

COME GARANTAMO UN SERVIZIO SICURO E AFFIDABILE?

Abbiamo implementato varie procedure, misure e strumenti per verificare e moderare i Contenuti presenti su Wegoo.

Il nostro obiettivo è quello di garantire un utilizzo sicuro, trasparente e prevedibile dei nostri Servizi. Per questo, applichiamo 3 principi guida nell'attività di verifica e moderazione dei Contenuti o delle violazioni: informazione, valutazione e limitazione.

Non appena veniamo a conoscenza della presenza di Contenuti potenzialmente qualificabili come Contenuti Illegali o di Contenuti Incompatibili su Wegoo, analizziamo tali informazioni e procediamo a:

- rimuovere i Contenuti Illegali o i Contenuti Incompatibili;
- limitare i Contenuti Illegali o i Contenuti Incompatibili che potrebbero impattare negativamente sull'utilizzo dei Servizi da parte degli Utenti;
- informare gli utenti quando i Contenuti presentano caratteristiche che potrebbero urtare la sensibilità degli utenti o indurli a credere a informazioni fuorvianti, per esempio per mezzo di disclaimer.

Inoltre, assicuriamo agli Utenti la possibilità di segnalarci eventuali problemi o violazioni connessi ai Servizi di Wegoo mediante apposite procedure di reclamo. Ci attiviamo prontamente per analizzare le informazioni che riceviamo e decidere quale restrizione o rimedio applicare.

Se vuoi capire meglio come ci impegniamo a garantire un Servizio sicuro, trasparente e prevedibile, ti invitiamo a proseguire la lettura!

A. CONTROLLO DEI CONTENUTI

1. Quali contenuti possono essere oggetto di restrizioni?

- Contenuti Illegali; e
- Contenuti Incompatibili

Per maggiori informazioni su cosa si intende per Contenuti Illegali, clicca [qui](#).

2. Come effettuiamo i controlli?

Sia nel caso in cui riceviamo segnalazioni dei Contenuti presenti su Wegoo per mezzo della Procedura di Notice and Action, sia nel caso in cui effettuiamo verifiche di nostra autonoma iniziativa, le valutazioni da noi svolte si fondano sull'analisi del nostro team.

Ci impegniamo a essere trasparenti circa le modalità e motivazioni seguite nella valutazione delle segnalazioni di presunti Contenuti Illegali / Contenuti Incompatibili che riceviamo. Per saperne di più sul nostro processo decisionale clicca [qui](#).

3. Quali restrizioni possiamo applicare all'Account dell'Utente che ha condiviso Contenuti Illegali / Contenuti Incompatibili?

3.1 Restrizioni della visibilità dei Contenuti dell'Utente:

- Rimozione del Contenuto → il Contenuto non sarà più visualizzabile dagli Utenti;
- Disabilitazione dell'accesso al Contenuto → il Contenuto non sarà più visualizzabile dagli Utenti;
- Retrocessione del Contenuto → la visualizzazione del Contenuto è limitata in quanto il Contenuto non appare tra i primi proposti agli Utenti;
- Restrizione delle interazioni con il Contenuto → gli Utenti non possono più interagire con il Contenuto;

- Etichettatura del Contenuto → quando i Contenuti sono potenzialmente sensibili o fuorvianti, aggiunta di un avviso o condivisione di informazioni aggiuntive (es. Contenuti sensibili: questo/a video/immagine potrebbe includere Contenuti forti/violenti);
- Altra limitazione della visibilità del Contenuto.

3.2 Restrizioni della prestazione di Wegoo a favore dell'Utente:

- sospensione parziale della prestazione di Wegoo;
- sospensione totale della prestazione di Wegoo;
- cessazione parziale della prestazione di Wegoo;
- cessazione totale della prestazione di Wegoo.

3.3 Restrizioni dell'Account dell'Utente:

- sospensione dell'Account;
- eliminazione dell'Account.

L'entità delle restrizioni applicabili dipende da, ed è proporzionata a, vari fattori, quali la natura, la gravità e le conseguenze dei Contenuti Illegali / Contenuti Incompatibili caricati; il numero di Contenuti Illegali / Contenuti Incompatibili caricati nel corso dell'utilizzo dei servizi; la recidività del comportamento dell'Utente e, se identificabile, l'intenzione dell'Utente.

Le misure sopraelencate sono cumulabili: più misure possono essere applicate allo stesso Contenuto o allo stesso Utente.

