utilizador/Cliente do Serviço ePark e completar o registo com os dados adicionais solicitados;
  - ii) Se não for Utilizador/Cliente registado na App ePark da EMEL, deve efetuar o registo através do formulário disponibilizado para o efeito.
- b) O Registo do Utilizador/Cliente pressupõe necessariamente:
  - i) A compreensão e aceitação expressa, integral, inequívoca e sem reservas dos presentes Termos e Condições de Utilização do Serviço Gira;
  - ii) O integral preenchimento do Registo de Utilizador/Cliente, incluindo dos Dados Pessoais exigidos no preenchimento da mesma, assim demonstrando o seu cabal consentimento da utilização dos dados pessoais fornecidos, para as finalidades previstas na Cláusula 10, concretamente para utilização do Serviço Gira;
  - iii) A autorização irrevogável para a cobrança automática das tarifas associadas ao Serviço Gira, aceite/ordenada pelo Utilizador/Cliente;
  - iv) A compreensão e aceitação expressa, integral, inequívoca e sem reservas do funcionamento do Serviço Gira.
- c) O Utilizador/Cliente deve, na App Gira, introduzir no ato do Registo do Utilizador/Cliente os seguintes dados obrigatórios:
  - i) Primeiro e último nome;
  - ii) Endereço de correio eletrónico;
  - iii) Número de telemóvel;
  - iv) País de residência;
  - v) N.º de contribuinte fiscal;

- vi) Palavra-passe.
- d) O Utilizador/Cliente deve, na App Gira, no ato de subscrição do serviço introduzir os seguintes dados obrigatórios:
  - i) Data de nascimento;
  - ii) Género;
  - iii) Nº do documento de identificação pessoal – seleccionar “Cartão de Cidadão” ou “Cartão de Residente” e introduzir o número e o *Check Digit*, ou, se não for residente em Portugal, seleccionar “Outro” e introduzir o número;
  - iv) Endereço: Morada de residência, Código Postal e Cidade, que vai constituir o domicílio convencionado para o envio de notificações.
- e) No ato de subscrição do “Passe Mensal” ou “Passe Anual” o Utilizador/Cliente deve, na App Gira, proceder ao pagamento do valor de acesso através do saldo existente na sua Conta de Utilizador/Cliente ou através dos métodos de pagamento previstos.
- f) No ato de subscrição do “Passe Diário” o Utilizador/Cliente deve, na App Gira, definir um método de pagamento para a utilização do Serviço Gira e, no caso do Utilizador/Cliente do tipo “Ocasional”, para prestação de caução no valor de €300,00 (trezentos euros).
- g) A EMEL pode a todo o tempo alterar os presentes Termos e Condições, comunicando por escrito a respetiva alteração ao Utilizador/Cliente através de um dos contactos fornecidos pelo Utilizador/Cliente durante o Registo de Utilizador/Cliente, ou através de comunicação na App Gira.
- h) O Utilizador/Cliente que pretenda manter o Serviço Gira após produzida a alteração dos presentes Termos e Condições deve compreendê-la e aceitá-la expressa, integral, inequivocamente e sem reservas na imediata utilização do serviço.

### 3. Conta do Utilizador/Cliente

- a) Com o Registo do Utilizador/Cliente e com a disponibilização dos dados para o efeito exigidos o Utilizador/Cliente cria a sua Conta do Utilizador/Cliente do Serviço Gira e também do Serviço ePark (de acordo com os Termos e Condições do Serviço ePark em anexo), ou complementa a sua conta, no caso de já ser Utilizador/Cliente do Serviço ePark.
- b) O acesso à Conta do Utilizador/Cliente é efetuado através da introdução dos seguintes Dados de Acesso:
  - i) Endereço de correio eletrónico;
  - ii) Senha de acesso.
- c) Os Dados de Acesso devem ser estritamente confidenciais e em caso algum devem ser fornecidos a Terceiro(s), sem prejuízo no estipulado na cláusula 10.
- d) O Utilizador/Cliente não pode utilizar o Serviço Gira nem a sua Conta do Utilizador/Cliente em violação da lei ou de direitos de Terceiros, designadamente direitos de propriedade intelectual e privacidade.
- e) O Utilizador/Cliente deve imediatamente comunicar à EMEL qualquer situação de utilização abusiva ou outra forma de utilização não autorizada da sua Conta do Utilizador/Cliente.
- f) Na Conta do Utilizador/Cliente constam, designadamente:
  - i) Dados Pessoais;
  - ii) Dados de Utilização;
  - iii) Recibos e faturas emitidas no âmbito da prestação do Serviço de Gira.

