

## CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA DIGITAL

Vigente a partir del 24 de Noviembre de 2023

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio de 2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, por medio de este documento informamos de que el Proveedor de Plataforma es CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., con domicilio social en Madrid, calle Francisco Sancha 42-44, 28034-Madrid (España), CIF B87908513, número de teléfono +34 919942151 y correo electrónico [hola@zitycar.eco](mailto:hola@zitycar.eco) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 36490, Folio 163, Sección 8, Hoja M-655526.

En adelante los términos inicializados en mayúscula que no sean comienzo de una frase ni nombres propios, tendrán el significado que se les atribuye en el apartado 1.

El Proveedor de Plataforma facilita una plataforma tecnológica en línea, accesible desde una aplicación móvil, que permite que el usuario debidamente registrado localice, contacte y celebre contratos con proveedores de servicios de movilidad. El Proveedor de Plataforma ofrece a los Usuarios la posibilidad de (i) instalar la Aplicación; (ii) registrarse y crear su cuenta de usuario en la plataforma; (iii) utilizar la Aplicación para ponerse en contacto con prestadores de servicios de movilidad y (iv) celebrar contratos con los prestadores de servicios de movilidad para el uso de sus servicios de movilidad. En adelante, los epígrafes (i), (ii) y (iii), pero excluido el (iv) se denominarán, indistintamente conjunta o individualmente, como los “**Servicios de Plataforma**”.

Al utilizar la Aplicación o los Servicios de Plataforma, el Usuario se compromete a cumplir los presentes Términos y Condiciones de Plataforma. El uso de la Aplicación o los Servicios de Plataforma confiere el estatus de Usuario, y aunque podrá solicitarse la aceptación expresa del Usuario, el simple uso implica la aceptación total de los Términos y Condiciones de Plataforma.

La copia íntegra de los términos y condiciones (“**Términos y Condiciones de Plataforma**”) vigentes en cada momento se encuentra disponible en la página web [www.zity.eco](http://www.zity.eco). Asimismo, una vez aceptados los Términos y Condiciones Plataforma, el Usuario recibirá un correo en la dirección de correo electrónico que usó para registrarse, así como la confirmación de que ha suscrito un contrato regido por las presentes condiciones, junto con acceso de nuevo al documento de los Términos y Condiciones de Plataforma. El Proveedor de Plataforma conservará registro de que el Usuario ha aceptado los Términos y Condiciones de Plataforma. Los Términos y Condiciones de Plataforma pueden consultarse en varios idiomas con carácter informativo, pero en caso de discrepancia entre las versiones en distintos idiomas, prevalecerá la versión española.

Se informa al Usuario de que, cuando contrata un Servicio de Movilidad a través a través de la Aplicación, el contrato se celebra entre el Usuario y el Proveedor de Servicios de Movilidad. **Salvo en caso de que el Proveedor de Plataforma sea también la Proveedor de Servicios de Movilidad** (por ejemplo, en el caso de alquiler de coches compartidos en modalidad *free-floating* en Madrid), **el Proveedor de Plataforma será un mero proveedor de la herramienta tecnológica para poner en contacto al Usuario y al Proveedor de Servicios de Movilidad. El Proveedor de Plataforma, en esa condición, no presta Servicios de Movilidad, ni tampoco es parte ni garante de los contratos de prestación de los Servicios de Movilidad.**

Por lo tanto, a fin de que un Usuario contrate los servicios de un Proveedor de Servicios de Movilidad mediante la Aplicación, el Usuario deberá celebrar un contrato con el Proveedor de Servicios de Movilidad pertinente, que se regirá por sus propio términos y condiciones y que podrá tener su propia política de privacidad.

## 1. DEFINICIONES

---

- 1.1. **“Aplicación”** significa la aplicación de *smartphone* o un dispositivo móvil equivalente, propiedad del Proveedor de Plataforma o, en su caso, de los proveedores o licenciadores del Proveedor de Plataforma, mediante la que el Proveedor de Plataforma permite al Usuario ponerse en contacto con los Proveedores de Servicios de Movilidad Empresas que ofrecen sus Servicios de Movilidad. Para obtener más información sobre la disponibilidad técnica, compatibilidad e interoperabilidad de la Aplicación, puede consultar el contenido del Sitio [Web](#).
- 1.2. **“Contraseña”** significa la contraseña escogida por un Usuario y necesaria para el acceder a su Cuenta de Usuario.
- 1.3. **“Contrato de Arrendamiento Individual”** significa cada uno de los contratos de arrendamiento que una Empresa de Arrendamiento de Vehículos celebra con un Usuario cada vez que éste solicita mediante la Aplicación hacer uso del Servicio de Arrendamiento de Vehículos, y que establecen las condiciones particulares que rigen el alquiler de ese Vehículo en concreto.
- 1.4. **“Empresa de Arrendamiento Adherida”** significa cada una de las sociedades que tienen permiso para ofrecer sus Servicios de Arrendamiento de Vehículo a los Usuarios y celebrar uno o más Contratos de Arrendamiento Individual con los Usuarios mediante la Aplicación. Todas la Empresas de Arrendamiento Adheridas son una categoría específica de proveedores de servicios de movilidad dentro de la definición más amplia de Proveedor de Servicios de Movilidad.
- 1.5. **“Cuenta de Usuario”** significa la cuenta personal del Usuario creada al registrarse con éxito en la plataforma del Proveedor de Plataforma y en la que el Usuario debe iniciar sesión para contratar Servicios de Movilidad a través de la Aplicación.
- 1.6. **“Política de Precios de Plataforma”** significa la política de precios del Proveedor de Plataforma aplicable a la prestación de los Servicios de Plataforma.
- 1.7. **“Política de Privacidad”** significa la política de privacidad del Proveedor de Plataforma aplicable a los Usuarios en relación con los datos recogidos como proveedor de la Aplicación o los Servicios de Plataforma, tal y como resulte modificada en cada momento. Puede consultarse la copia de la Política de Privacidad vigente en cada momento haciendo clic [aquí](#).
- 1.8. **“Proveedor de Plataforma”** es Car Sharing Mobility Services, S.L., cuyos datos identificativos se recogen en el primer párrafo del presente documento.
- 1.9. **“Proveedor de Servicios de Movilidad”**, significa cada una de las empresas a las que se permite ofrecer sus Servicios de Movilidad a los Usuarios mediante el uso de la Aplicación. Todos los Proveedores de Servicios de Movilidad permitidos en la Plataforma actúan, según el leal saber y entender del Proveedor de la Plataforma, como profesionales y no como consumidores.
- 1.10. **“Servicio de Arrendamiento de Vehículos”** significa el servicio de reserva y arrendamiento de Vehículos sin conductor por minutos, horas o días para los Usuarios, prestado por cualquiera de las Empresas de Arrendamiento Adheridas y sujeto a la disponibilidad de los Vehículos y a aceptación por parte del Usuario del correspondiente Contrato de Arrendamiento Individual de conformidad con los Términos y Condiciones del Arrendamiento de Vehículos de la Empresa de Arrendamiento Adherida correspondiente. El

