

POLITICA SUI RITARDI

1. PREMESSE

Il presente documento illustra le linee guida di Wegoo in caso di ritardo del Conducente o di un Passeggero durante lo svolgimento delle Corse.

Ci sforziamo per assicurarci che arrivi in tempo ai tuoi Eventi preferiti. Siamo consapevoli che ogni Corsa è diversa dalle altre e che potrebbe subire dei ritardi causati da circostanze esterne, non dipese dal comportamento degli Utenti.

Pertanto, se sei un Conducente ti chiediamo di definire con la massima diligenza l'orario di inizio della Corsa e il percorso da seguire per ottimizzare le *chances* di raggiungere l'Evento entro l'orario di inizio dello stesso. Se sei un Passeggero, ti preghiamo di rispettare l'orario d'incontro concordato con il Conducente per garantire a tutti i partecipanti alla Corsa di giungere a destinazione e godersi l'Evento.

Ti preghiamo di considerare che i limiti di tolleranza legati ai possibili ritardi degli Utenti sono sempre suscettibili di ulteriore valutazione.

2. ORGANIZZAZIONE DELLA CORSA

Sono un Conducente, come organizzo la Corsa?

Sei tu a definire il tragitto della Corsa, fai il massimo per arrivare in orario all'Evento e favorire la riduzione di emissioni di carbonio. Spetta al Conducente selezionare e accettare le Prenotazioni richieste lungo o in prossimità del proprio tragitto della Corsa, secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali.

Nella definizione del luogo e dell'orario del punto di incontro tra Conducente e Passeggeri, il Conducente deve considerare un congruo margine per arrivare in orario all'Evento, tenendo conto delle regole qui di seguito previste.

3. RITARDO DEI PASSEGGERI

Sono un Conducente, sono tenuto ad aspettare il Passeggero se è in ritardo?

In quanto Conducente devi attendere il Passeggero presso il punto di incontro concordato per almeno 15 (quindici) minuti a partire dall'orario di incontro concordato.

Nel caso in cui il Passeggero non arrivi entro tale termine, potrai cancellare la Prenotazione del Passeggero e proseguire la tua Corsa.

Sono un Conducente, come faccio a segnalare l'assenza del Passeggero?

Nel caso in cui il Passeggero superi il limite di tolleranza di 15 (quindici) minuti di ritardo, in qualità di Conducente potrai aprire una procedura di reclamo cliccando sull'apposito pulsante "qualcosa è andato storto" e segnalare l'assenza del Passeggero.

Ho diritto a un indennizzo per il ritardo del Passeggero?

No. Tuttavia, come meglio illustrato nella sezione 5 che segue, avrai diritto ad aprire una procedura di reclamo per segnalarci il ritardo del Passeggero. Valuteremo la tua richiesta e potremo applicare delle restrizioni all'Account del Passeggero, come meglio descritte nel documento appositamente predisposto (accessibile [qui](#)).

4. RITARDO DEI CONDUCENTI

Sono un Passeggero, sono tenuto ad aspettare il Conducente se è in ritardo?

In quanto Passeggero devi attendere il Conducente presso il punto di incontro concordato per almeno 15 (quindici) minuti a partire dall'orario di incontro concordato.

Nel caso in cui il Conducente non arrivi entro tale termine, potrai annullare la tua Prenotazione. Non ti verrà addebitato alcun costo di annullamento né il Prezzo Corsa.

Sono un Passeggero, come faccio a segnalare l'assenza del Conducente?

Nel caso in cui il Conducente superi il limite di tolleranza di 15 (quindici) minuti di ritardo, in qualità di Passeggero potrai aprire un reclamo cliccando sull'apposito pulsante "qualcosa è andato storto" e segnalare l'assenza del Conducente.

Ho diritto a un rimborso?

Nel caso in cui la procedura di reclamo si concluda a tuo favore, avrai diritto al rimborso del Prezzo Corsa (ove già corrisposto). Il rimborso del Prezzo Corsa avverrà secondo le modalità e tempistiche interne del gestore terzo di pagamenti.

Se ritieni che ti sia stato addebitato un costo per errore, apri un reclamo e segui la procedura prestabilita.

5. CONSEGUENZE IN CASO DI RITARDO

Restrizioni

Ricordati che nel caso in cui dovessi non arrivare in orario ovvero non partecipare alle Corse programmate, potremmo applicarti delle [restrizioni](#) per violazione degli standard della community Wegoo.

Per esempio, nel caso in cui dovessi non partecipare (a causa di eccessivo ritardo o per ogni ulteriore ragione) ad almeno 2 (due) Corse consecutive, potresti incorrere nella limitazione nell'utilizzo dell'App/disabilitazione del tuo Account per un periodo massimo di 6 mesi a seconda delle circostanze del caso concreto

6. COME PUOI EVITARE DI INCORRERE IN ADDEBITI O RESTRIZIONI PER IL RITARDO?

Utilizza la Chat

Ti ricordiamo che puoi utilizzare in ogni momento la Chat di Wegoo per mantenerti in contatto con gli altri Utenti. La chat è uno strumento fondamentale per il corretto svolgimento della Corsa, per questo invitiamo gli Utenti di Wegoo a farne uso ogni qualvolta abbiano dei dubbi in merito ai dettagli di una Corsa, sia prima, sia dopo, ma anche durante la stessa.

Ti invitiamo ad utilizzare correttamente la Chat non soltanto perché quest'ultima è un valido strumento per prevenire l'apertura di procedure di reclamo, ma anche perché quest'ultima è un valido strumento nella risoluzione delle procedure di reclamo.

Attiva il tracciamento GPS

Quando ti registri a Wegoo, il tuo dispositivo mobile ti chiederà un'autorizzazione a condividere la tua posizione, in particolare i dati di geolocalizzazione (raccolti tramite Bluetooth e Wi-Fi nelle vicinanze).

Come impostazione predefinita, l'App ti suggerirà di attivare l'impostazione di geolocalizzazione quando in uso. L'autorizzazione a condividere la tua posizione non è obbligatoria, ma è fortemente consigliata per garantirti il miglior servizio possibile.

L'utilizzo dei dati sulla tua posizione, per esempio, potrebbe aiutarci a:

- individuare la tua posizione rispetto a quella degli altri Conducenti e Passeggeri;
- supportarti nel raggiungere il punto d'incontro programmato;
- valutare, gestire e risolvere eventuali richieste di assistenza;
- valutare, gestire e risolvere i reclami aperti.

Ci teniamo a ricordarti che i tuoi interessi sono importanti per noi e ci impegniamo ogni giorno per approfondire ogni segnalazione che ci perviene al fine di esprimere un giudizio giusto e imparziale.

Ti ricordiamo, infine, che fornire informazioni inesatte sull'esperienza di viaggio quando si contestano addebiti, ritardi o altri fatti connessi alle Corse viola le [Condizioni Generali](#) di Wegoo e può comportare il rifiuto della tua richiesta e/o l'applicazione delle [restrizioni](#) previste dal documento sulle restrizioni applicabili.