- g) O Utilizador/Cliente pode solicitar à EMEL a alteração dos Dados submetidos, com exceção do número de contribuinte fiscal e do número do documento de identificação pessoal, tendo sempre em atenção o disposto na alínea d) da Cláusula 6 dos presentes Termos e Condições.
- h) O Utilizador/Cliente do tipo “Regular” tem como métodos de pagamento disponíveis para o carregamento da Conta de Utilizador/Cliente:
  - i) Referência Multibanco;
  - ii) PayPal;
  - iii) Cartões de crédito: VISA e MasterCard.
- i) O Utilizador/Cliente do tipo “Ocasional” tem como método de pagamento disponível para a utilização do Serviço Gira e prestação de caução no valor de €300,00 (trezentos euros):
  - i. PayPal;
  - ii. Cartões de crédito: VISA e MasterCard.
- j) O valor da caução é retido pelo prazo máximo de 5 dias após o término da validade da subscrição.
- k) O Utilizador/Cliente pode proceder ao encerramento da sua Conta de Utilizador/Cliente a todo o tempo, desde que não se encontrem quaisquer valores em dívida associados ao Serviço Gira e/ou Serviço ePark, sendo reembolsado no valor do crédito existente que resulte exclusivamente de carregamentos efetuados nos termos das alíneas h) e i) da presente cláusula.
- l) A EMEL pode, sem aviso prévio, suspender, bloquear, interromper ou cancelar o Serviço Gira, bem como a Conta do Utilizador/Cliente, designadamente, em situações que considere ser essa a medida adequada, como sejam:
  - i) Por razões de segurança pública;
  - ii) Quando suspeite fundamentamente que o Serviço Gira esteja a ser utilizado de forma abusiva ou fraudulenta pelo Utilizador/Cliente ou por Terceiro(s);
  - iii) Para realização de operações de modernização, gestão, manutenção ou reparação do Serviço Gira;
  - iv) Por violação, pelo Utilizador/Cliente, dos presentes Termos e Condições;
  - v) Quando a prestação do Serviço Gira possa implicar a violação de normas jurídicas, designadamente, decorrentes de alterações legislativas ou regulamentares;
  - vi) Por determinação de autoridade judiciária ou administrativa competente.

#### 4. Condições de Utilização do Serviço Gira

- a) O Utilizador/Cliente deve observar as regras de utilização do Serviço Gira constantes dos presentes Termos e Condições, bem como todas as informações constantes em [www.gira-bicicletasdelisboa.pt](http://www.gira-bicicletasdelisboa.pt).
- b) As Bicicletas encontram-se equipadas com dispositivos de geolocalização, por motivos de segurança dos Utilizador/Clientes e salvaguarda dos equipamentos.
- c) Para proceder ao Início da Viagem através da App Gira, o Utilizador/Cliente necessita de ter o GPS do seu dispositivo móvel ativo.
- d) O Utilizador/Cliente do tipo “Regular” deve garantir a existência de saldo suficiente na Conta do Utilizador/Cliente para efetivar os pagamentos decorrentes da utilização do Serviço Gira.

