



CARTA SERVIZI WIKY SERVICE COOP

1) Chi è Wiky, la storia, la visione

1.1: Wiky Service è una Cooperativa Sociale nata nel 2025

1.2: Core business della Società è la progettazione e sviluppo di servizi di trasporto condiviso per la riduzione dell'impatto della mobilità sull'ambiente e sulla società.

In questo ambito, sin dal primo momento Wiky ha ideato e sviluppato un progetto di mobilità sostenibile e inclusiva, dedicata soprattutto al trasporto di prossimità. Di seguito tale progetto sarà denominato Servizio, come meglio specificato nelle Definizioni (in fondo al documento).

1.3: Wiky dispone di mezzi green, di personale munito di apposita licenza di guida.

1.4: Wiky intende costituire un ecosistema di Locations per trasporto inclusivo e di prossimità. Navette che seguono in modo elastico (inclusivo) percorsi dinamici in piccoli centri, andando ad integrare il TPL locale e/o sistemi di trasporto esistenti. Wiky utilizza solo mezzi ecologici e riduce le immissioni anche concentrando più persone in viaggio in una corsa, riducendo il carico di vetture (spesso con il solo guidatore a bordo) sulla strada e consentendo di spostarsi anche a soggetti (anziani, minori ecc.) che non hanno modo di muoversi autonomia (ossia senza "dipendere da passaggi" di altre persone) all'interno della località.

2) Cosa è la Carta dei Servizi, il suo valore e gli altri documenti rilevanti;

2.1: La Carta dei Servizi viene resa da Wiky anche nelle occasioni in cui il trasporto, ovvero i servizi di supporto (piattaforma ecc.) al trasporto stesso, non viene reso nell'ambito del Trasporto Pubblico ma per attività private (seppur al servizio della collettività) sia B2C (verso consumatori, ossia persone che non utilizzano il servizio per ragioni che riguardano la propria professione) che B2B. Anche nei casi di trasporto privato la Carta dei Servizi viene comunque esposta quale soluzione di trasparenza del fornitore Wiky verso l'utilizzatore del Servizio.

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

2.2: La Carta dei Servizi deve quindi essere letta come documento complementare agli altri emessi da Wiky, ed in particolare:

- Termini d'uso della Web App;
- Informativa Privacy;
- Condizioni di vendita a distanza dei titoli di viaggio;
- Statuto della cooperativa.

2-3: Poiché Wiky eroga il Servizio in località diverse (dette Locations o Territori) e in ciascuna di esse con modalità anche differenti, sarà applicata una Carta per ciascuna località o tipologia di Servizio. Ciò perché un utente della App Wiky potrà utilizzare il Servizio, appunto, in luoghi differenti, utilizzando in ciascuno di essi i crediti acquisiti eventualmente in App.

ATTENZIONE: in caso di contrasto tra le disposizioni della Carta[FV1] e quelle dei Termini d'Uso prevalgono le norme indicate nella Carta.

3) Principi su cui si fonda la Carta e il Servizio;

3.1: La carta dei Servizi, così come di fatto il Servizio messo a disposizione da Wiky, si basa sui seguenti principi:

- A) Eguaglianza ed imparzialità: accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Tutti sono benvenuti in Wiky, tutti possono utilizzare Wiky. Wiky fa qualche piccola eccezione solo quando ciò sia imposto dalle regole, per esempio nei casi in cui il servizio possa essere utilizzato solo da turisti, lavoratori o categorie ben definite nell'offerta del servizio stesso;
- B) Inclusione e attenzione alle categorie svantaggiate: non solo Wiky accetta chiunque, ma essa ha attenzione particolare alle categorie svantaggiate, ossia coloro che hanno o possono avere difficoltà a raggiungere i Punti di Raccolta o fermata. In questo caso il Servizio prevede percorsi intelligenti e tali da permettere anche a chi non è in grado di coprire a piedi il tragitto fino alla fermata di poter utilizzare un punto di raccolta on-demand.
- C) Prossimità: il Servizio di Wiky non è pensato per grandi spostamenti. Wiky pensa a piccoli centri, dove il raggio massimo del movimento non raggiunge di norma i

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

dieci chilometri. Wiky intende fornire anche a chi vive in piccoli centri la possibilità di muoversi anche quando non si disponga di un mezzo.