término Servicio de Arrendamiento de Vehículos incluye expresamente aquellos arrendamientos de Vehículos que no sean coches y excluye los servicios de alquiler que la Empresa de Arrendamiento Adherida no ofrezca a través de la Aplicación.

- 1.11. **“Servicio de Atención de Plataforma”** significa el servicio de asistencia a Usuarios proporcionado por el Proveedor de Plataforma en relación con los Servicios de Plataforma.
- 1.12. **“Servicios de Plataforma”** tiene el significado que se atribuye en el tercer párrafo del presente documento.
- 1.13. **“Sitio Web”** significa el sitio web [www.zity.eco](http://www.zity.eco)
- 1.14. **“Servicios de Movilidad”** significa servicios consistentes en soluciones de movilidad para el desplazamiento de personas, ya sea como pasajeros o no, con vehículos destinados a ser utilizados por un público amplio, tal y como resulten ofertados en cada momento a través de la Aplicación. A modo de ejemplo estos servicios pueden comprender el compartido de coches, el uso compartido de ciclomotores, el uso compartido de bicicletas, los servicios de taxi, el alquiler de vehículos terrestres con conductor o el acceso a algunos transportes públicos.
- 1.15. **“Términos y condiciones del Arrendamiento de Vehículos”** significa el conjunto correspondiente de términos y condiciones establecido por cada Empresa de Arrendamiento Adherida que rige los Servicios de Arrendamiento de Vehículos y que complementarán los Contratos de Arrendamiento Individuales de cada Vehículo de esa Empresa de Arrendamiento Adherida.
- 1.16. **“Términos y Condiciones de Plataforma”** significa las presentes condiciones tal y como resulten modificados en cada momento.
- 1.17. **“Usuario”** significa la persona física que acceda a la Aplicación o la utilice.
- 1.18. **“Vehículos”** significa la flota de vehículos terrestres de la que disponen en cada momento las Empresas de Arrendamiento Adheridas y que esté disponible para su arrendamiento por parte de los Usuarios mediante la celebración del correspondiente Contrato de Arrendamiento Individual.

## 2. OBJETO

---

- 2.1. El objeto de los Términos y Condiciones de Plataforma es establecer las normas para el uso de los Servicios de Plataforma y la Aplicación por parte de los Usuarios.
- 2.2. El uso de la Aplicación o los Servicios de plataforma confiere la condición de Usuario, y aunque se pueda solicitar la aceptación expresa del Usuario, el simple uso implica la aceptación plena de todas y cada una de las normas y políticas publicadas por el Proveedor de Plataforma, incluidos los Términos y Condiciones de Plataforma y la Política de Privacidad.
- 2.3. No obstante lo anterior, el Proveedor de Plataforma podrá solicitar la aceptación expresa y se considerará que el Usuario ha aceptado los Términos y Condiciones de la Plataforma si ha pulsado la opción "Aceptar Términos" (o un texto sustancialmente similar) en la Aplicación o de conformidad con lo dispuesto en la Sección 2.4 no se ha opuesto a cambios realizados en los Términos y Condiciones de la Plataforma.
- 2.4. El Proveedor de Plataforma se reserva expresamente el derecho a modificar los Términos y Condiciones de Plataforma, la Política de Precios de Plataforma y las características de la Aplicación. Las modificaciones a la redacción de los Términos y Condiciones de Plataforma se comunicarán con antelación al Usuario junto con la versión de los Términos y Condiciones de Plataforma tal y como resulten actualizados. Los cambios se considerarán aceptados si el Usuario no desiste de la relación contractual por oponerse a los cambios en los treinta (30) días naturales posteriores a la notificación de la modificación de los Términos y Condiciones de Plataforma, extremo que el Proveedor de Plataforma indicará de forma expresa al

comunicar la modificación. En su caso, el Usuario deberá comunicar el desistimiento por escrito y de modo inequívoco al Proveedor de Plataforma. Los cambios realizados en la Política de Precios de Plataforma no requerirán preaviso, pero en ningún caso se aplicarán de forma retroactiva a los Servicios de Plataforma ya prestados.