- e) Os pagamentos decorrentes da utilização do Serviço Gira pelo Utilizador/Cliente do tipo “Ocasional”, concretamente para subscrição de passes diários, podem ser efetuados diretamente através de cartão de crédito ou através de PayPal.
- f) Efetuado o pagamento do Serviço Gira os montantes não são devolvidos.
- g) A fatura é sempre emitida em nome do Utilizador/Cliente, como fatura de “consumidor final”, e em função dos dados de Registo do Utilizador/Cliente e de subscrição do Serviço Gira (Primeiro e último nome; N.º de contribuinte fiscal). A responsabilidade pela introdução dos dados para faturação é do Utilizador/Cliente.
- h) O Serviço Gira funciona todos os dias, no período compreendido entre as 06:00 horas e as 02:00 horas, devendo a Viagem ser iniciada neste intervalo de tempo.
- i) A EMEL disponibiliza um serviço de atendimento telefónico para apoio ao Utilizador/Cliente 24h/dia.
- j) O Utilizador/Cliente pode realizar o número de Viagens que entender, desde que tenha uma subscrição ativa, saldo positivo na Conta do Utilizador/Cliente e cumpra o período obrigatório de espera entre viagens.
- k) O Utilizador/Cliente deve usar corretamente a Bicicleta, de acordo com as normas constantes nos presentes Termos e Condições e em conformidade com o preceituado nas normas do Código da Estrada para circulação de velocípedes, devolvendo a Bicicleta no mesmo estado de conservação em que a recebeu, ressalvadas as deteriorações inerentes a uma normal e prudente utilização.
- l) O Utilizador/Cliente, através da sua Conta de Utilizador/Cliente, apenas pode utilizar uma bicicleta por Viagem, sendo expressamente proibida a utilização simultânea de mais do que uma bicicleta por Utilizador/Cliente.
- m) Antes do Início da Viagem e depois do Fim da Viagem o Utilizador/Cliente deve verificar se a Bicicleta se encontra em boas condições e caso detete alguma avaria, defeito ou anomalia, deve entrar imediatamente em contacto com a EMEL.
- n) O Utilizador/Cliente dispõe de 15 segundos, desde que efetua o desbloqueio da Bicicleta (através da App Gira) até que a mesma seja retirada da Doca (momento em que é consumado o Início da Viagem), findos os quais a Bicicleta fica bloqueada na Doca sem ter ocorrido o Início da Viagem.
- o) Decorrida a Viagem o Utilizador/Cliente deve promover o Fim da Viagem certificando-se que a Bicicleta fica devidamente bloqueada na Doca. O Fim da Viagem é confirmado através de emissão de um sinal sonoro e de sinalização luminosa na doca e através de informação de término de viagem disponível na App Gira que o Utilizador/Cliente deve verificar.
- p) Durante a Viagem a Bicicleta apenas pode circular dentro dos limites do concelho de Lisboa, em ciclovias e nas vias públicas apropriadas para o efeito, sendo expressamente proibida a sua paragem, estacionamento ou retenção fora do espaço público.
- q) O Utilizador/Cliente deve obedecer às ordens legítimas emanadas por qualquer autoridade judiciária, policial ou administrativa competente.
- r) O Utilizador/Cliente deve observar sempre todas as regras de utilização do Serviço Gira, usando-o com prudência e responsabilidade.
- s) Em caso de extravio, furto, roubo ou dano da Bicicleta o Utilizador/Cliente deve comunicar imediatamente a ocorrência à EMEL, participando simultaneamente o sucedido à Polícia Municipal de Lisboa ou à Polícia de Segurança Pública para memória futura.

- t) Após o decurso ininterrupto de 8 horas desde o Início da Viagem sem que haja registo do Fim da Viagem promovido pelo Utilizador/Cliente, a EMEL iniciará diligências no sentido da recuperação da Bicicleta.
- u) O estacionamento da Bicicleta fora da Doca não materializa a sua devolução e equivale ao abandono da Bicicleta.
- v) O Utilizador/Cliente não pode utilizar o Serviço Gira, e o equipamento associado, para fins lucrativos, comerciais, incluindo operações e atividades de entrega ou logística, e de publicidade e para fins não permitidos, ilegais ou ofensivos da ordem pública ou dos bons costumes, nomeadamente, que prejudiquem direta ou indiretamente a EMEL e/ou os seus colaboradores e/ou Terceiros.
- w) É proibido ao Utilizador/Cliente emprestar, alugar, vender ou ceder a Terceiros a Bicicleta ou a utilização do Serviço Gira e respetivas credenciais de acesso.
- x) É proibido a utilização da Bicicleta a quem se encontre diminuído nas suas capacidades físicas, cognitivas, intelectuais e psicomotoras, ou aparente um estado de saúde ou emocional debilitantes, ou outro qualquer estado incapacitante, designadamente, por força do consumo de álcool ou do consumo de substâncias psicotrópicas, que prejudiquem o exercício de uma condução responsável e segura e que ponham em causa interesses de prevenção e proteção da segurança, saúde e bem-estar do próprio, da EMEL e de terceiros.
- y) É proibido o transporte da Bicicleta em qualquer meio de transporte público ou privado.
- z) É proibida a utilização da Bicicleta em pavimentos sem condições adequadas para esse efeito, designadamente, escadas, ladeiras, campos de terra, rampas de patinagem, campos desportivos, entre outros, de igual natureza ou tipo.
- aa) É proibido o transporte adicional de passageiros na Bicicleta, incluindo crianças quando não transportadas em suportes autorizados pela EMEL.
- bb) É proibido transportar mercadorias fora do cesto da Bicicleta.
- cc) É proibido a desmontagem e/ou a manipulação parcial ou total da Bicicleta.
- dd) O Utilizador/Cliente não pode utilizar o Serviço Gira submetendo dados ou informações que não sejam verdadeiros, exatos ou que estejam desatualizados.