- D) Continuità: servizio di trasporto continuo e regolare (salvo ovvie interruzioni dovute a cause di forza maggiore). All'interno delle fasce orarie e dei giorni di servizio Wiky opera con continuità garantendo un servizio sempre disponibile (fermi restando gli orari esposti).
- E) Sostenibilità: Wiky utilizza solo mezzi total green. Non solo: qualora non vi siano prenotazioni per una corsa, Wiky non inizia il viaggio, con conseguente risparmio energetico e ridotto impegno della strada. Anche la condivisione del viaggio con più utenti risponde ad una logica di miglioramento dell'ambiente.
- F) Non concorrenza: Wiky non vuol fare concorrenza a nessuno. Wiky vuol solo offrire un servizio dove oggi manca. Non si sostituisce al TPL perché lo completa andando a coprire quei piccoli (o talora ultimi) tratti che il TPL stesso – specie nei piccoli centri – non garantisce. Non si sostituisce a Taxi e NCC perché si rivolge ad un pubblico che non li utilizzerebbe. Wiky si limita ad offrire una opportunità di movimento a chi, con l'attuale offerta di mercato, non può muoversi.
- G) Efficienza e efficacia e collaborazione con gli Utenti: Wiky è attenta al suo pubblico. Studia i percorsi, li adatta, studia gli orari al fine di poter assecondare le esigenze e le abitudini dei viaggiatori. A tal fine attiva di continuo condivisioni con il Viaggiatore, sia in termini di confronto che in termini di sondaggio.

4) Oggetto del servizio

Il Servizio consiste nell'esecuzione di viaggi a geometria variabile, non vincolati da un percorso complessivo. Di fatto il Percorso è molto ampio, copre l'intero comune e zone limitrofe. La vettura copre quindi la parte di percorso minima necessaria al fine di consentire a ciascun Passeggero di salire/scendere al punto di pick-up / drop-off (casa, lavoro, altro).

ATTENZIONE: in questo servizio SONO consentite le deviazioni on demand (si vedano in termini d'uso del Servizio in App)[FV2] .

Come Funziona?

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

- L'utente si iscrive alla cooperativa (come socio fruitore, corrispondendo una quota capitale del valore di € 25,00, a cui corrisponde un omaggio di 20 km) e si registra mediante sito oppure contatta Wiky tramite WhatsApp o e-mail, la quale offrirà supporto tecnico.
Sono previste anche iscrizioni per nuclei familiari, con tariffa d'ingresso agevolata.
- Lo stesso Utente può acquistare titoli di viaggio direttamente in Webb App; nei punti info-point indicati; contattando Wiky (che offrirà supporto tecnico).

Essi possono consistere in diverse soluzioni:

Pacchetto chilometri: l'utente può acquistare un numero di chilometri che poi andranno a scalare in base all'uso effettivo del Servizio.

Abbonamento corse: qualora l'Utente debba fare tragitti fissi e periodici, può acquistare abbonamenti corse[FV3] .

- Una volta acquisiti i titoli di viaggio, l'Utente prenota il Viaggio indicando il punto di Partenza e di Arrivo e ovviamente l'orario di viaggio (per la procedura e le regole di prenotazione si veda oltre).
- Wiky riserva un posto all'Utente sulla navetta (fino ad esaurimento posti) e preleverà l'Utente al Punto di Raccolta prenotato. Non è possibile variare Partenza ed Arrivo in corsa.
- Al punto di raccolta prenotato come Arrivo, Wiky lascia il Viaggiatore e scala il Titolo di Viaggio nella misura corrispondente alla prenotazione (per il costo del Viaggio si veda oltre).

5) Destinatari del servizio

5.1: Utenti del servizio sono i soggetti, sia consumatori che non consumatori, che si registrano nella Web App di Wiky Service Coop. Per un primo tragitto sperimentale (in modalità car pooling) può essere consentito (a seconda dei siti) l'utilizzo del Servizio anche a soggetti non iscritti alla cooperativa come soci fruitori (previo, comunque, registrazione in Web App). In questo caso essi

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

potranno acquistare i titoli o prenotare i Viaggi contattando Wiky nei seguenti modi:

- A) Messaggio tramite WhatsApp
- B) Recarsi all'info point Wiky
- C) Registrarsi in Web App per il tragitto di prova

5.2: Gli Utenti potranno, mediante funzionalità in Web App, contatto con Wiky o con gli esercizi convenzionati anche prenotare Viaggi.

5.3: Come esposto al paragrafo relativo ai principi, Wiky è un Servizio aperto a tutti, ferma restando la compatibilità del singolo viaggiatore con le esigenze degli altri. Per tale motivo in alcuni casi potranno, secondo le regole che seguono (si vedano i capitoli successivi) essere imposte restrizioni (per esempio nel caso di viaggio con animali, bagagli ingombranti, ecc).

6) Titoli di Viaggio (tipologie), tariffe e modalità di acquisto e di esibizione;

6.1: Il singolo soggetto può acquisire Titoli di viaggio nelle seguenti modalità e con i seguenti costi:

- A) Biglietto salita e discesa € 2,50 (demo per prova servizio max acquisto 2 volte). Il servizio, disponibile solo in modalità shuttle-pooling, è usufruibile anche senza iscrizione alla cooperativa come socio fruitore. Il biglietto salita e discesa è soggetto a disponibilità dei singoli siti;
- B) Biglietto 5 km a scalare € 3,00 (€ 0,60 per km);
- C) Biglietto 12 km a scalare € 6,50 (€ 0,54 per km);
- D) Biglietto 30 km + 3 km omaggio a scalare € 15,00 (€ 0,50 per km);
- E) Biglietto 50 km + 5 km omaggio a scalare € 25,00 (€ 0,50 per km).