- 2.5. A pesar de lo dispuesto en el apartado 2.4, cualquier modificación de los Términos y Condiciones de Plataforma, consistente únicamente en (i) la actualización de datos identificativos, de contacto o datos similares o (ii) la corrección de errores tipográficos o erratas evidentes no requerirá preaviso a su entrada en vigor ni otorgará derecho de desistimiento alguno a los Usuarios.
- 2.6. El Proveedor de Plataforma se reserva de forma expresa el derecho de solicitar al Usuario, pero sin estar obligado a ello, que reitere en cualquier momento su aceptación de los Términos y Condiciones de Plataforma vigentes en ese momento y asimismo, como condición para poder seguir usando los Servicios de Plataforma, el derecho a requerir la aceptación expresa del Usuario de cualquier actualización de los Términos y Condiciones de Plataforma o de la Política de Precios de Plataforma.

### 3. REGISTRO DE USUARIOS

---

- 3.1. El uso de la Aplicación, el acceso a los Servicios de Plataforma o el acceso a los Servicios de Movilidad ofrecidos por Proveedores de Servicios de Movilidad mediante la Aplicación, están supeditados, entre otros requisitos, al registro previo del Usuario y la aceptación de los Términos y Condiciones de Plataforma.
- 3.2. Para poder registrarse, el Usuario deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - i. Tener 18 años o más.
  - ii. Aportar todos los datos personales y la documentación que se le solicite de forma obligatoria en el proceso de registro de Usuario (la aportación de ciertos datos puede ser voluntaria).
  - iii. Ser titular de un documento nacional de identidad español, un documento de identidad francés (*carte nationale d'identité*), un documento de identidad italiano (*Carta d'identità*), un pasaporte u otro documento identificativo equivalente, todos los anteriores válidos y en vigor.
  - iv. Ser titular de un permiso de conducir válido y en vigor para turismos tipo berlina o sedán o, cuando corresponda, de un permiso de conducir para el tipo de Vehículo que ese Proveedor de Servicios de Movilidad ofrezca en ese momento. A tal efecto, para el registro son admisibles los permisos de conducir expedidos en la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo o Suiza. Los permisos de conducir expedidos fuera del Espacio Económico Europeo o Suiza únicamente se aceptarán si se acompañan de un permiso de conducir internacional o de una traducción certificada del permiso de conducir nacional por un traductor oficial.
  - v. Aceptar en unidad de acto los Términos y condiciones del Arrendamiento de Vehículos al menos una Empresa de Arrendamiento Adherida, cuyas especificaciones de registro se utilizarán para determinar los documentos mínimos que por defecto se solicitarán conforme al apartado (ii) anterior.
  - vi. Proporcionar un método de pago aceptado por la pasarela de pago conectada a la Aplicación y titularidad personal del Usuario (esto es, solo se aceptarán como métodos de pago válidos aquellos en los que el titular sea el Usuario, a menos que el Proveedor de Plataforma autorice otras condiciones de forma expresa).
  - vii. Obtener la validación del método de pago elegido.
  - viii. Obtener la validación de la documentación aportada durante el registro de acuerdo con el apartado 4.

- ix. Aceptar los presentes Términos y Condiciones de Plataforma y la Política de Privacidad.
- 3.3.** Para poder acceder a los Servicios de Movilidad mediante la Aplicación el Usuario debe iniciar sesión a su Cuenta de Usuario desde la Aplicación utilizando la Contraseña. El Usuario es responsable de establecer las medidas de seguridad del dispositivo en que haya decidido instalar la Aplicación y de conservar la Contraseña necesaria para evitar usos indebidos o accesos de terceros a su Cuenta de Usuario. A este respecto, el Proveedor de Plataforma recomienda que, además de las medidas de protección, el Usuario elija una contraseña segura y evite instalar la Aplicación en un dispositivo que crea que pueda estar afectado por *malware*.
- 3.4.** En caso de revelación o sospecha de revelación de la Contraseña, el Usuario deberá cambiarla por una nueva contraseña lo antes posible o, si no pudiera hacerlo, informar al Proveedor de Plataforma lo antes posible a fin de que se puedan adoptar las medidas adecuadas.
- 3.5.** El Proveedor de Plataforma se reserva el derecho a denegar el registro a un Usuario en caso de que, actuando de forma razonable, tenga conocimiento o considere que:
- i. Con anterioridad la relación con el Usuario ha sido terminada o suspendida con arreglo al apartado 10.2.
  - ii. el Usuario no ha actuado o no actuará de conformidad con los Términos y Condiciones de Plataforma o con los términos y condiciones de los Proveedores de Servicios de Movilidad,
  - iii. se va a hacer un uso no autorizado, fraudulento o indebido de la Cuenta de Usuario,
  - iv. no puede confirmar la validez o la continuidad de la validez de la documentación o información presentada durante el proceso de registro,
  - v. existe riesgo de suplantación de la supuesta identidad del Usuario o de falsedad de la información suministrada en el proceso de registro.
- 3.6.** Al finalizar el proceso de validación, el Usuario recibirá una notificación para verificar la Cuenta de Usuario en la Aplicación. La notificación consistirá en un correo electrónico, o un mensaje de texto a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono, según corresponda, que el Usuario haya indicado durante el proceso de registro, o en un método equivalente de comunicación, donde el Usuario encontrará un enlace de confirmación.
- 3.7.** Salvo que el Proveedor de la Plataforma lo autorice expresamente por escrito, en todo momento el Usuario sólo podrá mantener un registro y una Cuenta de Usuario activos.