## 5. Tarifário e Bonificações

- a) O Serviço Gira tem dois tipos de tarifa e um regime de bonificação.
  - i) Tarifa de acesso – valor a pagar pela subscrição do serviço;
  - ii) Tarifa de utilização – valor a pagar pela utilização do serviço. Os valores são cumulativos.
- b) As tarifas de acesso e de utilização são as definidas na tabela seguinte, diferenciadas por tipo de subscrição.

Tipo de Subscrição	Duração da subscrição	Tarifa de Acesso	Tarifa do 1º período de utilização		Tarifa do 2º período de utilização	Tarifa do 3º e seguintes períodos de utilização	Valor máximo por viagem	Duração dos períodos de utilização	Intervalo obrigatório entre Viagens
			Bicicleta C	Bicicleta E	Bicicleta C e E	Bicicleta C e E			
Passo Anual	365 dias	25,00€	0,10€	0,20€	1,00€	2,00€	10,00€	45 min	≤ 15 min
Passo Mensal	30 dias	15,00€	0,10€	0,20€	1,00€	2,00€	10,00€	45 min	≤ 15 min
Passo Diário	24 horas	10,00€	0,00€	0,00€	2,00€	2,00€	10,00€	45 min	≤ 15 min

- c) Em cada período de 30 dias, contados após o início da subscrição, após 40 Viagens o primeiro período de utilização (45 min) é gratuito, aplicando-se, no entanto, as tarifas dos períodos subsequentes. Tal é aplicável quer às subscrições de Passe Anual quer às de Passe Mensal.
- d) Pela utilização do Serviço Gira, o Utilizador/Cliente do tipo “Regular” beneficia de um regime de bonificação, acumulando pontos de acordo com as seguintes regras:
  - i) Por cada Viagem realizada – 10 pontos;
  - ii) Sempre que o Utilizador/Cliente proceder ao Início da Viagem numa Estação com mais de 70% das docas ocupadas – 100 pontos;
  - iii) Sempre que o Utilizador/Cliente efetivar o Fim da Viagem numa Estação com menos de 30% das docas ocupadas – 100 pontos;
  - iv) Os pontos adquiridos são válidos durante 2 anos.
- e) Regras de utilização de pontos:
  - i) O Utilizador/Cliente pode converter os pontos que tiver acumulados para descontar nas tarifas do 2º e seguintes períodos de utilização, de acordo com a seguinte relação: 500 pontos = €1,00.
  - ii) Para beneficiar desta conversão, o Utilizador/Cliente deve, no período máximo de 24 horas após o Fim da Viagem, através da App Gira, optar por converter os pontos.
- f) Com referência à tabela prevista na alínea b) da presente cláusula, aplicam-se as seguintes disposições transitórias, até alteração dos presentes termos e condições comunicada nos moldes aqui definidos:
  - i) A tarifa do 1º período de utilização é gratuita;
  - ii) A tarifa de acesso do “Passe Diário” é de €2,00.