6.1.1: I Titoli di Viaggio sono caricati nel Portafoglio dell'Utente e consentono all'Utente di prenotare poi un Viaggio, ossia di prenotare un posto in Navetta per un determinato orario, da un Punto di Partenza fino ad un Punto di Arrivo compresi nel tragitto offerto.

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

I chilometri sono calcolati sulla base delle mappe di Google tenendo conto del tragitto minimo di percorrenza che va dal punto A al punto B e vengono scalati 5 minuti prima del Viaggio.

6.1.2: Cosa è compreso nel Titolo di Viaggio:

- Viaggio della singola persona che prenota;
- Viaggio di un bambino di altezza inferiore a 1 m (in tal caso il bambino viene tenuto in braccio dall'adulto, con propria assunzione di responsabilità se consentito dalla legge e/o dalla carta di circolazione del mezzo);
- 1 bagaglio a persona, entro le seguenti misure: 55 cm x 40 cm x 20 cm; peso max 20 kg;
- Animale domestico alle seguenti condizioni: Il passeggero può portare con sé un solo animale domestico di piccola taglia. Qualora l'animale venga tenuto in braccio, il relativo trasporto è gratuito. Tutti i cani devono essere sempre tenuti al guinzaglio (lunghezza max 1,5 m) e dotati di museruola a panierino. I gatti e gli altri animali domestici da compagnia (volatili, criceti, tartarughe, ecc.) possono essere trasportati solo in idonee gabbie/contenitori. Wiky non risponde di eventuali danni a persone o cose provocati dall'animale. I cani-guida per ipovedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente, senza alcuna limitazione.

6.3: Procedura di Prenotazione e Utilizzo

6.3.0: L'Utente seleziona in Web App, qualora possibile, il Territorio nel quale viene erogato il servizio e, in caso di più Esecutori presenti sul Territorio anche il singolo Esecutore.

6.3.1: L'Utente verifica la disponibilità di una Corsa in relazione al Percorso che intende utilizzare e nell'orario in cui intende utilizzarlo e visualizza il costo (in chilometri o in Titoli di Viaggio) del percorso prescelto;

6.3.2: L'Utente, una volta verificata la disponibilità, prenota il Viaggio.

ATTENZIONE: la Prenotazione deve esser effettuata almeno 10 minuti prima dell'orario di partenza della Navetta (qualora l'Utente non disponga di Titoli di Viaggio spendibili dovrà per tempo procedere all'acquisto di essi sulla Piattaforma o nelle modalità consentite).

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



6.3.3: la Prenotazione NON può essere revocata quando rispetto al tempo di partenza della corsa dalla prima Fermata manchino meno di 5 minuti. In tal caso quindi la revoca della prenotazione non avrà effetto e non sarà riaccreditato il Titolo di Viaggio all'Utente.

6.3.4: L'Utente, attiva la prenotazione del Viaggio selezionando Fermata di Partenza e di Arrivo (o la Deviazione On Demand se consentita).

6.3.5: L'Utente segnala eventuali bisogni speciali o la qualità di Persona in difficoltà.

6.3.5.a: L'Utente segnala la necessità di trasportare anche un Bagaglio ingombrante;

6.3.5.b: L'Utente esclude eventuali opzioni non gradite (come la disponibilità di posti non orientati secondo il senso di marcia, la presenza di animali a causa di intolleranze o allergie, ecc...).

6.3.6: Una volta effettuata la Prenotazione con addebito del Titolo di Viaggio, l'Utente riceve una comunicazione con indicazione, tra l'altro, di:

- Dettagli della Prenotazione (Fermate, deviazione, orari, bagaglio);
- Costo (in chilometri) del Viaggio prenotato;
- Contatti servizio di supporto e assistenza;
- Link ai testi legali ed in particolare al presente Regolamento;

6.3.7: il Viaggiatore si reca alla Fermata (eventualmente On Demand) e si pone in punto tale che, per quanto possibile, possa consentire la fermata della Navetta senza intralciare il Traffico o mettere in pericolo persone o cose.

6.3.7.a: Il Viaggiatore sale sulla Navetta e occupa il posto risultante dalla prenotazione ovvero quello indicato dal Driver;

6.3.7.b: Il Viaggiatore si prepara per tempo alla discesa dalla Navetta alla fermata di destinazione prenotata.