#### 4. ENTREGA Y VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

- 4.1.** Durante el proceso de registro, el Usuario deberá aportar la información y la documentación que el Proveedor de Plataforma solicite con respecto a sus datos identificativos, datos de pago o información necesaria para la correcta prestación de los Servicios de Movilidad ofrecidos por los Proveedores de Servicios de Movilidad o para el cumplimiento de la legislación aplicable (incluida pero no limitada a legislación aplicable a la cobertura del seguro de circulación); todo ello con arreglo a las instrucciones proporcionadas por el Proveedor de Plataforma. El Proveedor de la Plataforma realizará los esfuerzos comercialmente razonables para comprobar que la documentación proporcionada es en apariencia correcta, está en vigor y corresponder al Usuario.
- 4.2.** La documentación que el Usuario debe aportar podrá incluir, entre otros:
- i. copias de una o ambas caras de su documento de identidad;
  - ii. copias de una o ambas caras de su permiso de conducir; y
  - iii. una fotografía del Usuario (o medida equivalente para verificar la identidad).

- 4.3.** En caso de que, por cualquier motivo, el Proveedor de Plataforma albergase dudas sobre la validez de alguno de los documentos aportados por el Usuario, el Proveedor de Plataforma podrá solicitar al Usuario que envíe o reenvíe los documentos por otro medio alternativo para poder validarlos o probar su identidad en persona, o que le presente los documentos originales a él o uno de sus representantes en el lugar que indique el Proveedor de Plataforma.
- 4.4.** Asimismo, el Proveedor de Plataforma se reserva el derecho a solicitar al Usuario que lleve a cabo procedimientos complementarios para verificar o validar su identidad, la exactitud de los datos aportados durante el proceso de registro o la validez del permiso de conducir correspondiente.
- 4.5.** Una vez validados los datos del Usuario suministrados durante el registro (incluidos la identidad, el permiso de conducir y el método de pago del Usuario), el Proveedor de Plataforma mantendrá activada la Cuenta de Usuario de ese Usuario durante un máximo de 36 meses o hasta el vencimiento del permiso de conducir del Usuario, en caso de que esa fecha sea anterior.
- 4.6.** Para ampliar la duración del perfil del Usuario otros 36 meses (o el periodo restante hasta el vencimiento del permiso de conducir del Usuario), el Usuario deberá seguir el proceso de validación vigente en ese momento de acuerdo con las instrucciones suministradas por el Proveedor de Plataforma.
- 4.7.** Un Usuario sólo podrá utilizar la Aplicación para ponerse en contacto con Proveedores de Servicios de Movilidad si su Cuenta de Usuario está activa; no obstante, se recuerda al Usuario que la reserva y el uso de un Servicio de Movilidad requerirán, además de tener una Cuenta de Usuario activa, la aceptación y el cumplimiento de los términos y condiciones del Proveedor de Servicios de Movilidad correspondiente y la celebración de un contrato con el Proveedor de Servicios de Movilidad para la prestación de dichos Servicios de Movilidad.
- 4.8.** En caso de que el Usuario no utilice ningún Servicio de Movilidad en un periodo de 12 meses, la Cuenta de usuario será desactivada.
- 4.9.** El Proveedor de Plataforma se reserva el derecho a pedir en cualquier momento al Usuario que visite un punto de validación del Proveedor de Plataforma o de una Empresa de Arrendamiento Adherida, y demuestre la vigencia de su permiso de conducir para que el Proveedor de Plataforma compruebe su validez. En caso de que el Usuario no responda a tal petición, el Proveedor de Plataforma podrá denegar al Usuario la facultad de desbloquear Vehículos.
- 4.10.** En caso de pérdida o retirada del permiso de conducir, el derecho a conducir o celebrar contratos de alquiler de vehículos que exijan la tenencia de tal permiso quedará automáticamente suspendido durante el periodo en que el permiso se haya perdido o haya sido retirado.
- 4.11.** Las características de algunos Servicios de Movilidad o la prestación de Servicios de Movilidad en determinados territorios pueden requerir que el Usuario facilite datos identificativos o documentación adicionales. En ese caso, incluso si la Cuenta de Usuario esta creada y no se ha suspendido ni dado de baja; el registro para la acceder a esos Servicios de Movilidad estará supeditado a que el Usuario aporte la información y documentación adicionales necesarias, y que estas sean validadas por el Proveedor de Plataforma. Como ejemplo no exhaustivo, aunque un Usuario haya completado el registro presentando el permiso de conducir para turismos tipo sedan, si un Proveedor de Servicios de Movilidad ofreciese motocicletas en alquiler, el Usuario no podrá alquilar la motocicleta hasta que no presente el permiso de conducir adecuado para este tipo de vehículo. Otro ejemplo no exhaustivo: si, a tenor de la legislación aplicable, los clientes de servicios de vehículos de uso compartido de un país deben aportar datos de identificación específicos (como número de identificación fiscal o genero), el Usuario deberá aportar datos adicionales para poder

acceder a través de la Aplicación a los Servicios de Movilidad que ofrezcan los Proveedores de Movilidad en dicho territorio.