## 6. Responsabilidade

- a) O Utilizador/Cliente é o único e exclusivo responsável pela utilização efetuada do Serviço Gira, sendo-o, nomeadamente:
  - i) Pelo acesso à sua Conta de Utilizador/Cliente e pela utilização do Serviço Gira através das suas credenciais de acesso;
  - ii) Pelas operações, incluindo de pagamento, efetuadas através da Conta de Utilizador/Cliente;
  - iii) Imediata e solidariamente por qualquer extravio, furto, roubo ou dano causado à EMEL, designadamente, em equipamentos e bicicletas disponibilizados, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional e/ou criminal que possa vir a ser imputada a Terceiros.
- b) O Utilizador/Cliente é também o único e exclusivo responsável por garantir a segurança dos equipamentos que utilize para aceder ao Serviço Gira, bem como por garantir a confidencialidade dos Dados de Acesso à Conta de Utilizador/Cliente.
- c) A subscrição dos presentes Termos e Condições não exclui a responsabilidade civil, penal ou contraordenacional do Utilizador/Cliente, sendo o mesmo exclusivamente responsável pelos danos causados à EMEL ou a Terceiros decorrentes, designadamente, de conduta ilícita, culposa, negligente ou dolosa.
- d) O Utilizador/Cliente permanece vinculado aos Dados que fornecer durante e/ou após o Registo de Utilizador/Cliente e é plenamente responsável pela respetiva veracidade, exatidão, atualidade e autenticidade.



- e) O Serviço Gira foi desenvolvido a pensar no interesse do Utilizador/Cliente, contudo a EMEL não garante que aquele vá ao encontro da expectativa deste.
- f) A violação ou utilização abusiva de equipamentos constituintes da Bicicleta (bateria, motor elétrico, entre outros) pode provocar acidentes ou incidentes com perigo para pessoas e bens.
- g) A EMEL não se responsabiliza por:
  - i) Atrasos, interrupções, erros, interferências, suspensão, perdas, não receção, receção incompleta ou parcial, de comunicações eletrónicas;
  - ii) Duplicação de pagamentos por motivos alheios à EMEL;
  - iii) Ações ilícitas ou ilegítimas de Terceiros que prejudiquem direta ou indiretamente o funcionamento do Serviço Gira ou do sistema eletrónico, informático, de servidores, de rede ou de telecomunicações que suportem direta ou indiretamente o Serviço Gira;
  - iv) Acesso e utilização da Conta do Utilizador/Cliente por Terceiros não autorizados;
  - v) Situações de força maior alheias à EMEL.
- h) Atrasos que possam ocorrer no processo de devolução da caução prestada pelo Utilizador/Cliente e que sejam imputáveis às entidades bancárias ou instituições de pagamento.
- i) A EMEL pode executar diretamente, integral ou parcialmente, a caução prestada pelo Utilizador/Cliente para recuperação, total ou parcial, do valor devido pelo Utilizador/Cliente decorrente de qualquer extravio, furto, roubo ou dano que lhe seja imputável, conforme previsto nos presentes Termos e Condições.

## 7. Penalidades e Resolução por incumprimento

- a) A violação de quaisquer cláusulas previstas nos presentes Termos e Condições e demais legislação e regulamentação aplicável ao Serviço Gira imputável ao Utilizador/Cliente é considerada um incumprimento grave e pode implicar a resolução contratual e consequente cancelamento da prestação do serviço, temporário ou definitivo, bem como a inibição de utilização da Bicicleta.
- b) Cabe à EMEL decidir sobre a aplicação da penalidade e respetiva duração, em função das circunstâncias concretas do caso, designadamente, o grau de ilicitude, culpa e danos provocados à EMEL ou a Terceiro(s).

## 8. Sinistros

- a) O Utilizador/Cliente do Serviço Gira beneficia de seguro de acidentes pessoais e de seguro de responsabilidade civil, de acordo com apólices publicitadas no sítio da internet [www.gira-bicicletasdelisboa.pt](http://www.gira-bicicletasdelisboa.pt) e de acordo com as respetivas coberturas e exclusões.
- b) Sem prejuízo da leitura obrigatória das apólices publicitadas, que se presume com a subscrição dos presentes termos e condições, os seguros disponibilizados têm as seguintes condições:
  - i) Responsabilidade Civil (capital obrigatório):
    - 1) Danos Materiais: €1.220.000,00;
    - 2) Danos Corporais: €6.070.000,00;
  - ii) Acidentes Pessoais, coberturas:
    - 1) Morte ou Invalidez Permanente - €27.389,00;