B. GESTIONE DI VIOLAZIONI E ALTRI PROBLEMI

1. Quali problemi e/o violazioni possono essere oggetto di reclamo da parte degli Utenti?

I comportamenti e le violazioni degli impegni assunti dagli Utenti in virtù delle Condizioni Generali, nonché ogni ulteriore problema connesso alle Corse possono essere oggetto di reclamo da parte degli Utenti.

Per saperne di più in merito all'oggetto dei reclami da parte degli Utenti, consulta la [documentazione](#) appositamente predisposta.

2. Come decidiamo sul reclamo ricevuto?

Operiamo le nostre valutazioni in maniera da consentire agli Utenti di raccontarci in maniera dettagliata la loro esperienza. Non siamo giuristi e non abbiamo competenze tecniche in materia di diritto. Le nostre valutazioni del reclamo a noi sottoposto sono svolte secondo buon senso e sulla base dei principi di imparzialità, equità e proporzionalità.

Laddove più Utenti siano coinvolti in un reclamo, li contatteremo per ottenere maggiori informazioni.

3. Quali misure possiamo applicare per risolvere un reclamo?

3.1.1 Restrizioni della prestazione di Wegoo a favore dell'Utente:

- sospensione parziale della prestazione dei Servizi → e.g. potremmo sospendere dall'utilizzo del Servizio "Corse" l'Utente che non si è presentato al punto d'incontro concordato per una Corsa, senza pregiudicare la partecipazione degli altri Utenti all'Evento,
- sospensione totale della prestazione dei Servizi → e.g. potremmo sospendere dall'utilizzo di Wegoo, l'Utente che ripetutamente non si è presentato al punto d'incontro concordato, senza pregiudicare la partecipazione degli altri Utenti all'Evento;

- cessazione parziale della prestazione dei Servizi → e.g. potremmo precludere l'utilizzo del Servizio "Corse" all'Utente che non si è presentato al punto d'incontro concordato per una Corsa e ha pregiudicato la partecipazione degli altri Utenti all'Evento;
- cessazione totale della prestazione dei Servizi → e.g. potremmo precludere la prestazione dei Servizi Wegoo all'Utente che ripetutamente non si è presentato al punto d'incontro concordato e ha pregiudicato la partecipazione degli altri Utenti all'Evento.

3.1.2 Restrizioni dell'Account dell'Utente:

- sospensione dell'Account;
- eliminazione dell'Account.

3.1.3 Recensione negativa

Quando il reclamo si conclude in maniera negativa per un Utente, la recensione dell'Account di quello stesso Utente potrà essere diminuita da Ride2Share.

Per esempio, nel caso in cui il Conducente non si presenti al punto d'incontro concordato nei termini concordati, Ride2Share potrà applicare una recensione automatica negativa dell'Account dell'Utente.

3.1.4 Rimborso del Passeggero

Nel caso in cui il reclamo sia stato aperto da un Passeggero che ha già eseguito il pagamento del Prezzo Corsa e il reclamo sia risolto in favore del Passeggero medesimo, quest'ultimo avrà diritto al rimborso del Prezzo Corsa pagato.

Il rimborso del Passeggero sarà effettuato dal gestore di pagamenti a cui si affida Ride2Share, secondo i tempi tecnici da quest'ultimo richiesti.

Quando il problema oggetto del reclamo coinvolge uno o più Utenti, l'entità delle misure applicabili dipende da, ed è proporzionato a, vari fattori, quali la natura, la gravità e le delle violazioni poste in essere dagli Utenti, la recidività del comportamento degli Utenti e, se identificabile, l'intenzione degli Utenti.

Le misure di cui ai punti 3.1.1, 3.1.2 e 3.1.3 sono cumulabili: più misure possono essere applicate allo stesso Utente.

C. DECISIONI E RESTRIZIONI

Ti invitiamo a utilizzare i nostri Servizi, nonché i nostri meccanismi / procedure di tutela in conformità con le disposizioni fornite nelle [Condizioni Generali](#), nel presente documento e di ogni ulteriore documento da noi predisposto in relazione all'utilizzo di Wegoo.

Ti ricordiamo che l'utilizzo improprio dei nostri Servizi e dei nostri meccanismi / procedure di tutela può comportare l'adozione di provvedimenti.

D. RIMEDI CONTRO LE MISURE APPLICATE

Offriamo a tutti i destinatari dei nostri Servizi la possibilità di presentare un ricorso contro una decisione che abbiamo assunto e che ritengono essere infondata.

- In particolare, per ricorrere contro le nostre decisioni puoi ricorrere per via giudiziaria