

PROCEDURA DI RECLAMO PER GLI UTENTI

Ride2Share S.r.l. (“**Società**”) ha predisposto la seguente procedura di reclamo per consentire agli Utenti della piattaforma Wegoo (“**Wegoo**”) di segnalare violazioni delle [Condizioni Generali](#) e/ o delle linee guida di Wegoo o ulteriori problemi.

A seguito della ricezione del reclamo e della valutazione di quanto contestato, la Società notificherà senza indugio la sua decisione all’Utente segnalante.

SEGNALA UN PROBLEMA

1) Cosa desideri segnalare?

Seleziona un problema:

- problemi con il Veicolo
 - il Veicolo non corrisponde all’Annuncio;
 - il Veicolo non è a norma di legge (e.g. non sono presenti o funzionanti le cinture di sicurezza);

- problemi con il Conducente
 - il Conducente non corrisponde all’Annuncio;
 - il Conducente ha fatto uso di sostanze stupefacenti o alcoliche durante la Corsa;
 - il Conducente non si è presentato al punto d’incontro concordato/non ha effettuato la Corsa;
 - il Conducente è arrivato al punto d’incontro concordato dopo più di 20 (venti) minuti dall’orario d’incontro concordato;
 - il Conducente ha posto in essere un potenziale illecito penale;

- problemi con il Passeggero
 - il Passeggero non corrisponde alla Prenotazione;
 - il Passeggero non si è presentato al punto d’incontro concordato;
 - il Passeggero è arrivato al punto d’incontro concordato dopo più di 20 (venti) minuti dall’orario d’incontro concordato;
 - il Passeggero ha arrecato danni al Veicolo;
 - il Passeggero si è presentato al punto di incontro con una persona in più rispetto a quelle indicate nella Prenotazione;
 - il Passeggero ha posto in essere un potenziale illecito penale;

- altro
 - mi è stato addebitato un costo per errore;
 - ecc.

Se vuoi, aggiungi ulteriori spiegazioni o dettagli:

2) Vuoi segnalare un Account?

Seleziona una delle opzioni: [SÌ / NO]

- Se hai risposto NO, procedi.

- Se hai risposto Sì:
 - inserisci lo username dell'Account segnalato:

3) Per completare il reclamo, è necessario che ci indichi il tuo nome e indirizzo di posta elettronica:

- Come ti chiami:
- Qual è la tua e-mail:

N.B. puoi non completare questo campo se ritieni che le informazioni segnalate riguardino i reati di cui agli articoli da 3 a 7 della Direttiva 2011/93/UE: abuso sessuale, sfruttamento sessuale, pornografia minorile, adescamento di minori per scopi sessuali, istigazione/favoreggiamento/concorso e tentativo.

I dati personali da te forniti saranno trattati dalla Società nel rispetto [dell'Informativa Privacy](#).

4) Dichiaro di avere agito in buona fede e che le informazioni e dichiarazioni contenute in questa segnalazione sono esatte e corrette?

Seleziona una delle opzioni: [Sì / NO]

5) Abbiamo ricevuto la tua segnalazione, grazie!

Tieni presente che, per consentire la gestione tempestiva, diligente e non arbitraria delle controversie:

- laddove tu abbia segnalato l'Account di un altro Utente di Wegoo, ti contatteremo per raccogliere ogni dettaglio relativo ai fatti da te segnalati al fine di comprendere le ragioni poste alla base della tua segnalazione e di valutarla al meglio. Faremo lo stesso con l'Utente da te segnalato;
- laddove tu non abbia segnalato l'Account di un altro Utente di Wegoo, ti chiediamo di fornirci di seguito ogni dettaglio relativo ai fatti da te segnalati per permetterci di comprendere e di valutare al meglio la tua segnalazione: [FORM DA COMPILARE].

Agiremo in qualità di terzo imparziale, facendo il possibile per valutare la situazione secondo buon senso ed equità, fermo restando che, salvo decisione discrezionale di Ride2Share, quest'ultima non coinvolgerà nella valutazione del reclamo un consulente esterno con competenze specifiche.

6) Al termine della procedura di reclamo, ti comunicheremo l'esito delle nostre valutazioni.

A seguito della procedura di reclamo, potremo:

- applicare delle restrizioni all'Account dell'Utente che ci hai segnalato; e/o
- richiedere il pagamento di una somma a titolo di indennizzo o rimborso.

Per saperne di più sulle restrizioni applicabili, clicca [qui](#).

Ti ricordiamo che, non siamo un'autorità giurisdizionale e non abbiamo le competenze giuridiche per valutazioni tecniche. Il nostro intento è quello di tutelare la nostra *community* nell'interesse di tutti gli Utenti. Ma tu potrai sempre chiedere un parere a un tuo consulente e adire l'autorità giurisdizionale competente.