- 2) Despesas de Funeral – €2.575,00;
  - 3) Despesas de Tratamento e Repatriamento – €5.000, com franquias de 75€ por pessoa/sinistro.
- c) Em caso de sinistro o Utilizador/Cliente deve contactar a EMEL através de um dos meios previstos na cláusula 14, imediatamente após o sinistro ou a cessação de eventual motivo de saúde impeditivo, devendo prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, aplicando-se as coberturas e garantias contratuais das apólices previstas na alínea b).
  - d) Caso o sinistro afete as condições mecânicas e funcionais da Bicicleta, o Utilizador/Cliente obriga-se a comunicar imediatamente a ocorrência à EMEL e, em caso de impossibilidade de transportar a Bicicleta até à Estação mais próxima, deve ficar junto à mesma até à sua recolha por parte da EMEL ou por pessoa mandatada por esta, devidamente identificada.
  - e) Em todo o caso, a EMEL não se responsabiliza por quaisquer danos, patrimoniais (v.g. corporais, materiais) ou não patrimoniais, sofridos pelo Utilizador/Cliente ou causados por este a Terceiros, durante a utilização do Serviço Gira, designadamente durante a Viagem.

## 9. Direito de Resolução

- a) O Utilizador/Cliente tem direito de livre resolução do presente contrato de utilização do Serviço Gira, no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.
- b) O prazo para exercício do direito de livre resolução expira em 14 dias a contar do dia seguinte à celebração do contrato, ou seja, do Registo do Utilizador/Cliente.
- c) A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Utilizador/Cliente deve comunicar à EMEL, pelos meios indicados na cláusula 14, a sua decisão de resolução do presente contrato, por meio de declaração inequívoca (v.g., carta enviada por via postal ou correio eletrónico – neste último caso através do endereço de correio eletrónico associado à Conta do Utilizador/Cliente), podendo, se assim o entender, utilizar o modelo de formulário de resolução previsto na alínea i) da presente cláusula.
- d) Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.
- e) Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados os valores de carregamento, não consumidos, das tarifas de acesso e de utilização (previstos na Cláusula 5), bem como o valor da caução prestada, através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo Utilizador/Cliente, no prazo máximo de 14 dias a contar da data da receção por parte da EMEL da comunicação referida na alínea c), sem prejuízo das regras do prestador de serviços financeiro associado.
- f) Quanto à tarifa de acesso, a mesma só é devolvida se o Utilizador/Cliente não tiver realizado qualquer utilização do Serviço Gira.
- g) Em qualquer caso, o Utilizador/Cliente não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.
- h) O reembolso a efetuar terá em conta o crédito efetivamente existente na conta virtual que seja resultante exclusivamente de carregamentos do Utilizador/Cliente ou de caução prestada.

- i) Sem prejuízo de outras opções que a App GIRA possa facultar para este efeito, para o exercício do direito de resolução do presente contrato, pode o Utilizador/Cliente utilizar o seguinte formulário, meramente indicativo:

«Para EMEL, E.M., S.A., Alameda das Linhas de Torres, 198/200, 1750-150 Lisboa (gira@emel.pt)

Pela presente exerço o meu direito de livre resolução relativo à prestação do Serviço Gira, solicitado em \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_ (nome completo, NIF e endereço do Utilizador/Cliente).

(Assinatura do Utilizador/Cliente, só no caso de o presente formulário ser notificado em papel).»

## 10. Política de Privacidade e Tratamento de dados

- a) O tratamento de Dados pela EMEL, assim como o exercício dos direitos do Utilizador/Cliente relativamente aos seus Dados Pessoais, é efetuado nos termos da legislação aplicável, nomeadamente do regime jurídico de proteção de dados pessoais em vigor.
- b) Ao Utilizador/Cliente assiste-lhe o direito de, nos termos da legislação em vigor, aceder aos seus Dados Pessoais e, bem assim, os direitos de oposição, apagamento, retificação e/ou atualização dos mesmos.
- c) O Utilizador/Cliente poderá exercer os seus direitos relativos à proteção de dados junto da EMEL, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados (ver contactos na Cláusula 14) e ainda: junto do Encarregado de Proteção de Dados da EMEL (por correio endereçado para a morada de correspondência disposta na cláusula 14 ou através do endereço de correio eletrónico: [dpo@emel.pt](mailto:dpo@emel.pt)), ou junto da autoridade nacional de controlo, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.
- d) A EMEL pode recorrer a Terceiro(s) para efeitos de recolha e/ou de tratamento dos Dados Pessoais do Utilizador/Cliente, permanecendo este(s) Terceiro(s) absolutamente vinculado(s) a iguais obrigações de sigilo e a respeitar o regime jurídico de proteção de dados pessoais em vigor.
- e) Os dados pessoais do Utilizador/Cliente, mediante consentimento expresso e específico, podem ser tratados pela EMEL para fins de marketing, publicidade, informação ou de outra natureza.
- f) O Utilizador/Cliente pode, a todo o tempo e mediante comunicação à EMEL, através dos contactos referidos na Cláusula 14, exercer o direito de revogação do consentimento a que se refere a alínea anterior, podendo também, solicitar a retificação ou o direito ao apagamento dos mesmos (direito a ser esquecido).
- g) A EMEL poderá enviar para a Conta do Utilizador/Cliente ou por qualquer uma das vias de comunicação indicadas durante e/ou após o Registo de Utilizador/Cliente, notificações ou informações respeitantes à execução do contrato dos Serviços Gira e ePark, ou de outros, que se encontrem associados àquela.
- h) Os Dados fornecidos são armazenados e informatizados pela EMEL, sendo conservados por 10 anos, sem prejuízo do disposto do Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto, na redação que é dada pelo Decreto-Lei n.º 47/2018, de 20 de junho, e podem ser fornecidos, voluntariamente ou a requerimento, às autoridades judiciais e/ou órgãos de polícia