6.3.8: 5 minuti prima del Viaggio viene addebitato il Titolo di Viaggio nella misura dei chilometri corrispondenti al tragitto compreso tra la Fermata di Partenza e quella di Arrivo prenotate dall'Utente. Eventuali (qualora possibili) Deviazioni On Demand richieste da altri Viaggiatori non comporteranno un aumento dei chilometri che verranno addebitati al Viaggiatore.

6.3.9: Il titolo di viaggio non viene addebitato e viene parzialmente o totalmente rimborsato nei seguenti casi:



wikyservice

- mancato passaggio della Navetta alla Fermata di Partenza;
- ritardo all'arrivo alla Fermata di Destinazione superiore a 25 minuti dovuto ad errori di calcolo nell'accettazione di eventuali fermate On Demand (il ritardo dovuto ad eventi sopravvenuti e non imputabili a Wiky come incidenti, code improvvise, imprevisto aumento dell'intensità del traffico non comporta il riaccreditamento del titolo di viaggio).

ATTENZIONE: nei casi sopra menzionati l'Utente ha diritto al riaccreditamento del Titolo di Viaggio nel suo Portafoglio, e non al rimborso del prezzo speso per acquistarlo. Pertanto in tal caso sarà ripristinato il titolo senza restituzione di denaro all'Utente.

6.3.10: ATTENZIONE: Tutte le richieste di riaccreditamento devono essere circostanziate, documentabili e permettere la ricostruzione dell'episodio riportando giorno, orario e descrizione dell'evento per il quale si richiede il riaccreditamento. Non vengono accettate richieste relative a disservizi conseguenti ad anomalie di servizio dovute a forza maggiore e a fattori esterni alla capacità organizzativa di Wiky.

6.4: Disposizioni particolari per i viaggiatori minorenni (ed in particolare per i minori degli anni 14):

Nei tratti compresi tra l'abitazione e i punti di Partenza/Arrivo, la responsabilità rimane comunque e sempre del genitore, o chi delegato, che accompagna e riceve il minore.

6.4.1: È onere e obbligo del Genitore o di chi ne fa le veci assicurare che il minore sia autonomo e in grado di recarsi alla Fermata e dalla Fermata. Wiky non verifica la presenza di persone munite di titolo idoneo a prelevare il minore alla Fermata di Arrivo.

7) **Raggio di azione del viaggio e definizione di percorsi, variazioni e fermate;**

7.1: Come già specificato il Servizio copre un'ampia ed articolata zona del territorio (comunale) di riferimento. Ciò al fine di prevedere un percorso che possa mettere a disposizione degli Utenti quanti più Punti di Raccolta possibile (anche On Demand) al fine di "avvicinare" il servizio alle esigenze dei viaggiatori mantenendo comunque condizioni di sicurezza.

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

8) Regole d'uso del servizio, delle Navette e sanzioni

8.1: Gli Utenti potranno utilizzare il Servizio secondo le seguenti Regole:

- A) Prenotare il Viaggio con il dovuto anticipo e secondo la procedura di Prenotazione e Utilizzo;
- B) Dichiarare bagagli Pesanti o animali in fase di Prenotazione del Viaggio;
- C) Recarsi alla Fermata in anticipo al fine di evitare ritardi alla Navetta (la Navetta non aspetta il Viaggiatore e nel caso in cui esso non si presenti all'ora risultante dalla Fermata essa proseguirà il percorso e il Titolo di Viaggio si riterrà comunque consumato e non rimborsabile);
ATTENZIONE: non è possibile usufruire del Servizio se non è stata effettuata la Prenotazione entro i termini sopra indicati.
- D) Eseguire, per quanto possibile in relazione ad eventuali condizioni di Difficoltà, le operazioni di Partenza e discesa dalla Navetta in modo rapido;
- E) Occupare in Navetta il posto prenotato o assegnato;
- F) Rispettare il Tragitto e non occupare la Navetta oltre la Fermata di Arrivo prenotata;
- G) Tenere sulla Navetta un comportamento educato, rispettoso ed in particolare:
 - Non offendere, minacciare o molestare altri passeggeri, il Driver o altre persone;
 - Non danneggiare, deturpare o sporcare la Navetta o comunque oggetti di terzi;
 - Non tenere alto il volume di dispositivi musicali;
 - Non tenere un tono di voce alto;
 - Non parlare a voce alta, disturbando il Driver o gli altri passeggeri;
 - Non assumere posture scomposte, tali da infastidire gli altri passeggeri ovvero rendere per gli stessi il viaggio scomodo;
 - Non salire a bordo in condizioni igieniche non accettabili;
 - Non consumare cibo o bevande durante il Viaggio o comunque all'interno della Navetta;
 - Non fumare (compresi dispositivi elettronici);
 - Non sporgersi dai finestrini e non gettare nulla dai finestrini;
 - Non aprire le portiere durante il viaggio e prima che il Driver autorizzi l'apertura delle stesse;
 - Allacciare le cinture di sicurezza;
 - Non consumare alcolici all'interno della navetta.