## 5. PAGO, PRECIOS Y SANCIONES

---

- 5.1. El Usuario pagará las tarifas asociadas al Servicio de Plataforma aplicable de acuerdo con la Política de Precios de Plataforma.
- 5.2. Se recuerda al Usuario que la Política de Precios de Plataforma no incluye los costes o pagos que pueda corresponder afrontar al Usuario por el uso de los servicios de un proveedor telefonía móvil o un proveedor de conexión de red similar por el uso de la red de datos.
- 5.3. Se informa al Usuario de que el método de pago facilitado durante el proceso de registro podrá ser utilizado por los Proveedores de Servicios de Movilidad para cobrar las cantidades debidas por el Usuario en relación con los Servicios de Arrendamiento de Vehículos, en las condiciones pactadas entre el Usuario y el Proveedor de Servicios de Movilidad correspondiente.
- 5.4. Los pagos se tramitarán mediante la o las pasarelas de pago conectadas con la Aplicación y su plataforma. Dichas pasarelas de pago no están gestionadas por el Proveedor de Plataforma, que no presta servicios de pago electrónico, sino por un tercero.
- 5.5. Los cargos por cualquier Servicio de la Plataforma, Servicios de Movilidad o que de otro modo deban ser abonados por el Usuario en virtud de los Términos y Condiciones de la Plataforma o de los términos y condiciones de un Proveedor de Servicios de Movilidad podrán cargarse al método de pago del Usuario en el momento de su vencimiento sin necesidad de autenticación adicional aparte de la autenticación proporcionada en el momento del registro o de la actualización del registro. No obstante, la entidad emisora del medio de pago del Usuario podrá solicitar autenticación adicional o requisitos adicionales para procesar dichos pagos. El incumplimiento de los requisitos aplicables entre el Usuario y su entidad emisora no limitará ni eximirá en modo alguno la obligación de pago del Usuario.

## 6. FACTURACIÓN

---

El Usuario consiente de forma expresa recibir la factura electrónica por los Servicios de Plataforma en la dirección de correo electrónico que ha facilitado.

## 7. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES GENERALES DEL USUARIO

---

- 7.1. Al utilizar la Aplicación, el Usuario se compromete a:
  - i. no utilizar la Aplicación con un fin diferente al previsto por el Proveedor de Plataforma que se explica en los presentes Términos y Condiciones de Plataforma;
  - ii. no realizar una copia masiva de los datos que la Aplicación permite obtener (*data scraping*);
  - iii. no introducir, guardar ni difundir a través de la Aplicación contenido que vulnere normas imperativas, la moral o el orden público o derechos de terceros, como derechos de propiedad intelectual o industrial;
  - iv. no alterar ni dañar la información o el contenido de la Aplicación mediante programas informáticos, virus u otros dispositivos. El Proveedor de la plataforma prohíbe expresamente la utilización de *framings* o el uso por terceros de cualquier mecanismo que altere el diseño, la configuración original o el contenido de la Aplicación;
  - v. ofrecer información completa, fidedigna y correcta durante el proceso de registro, y mantenerla actualizada informando sin demoras injustificadas al Proveedor de Plataforma sobre los cambios relevantes;

- vi. informar al Proveedor de Plataforma, sin demora injustificada, de la suspensión o limitación de su derecho a conducir, de cualquier prohibición de conducir, o de la retirada o retención temporal de su permiso. Los Usuarios deberán validar de nuevo sus permisos una vez renovados o recuperados tras su retirada;
- vii. no autorizar a terceros el acceso a la Aplicación o A los Servicios de Arrendamiento de Vehículos mediante su Cuenta de usuario, ni siquiera a terceros que también sean Usuarios registrados,
- viii. hacer un uso correcto de la Contraseña y la Cuenta de Usuario, y adoptar las medidas necesarias para prevenir su pérdida, difusión o acceso por parte de terceros, incluidos terceros que también sean Usuarios registrados,
- ix. comunicar los incidentes relativos a la seguridad o las sospechas de incidentes de seguridad que podrían permitir que un tercero suplantase al Usuario o accediese a la Cuenta de Usuario, sin demora injustificada, en el momento en que el Usuario sea conocedor de tal incidente o en el momento en que, actuando razonablemente, pudiera sospechar que se ha producido el incidente ; para que el Proveedor de Plataforma pueda adoptar las medidas que considere adecuadas, incluida pero no limitada a bloquear la Cuenta de Usuario hasta que el incidente se haya resuelto;
- x. no realizar ninguna acción que pueda dañar, inhabilitar o sobrecargar la Aplicación, o que pueda impedir, de cualquier modo, el uso normal de la Aplicación; y
- xi. no utilizar la Aplicación a través de dispositivos automáticos o robóticos (*bots*) o mediante dispositivos de inteligencia artificial.

## 8. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

---

Sin perjuicio de los derechos que el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, pueda otorgar al Usuario, éste será responsable, ante el Proveedor de Plataforma, de los daños, pérdidas y costes ocasionados a este último por el Usuario de forma intencional o negligente. Esto incluirá, entre otros, el daño reclamado por terceros en relación o con causa en el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones de Plataforma o por el incumplimiento de disposiciones legales imperativas por parte del Usuario o por un tercero del que el Usuario sea jurídicamente responsable.

## 9. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DE LA PLATAFORMA

---

- 9.1.** Sin perjuicio de las disposiciones legales imperativas, el Proveedor de la plataforma solo será responsable del daño ocasionado de forma intencionada o por negligencia grave propia o de sus representantes. La anterior limitación de responsabilidad no aplicará cuando el Usuario sea consumidor de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- 9.2.** La responsabilidad del Proveedor de Plataforma por fallecimiento o lesiones del Usuario debido a una acción u omisión del Proveedor de Plataforma durante la prestación de los Servicios de la Plataforma no estará sujeta a limitaciones.
- 9.3.** Se recuerda al Usuario que si tuviese la condición de consumidor conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, le será aplicable a la Aplicación lo establecido en dicha norma respecto a la garantía legal de conformidad.
- 9.4.** Corresponde al Usuario realizar la instalación de la Aplicación y una instalación adecuada hará inaplicable la garantía de conformidad. En caso de que el Usuario no haya actualizado la



Aplicación con la última versión ofrecida por el Proveedor de Plataforma (i) éste no será responsable de los daños que razonablemente pudieran haberse evitado (o de la parte que podría haberse evitado) si el Usuario hubiera utilizado la versión más reciente disponible de la Aplicación y (ii) no aplicará la garantía de conformidad.