criminal e/ou autoridades administrativas competentes, designadamente para o cumprimento das obrigações legais e contratuais do Utilizador/Cliente, ou no âmbito de ações que visem exigir a responsabilidade civil e/ou contraordenacional e/ou penal do Utilizador/Cliente, ou sempre que a transmissão desses Dados seja necessária nos termos das apólices de seguro de acidentes pessoais e de seguro de responsabilidade civil em vigor.

- i) A tabela seguinte indica as principais categorias do tratamento dos dados pessoais que nos são fornecidos:

<b>Categoria de dados pessoais</b>	<b>Exemplos</b>
Identificação e contactos	Primeiro e último nome, endereço de correio eletrónico, número de telemóvel, número de identificação fiscal, país de residência, morada de residência e número de identificação pessoal.
Dados de acesso	Palavra-passe e acesso à conta de Utilizador/Cliente.
Dados biográficos	Data do nascimento, local de residência, género.
Dados de utilização	Gravação de voz (em caso de contacto com o serviço de atendimento telefónico), local de origem e local de destino da viagem, percurso com data e hora.
Dados de saúde	Dados de saúde estritamente necessários para gestão e regularização de eventuais sinistros.

- j) A tabela seguinte indica como os dados pessoais são obtidos:

<b>Meio de obtenção</b>	<b>Exemplos</b>
Dados fornecidos pelos Utilizador/Cliente	Identificação e contactos, dados de acesso, dados biográficos, dados de utilização, dados de saúde.

- k) A tabela seguinte indica a finalidade do tratamento dos dados pessoais que nos são fornecidos:

<b>Finalidade de tratamento</b>	<b>Exemplos</b>
Avaliação da qualidade de serviço e nível de satisfação	Monitorização da qualidade do serviço prestado pela EMEL e avaliação da satisfação do Utilizador/Cliente
Estudos de mercado, estatísticos ou académicos	Tratamento de “Dados”, incluindo a sua transmissão a Terceiros e sua análise para a realização de estudos na área da mobilidade
Marketing	Promoção e divulgação de serviços, ofertas e condições especiais mediante consentimento prévio e expresso do titular.

<b>Finalidade de tratamento</b>	<b>Exemplos</b>
Gestão de contencioso	Exercício de direitos legais ou contratuais e do direito de defesa, em caso de eventual incumprimento
Cumprimento de obrigações legais e contratuais	Validação dos requisitos necessários para a celebração do contrato e cumprimento das respetivas condições. Cumprimento de obrigação jurídica e defesa de interesses legítimos perante autoridades judiciais e policiais, entidades regulatórias e administração fiscal
Controlo de gestão e auditoria interna	Recolha de informação de controlo de gestão da EMEL e realização de auditorias internas
Gestão de sinistros	Recolha e transmissão de dados no contexto do acionamento de apólices de seguro de danos pessoais e de responsabilidade civil

- l) A tabela seguinte indica os prazos de conservação e tratamento dos dados pessoais que nos são fornecidos:

<b>Motivo da conservação</b>	<b>Prazo de conservação</b>
Cumprimento do contrato	Período de vigência do contrato, sem prejuízo de prazos superiores necessários para assegurar direitos ou deveres contratuais, ou a defesa judicial de interesses legítimos da EMEL.
Obrigação contratual, legal, fiscal ou regulamentar	Prazos legais de prescrição aplicáveis
Conservação de gravação de chamadas	90 dias
Conservação do registo de viagens e trajetos de Utilizador/Clientes individualmente identificados	10 anos

## 11. Vigência e Validade do Contrato

- O contrato é válido pelo período de subscrição do serviço, de acordo com as opções do Utilizador/Cliente, contado desde a data da sua subscrição.
- O contrato pode ser denunciado a todo o tempo, mediante envio de comunicação escrita, clara e expressa, dirigida à EMEL, através de correio postal, para a morada referida na alínea b) da Cláusula 14 ou, preferencialmente, através do endereço de correio eletrónico associado à Conta do Utilizador/Cliente, para [gira@emel.pt](mailto:gira@emel.pt).
- O saldo existente na Conta do Utilizador/Cliente é devolvido ao Utilizador/Cliente, mediante envio de comunicação escrita, clara e expressa dirigida à EMEL, através de correio postal, para a morada referida na alínea b) da Cláusula 14, ou através do endereço de correio eletrónico associado à Conta do Utilizador/Cliente, para [gira@emel.pt](mailto:gira@emel.pt), devendo ser remetido o comprovativo de IBAN para o qual deve ser efetuada a devolução, aplicando-se,

no que concerne ao reembolso de valores de carregamento, o disposto na Cláusula 9, com as necessárias adaptações.

- d) O disposto na alínea anterior não se aplica ao crédito existente na Conta do Utilizador/Cliente decorrente de campanhas promocionais da EMEL (v.g. vouchers ou códigos promocionais).
- e) Em todo o caso, quanto à tarifa de acesso (prevista na Cláusula 5) a mesma só é devolvida se o Utilizador/Cliente não tiver realizado qualquer utilização do Serviço Gira.
- f) Se qualquer cláusula dos presentes Termos e Condições for considerada ilegal ou inexecutável, no todo ou em parte, por força de qualquer disposição legal e por determinação de autoridade judiciária ou administrativa competente, tal disposição considera-se como não constituindo parte do contrato, mas a validade e aplicação da restante parte do contrato não fica afetada, exceto se as partes não o houvessem celebrado no caso de conhecerem a referida ilegalidade ou inexecutabilidade.

## 12. Resolução Alternativa de Litígios

A EMEL é aderente do Centro de Arbitragem de Conflito de Consumo de Lisboa. Em caso de litígio o Consumidor pode recorrer a esta Entidade de Resolução de Litígios (RAL), relativamente a matérias que se enquadrem na competência desta, designadamente questões de natureza contratual. Para mais informações aceda ao link <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>.

## 13. Lei Aplicável e Foro Competentes

Os presentes Termos e Condições de Utilização do Serviço Gira regem-se pela lei portuguesa e, sem prejuízo do estipulado na cláusula anterior, em caso de litígio entre a EMEL e o Utilizador/Cliente, designadamente emergente da interpretação, violação ou aplicação daqueles, é competente o foro da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

## 14. Contactos

Para comunicar com a EMEL ou com a AMT (entidade reguladora de serviços de transporte), designadamente para efeitos de esclarecimentos, participações, informações, reclamações e exercício do direito de resolução, quando aplicável, deve o Utilizador/Cliente utilizar os seguintes meios:

- a) Endereço de correio eletrónico:
  - i) Geral: [gira@emel.pt](mailto:gira@emel.pt);
  - ii) Em caso de acidente: [gira.sinistros@emel.pt](mailto:gira.sinistros@emel.pt);
  - iii) AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (entidade reguladora de serviços de transporte): [geral@amt-autoridade.pt](mailto:geral@amt-autoridade.pt)
- b) Morada de correspondência: EMEL – Alameda das Linhas de Torres n.º 198/200, 1750-150 Lisboa;
- c) N.º de telefone: +351 211163060 – disponível todos os dias 24/dia;
- d) Site: [www.emel.pt](http://www.emel.pt) e [www.gira-bicicletasdelisboa.pt](http://www.gira-bicicletasdelisboa.pt).

## **Anexo – Termos e Condições do Serviço ePark**

Os Termos e Condições do Serviço ePark estão disponíveis em:

<https://www.emel.pt/pt/tc/>.