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

8.2: Wiky, qualora rilevi violazioni del Regolamento sopra indicato, ovvero qualora ne riceva segnalazione procederà come segue:

- A) Wiky rileva la violazione o riceve la segnalazione e ne valuta autonomamente, anche tramite sondaggio di altri Viaggiatori o del Driver o degli strumenti di monitoraggio (videocamere laddove installate a bordo), la veridicità o almeno la plausibilità della violazione e si attiverà per identificare il responsabile (in ogni caso, il servizio si intende esplicitamente autorizzato dall'utente che ha posto in essere la violazione segnalata a collaborare e comunicare dati richiesti da Autorità Pubbliche, anche amministrative, nonché da difensori - solo in caso di rilevanza penale del fatto e se muniti di regolare nomina ed ai sensi e per gli effetti degli artt. 327 bis c.p.p.).
- B) È in ogni caso facoltà di Wiky quella di non attivare la procedura laddove le violazioni siano dalla stessa ritenute di entità o gravità lieve;
- C) Wiky invierà al viaggiatore identificato una comunicazione riportante la condotta contestata e la norma violata. Wiky non sarà tenuta in tal caso a comunicare al Cliente le generalità del segnalatore. Nella comunicazione viene assegnato un termine all'Utente segnalato per rispondere.
- D) L'Utente segnalato potrà rispondere (se non risponde entro il termine assegnato, si intenderà la Sua risposta come tacita ammissione della condotta attribuitagli);
- E) Sulla base della risposta Wiky deciderà se archiviare la segnalazione o procedere con la sanzione;
- F) In base alla gravità (ed eventuale recidività, soprattutto se preceduta da altre sanzioni) della condotta segnalata, Wiky potrà quindi (possono essere adottate anche più sanzioni):
 - A) Inviare un richiamo semplice al Viaggiatore;
 - B) Sospendere a tempo determinato o indeterminato l'account dell'Utente, che pertanto non potrà usare il servizio (anche laddove esso abbia ancora un saldo attivo di Titoli di Viaggio);
 - C) Disporre la revoca dello status di Socio Fruitore e dell'Account (anche laddove esso abbia ancora un saldo attivo di Titoli di Viaggio) e non accettare più acquisti o prenotazioni per il Viaggiatore.

8.2.1: Inoltre, laddove venga segnalato un comportamento manifestamente illecito e pericoloso tra quelli sopra indicati, Wiky in via precauzionale sospenderà l'Account dell'Utente, inibendo le Prenotazioni, gli acquisti di Titoli di Viaggio ed ogni altra attività eseguibile tramite il Servizio. Della

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

sospensione sarà data notizia all'Utente. Si applicano per il resto le disposizioni di cui sopra in tema di procedura di applicazione delle sanzioni.

8.3: **ATTENZIONE:** è facoltà del Driver, in caso di comportamenti molesti e/o illeciti, richiamare il Viaggiatore ad un comportamento educato e conforme al regolamento. Qualora il Viaggiatore persista nel violare il regolamento o le regole di pacifica ed educata convivenza in Navetta il Driver lo potrà invitare a scendere anche prima della fermata di Arrivo (tale sanzione è tuttavia consentita solo verso persone maggiorenni).[FV4]

8.4: Resta ovviamente salva la facoltà di Wiky di inoltrare alle Competenti Autorità di sicurezza o giudiziarie segnalazioni, denunce o informazioni relative a comportamenti illeciti.

ATTENZIONE: Ogni Navetta è dotata di sistema di rilevazione GPS (Global Positioning System), e in alcuni casi anche di sistema di videosorveglianza e radio trasmittente, al fine di garantire la massima sicurezza e la tempestiva comunicazione con la centrale operativa in caso di problemi al normale svolgimento del servizio, senza che il personale di guida debba abbandonare il mezzo e gli utenti;

9) Alcuni diritti degli utenti Viaggiatori

9.1: Le Navette devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sulla carta di circolazione. Non sono previsti quindi posti in piedi o in numero superiore a quanto consentito dalle norme e dalla carta di circolazione della Navetta.

9.2: In caso di avaria ad uno o più Navette è garantita la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli aventi caratteristiche analoghe o superiori a quelli sostituiti[FV5] ; Qualora ciò non avvenga al Viaggiatore sarà rimborsato l'intero ammontare della Corsa in Titoli di Viaggio (chilometri).

9.3: I conducenti sono in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio.

9.4: Gli utenti trasportati sono assicurati per i danni che ad essi potessero derivare nell'esecuzione del Servizio[FV6] .