- 9.5.** En caso de que la Aplicación o el envío de datos por la Aplicación llegase a perjudicar al software o el hardware del Usuario, el Proveedor de Plataforma no será responsable de la pérdida de datos del Usuario, y la responsabilidad de contar con copias de seguridad recae sobre el Usuario.
- 9.6.** La prestación de Servicios de Movilidad se contrata entre el Usuario y el Proveedor de Servicios de Movilidad en cuestión. El Proveedor de Plataforma no es parte y no asume responsabilidad alguna en relación con la prestación de los Servicios de Movilidad.
- 9.7.** El Proveedor de Plataforma no asume la responsabilidad del uso indebido que el Usuario o un tercero puedan hacer como resultado de que por acción o por omisión el Usuario no haya protegido correctamente su Contraseña o Cuenta de Usuario (incluido el dispositivo móvil en que haya instalado la Aplicación).
- 9.8.** Teniendo en cuenta el estado de las herramientas tecnológicas, la prestación de los Servicios de Plataforma podrá estar sujeta a restricciones o inexactitudes ajenos al control del Proveedor de Plataforma. Lo anterior aplica en concreto a la disponibilidad de servicios de datos móviles facilitados por operadores de redes móviles, la red móvil, los servicios de posicionamiento a través del sistema de navegación global por satélite y el acceso a Internet. Todos ellos están limitados al área de servicio del proveedor de servicios móviles. En algunos casos, la indisponibilidad de la red móvil podría provocar que los Servicios de Plataforma no estuvieran disponibles por un fallo en la transmisión necesaria de datos. Asimismo, el servicio puede verse afectado por interferencias atmosféricas, por condiciones u obstáculos topográficos (como, por ejemplo, puentes, túneles, edificios, etc.). Lo mismo sucede con los servicios de posicionamiento basados en el sistema de navegación global por satélite. Además, el uso de Internet puede verse sujeto a restricciones adicionales (como una sobrecarga de la red, por ejemplo). Por otra parte, pueden producirse déficits temporales de capacidad como consecuencia de picos de cargas en los servicios, redes móviles o líneas fijas, o Internet. También podrían producirse interferencias por eventos de fuerza mayor, como huelgas, cierres e instrucciones de organismos públicos, o por la adopción de medidas técnicas o de otro tipo (reparaciones, mantenimiento, actualizaciones de software, mejoras...) en los equipos del Proveedor de Plataforma, los Proveedores de Servicios de Movilidad o las empresas de servicios de suministros, los proveedores de servicios y contenido, y los operadores de red, que resulten necesarias para prestar servicios adecuados y de calidad. En la medida permitida por la legislación, el Proveedor de Plataforma no asume la responsabilidad en ninguno de los casos citados anteriormente.
- 9.9.** El Proveedor de Plataforma no es responsable de que el Usuario no disponga de un dispositivo compatible o no haya descargado una versión de la Aplicación compatible con su dispositivo.
- 9.10.** El Proveedor de Plataforma ha adoptado las medidas de seguridad razonablemente necesarias para detectar la presencia de virus, troyanos, gusanos informáticos, etc. Sin embargo, el Usuario debe saber que las medidas de seguridad de los sistemas informáticos de Internet no son plenamente fiables y que, por lo tanto, el Proveedor de Plataforma no puede garantizar la inexistencia de virus u otros elementos que puedan introducir terceros y provocar alteraciones en los sistemas informáticos del Usuario (software y hardware) o en sus documentos y archivos electrónicos. El Usuario se compromete a adoptar de forma razonable sus propias medidas de seguridad para mitigar el riesgo.

## 10. TERMINACIÓN DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 10.1.** Los presentes Términos y Condiciones de Plataforma tienen una duración continuada. El Usuario podrá terminarlos sin causa, comunicando su intención de finalizar la relación de manera inequívoca y por escrito al Proveedor de Plataforma y tras la recepción de la notificación éste hará efectiva la terminación tan pronto como razonablemente sea posible. El Proveedor de la Plataforma podrá terminar sin causa la relación con un Usuario creada al amparo de los Términos y Condiciones de Plataforma comunicando por escrito al Usuario su intención de finalizar la relación con la antelación que exija la normativa imperativa aplicable y en ningún caso con menos de catorce (14) días naturales de antelación. Una vez que la terminación de los Términos y Condiciones de la Plataforma sea efectiva, el Usuario dejará de estar autorizado a acceder desde a los Servicios de Movilidad que presten los Proveedores de Servicios de Movilidad. Si el Usuario tuviera en curso la prestación de un Servicio de Movilidad, la terminación de los Términos y condiciones de la plataforma no tendrá lugar hasta que el contrato correspondiente a ese Servicio de Movilidad haya finalizado.
- 10.2.** El Proveedor de Plataforma podrá de inmediato (x) suspender temporalmente el acceso a los Servicios de Plataforma y desactivar una Cuenta de Usuario, o (y) finalizar de manera permanente la relación contractual establecida en virtud de los Términos y Condiciones de Plataforma, y por consiguiente, inhabilitar en ambos casos al Usuario para utilizar la Aplicación a fin de contactar con Proveedores de Servicios de Movilidad, en caso de que el Usuario:
- i. no renueve su registro o no mantenga sus datos de registro actualizados, incluido y no limitado por no facilitar un permiso de conducir nuevo o renovado cuando corresponda de conformidad con los Términos y Condiciones de Plataforma;
  - ii. impague, tras haber sido requerido al pago, cualquier cantidad debida al Proveedor de la Plataforma por los Servicios de Plataforma, incluso cuando dicho pago sea objeto de disputa;
  - iii. usurpe la identidad de otra persona, haga declaraciones falsas u omita hechos relevantes cuando se registre en la Aplicación o durante su relación contractual con el Proveedor de Plataforma,
  - iv. (sólo para suspender) es informado por el Usuario o por un Proveedor de Servicios de Movilidad de que existe un incidente de seguridad con la Contraseña o la Cuenta de Usuario del Usuario;
  - v. por requerimiento judicial, cuerpos policiales, de los servicios de emergencia o autoridades públicas similares facultadas para realizar tal solicitud;
  - vi. incumpla una obligación relevante de los Términos y Condiciones de Plataforma;
  - vii. facilite, de manera voluntaria o por negligencia, el acceso a una Cuenta de Usuario, como la Contraseña, a otra persona física o jurídica;
  - viii. reproduzca o altere la Aplicación o cualquier elemento de la plataforma;
  - ix. se haya suspendido terminado la relación contractual establecida con un Proveedor de Servicios de Movilidad porque ese Proveedor de Servicio de Movilidad haya alegado el incumplimiento del Usuario de los términos y condiciones aplicables o por cualquier otra de terminación anticipada atribuible al comportamiento indebido del Usuario,
  - x. fuera razonablemente sospechoso de haber cometido un acto u omisión que, hasta donde el Proveedor de Plataforma tenga conocimiento, corresponda a los apartados (i) a (ix) anteriores, ambos incluidos.

- 10.3.** Además, en caso de suspensión temporal o terminación de conformidad con el apartado 10.2. anterior, el Usuario no podrá seguir utilizando el saldo o crédito disponible asociado a su Cuenta de Usuario.
- 10.4.** Asimismo, en caso de suspensión temporal o terminación con arreglo al apartado 10.2. anterior, el Proveedor de Plataforma se reserva el derecho a reclamar al Usuario, entre otros conceptos, los daños o pérdidas que haya ocasionado al Proveedor de Plataforma.

## 11. PROPIEDAD INTELECTUAL

- 11.1.** El uso por parte del Usuario de los Servicios de Plataforma no le confiere derecho alguno sobre la propiedad industrial e intelectual del Proveedor de Plataforma o de terceros, obligándose el Usuario a respetar todos y cada uno de los derechos de propiedad industrial e intelectual, incluidos entre otros, marcas, logotipos, nombres de dominio o cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual que sea titularidad del Proveedor de Plataforma o un tercero.
- 11.2.** Queda expresamente prohibido para el Usuario realizar actos de reproducción, distribución, comunicación pública u otras formas de publicación, transformación y, en general, cualquier otra forma de explotación de los contenidos o materiales a los que pueda acceder a través del Servicio de Plataforma, ya sea en su totalidad o en parte, salvo autorización expresa y por escrito del titular de dichos elementos.
- 11.3.** En caso de que la Aplicación, el Sitio Web u otro elemento de la plataforma ofrezca la posibilidad de publicar contenidos, el Usuario será responsable de que dichas publicaciones no vulneren ningún derecho de propiedad intelectual o industrial o derechos de autor, no infrinjan ninguna ley aplicable y no sean despectivas, ofensivas o contrarias la convivencia social o el orden público. El Proveedor de la Plataforma se reserva el derecho de retirar aquellas publicaciones que no cumplan con lo anteriormente expuesto o se utilicen para un fin distinto al que está destinada dicha herramienta de publicación.

## 12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE COOKIES

La Política de Privacidad y la Política de Cookies se recogen en el documento de [Política de Privacidad](#) y [Cookies](#).

## 13. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO/RECLAMACIONES

En caso de duda acerca de los Términos y Condiciones de Plataforma o de los servicios prestados por el Proveedor de Plataforma, o para cualquier reclamación, el Usuario puede contactar con el Proveedor de la plataforma a través del Servicio de Atención de Plataforma, enviando un correo electrónico a [hola@zity.eco](mailto:hola@zity.eco) o llamando al número +34 919942151 dentro del horario de atención (24 horas al día, 365 días al año). Asimismo, existe un apartado de preguntas frecuentes disponible en el Sitio Web.

## 14. CESIÓN DE DERECHOS DE COBRO

El Proveedor de Plataforma se reserva el derecho a ceder los derechos de cobro por el uso de los Servicios de Plataforma por parte de los Usuarios o por cualquier daño o indemnización que el Usuario deba pagar al Proveedor de Plataforma. En tal caso, tras la notificación al Usuario, este únicamente podrá realizar los pagos dirigidos a saldar la deuda si los efectúa al cesionario, y en todo caso, el Proveedor de Plataforma será responsable de las peticiones y reclamaciones generales del Usuario con relación a los Servicios de Plataforma. A efectos de la cesión, el Proveedor de Plataforma facilitará los datos personales del Usuario que resulten necesarios para la cesión de los derechos de cobro al cesionario, que podrá utilizarlos con fines de cobro.