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

10) Regole di comportamento del Driver

10.1: Gli autisti/driver sono tenuti a:

- garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti e delle regole stabilite dal presente documento e dai Termini d'uso della Piattaforma;
- avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità, prudenza nella guida anche in caso di ritardo;
- adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei passeggeri, sia durante il trasporto che durante le fermate;
- agevolare, anche scendendo dalla Navetta, la Salita e l'Uscita di persone con difficoltà;
- vigilare sulla condotta dei Viaggiatori e segnalare eventuali violazioni agli stessi e, secondo il Regolamento, a Wiky;
- fermare il mezzo, qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza, e a ripartire solo quando sia ripristinata la possibilità di proseguire il percorso;
- accertarsi che non siano stati dimenticati, smarriti o lasciati sulla navetta beni, oggetti, ecc. degli Utenti, custodendoli fino alla riconsegna all'Utente - ove conosciuto —;
- Accettare solo Viaggiatori che si presentino in Fermate e condizioni (bagaglio, animali, passeggini, bambini) conformi alla Prenotazione.

11) Orari

I giorni e gli orari in cui il servizio è garantito sono soggetti a variazioni in base ai siti, alle richieste e ai flussi di prenotazione. Orientativamente, il servizio è garantito dalle 9.00 alle 21.00, dal Lunedì alla Domenica.

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

12) Gestione dei reclami e segnalazioni

12.1: Gestione reclami Per segnalazioni e suggerimenti è possibile:

- scrivere una e-mail a segnalazioni@wikyservicecoop.com;

12.1.1: In caso di segnalazione è necessario specificare le proprie generalità e i propri contatti e allegare eventuale documentazione al fine di facilitare la ricostruzione dei fatti. Ogni segnalazione viene presa in considerazione da parte di Wiky e per le richieste scritte viene fornita adeguata risposta entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento. I riscontri sul trattamento e l'esito dei reclami, quando non sono contestuali, avvengono nel massimo di 15 giorni lavorativi.

13) Manleve e limitazioni di responsabilità

13.1: Sulle violazioni dei clienti/utenti: Nonostante gli espressi divieti previsti, i viaggiatori potrebbero porre in essere condotte lesive di diritti altrui. La presenza di tali condotte non implica l'approvazione delle stesse da parte di Wiky che non può ritenersi responsabile.

13.2: Sullo smarrimento o danneggiamento di beni: Wiky non può essere ritenuta responsabile in caso di smarrimento o dimenticanza di oggetti nella Navetta da parte dei Viaggiatori, e nemmeno in caso di danneggiamento di oggetto non direttamente dipeso dalla condotta del Driver o da anomalie di funzionamento della Navetta.

13.3: Sulla tempistica dei Viaggi: Wiky è un sistema che ottimizza il percorso della Navetta o delle Navette combinando itinerari predefiniti e richieste di deviazione on demand. Il Sistema calcola il tempo ipotetico di ritardo che la deviazione comporta e la accetta solo se rientra in tale margine di Tolleranza. Tuttavia i tempi di percorrenza delle Navette, sia nel percorso pre definito che in quello variato on demand possono essere condizionati da eventi estranei e non dipendenti da Wiky, come ritardo nella Partenza o discesa nella o dalla Navetta da parte dei Viaggiatori, improvvisi e non prevedibili interruzioni di traffico dovute a code, incidenti, rallentamenti ecc. Wiky non potrà essere chiamata a rispondere pertanto per eventuali ritardi che il Viaggiatore possa subire in tali casi, anche qualora essi si verificano a seguito di una Variazione On Demand applicata dopo la Partenza o la prenotazione del Viaggio da parte dello stesso Utente.

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

13.3: Sulla disponibilità di posti in Navetta: Wiky è un servizio con posti e corse limitati. È onere del Viaggiatore prenotare per tempo la Corsa. Wiky non può essere chiamata a rispondere, e nemmeno a rimborsare, per il caso in cui non vi siano posti in Navetta prenotabili per la Corsa prescelta dall'Utente.

13.4: ATTENZIONE: Wiky è un servizio giovane, una start up in fase di verifica e perfezionamento. Si invitano gli utenti quindi a tenere conto di siffatta circostanza, e a tollerare, per quanto possibile e gradito, alcune piccole imperfezioni che solo mediante l'esperienza sul campo possono essere man mano risolte.

14) Validità territoriale o materiale della Carta e sue modifiche nel tempo;

14.1: La presente Carta dei servizi ha efficacia per il seguente territorio: Comune di Salso Maggiore

15) Attività strumentali di monitoraggio;

15.1: Wiky in alcuni casi può installare sistemi di monitoraggio con videosorveglianza (mentre il GPS è sempre installato in quanto necessario per l'esecuzione del Servizio). In tal caso sarà applicata alla navetta apposito cartello informativo.

15.2: Wiky installa in alcuni casi anche sistemi di monitoraggio di aria, traffico, calore o altri parametri che tuttavia non incidono sulla qualità del viaggio e non raccolgono dati dei passeggeri.

15.3: In alcuni casi Wiky può anche proporre ai Passeggeri sondaggi di gradimento del servizio, fornendo apposita informativa.

16) Sponsorizzazioni

16.1: Qualora consentito dai regolamenti locali e dalla tipologia di servizio, Wiky può ospitare in Navetta anche materiali (volantini, vetrofanie e altro) di promozione di servizi o prodotti di società terze. In alcuni casi il Driver potrà anche invitare i Passeggeri a prendere visione di siffatti contenuti promozionali

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

ovvero sottoporre ai medesimi sondaggi di gradimento di Wiky o di prodotti o servizi di terzi.

17) Accettazione della Carta

17.1: La Prenotazione di un Viaggio presuppone l'accettazione, per fatti concludenti, della Carta dei Servizi relativa alla Location nella quale si svolge il Servizio.

18) Definizioni

Sito: il sito web <https://www.wikyservicecoop.com>;

Web App: è la Web App denominata Wiky Mobility. Si tratta di applicazione che consente tra l'altro operazioni di semplice navigazione, di iscrizione mediante creazione di un account, di acquisto titoli di viaggio, di prenotazione del viaggio;

Servizio: è l'insieme di attività poste a disposizione dell'Utente: sia quelle sulla App, sia quelle relative ad acquisto dei titoli di viaggio, prenotazione viaggio, esecuzione viaggio. Nel caso in cui ci si riferisca solo alla parte del servizio erogata in Web APP ciò sarà specificato indicando il servizio come "in Web APP". Qualora invece ci si riferisca solo alla parte di servizio consistente nell'esecuzione materiale del viaggio si userà il termine "esecuzione del viaggio". Può accadere che il servizio sia erogato come segue:

A) L'intero servizio è erogato da Wiky Service Coop;

B) Wiky Mobility cura solo il servizio in Web APP, mentre Wiky Service Coop eroga l'esecuzione del viaggio;

Servizio Piattaforma: è la sola parte di Servizio che non comprende l'esecuzione materiale del trasporto, quindi tutto ciò che riguarda iscrizione e account, acquisto titoli di viaggio, prenotazione ecc.

Servizio Trasporto: è la parte di Servizio che non comprende la Piattaforma e che consiste solo nell'esecuzione materiale del servizio di trasporto dei viaggiatori.

Territorio o location: città, comune o parte di comune o comunque ambito geografico determinato o determinabile nel quale è disponibile il Servizio, erogato direttamente o indirettamente da Wiky o da altri Gestori.

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

Navetta: veicolo (di norma elettrico o con alimentazione sostenibile) con numero di posti variabile da sei a nove (ma possono esser introdotti nella flotta anche veicoli diversi) utilizzato per erogare l'esecuzione del viaggio.

Zona: area geografia all'interno della quale viene erogato il servizio di viaggio.

Flotta: insieme dei veicoli che, coordinati dal sistema, erogano il servizio di viaggio in una determinata zona;

Driver: persona adibita alla guida della Navetta.

Titolo di viaggio (o biglietto): titolo che consente al Viaggiatore di salire a bordo della Navetta e coprire il percorso prenotato;

Acquisto: acquisto (a distanza) di titoli di viaggio nelle varie modalità:

A) Salita/Discesa;

B) Pacchetto chilometri;

C) Abbonamento:

I titoli di viaggio acquistati non potranno essere ceduti a soggetti terzi (non soci);

Prenotazione: Richiesta di occupazione di un posto in Navetta per un singolo Viaggio (o per più Viaggi);

Viaggio: percorso compreso tra un punto di partenza ed uno di arrivo prenotato e utilizzato dal Viaggiatore.

Percorso: itinerario coperto dalla Navetta. Il Percorso può essere di più tipi:

A) Predefinito: le navette partono da un punto A fisso e arrivano ad un punto B fisso, con partenza e arrivo in orari prestabiliti. È possibile in questo caso predefinire anche delle Fermate intermedie tra il punto A e il punto B. Le fermate intermedie possono essere Importanti, e quindi non possono esser mai saltate, o non importanti, e in tal caso potranno esser saltate se nessun viaggiatore debba salire o scendere in prossimità di esse;

B) Predefinito con Variazioni on demand: in tal caso il percorso Predefinito può subire delle deviazioni per avvicinarsi al punto di fermata on demand. In ogni caso le deviazioni non sono tali da saltare Fermate Importanti o Fermate prenotate.

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

C) Customizzato sulla richiesta dell'Utente: in tal caso orario e percorso sono richiesti e concordati con l'Utente. Questa opzione non è possibile per i casi di erogazione del servizio in modalità TPL (in qualsiasi forma).

D) Shuttle-Pooling: servizio attualmente non disponibile ma in fase di implementazione.

D) Bike-Sharing: servizio attualmente non disponibile ma in fase di implementazione.

Corsa: Percorso di una Navetta ad orari prestabiliti e con percorso predefinito.