## 15. DERECHO DE DESISTIMIENTO

- 15.1.** El Usuario podrá desistir de los presentes Términos y Condiciones de Plataforma a su entera discreción y sin necesidad de justificación durante los catorce (14) días naturales posteriores a la fecha de su aceptación, siempre que en ese momento el Usuario no tenga en curso la prestación de ningún Servicio de Movilidad. Se informa al Usuario de que este derecho de desistimiento sin justificación es adicional y no perjudica al derecho que se describe en el apartado 10.1 anterior.
- 15.2.** El derecho de desistimiento permite al Usuario finalizar la relación contractual establecida al amparo de los Términos y Condiciones de Plataforma sin necesidad de justificación y sin penalización alguna.
- 15.3.** El Proveedor de Plataforma, tras recibir la solicitud de desistimiento, reembolsará al Usuario todos los pagos recibidos de este sin demora injustificada, y en ningún caso, más allá de 14 (catorce) días a partir de la fecha en que el Proveedor de Plataforma haya sido informado de la solicitud de desistimiento. Las devoluciones, en su caso, se llevarán a cabo utilizando el mismo método de pago que el Usuario utilizó para el pago, a menos que este acepte otro método de forma expresa. En caso de que la tarjeta de crédito o el método de pago utilizado originalmente haya caducado, el Usuario y el Servicio de Soporte de Plataforma, tratarán de acordar un método alternativo para recibir la devolución. El Proveedor de la plataforma asume responsabilidad por las devoluciones que resulten fallidas debido a una tarjeta de crédito caducada o un método de pago inactivo.
- 15.4.** Para ejercer el derecho de desistimiento, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Proveedor de Plataforma y comunicarle su decisión mediante una declaración inequívoca. La notificación podrá presentarse utilizando el formulario de desistimiento que se incluye al final de los presentes Términos y condiciones de la plataforma, aunque su uso no es obligatorio). A este fin, los datos de contacto del Proveedor de Plataforma son CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., con domicilio social en Calle Francisco Sancha 42, 28034-Madrid (España) y dirección de correo electrónico [hola@zity.eco](mailto:hola@zity.eco).
- 15.5.** Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por el Usuario de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

## 16. NOTIFICACIONES

El Proveedor de Plataforma podrá realizar notificaciones al Usuario a través de la Aplicación, o mediante un mensaje de texto o correo electrónico al número de teléfono móvil o a la dirección que el Usuario haya facilitado al registrarse en la Aplicación, sin perjuicio de cualquier otro medio admisible en derecho.

## 17. MEDIACIÓN

El Proveedor de Plataforma informa al Usuario de que, si éste tuviese la consideración de consumidor con arreglo a la legislación aplicable, de conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea ha constituido una plataforma para la resolución de disputas en línea (conocida también por su acrónimo, *ODR*) que facilita la resolución extrajudicial e independiente de los litigios entre consumidores y profesionales de la Unión Europea. Puede accederse a esta plataforma desde el siguiente enlace: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. El Usuario tendrá el derecho, pero no la obligación, a presentar aquí cualquier disputa con el Proveedor de Plataforma relativa a los Términos y Condiciones de Plataforma. Desde el enlace anteriormente referido, el Usuario tendrá acceso al listado de órganos de resolución de conflictos en línea, encontrará el enlace a su página web y activará un procedimiento de resolución de disputas en línea. La dirección de correo electrónico de contacto del Proveedor de Plataforma a los efectos de la remisión de la notificación del proceso de alternativo de resolución de disputas es [hola@zity.eco](mailto:hola@zity.eco). Se informa al Usuario de que el Proveedor de Plataforma no está obligado a participar o aceptar ese procedimiento de resolución.

**18. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

---

- 18.1.** Los presentes Términos y Condiciones de Plataforma se regirán en todos y cada uno de sus aspectos por la legislación española ordinaria.
- 18.2.** Las disputas que puedan surgir en relación con el Servicio de Plataforma o los presentes Términos y Condiciones de Plataforma se someterán a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España). No obstante, si el Usuario tuviera la condición de consumidor de conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias; entonces para las disputas relativas a los Servicios de Plataforma o a estos Términos y Condiciones de Plataforma, los juzgados y tribunales competentes serán:
- (i) si la acción o demanda fuese interpuesta por el Usuario, los juzgados y tribunales de su lugar de residencia, siempre que su residencia se encuentre dentro del territorio español, o a discreción del Usuario, los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España).
  - (ii) si la acción o demanda fuese interpuesta por el Proveedor de Plataforma, los juzgados y tribunales del lugar de residencia del Usuario o en caso de que la residencia no se encuentre dentro del territorio español o el Proveedor de Plataforma no la conozca, los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España).

**MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

---

(Si desea desistir del presente contrato, por favor rellene este formulario y entréguelo al Proveedor de Plataforma en la dirección postal o electrónica que se indica a continuación).

A la atención de CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., con domicilio social en Francisco Sancha 42, 28034 Madrid (España) y dirección de correo electrónico [hola@zity.eco](mailto:hola@zity.eco).

Por la presente comunico mi intención de desistir del contrato de prestación de servicios de Servicios de Plataforma (Aplicación y plataforma digital Zity) , acordados entre CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L. y yo en [fecha]

\_\_\_\_\_.

Nombre del consumidor

\_\_\_\_\_.

Dirección del consumidor

\_\_\_\_\_.

Dirección de correo electrónico del usuario de ZITY

\_\_\_\_\_.

Teléfono asociado a la Cuenta de Usuario ZITY

\_\_\_\_\_.

Firma del consumidor (únicamente si el presente formulario se presenta en papel)

\_\_\_\_\_.

Fecha

\_\_\_\_\_.