Fermata o punto di raccolta: punto di fermata della Navetta. Essa può essere contrassegnata con evidenza fisica sul territorio ovvero solo sulla mappa che compare in App;

Fermata o punto di raccolta importante: fermata vicina a zone importanti o strategiche (come per esempio Stazioni, ospedali, scuole). La Fermata importante non può essere saltata anche qualora non sia stata prenotata prima della partenza della Navetta;

Fermata o punto di raccolta non importante: Tutte le fermate diverse da quelle importanti. La Fermata non importante può essere saltata dalla Navetta qualora non sia stata prenotata prima della partenza della Navetta stessa;

Variazione o fermata on demand: fissazione di un punto diverso dalle fermate e fuori dal Percorso. In tal caso la Navetta fa una deviazione e viene creata una nuova fermata per raccogliere il Passeggero. La deviazione viene effettuata alle seguenti condizioni:

A) La deviazione non deve comportare un ritardo nel viaggio degli altri passeggeri oltre il Limite di tolleranza;

B) La fermata on demand non si trovi in Zona Pericolosa (in tal caso sarà spostata al punto non pericoloso più vicino alla Fermata on demand);

Persona con difficoltà: persona che ha una delle seguenti (non da specificare) difficoltà che impediscono o rendono difficile o pericoloso per essa recarsi alla più vicina Fermata:

A) Disabili;

B) Anziani;

C) Persone con difficoltà motorie anche temporanee (infortuni ecc);

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



D) Bambini fino a 14 anni;

E) Persone con bagaglio pesante (ossia bagaglio che supera le dimensioni.... o il peso..... e che deve esser caricato in bagagliaio);

Zona pericolosa: punto che presenta particolari pericoli per la fermata del veicolo o per la salita o discesa dei passeggeri (per esempio zone a traffico veloce, rotonde, semafori ecc).

Limite di Tolleranza: ritardo massimo accettabile nel viaggio dovuto alla deviazione per soddisfare richieste di Fermata on demand. **ATTENZIONE:** il limite viene calcolato dall'algoritmo al momento della richiesta di Fermata On Demand e tiene conto delle condizioni del traffico rilevate dai sistemi GPS al momento della prenotazione e accettazione della Deviazione. Eventuali ritardi dovuti a cause sopravvenute (incidenti, rallentamenti) potranno comportare ulteriori imprevedibili ritardi non imputabili al gestore del servizio;

Cliente: persona (fisica o giuridica) che acquista (nelle varie modalità: singolo titolo, abbonamento ecc.) titoli di viaggio;

Utente: persona che crea un Account sulla Piattaforma Wiky;

Socio Fruitore: persona fisica o giuridica che usufruisce anche indirettamente dei servizi della cooperativa;

Viaggiatore o Passeggero: persona che di fatto utilizza il Titolo di Viaggio per coprire

Bagaglio ingombrante: oggetto di ingombro tale da non poter esser custodito dal Viaggiatore senza disagio per gli altri passeggeri e tale da dover essere imbarcato nel baule della Navetta.

Regolamento di utilizzo del viaggio: regole di comportamento che l'Utente e/o il Viaggiatore devono osservare nella prenotazione del viaggio e nell'utilizzo del servizio, ivi compresa la presenza (da intendersi come presentazione puntuale alla fermata, condotta in Navetta, discesa dalla Navetta) in Navetta;

Venditore: il soggetto (Wiky o terzo, PA o privato a seconda dei casi) che vende i Titoli di Viaggio;

Esecutore del servizio di Trasporto: il soggetto (Wiky o terzo, PA o privato a seconda dei casi) che di fatto gestisce nella singola zona le Navette, i percorsi e il coordinamento di esse;

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541



wikyservice

Prodotto o Bene: Titoli di Viaggio oggetto di compravendita a distanza nella forma singola, a chilometri o abbonamento.

Utility: Vantaggi ulteriori, non inclusi nel Titolo di Viaggio o nell'esecuzione del Viaggio, che possono essere somministrati (a pagamento o meno) al Compratore, all'Utente o al Viaggiatore o a terzi.

Contratto di vendita online (o Condizioni di vendita): contratto a distanza stipulato tra il Venditore e il compratore, avente ad oggetto beni o servizi, nell'ambito di un sistema di vendita a distanza che impiega la tecnologia di comunicazione a distanza denominata internet, con uso di sito web o app dedicati.

Consegna: è la consegna del Prodotto al compratore.

Credito: numero di Titoli di viaggio (quantificati in chilometri) presente nel Portafoglio del Cliente-Utente;

Portafoglio: wallet intestato al Cliente-Utente nel quale sono contenuti i Titoli di viaggio (in chilometri);

Carta dei servizi valida dal giorno 01/01/2026

Wiky Service Società Cooperativa Sociale

Via Palmerucci 14 int. b - 06024 Gubbio PG - P. IVA 04017090541